



MEMORIA DE LABORES 2023

CUARTO AÑO DE GOBIERNO
Dr. Alejandro Giammattei

Unidos Transformamos

Guatemala



MEMORIA DE LABORES

2023

CUARTO AÑO DE GOBIERNO

Dr. Alejandro Giammattei

Guatemala

Unidos Transformamos

Junta Directiva 2024

Arquitecta Diana Jazmín de la Vega Espinoza de Furlán
Ministra de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Ing. Axel Rene Bautista López
Viceministro de Comunicaciones
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
Miembro suplente y Presidente en Funciones de Junta Directiva de GUATEL,
designado por el Señor Ministro

Dr. Francisco José Jiménez Irungaray
Ministro de Gobernación
Ministerio de Gobernación

Lic. Felipe Sánchez González
Segundo Viceministro de Gobernación
Ministerio de Gobernación
Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Ing. William Enrique Cameros Martínez
Cuarto Viceministro de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
Ministerio de Gobernación
Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Embajadora Licenciada María Luisa Ramírez Coronado
Viceministra de Relaciones Exteriores
Ministerio de Relaciones Exteriores

Señor Otto Danilo Villatoro Shack
Miembro propietario Nombrado por el Presidente de la República

Guatemala de la Asunción, Abril de 2024



Autoridades 2023

Jorge Luis Alfonzo Pineda
Gerente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Walter Alfonso De Leon Barreno
Subgerente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Directivos 2023

Ediberto Ignacio Martínez Posadas
Auditor Interno

Marlon Estuardo Cruz Tobias
Director de Comercialización

Luis Daniel Reyes Robes
Director Técnico

Roberto Alejandro Hernández Campollo
Jefe de Asesoría Jurídica

Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes
Director Administrativo

Ana Claudia Guirola de Dávila
Director Financiero



Índice

Índice de Tablas	7
Índice de Gráficos.....	8
Certificación de Punto de Acta de Aprobación	9
Mensaje del Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.....	1
-GUATEL-.....	1
Presentación.....	2
I. Marco Jurídico y Político	3
1.1 Marco Jurídico.....	3
1.2 Marco Político	3
II. Marco Estratégico Institucional	4
2.1 Misión.....	4
2.2 Visión	4
2.3 Valores.....	4
III. Logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	7
3.1 Dirección de Comercialización	7
3.2 Dirección Técnica.....	11
3.2.1 Network Operations Center (NOC)	11
3.2.2 Interconexión	14
3.2.3 Informática.....	14
3.2.4 Desarrollo	16
3.2.5 Ingeniería.....	18
3.2.6 Planta Externa	20
3.3 Unidad de Planificación	34
3.4 Unidad de Información Pública.....	44
3.5 Dirección Administrativa	49
3.5.1 División de Recursos Humanos	51
3.6 Unidad de Asuntos Jurídicos.....	60
3.7 Dirección Financiera.....	64
3.7.1 Presupuesto.....	66
3.7.2 Compras	69
3.7.3 Contabilidad.....	69
3.8 Unidad de Auditoría Interna.....	73

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i>	13
<i>Tabla 2</i>	34
<i>Tabla 3</i>	35
<i>Tabla 4</i>	35
<i>Tabla 5</i>	36
<i>Tabla 6</i>	36
<i>Tabla 7</i>	51
<i>Tabla 8</i>	66
<i>Tabla 9</i>	69
<i>Tabla 10</i>	70
<i>Tabla 11</i>	71
<i>Tabla 12</i>	73

Índice de Gráficos

Gráfico 1	8
Gráfico 2	12
Gráfico 3	15
Gráfico 4	45
Gráfico 5	46
Gráfico 6	46
Gráfico 7	47
Gráfico 8	61
Gráfico 9	62
Gráfico 10	64
Gráfico 11	65
Gráfico 12	65
Gráfico 13	70
Gráfico 14	71

Certificación de Punto de Acta de Aprobación

Mensaje del Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

-GUATEL-

Como Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, tengo el agrado de presentar ante ustedes la Memoria de Labores, reflejando el trabajo realizado, el cumplimiento de metas y objetivos al culminar el año de gestión 2023. Esto representó el cumplimiento de objetivos institucionales a través de esfuerzos y compromisos exorbitantes, que permitieron lograr un avance y transformación de GUATEL dentro del mercado de telecomunicaciones y frente al requerimiento de servicios innovadores solicitados por las instituciones.

Junto con las autoridades administrativas se desarrollaron cambios destinados a transformar la Institución con la implementación de nuevos servicios a la cartera con la que inicialmente se contaba, logrando de esta manera, disminuir la brecha digital que existe en el país. GUATEL se ha presentado como una institución competitiva y de adaptación e innovación ágil, pues con la incorporación de servicios como: firma electrónica avanzada, servicio de IP-PBX para todo el Estado, servicio de enlaces de internet y datos por medio fibra óptica y microonda, entre otros, ha permitido que se continúe atendiendo a una de las demandas más latentes de la población, en el marco de nuestro mandato, que es el brindar servicio de telecomunicaciones, adaptándonos a los cambios tecnológicos plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032.

El compromiso que se tiene dentro de la institución, es la implementación de nuevos servicios y fortalecer los ya existentes al Estado que a través de GUATEL se continúe cumpliendo con lo regulado en nuestra Constitución Política de la República de Guatemala como deberes del Estado, al trabajar de manera interinstitucional con Hospitales Nacionales, Dirección de Parques y Centros Deportivos y Recreativos y Ministerios de Estado, entre otros, dotando de servicios de telecomunicaciones con la implementación de tecnologías eficientes a Instituciones del Estado para seguir garantizando la vida, salud, educación, seguridad y el desarrollo integral a través de la conectividad.

Esto conlleva un trabajo arduo encaminado a modificar el modelo de servicios, reorientando los recursos financieros y la correcta planificación que conlleva a la innovación

tecnológica e implementación de mecanismos, realizando una transformación institucional, ofreciendo servicios de manera efectiva, optimizando el uso de recursos y fomentando un crecimiento institucional continuo.

Por lo que, GUATEL reitera el compromiso en seguir trabajando por el cumplimiento de sus objetivos frente al requerimiento y necesidades de los servicios, velando por una correcta estructura organizativa que permita prestar de manera efectiva los servicios que requieren las instituciones públicas, logrando un fortalecimiento efectivo de sus capacidades para el cumplimiento de sus funciones.

Utilizando todas las herramientas a través de los nuevos alcances tecnológicos que surgen y que mantiene a GUATEL a la vanguardia y al nivel de los países avanzados en tecnología, pudiendo convertirnos en un instrumento clave para el crecimiento tecnológico y de seguridad digital para todo el Estado, siendo conscientes que el progreso tecnológico es la principal fuente de crecimiento económico para elevar la productividad y facilitar la innovación y desarrollo para cualquier país.

En cumplimiento a lo establecido en nuestra Ley Orgánica se presenta la Memoria de Labores 2023, que contiene las actividades más relevantes y principales gestiones.



Jorge Luis Alfonso Pineda
Gerente Administración 2023
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -
GUATEL-

Presentación

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, fue creada mediante el Decreto Número 14-71, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, del año 1971, con carácter de entidad estatal descentralizada autónoma, personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, siendo la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación, que determine su Junta directiva, acorde con las disposiciones de esta misma ley.

En el año 2023 la máxima autoridad, a través de la Dirección Comercialización impulsó el desarrollo tecnológico a través de los diferentes servicios de telecomunicaciones prestados a las entidad del Estado, mediante enlaces de internet, enlaces de datos, enlaces fibra oscura, enlaces de microondas, minutos de comunicación por medio de IP, arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones, firma electrónica avanzada y espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica, a través de la firma de contratos y/o convenios administrativos con nuestros clientes, asimismo se impulsaron acciones a través de proyectos tecnológicos vanguardistas, para contribuir a la modernización tecnológica, sistematización del Estado en busca de alcanzar la visión institucional

Los anteriores productos institucionales contribuyeron a alcanzar los objetivos institucionales y dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional de Desarrollo: K'atun Nuestra Guatemala 2032, Metas Estratégicas de Desarrollo, en consecuencia, a la Política General de Gobierno 2020-2024.

La Gerencia realizó gestiones ante el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-, para solicitar un espacio presupuestario con el apoyo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, con el fin fortalecer los nuevos proyectos tecnológicos de la Institución y así generar ingresos a través de los diferentes servicios que se prestan a las instituciones del Estado.

Asimismo, se continuó con la alianza estratégica a través de convenio interinstitucional suscrito entre la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- y Wayfi, Sociedad Anónima, dando continuidad al proyecto ConectaGuate, el cual tiene como objetivo que la población cuente con acceso a internet gratuito en lugares públicos, como lo son: mercados, parques, plazas y calles principales.

La presente Memoria de Labores 2023, describe las principales intervenciones sustantivas y administrativas realizadas durante el ejercicio fiscal, con énfasis en lograr la coherencia entre las políticas, planes, programas y presupuesto en función de priorizar las intervenciones y los productos estratégicos institucionales de GUATEL, en cumplimiento con los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- y demás normativas legales.

I. Marco Jurídico y Político

1.1 Marco Jurídico

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, fue creada por el Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala, con fecha 13 de abril del año 1971, que contiene la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones. Con el propósito de prestar servicios de telecomunicaciones nacionales e internacionales, que requirió una regulación congruente con su desarrollo.

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, cuyo nombre abreviado es -GUATEL- fue creada como entidad estatal descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Siendo también, la responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones y, en consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación, que determine la Junta Directiva, acorde a las disposiciones de la Ley.

Para el buen desempeño dentro de la administración pública se rige por el Acuerdo Gubernativo Número 100-84, del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas, que contiene el Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, con el objeto de regular las relaciones

laborales entre la Empresa y sus trabajadores, asimismo establece las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

Además, cuenta con un Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito en el año 2002, con el propósito de regular, armonizar y desarrollar las relaciones y los intereses mutuos de la Empresa y sus trabajadores, y de esta manera obtener mayor eficiencia en el trabajo, así como la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

1.2 Marco Político

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, en el marco de las telecomunicaciones, contribuye a la **Política Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032**, que establece las directrices estratégicas para las instituciones del Estado, públicas, privadas y de la cooperación internacional y la **Política General de Gobierno 2020-2024 -PGG-**, que define lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del Sector Público durante el período de administración gubernamental. Estableciendo sus prioridades a través de los cinco pilares: 1) Economía, Competitividad y Prosperidad; 2) Desarrollo Social; 3) Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo; 4) Estado Responsable, Transparente y Efectivo; y 5) Relaciones con el Mundo.

II. Marco Estratégico Institucional

2.1 Misión

Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

2.2 Visión

Para el año 2032, ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

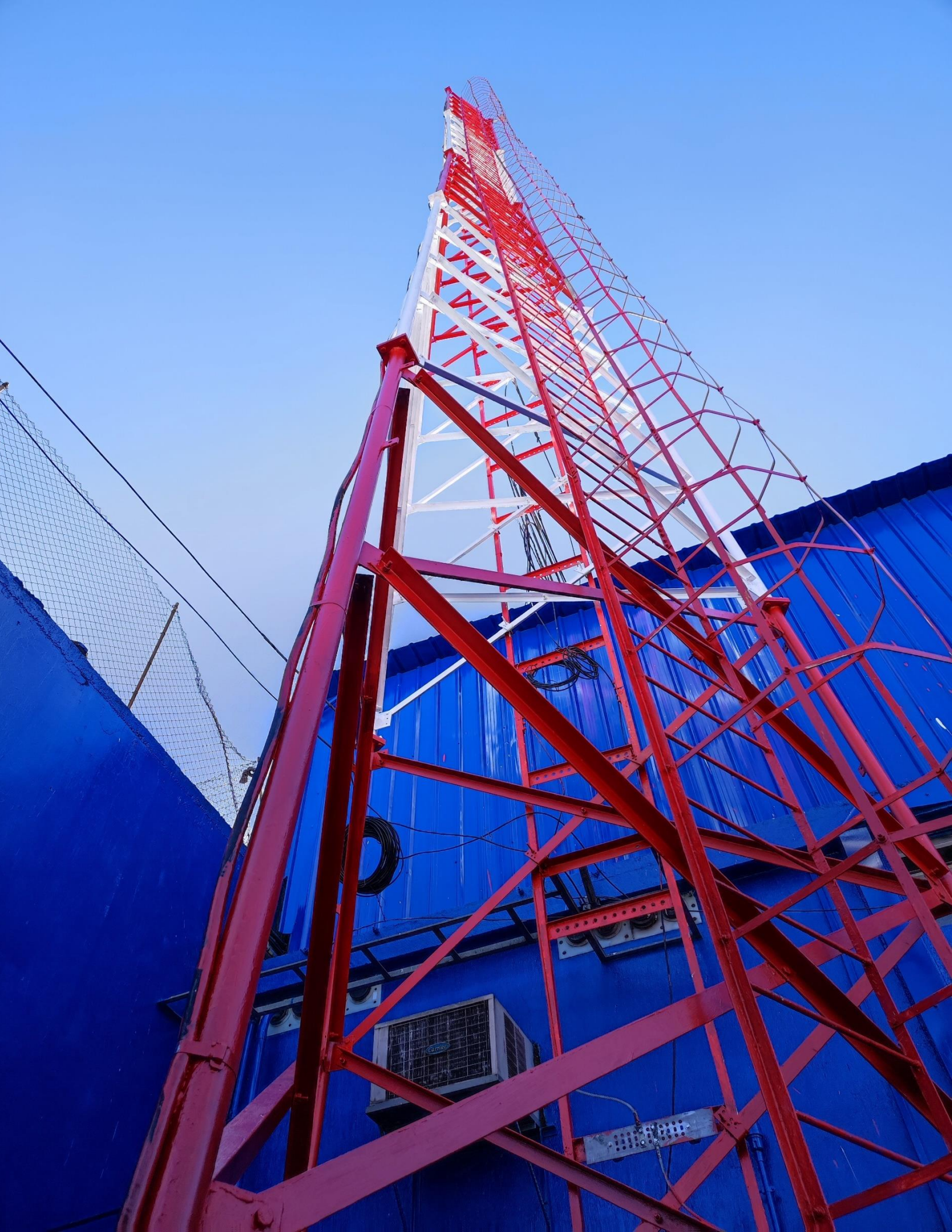
2.3 Valores

Honradez: Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.

Eficiencia: Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.

Responsabilidad social: Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.

Compromiso: Todo colaborador de la empresa, está entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.



Dirección de Comercialización

III. Logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

3.1 Dirección de Comercialización

Responsable de planificar, programar, organizar y dirigir las operaciones de atención de demanda de los servicios de Telecomunicaciones, así como los estudios técnicos de Mercadeo de los diversos servicios que ofrece la Institución.

Durante el año de 2023, la Dirección de Comercialización, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

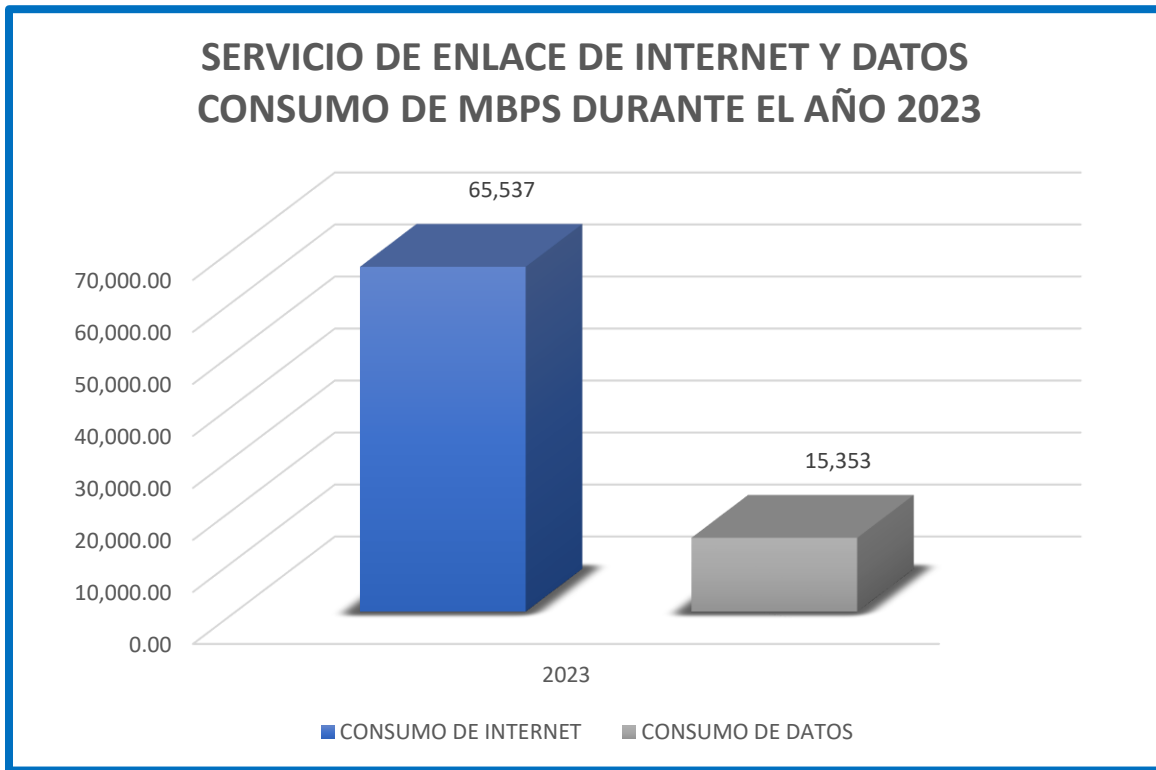
Se brindó el servicio de Enlace de Internet de 65,537 MBPS y Datos 15,353 MBPS a las diferentes instituciones del Estado:

Servicio de Enlace de Internet y Datos según convenios suscritos en el ejercicio fiscal 2023

1. Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.
2. Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEFH-.
3. Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-.
4. Dirección General de Control de Armas y Municiones -DIGECAM-.
5. Dirección General de Correos -DGCT-.
6. Dirección General de Desarrollo Cultural y Fortalecimiento de las Culturas.
7. Dirección General De Educación Física -DIGEF-.
8. Dirección General de las Artes, del Ministerio de Cultura de los Deportes.
9. Fondo de Tierras.
10. Hospital Escuintla COVID.
11. Hospital Quetzaltenango COVID.
12. Inspección General de Cooperativas -INGECOP-.
13. Instituto de la Víctima.
14. Instituto Guatemalteco de Migración.
15. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.
16. Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimenticia MAGA-DICORER.
17. Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimenticia MAGA-VIDER.
18. Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimenticia MAGA-VISAN.
19. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-.
20. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MICIVI-.
21. Ministerio de Cultura y Deportes.
22. Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-.
23. Ministerio de Gobernación -MINGOB-.
24. Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-.
25. Ministerio de Salud Central.
26. Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB-.
27. Hospital Nacional de Villa Nueva.
28. Procuraduría General de la Nación -PGN-.
29. Registro General de la Propiedad.
30. Secretaría de Asuntos Administrativos y Seguridad -SAAS-.
31. Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República - Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia-.
32. Secretaría de Bienestar Social de La Presidencia de la República -SBS-.
33. Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia -SCEP-.
34. Dirección General De Radiodifusión y Televisión Nacional -TGW-.
35. Unidad Ejecutora Temporal para la Liquidación de las Extintas SAA, SEPAZ y COPREDEH.
36. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Jutiapa.
37. Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-.
38. Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-.
39. Hospital Nacional de Chimaltenango.
40. Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos De Guatemala (FIUSAC).

Gráfico 1

Ventas de servicios de enlace de internet y datos 2023



Fuente de Información Sistema Integrado de Contabilidad del Ministerio de Finanzas Públicas.

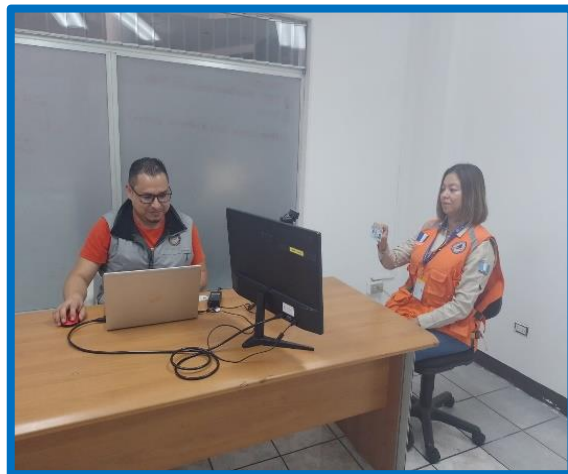
Asimismo, GUATEL, a través de la Dirección de Comercialización, brindó los siguientes servicios durante el año 2023.

- Servicio de **Enlaces de Fibra Oscura**, al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, -IGSS- del Departamento de Jutiapa, a través de 14 enlaces mensualmente, para hacer un total de 168 enlaces anuales.
- Servicio de **Arrendamiento de Infraestructura y/o Equipo de Telecomunicaciones** con Corporación T y de Comcel, con el objeto de soportar la estrategia de los servicios que presta la Empresa, con los sistemas de información más ágiles, para la comunicación con las instituciones.
- Servicio de **Minutos de Comunicación de Telefonía IP** a la Unidad Ejecutora Temporal para la Liquidación de las Extintas SAA, SEPAZ y COPREDEH, por 2,000 minutos IP mensuales y al Nuevo Hospital de Chimaltenango con 3,000 minutos mensuales y a la Dirección General del Deporte y la Recreación con 90,000 minutos mensuales, para hacer un total de 123,000 minutos anuales.
- En el mes de enero, se brindó el servicio de **Enlaces de Microonda**, al Ministerio de la Defensa Nacional, en el Destacamento Militar Pozo Xan ubicado en Petén por 25MBPS.

- Servicio de **Espacios Públicos con acceso libre a internet por medio de Conexión Inalámbrica**, de 500 MBPS, al Ministerio de Cultura y Deportes y como parte de las alianzas se continuó con el convenio de Wayfree, para dar seguimiento al programa de ConectaGuate.
- Servicios de **almacenamiento en la nube** y servidores virtuales entregado a entidades del Estado, se prestaron 12 servicios de hosting a la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-.
- Continúo dando el servicio de **Emisión de Firma Electrónica Avanzada para las Instituciones Públicas**, comercializando 207 certificados de Firma Electrónica, distribuidos de la siguiente manera: 100 para el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-, 58 para la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED- y 49 a nivel interno de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.



Reunión con la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en relación a firmas electrónicas



Comercialización de las firmas electrónicas con la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-



GUATEL impulsó la Firma Electrónica en las entidades gubernamentales y municipalidades

Dirección Técnica

3.2 Dirección Técnica

Responsable de establecer los lineamientos tecnológicos, procesar sistemas, brindar soporte técnico informático, gestionar las redes y dar soporte a los servicios instalados a los clientes de la institución. Realiza propuestas sobre proyectos para la expansión de los servicios tecnológicos que presta GUATEL, así como el mantenimiento a la tecnología existente.

Durante el año de 2023, la Dirección Técnica, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros los cuales se detallan por área:

3.2.1 Network Operations Center (NOC)

Responsable de monitorear constantemente los enlaces de los clientes y atender emergencias, consultas, solicitudes de configuración, seguimiento de casos, análisis de nuevas solicitudes y traslado a las áreas correspondientes las incidencias que puedan presentarse, desviando cargas de tráfico según la conveniencia de los clientes y sus necesidades.

El NOC es un elemento clave para las funciones de muchas instituciones del Estado de Guatemala, por lo tanto, se encuentra disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año para la atención de las entidades del Estado, con el fin de monitorear por tiempo completo salvaguardando la prestación de los servicios a nivel nacional.



Cuenta con un sistema de tickets para dar seguimiento a los casos que reportan. Este sistema ayuda a tener monitoreo constante de los casos, además poder consultar en cualquier momento la información que se ha intercambiado con los clientes y GUATEL. Con dicho sistema logramos tener un respaldo de información de la incidencia, seguimiento, solución brindada y además poder generar reportes según las solicitudes de nuestros clientes.

Durante este año, se generaron 1,102 tickets que incluyen solicitudes administrativas, monitoreo, gestión y solución de incidencias de la mayoría de los clientes.

Gráfico 2

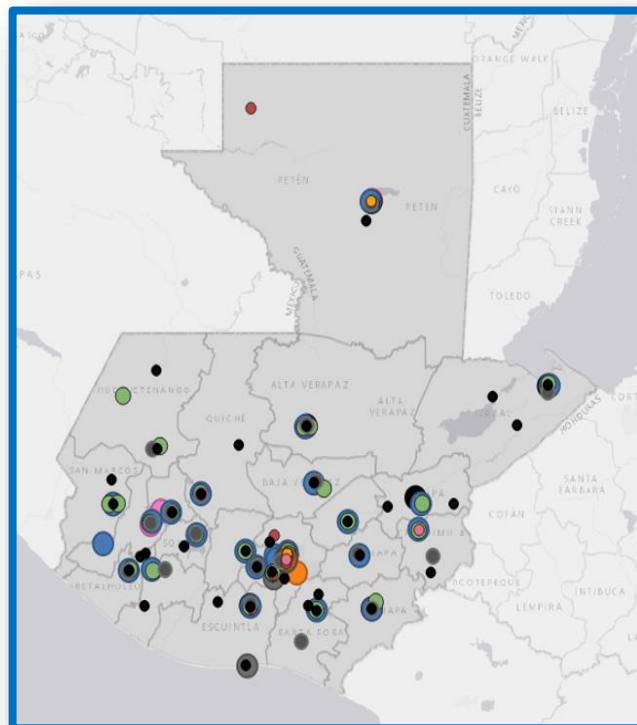
Resumen actividad NOC – enero a diciembre de 2023



Fuente: Reportería mensual 2023 - NOC GUATEL

Ubicación de clientes a nivel nacional

La cobertura de servicio del NOC de GUATEL es a lo largo y ancho de la República de Guatemala, tal y como se muestra en el siguiente mapa:



Fuente: Base de datos NOC-GUATEL

Tabla 1

Comparativo de atención al cliente 2021, 2022 y 2023

COMPARATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE 2021 - 2023			
AÑO	TICKETS ATENDIDOS	INCREMENTO	
2021	1783	N/A	
2022 	2007	13%	
2023 	1010	-50%	

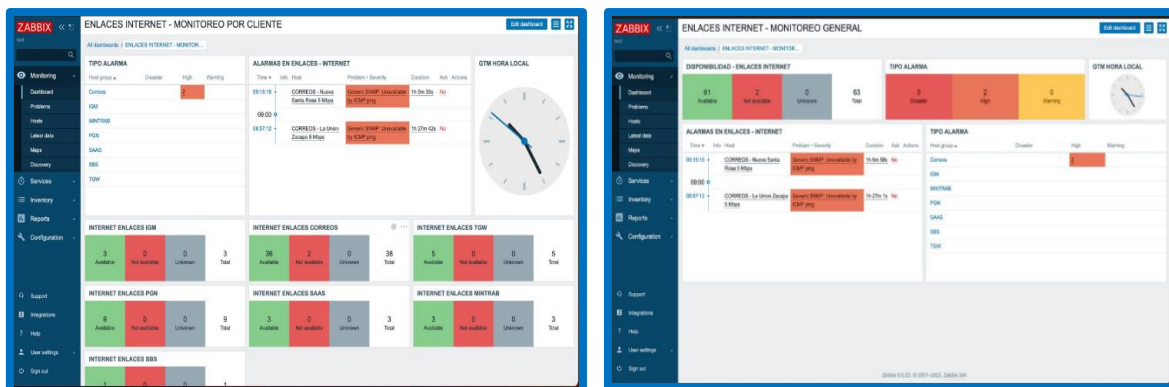
Nuevos proyectos – Monitoreo enlaces internet y datos

En conjunto con el área de Desarrollo de GUATEL, se puso en marcha de forma paralela la implementación y pruebas del nuevo sistema de monitoreo. La nueva plataforma se utilizó para esta implementación es Zabbix.

El NOC de GUATEL se encargó de brindar apoyo monitoreando los enlaces de internet que se han cargado en esta plataforma, confirmando así que es una herramienta funcional y que cumple con las necesidades del día a día tanto del NOC de GUATEL como de nuestros clientes.

Las validaciones realizadas son:

1. Alarmas confirmadas en ambos monitoreos Zabbix y PRTG.
2. Respuesta correcta de Zabbix para identificar la falla.
3. Gráfica responde de acuerdo con las alarmas y falla del enlace.
4. Identificación de gráficas de cada uno de los enlaces para su correcto reporte.
5. Identificación de los enlaces en mapa interactivo de la Republica de Guatemala para identificación de estatus global de los servicios.
6. Notificación de estatus sobre alarmas de los enlaces.
7. Consulta externa del monitoreo por medio del dominio <http://monitoreo.guatemala.gov.gt/zabbix/>



Fuente: Sistema Zabbix 2023 - NOC GUATEL

3.2.2 Interconexión

Durante el 2023 Interconexión estuvo a cargo de velar por la coordinación e implementación de nuevos servicios, incluyendo altas, bajas y modificaciones de los diferentes enlaces de internet, datos y fibra oscura de los diferentes clientes. Adicionalmente se encargó del seguimiento del consumo de datos de MBPS, la intermediación técnica-comercial entre la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- y los diferentes proveedores de servicios. Asimismo, elaboró los reportes ante la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-.

3.2.3 Informática

Responsable de que la red informática de ordenadores funcione correctamente, y todos los sistemas respondan en su debido tiempo y forma. En el año 2023, realizó las siguientes acciones:

Emisión de certificados de Firma Electrónica Avanzada

Derivado a que la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, es el centro de emisión de Certificados de Firma Electrónica Avanzada para venta a Entidades del Estado, Informática apoyó en:

- Del 2 de enero al 31 de enero 2023, emitió Firmas Electrónicas Pertenciente y Ciudadano, a nivel interno para los trabajadores 011 "Personal Permanente" y el personal contratado bajo los renglones presupuestarios 022 "Personal por Contrato" y 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal", de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.
- Del 10 de febrero al 15 de mayo de 2023 emitió las Firmas Electrónicas Pertencientes para el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-.
- Del 2 de agosto al 7 de diciembre de 2023, se emitieron las Firmas Electrónicas Pertencientes para la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de origen natural o provocado -CONRED-.
- En septiembre de 2023 se renovó licencia para continuar siendo el Centro de Emisión de Certificados de Firma Electrónica Avanzada.

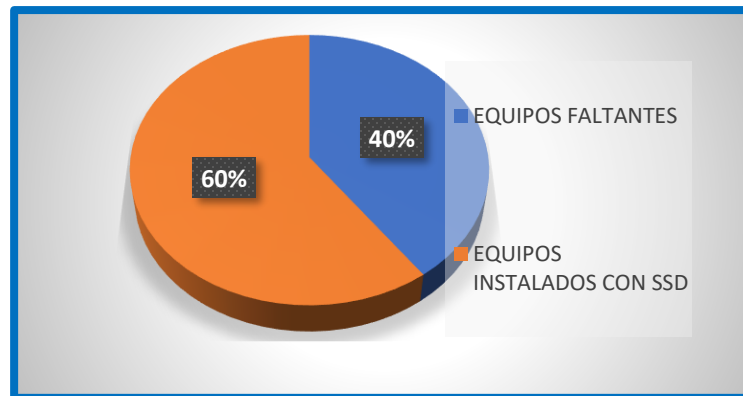


Emisión de Firmas Electrónicas para el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-

Upgrade a equipo de informática de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Del (01 al 24 de abril - 2da. Fase) y (01 al 16 de junio – 3ra. Fase) se realizaron cambios de disco duro a discos de estados solido a los equipos de cómputo de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Se alcanzó el upgrade al 60% de los equipos de la Empresa.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia informática 2023

Mantenimiento preventivo a equipos de cómputo de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Durante el año 2023, se realizó el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con la finalidad de lograr el óptimo funcionamiento de los componentes y periféricos en cada sistema.

Renovación de Antivirus

Del 19 al 26 de julio 2023 se realizó la renovación de la plataforma de antivirus, la principal función es detectar y el eliminar malware (Software Malicioso).

Inventario de equipo de cómputo

Del 15 al 30 de octubre de 2023, se actualizó el inventario de los equipos de cómputo de la Institución, la ventaja principal es saber quién tiene a su cargo el equipo y donde se encuentra ubicado cada dispositivo.

Un inventario de equipos de cómputo es útil y necesario para hacer una planificación para mantenimiento y actualizaciones de estos, ya que al tener el dato de cuantos equipos hay en existencia y cuál es el estado de estos, se puede planificar de una mejor forma como y cuando realizar las actualizaciones, de esta manera evitar problemas inesperados que podrían interrumpir el flujo de trabajo de los usuarios.

Licenciamientos

- Agosto renovación de licenciamiento de Lacnic, su función es administrar los recursos numéricos de Internet (IPv4 IPv6) de América Latina y el Caribe.

- Septiembre renovación de licenciamiento de Office 365 a través de la plataforma de gestión Tenant donde se administra y configura aplicaciones, servicios, datos, dispositivos y usuarios en los servicios de Microsoft 365.
- Octubre renovación de licenciamiento de Fortinet, son dispositivos de seguridad que permiten la creación de redes seguras y proporcionan una protección amplia, integrada y automatizada contra amenazas emergentes y sofisticadas.
- Diciembre renovación de licenciamiento de Cloudflare, es un redireccionador que provee que la entrega de contenido sea rápida y más segura, y protege de ataques internos al enmascarar el IP.
- Diciembre renovación de licenciamiento de PRTG, herramienta de monitoreo de redes fundamental para asegurar el funcionamiento de los sistemas informáticos y para evitar fallos en la red, facilitación de información detallada sobre el uso de la banda ancha.

3.2.4 Desarrollo

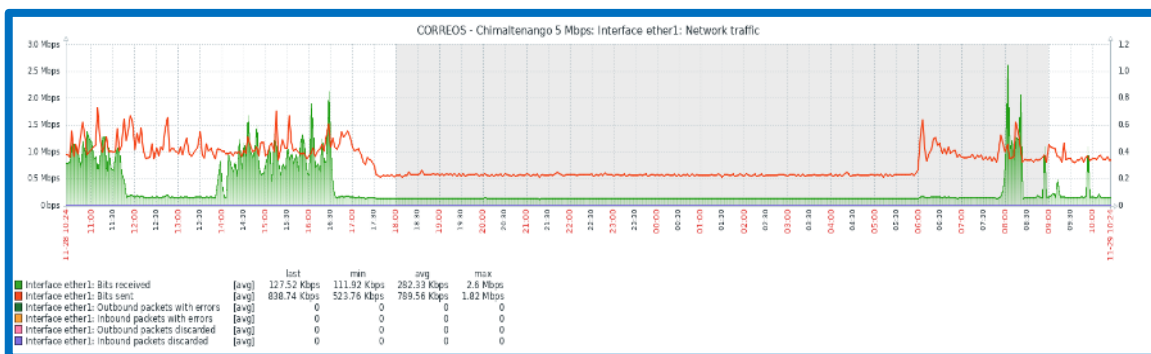
Encargada de la implementación de nuevos sistemas que ayuden a agilizar el trabajo de cada una de las áreas.

Desde el 18 de octubre hasta el 27 de noviembre del año 2023, se llevó a cabo la implementación exitosa del sistema de monitoreo Zabbix en el entorno de producción. A continuación, se detallan las actividades realizadas:

1. Instalación del Sistema Operativo Linux
2. Configuración de Zabbix y Bibliotecas
3. Instalación Secundaria para Base de Datos

La fase de implementación de Zabbix comenzó como prueba el 18 de octubre y llegó a la entrada en producción el 27 de noviembre. Durante este proceso, se realizaron las siguientes actividades:

- Pruebas con Equipos de Clientes por Protocolo SNMP
- Pruebas de Monitoreo con Agente de Zabbix para Servidores Internos
- Creación de Gráficas de Tráfico WAN
- Alertas de Caída de Conexión
- Monitoreo de la Página Web de Guatel



Fuente: Zabbix – Desarrollo 2023.

Migración de VirtualBox a Proxmox y Configuración de Máquinas Virtuales

Se detallan las acciones llevadas a cabo, como la instalación de Proxmox, la creación de manuales para distintos procedimientos, y la configuración de máquinas virtuales para el entorno de desarrollo. Se procedió con la migración de la plataforma de virtualización, sustituyendo VirtualBox por Proxmox. Se consideraron las necesidades específicas del entorno de desarrollo, garantizando una transición sin interrupciones en las operaciones. Así mismo se llevó a cabo la instalación de Proxmox, asegurando la compatibilidad con el hardware existente y configurando los parámetros necesarios para un rendimiento óptimo. Se realizaron pruebas de funcionalidad y estabilidad para validar la instalación.

Creación de Manuales

Se elaboraron manuales detallados para los siguientes procedimientos: 1) Instalación de Proxmox; 2) Aumento de Tamaño de Disco en Virtualizador y Máquina Virtual; y 3) Instalación e Inicialización de Disco Nuevo en Servidor Proxmox.

Configuración de Máquinas Virtuales

Dentro de Proxmox, se crearon las siguientes máquinas virtuales para el entorno de desarrollo:

- Fedora con PostgreSQL: Configuración de una máquina virtual dedicada para la base de datos PostgreSQL.
- Debian con LDAP: Implementación de una máquina virtual con Debian configurada como servidor LDAP, asegurando la gestión centralizada de identidades.
- Ubuntu con Apache: Despliegue de una máquina virtual con Ubuntu y servidor Apache para entornos web.
- Ubuntu con GitLab 16: Configuración de una máquina virtual con GitLab 16, proporcionando un entorno colaborativo para el desarrollo de código.
- Ubuntu con PostgreSQL: Creación de una máquina virtual adicional con Ubuntu y PostgreSQL, ampliando las capacidades de gestión de bases de datos.

Aplicativo para colaboradores

Se desarrolló un aplicativo destinado a los colaboradores, con el objetivo de facilitar el registro y gestión de información relevante para el área de Recursos Humanos. Este aplicativo ofrece un portal interactivo donde los usuarios pueden ingresar datos completos relacionados con su perfil profesional y personal.

Pasos para la Implementación:

- Registro de Usuario
- Menú Colaboradores/Hoja de Vida
- Creación del Curriculum Vitae (CV) de manera intuitiva.
- Menú Colaboradores/Información Adicional

Aplicativo para Recursos Humanos

El aplicativo que se desarrolló para la División de Recursos Humanos ofrece una solución integral para la gestión eficiente de información y procesos relacionados con el personal de una organización, con menús claramente definidos, el aplicativo aborda aspectos cruciales como configuración, registros, colaboradores, requisitos y tipos de gestión.

- Configuración: En el menú de configuración, los administradores pueden personalizar roles, configurar menús y gestionar usuarios desde el backend. Esto garantiza una adaptabilidad total a las necesidades específicas de la organización.
- Registros: En el menú de registros, se visualizan los registros de colaboradores que desean acceder a la plataforma. Los administradores pueden revisar la información proporcionada, incluyendo DPI, y aprobar o rechazar el registro, gestionando eficazmente la entrada de nuevos colaboradores al sistema.

3.2.5 Ingeniería

En el área de Ingeniería, durante el 2023 se realizaron diversas gestiones realizadas a partir del traslado de casos por parte del NOC y gestiones solicitadas directamente por parte del Director Técnico de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

Las actividades realizadas fueron:

1. Supervisión, seguimiento, pruebas en cableado estructurado y revisión de instalación de gabinetes instalados por personal de planta externa.
2. Se ejecutó con el equipo de Ingeniería la instalación de firewall, switches y ODF.
3. Creación de diagrama de red, segmentación de red y respuesta a solicitudes específicas relacionadas a configuración de red.

Todo lo anterior ejecutado en el nuevo Hospital de Chimaltenango en el primer trimestre del año 2023, fue un proyecto de suma importancia ya que la implementación de este fue desde su inicio hasta la estructuración final del servicio incluyendo el sistema de telefonía e internet.



Proyecto de cableado estructurada IP, PBX y Zona WiFi en el Hospital Nuevo Chimaltenango

Adicionalmente se realizaron visitas técnicas a diversos clientes para apoyar en la configuración de sus redes internas, cambio de equipos, supervisión de instalaciones por parte de planta externa, configuración de equipos, visitas técnicas para la configuración de redes de los nuevos clientes y solución de fallas de acuerdo con las solicitudes realizadas directamente por los clientes y por parte del NOC de GUATEL.

Algunos de los clientes que se atendieron durante el 2023 son:

- Comisión encargada de los procesos de liquidación de SAA – SEPAZ – COPREDEH - Unidad ejecutora temporal para la liquidación de las extintas -SAA –SEPAZ – COPREDEH.
- Nuevo Hospital de Chimaltenango.
- Escuelas pertenecientes a la Dirección General de Educación Física -DIGEF– ENEF a nivel nacional.
- Hospital de Villa Nueva.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería MAGA-DICORER.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Inspección General de Cooperativas -INGECOP-.
- Centros recreativos – Erick Barrondo, Pescadito Ruiz, Roosevelt.
- Dirección General de Control de Armas y Municiones -DIGECAM-.
- Registro General de la Propiedad.

Se logró culminar con éxito todas las actividades asignadas durante el año 2023, garantizando la entera satisfacción de los clientes brindándoles el soporte necesario para asegurar el correcto funcionamiento de sus redes y sobre todo de su servicio en general.



Hospital de Chimaltenango



Registro General de la Propiedad



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

3.2.6 Planta Externa

Encargada de realizar y darle seguimiento a las instalaciones de servicios que se realizan en las diferentes sedes de los clientes. Algunas de las funciones realizadas por Planta Externa durante el 2023 son las siguientes: 1) Ejecutar las instalaciones de redes LAN e Inalámbricas. 2) Realizar las evaluaciones para llevar a cabo un proyecto. 3) Realizar el montaje y desmontaje de postes. 4) Elaboración de planos. 5) Instalaciones eléctricas y 6) Dar seguimiento a las instalaciones realizados por proveedores.

Cableado Estructurado

Cableado estructurado en el nuevo Hospital de Chimaltenango, se realizó la instalación de 240 puntos de red, la instalación de 20 Access point, se instalaron 4 gabinetes aéreos y 2 de piso, se realizó el montaje de equipos como switch, ups, pdu, odf, cajas terminales, patch panel y fuentes de poder todo esto instalado dentro de los gabinetes. Se realizó el etiquetado de cada punto de red instalado con el ID correspondiente, se realizó una red de fibra óptica que intercomunica el data center con cada gabinete donde se realizaron las respectivas fusiones en ambos extremos y en puntos intermedios.

Antigua Red Metropolitana de GUATEL

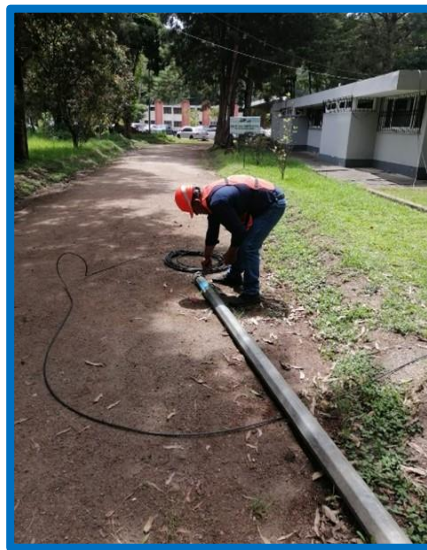
Se realizaron recorridos para recopilar información de campo en donde se tomaron fotografías de postes, número y coordenadas. Los datos fueron tomados de aproximadamente 400 postes, dichos datos se fueron recopilando en las diferentes zonas de la Ciudad de Guatemala.

Desmontaje de Postes

Se realizó el desmontaje de postes pertenecientes a la antigua red de GUATEL, gran parte de estos fueron en el área de zona 7, 13 y 17.



Trabajos retiro de postes zona 13.



Trabajos retiro de postes zona 17.

Elaboración de Planos y Evaluación de Proyectos

Se llevó a cabo la elaboración de distintos planos durante todo el año siendo los siguientes:

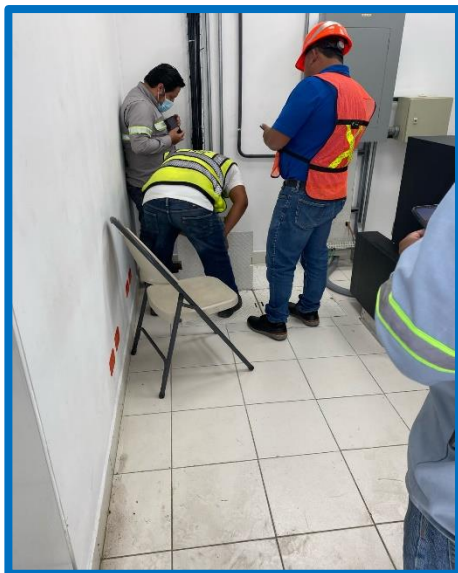
- Plano de antigua red metropolitana de GUATEL.
- Plano de proyecto para sensores en zona 9.
- Planos de instalación de postes para proyecto de cámaras.
- Plano de Hospital San Juan de Dios.
- Plano de Escuela ubicada en Santa Cruz Muluá Retalhuleu.
- Plano del Nuevo Hospital de Chimaltenango.
- Plano de Teatro Nacional Miguel Angel Asturias.
- Plano de proyecto de cámaras en bodegas de Comisión Nacional de Energía.
- Plano de zona 21 Parque Pescadito Ruiz.



Fuente: Elaboración propia planta externa - GUATEL

Trabajos Adicionales

- Instalación de Access point en centro recreativo Parque Pescadito Ruiz.
- Cambios de Access point en Escuelas de Educación Física a nivel departamental.
- Cambio de fibra para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- a nivel metropolitano.
- Visitas a torres de GUATEL en la Ciudad de Guatemala para supervisión y mantenimiento.

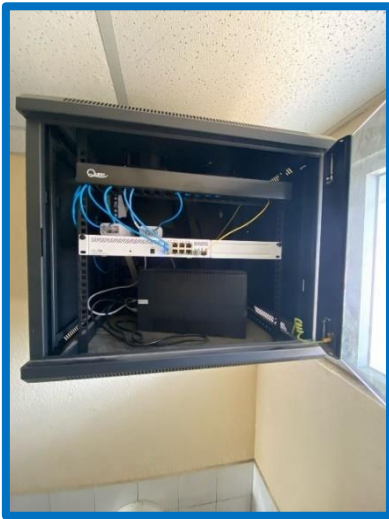


Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

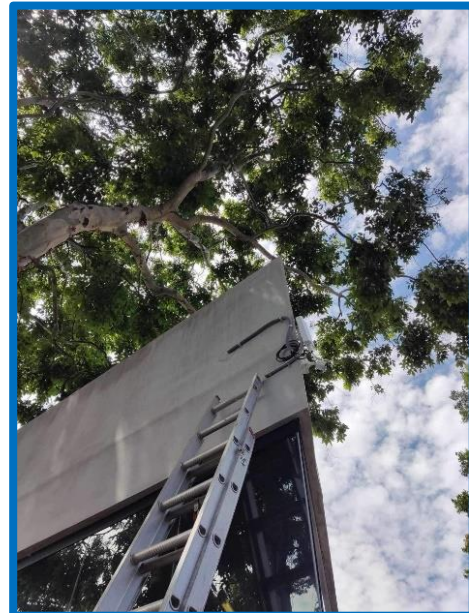


Centro recreativo Pescadito Ruiz

En los Campos del Roosevelt, se realizó la instalación del nuevo equipo, colocándolo en un gabinete aéreo con sus respectivos tornillos, conectando un nuevo SFP para la conexión del patch cord de fibra óptica. Asimismo, se instalaron 2 power injector para las 2 antenas de wifi que se encuentran en las canchas de futbol, se realizaron las pruebas de conectividad quedando el servicio trabajando a un 100%.



En el Parque Pescadito Ruiz zona 21, se realizó visita técnica para supervisar avance del proyecto. Se realizaron los siguientes trabajos: 1) Se supervisó la infraestructura de fibra y montaje de equipo en primer gabinete ubicado en área de juegos infantiles a cargo de la Empresa Broadcom Group, S.A. 2) Se instaló el segundo gabinete ubicado en salón de danza a cargo de Infranet, S. A. y el tercer gabinete ubicado en canchas deportivas. 3) Se instaló cable (UTP CATEGORIA 6), aproximadamente 750 Mts, para instalación de 21 Access point distribuidos en todo el parque.



Se procedió a realizar pruebas del servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- de la zona 2 al -IGSS- de la zona 6, se confirmó con equipo de medición (OTDR), para tener referencia del enlace o proyecto.



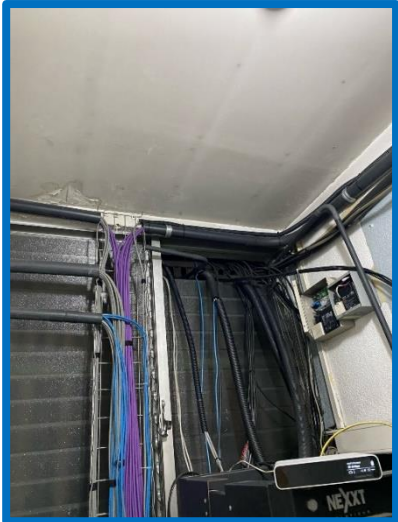
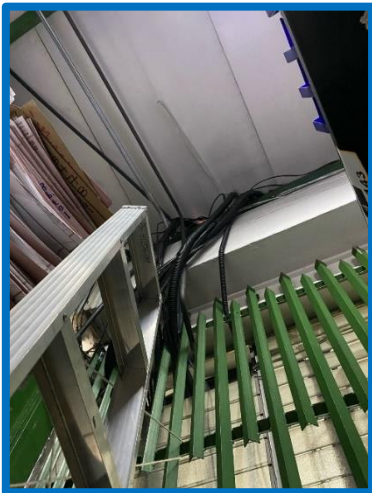
Se realizó visita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, de la zona 13, en las instalaciones de la data center, donde se realizó las fusiones necesarias las cuales quedaron instalados en una caja terminal de fibra. Se instaló un patch cord el cual llega al SFP previamente instalado en el switch. Se realizaron pruebas para simular el servicio de un punto a otro.



En el CAMIP de la zona 12, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, se realizó el seguimiento para verificar el traslado de cableado de fibra, servicio de internet y el gabinete central de la salida de emergencia de donde salen y entran las conexiones de fibra. Además, se efectuó el recorrido a varias áreas, donde pasaba la fibra, revisando el área de Planta telefónica, donde sale y entra el cable de fibra que recorre toda la calle del parqueo.



Se realizó visita técnica a la sede del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, de consulta externa de la zona 9, para realizar la fusión de los hilos de fibra óptica que se requieran para un buen servicio en el cual quedo instalado un SFP, uno que recibe y el otro que envía. Asimismo, se realizaron pruebas necesarias para poder brindar un buen servicio.



Se dio seguimiento de la ruta que alimenta al Hospital de infectología de la Verbena viniendo del Hospital General de Accidentes "Ceibal" zona 4 de Mixco con una distancia de 6.869 km, se realizaron pruebas a través del equipo OTDR como referencia gráfica y su pérdida promedio 0.876 dB/km. Contando una redundancia para el -IGSS- de enfermedades zona 9, ambos enlaces quedaron con éxito pudiendo tener una buena señal en cuanto al tiempo de espera, esto se logró con las pruebas y mediciones que se llevaron en el sitio.



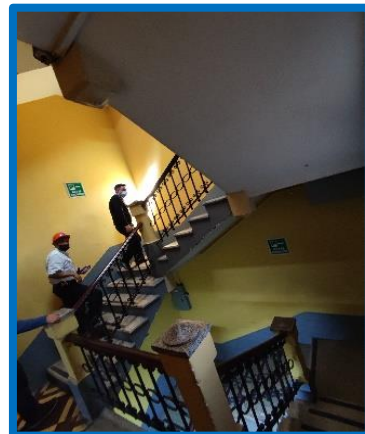
Se realizó la visita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- de la zona 11, para el cambio de proveedor, donde se realizó el traslado de los equipos, fusión de los hilos necesarios para poder brindar el enlace, de manera similar a las otras sedes, se utilizó 1 SFP en cada extremo uno que recibe y otro que envía. Se efectuaron las pruebas necesarias donde se corroboró que este nuevo enlace se encontrara funcionando de excelente manera.



Se dio seguimiento de la ruta que alimenta al Centro de Atención Medica Integral para Pensionados CAMIP viniendo de Oficinas Centrales, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- de la zona 1, con una distancia 5.913 km. Asimismo se realizaron pruebas a través del equipo OTDR contando como referencia gráfica y su perdida promedio 0.851 dB/km, con una redundancia para Hospital Modular zona 11.



En el Registro General de la Propiedad, se llevó a cabo el análisis para instalación de un nuevo circuito cerrado de cámaras IP, en las distintas oficinas del edificio, derivado a ello fueron solicitadas 87 cámaras las cuales cubrían los cambios de las antiguas cámaras análogas y la instalación de nuevas cámaras solicitadas en puntos estratégicos por el Jefe de Seguridad.



Se realizó visita técnica para cambio de equipo de Router y se instaló un nuevo cable de UTP de 10 metros a una computadora e impresora que utilizan en la Escuela Normal de Educación Física de Salamá.



Se realizó la instalación de un nuevo equipo Router y de un cable UTP de 19 metros para una impresora y otro cable UTP de 8 metros para la computadora de la Escuela Normal de Educación Física de Quetzaltenango.



Se realizó la instalación de un nuevo equipo Router, cable UTP de 23 metros para un switch de 4 puertos pertenecientes a la escuela, instalando 2 cables UTP de 8 metros cada uno alimentando a una impresora y una computadora para la Escuela Normal de Educación Física de Quiché.



Se realizó la instalación de un nuevo Router y 2 cables UTP de 5 metros para alimentar 2 swicht en el salón de computación de la Escuela Normal de Educación Física de Totonicapán.

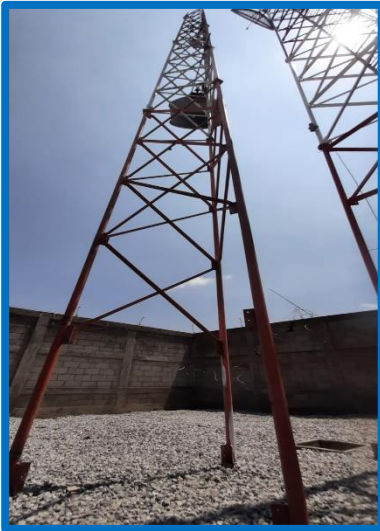
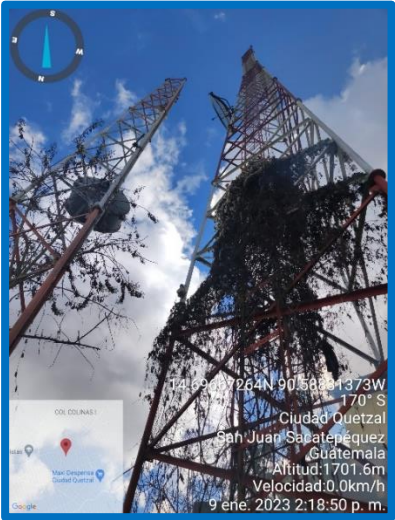


En el Hospital de Chimaltenango, se realizó la instalación de gabinetes y cajas plásticas en el centro de monitoreo. Quedó instalada la escalerilla que comunica de la escalerilla existente en la infraestructura del Hospital, hasta donde se encuentra el gabinete que fue instalado por el personal de GUATEL, por donde pasan los cables UTP.



Se realizó trabajos de mantenimiento en las Torres ubicadas en Linda Vista, Ciudad Quetzal, Quetzaltenango, San Pedro Sacatepéquez, Zona 3 y Zona 7.

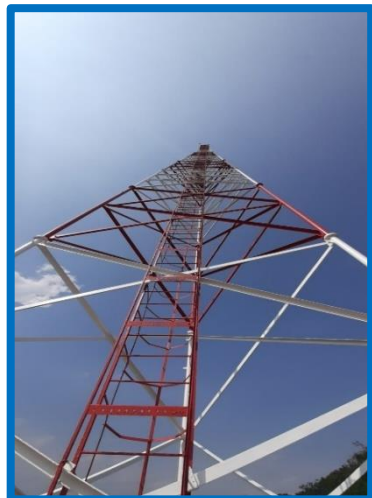
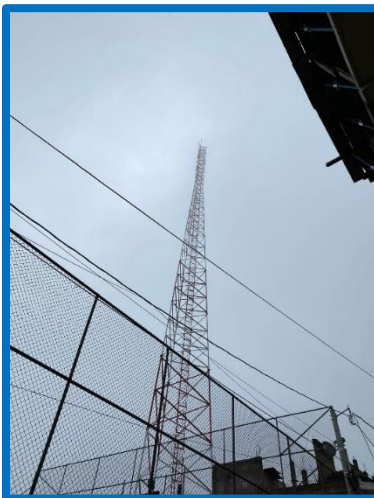
Mantenimiento Torre Linda Vista, Ciudad Quetzal



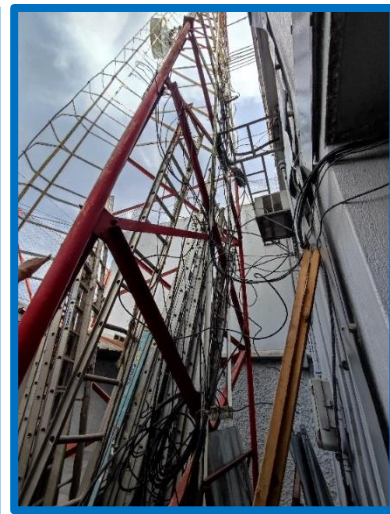
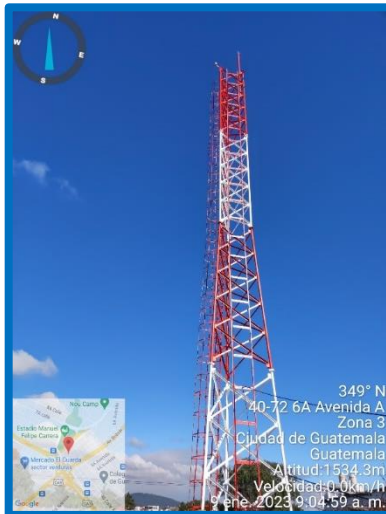
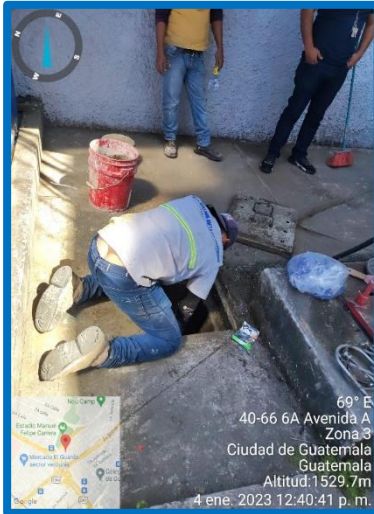
Mantenimiento Torre en Quetzaltenango



Mantenimiento de Torre en San Pedro Sacatepéquez



Mantenimiento de Torre en Zona 3



Mantenimiento de Torre en Zona 7



Unidad de Planificación

3.3 Unidad de Planificación

Responsable de la planificación estratégica y operativa que garantice la ejecución de planes, proyectos y procesos Institucionales.

Durante el año 2023, la Unidad de Planificación, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, programó y realizó una serie de intervenciones las cuales se plasmaron en el Plan Estratégico Institucional -PEI-, Plan Operativo Anual -POA- y Multianual -POM-, los cuales fueron aprobados por su Junta Directiva.

El Plan Operativo Anual -POA- 2023, constituye la base para una adecuada formulación presupuestaria, que incluye los productos asociados a resultados tanto estratégicos como institucionales que la Empresa programó realizar en el corto plazo, las actividades definidas con base en el presupuesto asignado, los cuales reflejan sus alcances y metas según su finalidad, y fueron elaboradas por la unidad ejecutora.

En las tablas siguientes se muestra la ejecución de metas físicas a nivel de programa, actividad, producto y subproducto al 31 de diciembre de 2023, según reporte emitido por el Sistema de Contabilidad Integrada Descentralizada -SICOINDES-.

Resumen de ejecución física a nivel programa 2023

El promedio de ejecución física a nivel institucional “Servicios Integrales de Telecomunicaciones”, alcanzó el **90.86%** de su ejecución física al **31 de diciembre del 2023**.

Tabla 2

Ejecución de Metas Físicas a nivel programa 2023

Ejecución física a nivel programa 2023

Programa	Meta Vigente	Meta Ejecutada	% Porcentaje Ejecución de Metas
11	421,956.00	408,766.	90.86%

Resumen de ejecución a nivel de Producto y Subproducto

Actividad: 001 Dirección y Coordinación

Cumplimiento a nivel de meta programada

El promedio ponderado de ejecución física a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado en el mes el cual alcanzó el **100.00% al 31 de diciembre** de 2023.

Tabla 3

Ejecución física Actividad 001

Ejecución física Actividad 001

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Servicios de Dirección y coordinación	12	12	100%
Servicios de Dirección y coordinación	12	12	100%

Actividad: 002 Servicios de Telefonía Fija

Cumplimiento a nivel de meta programada

El promedio ponderado de ejecución física es a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado en el mes alcanzó el **100.00% al 31 de diciembre** de 2023.

Tabla 4

Ejecución física Actividad 002

Ejecución física Actividad 002

Producción	Programado	Ejecutado	% Porcentaje de ejecución
Minutos de Comunicación de Telefonía IP	123,000.00	123,000.00	100.00%
Minutos de comunicación de telefonía IP	123,000.00	123,000.00	100.00%

Actividad: 003 Servicios de Enlace de Internet
Cumplimiento a nivel de meta programada mensual

El promedio ponderado de ejecución física a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado en el mes el cual alcanzó el **73.29%** al **31 de diciembre de 2023**.

Tabla 5
Ejecución física Actividad 003

Ejecución física Actividad 003

Producción	Programado	Ejecutado	% Porcentaje de ejecución
Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica.	70,902.00	65,760.00	92.97%
Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica	70,402.00	65,537.00	93.09%
Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda	300	25	8.33%
Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.	200	198	99.00%

Actividad: 004 Servicios de Enlace de Datos
Cumplimiento a nivel de meta programada mensual

El promedio ponderado de ejecución física es a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado en el mes el cual alcanzó el **94.16%** al **31 de diciembre de 2023**.

Tabla 6
Ejecución física Actividad 004

Ejecución física Actividad 004

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Servicios de enlaces de datos entregados a entidades del Estado en Megabits por segundo y arrendamiento y/o venta de equipos de telecomunicaciones	17,064	15,611	91.48%
Megabit por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	16,800	15,353	91.39%

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Enlaces de fibra oscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	168	168	100%
Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	96	90	93.75%

Planificación Estratégica

- Realizó reunión con los sectorialistas de SEGEPLAN, para revisar las oportunidades de mejora aplicar a los planes institucionales: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual y Plan Operativo Anual con vigencia 2024-2028.



Reunión con los sectorialistas de SEGEPLAN, para la aplicación de oportunidades de mejoras a los planes institucionales.

- Reunión con el equipo director para la Jerarquización de las Causas para el Desarrollo del Modelo Conceptual del Plan Estratégico Institucional, con el apoyo de los sectorialistas de SEGEPLAN.



Reunión de para la Jerarquización de las Causas para el Desarrollo del Modelo Conceptual, con el apoyo de SEGEPLAN

- Participó en el Traslado de Lineamientos para la formulación de los planes institucionales 2024-2028, impartidos por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-.



Traslado de Lineamientos por SEGEPLAN, para la formulación de planes institucionales 2024-2028

- Realizó la coordinación de la reunión con la Dirección Financiera para el traslado de lineamientos para la formulación del Plan Operativo Anual 2024, Plan Operativo Multianual 2024-2028 y la actualización del Plan Estratégico Institucional bajo la metodología Presupuesto por Resultados y Gestión por Resultados.



Formulación del Plan Operativo Anual 2024, Plan Operativo Multianual 2024-2028 y la actualización del Plan Estratégico Institucional

- Entregó la actualización de planes institucionales 2023-2027 y la formulación de planes institucionales 2023-2027 a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-.
- Gestionó ante el Ministerio de Finanzas Públicas la reunión para solicitar la creación del producto de “Servicios de Emisión de Firma Electrónica Avanzada, para las Instituciones Públicas, Privadas y Personas que requieran del Servicio” así como la revisión de los productos que figuran en la Red de Categorías Programática.



Reunión en el Ministerio de Finanzas Públicas, revisión de productos y propuestas de creación

- En coordinación con la Dirección de Comercialización se elaboraron los perfiles de proyectos incluidos en la formulación 2024-2028.



Planificación Operativa

- Registró, reprogramó, ejecutó y aprobó las metas de la Dirección de Comercialización en el Sistema Integrado Gubernamental SIGES y Sistema de Planes SIPLAN.
- Coordinó la programación de metas de los 3 cuatrimestres con la Dirección de Comercialización, para el registro en el Sistema Integrado Gubernamental SIGES.
- Elaboró y remitió el 1er. 2do. y 3er. Informe Cuatrimestral de metas a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, en el plazo establecido.
- Elaboró el calendario de ejecución de metas, para establecer las fechas de entrega de metas de las Direcciones Sustantivas.
- Coordinó la elaboración y notificación de la Red de Categorías Programáticas 2024.
- Registró en el Sistema de Planes -SIPLAN-, las ampliaciones y reprogramaciones financieras, para su actualización.
- Coordinó con la Dirección de Comercialización para llevar a cabo 2 modificaciones de metas físicas del programa 11 “Servicios Integrales de Telecomunicaciones”, para el ejercicio fiscal 2023.
- Elaboró 2 resoluciones de modificación de metas físicas, además se registró las modificaciones de metas C02 en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y se realizaron las notificaciones correspondientes.
- Elaboró 14 resoluciones de planificación, a solicitud de la Dirección Financiera para dictaminar si las modificaciones presupuestarias modifican o no las metas del año 2023.
- Elaboró 35 dictámenes en materia de planificación, a requerimientos de las diferentes dependencias de GUATEL.

- Notificó a la Unidad de Información Pública el registro de ejecución de metas, actualización de planes e informes cuatrimestrales para dar cumplimiento a la Ley de Acceso de Información Pública.

Manuales Administrativos

Brindó asesoría técnica, acompañamiento y traslado de lineamientos a las dependencias de GUATEL, para la actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos 2023, siendo estos los siguientes manuales aprobados por la Junta Directiva:

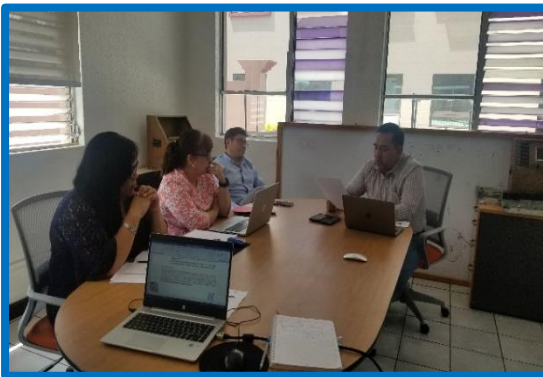
1. Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación.
2. Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna.
3. Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Asesoría Jurídica.
4. Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Información Pública.
5. Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Relaciones Públicas.
6. Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización.
7. Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Técnica.
8. Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa.



Reunión Dirección Financiera, para el traslado de lineamientos para la Actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos



Reunión con la Dirección Financiera, para abordar el tema de la Normativa de Inventarios y programación de actividades

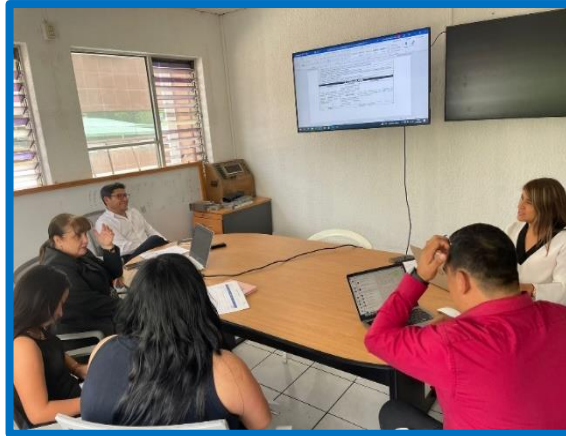


Reunión Dirección Financiera, para el traslado de lineamientos para la Actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos



Reunión con la Dirección Administrativa para revisar el Manual de Normas de Recursos Humanos

- Se apoyó a la Dirección Administrativa en la revisión de la Actualización del Plan de Clasificación de Puestos, para ser presentada a la Junta Directiva.

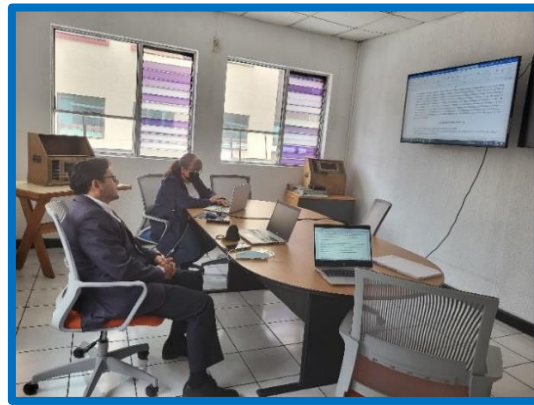


Reunión con la Dirección Administrativa, para abordar el tema de Actualización del Plan de Clasificación de Puestos

- Apoyó a la División de Recursos Humanos, de la Dirección Administrativa para la revisión del Manual de Evaluación de Desempeño.

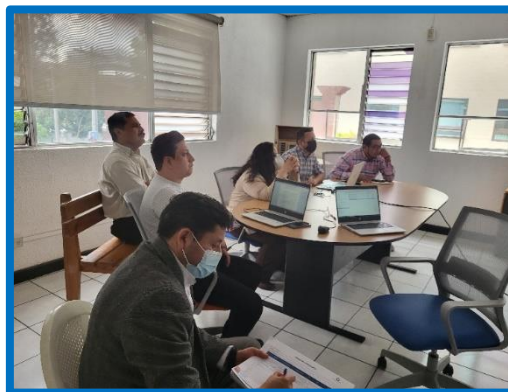


Reunión con la Dirección Administrativa y Asesoría Jurídica para revisar el Manual de Evaluación del Desempeño



Reunión de seguimiento con Recursos Humanos para continuar con la revisión del Manual de Evaluación del Desempeño

- Apoyó y seguimiento para la elaboración y revisión del Reglamento de Inventarios, a solicitud de la Dirección Financiera.



Reunión con la Dirección Financiera y Asesoría Jurídica para la revisión del Reglamento de Inventarios



Informes de Actividades, Seguimiento y Evaluación

- Elaboró 12 Informes de actividades, seguimiento y evaluación para informar a la Gerencia y Subgerencia el avance de ejecución de las metas y oportunidades de mejora.

Seguimiento y evaluación a la Implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, 2023

- Realizó el seguimiento y evaluación a los riesgos que fueron definidos en el Informe de Control Interno Gubernamental para el año 2023.
- Elaboró informe de seguimiento de los riesgos definidos en el año 2023.

Traslado de Metodología para la identificación de Riesgos para el año 2024

- Coordinó reuniones para el traslado de lineamientos y dar a conocer la metodología a seguir para la definición, identificación y evaluación de riesgos.
- Solicitó capacitación a la Contraloría General de Cuentas, con el objetivo que el personal de la institución se capacitara en Normas Generales y Técnicas de Control Interno, a través del curso virtual.
- Coordinó el llenado de las matrices en Excel para su integración, de los riesgos, siendo las siguientes:
 - Matriz de Evaluación de Riesgo
- Solicitó a la Gerencia la aprobación de la Matriz de Riesgos para coadyuvar en la Elaboración del Plan Anual de Auditoría 2023.

Memoria de Labores

- Solicitó el formato ante la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, para trasladar el formato y los lineamientos para la elaboración de la Memoria de Labores 2023.
- Solicitó a los responsables de las dependencias la elaboración de la Memoria de Labores 2023, para su revisión e integración.



Unidad de Información Pública

3.4 Unidad de Información Pública

Responsable de organizar las actividades que posibiliten hacer efectivo el derecho a la información de los ciudadanos y la divulgación de la información contenida en los archivos y registros.

Durante el año de 2023, la Unidad de Información Pública, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Actualización Información Pública de Oficio

Mediante la página web institucional de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se mantuvo actualizada la Información Pública de Oficio de acuerdo con el Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública Numerales:

1. Estructura Orgánica, Funciones de cada una de las Dependencias y Marco Normativo.
2. Dirección y teléfonos de la entidad y dependencias que le conforman.
3. Directorio de empleados y servidores públicos incluyendo correos electrónicos, celulares oficiales no privados.
4. Número y nombre de funcionarios, servidores públicos, empleados y asesores que laboran para el sujeto obligado incluyendo salarios, honorarios, dietas, bonos, viáticos o cualquier remuneración económica que perciban por cualquier concepto.
5. La misión y objetivos de la institución, plan operativo anual, resultados del POA.
6. Manuales de Procedimientos, administrativos y operativos.
7. Información de presupuesto ingresos y egresos.
8. Informes mensuales de ejecución presupuestaria.
9. Información sobre depósitos constituidos con fondos públicos.
10. Contratación de bienes y servicios.
11. Listado de viajes nacionales e internacionales financiados con fondos públicos.
12. Información relacionada al inventario de bienes muebles e inmuebles.
13. Información sobre contratos de mantenimiento de equipo, vehículos, inmuebles, plantas e instalaciones.
14. Los contratos de arrendamiento de inmuebles, equipo, maquinaria o cualquier otro servicio.
15. Información sobre contrataciones que se realicen a través de los procesos de cotización y licitación.
16. Listado de compra directas realizadas
17. Publicación en Diario de Centro América informe sobre el funcionamiento del archivo de la institución.
18. Información debidamente clasificada.
19. Pertenencia Sociolingüística de los usuarios de sus servicios.
20. Cualquier otra información de utilidad y relevancia.

Con ello se fomenta la máxima publicidad y fortalece la transparencia y la confianza de la población hacia la institución.

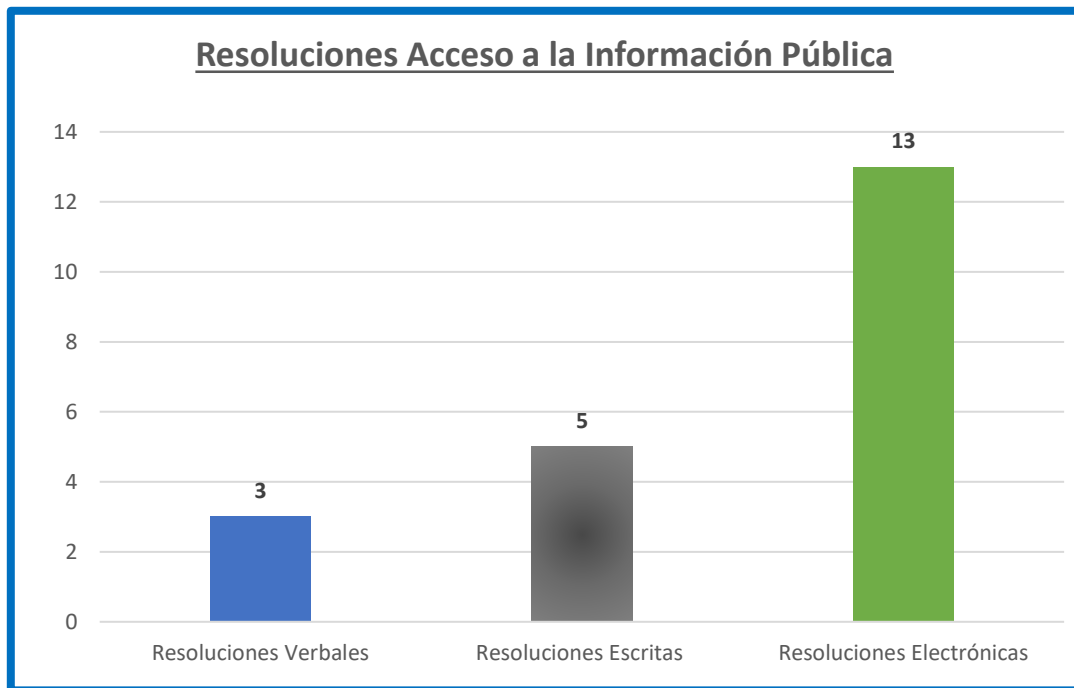
Informes preliminar y Anual a la SECAI

- Envió en enero 2023 el informe anual de solicitudes de información pública 2022 a la Secretaría de Acceso a la Información Pública SECAI.
- Entregó el Informe Preliminar 2023 hasta el mes de octubre al ente regulador SECAI.
- En cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública se resolvieron las solicitudes presentadas, como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 4

Servicios Integrales de Comunicaciones

Resoluciones Acceso a la Información Pública 2023



Elaborado por: Unidad de Información Pública

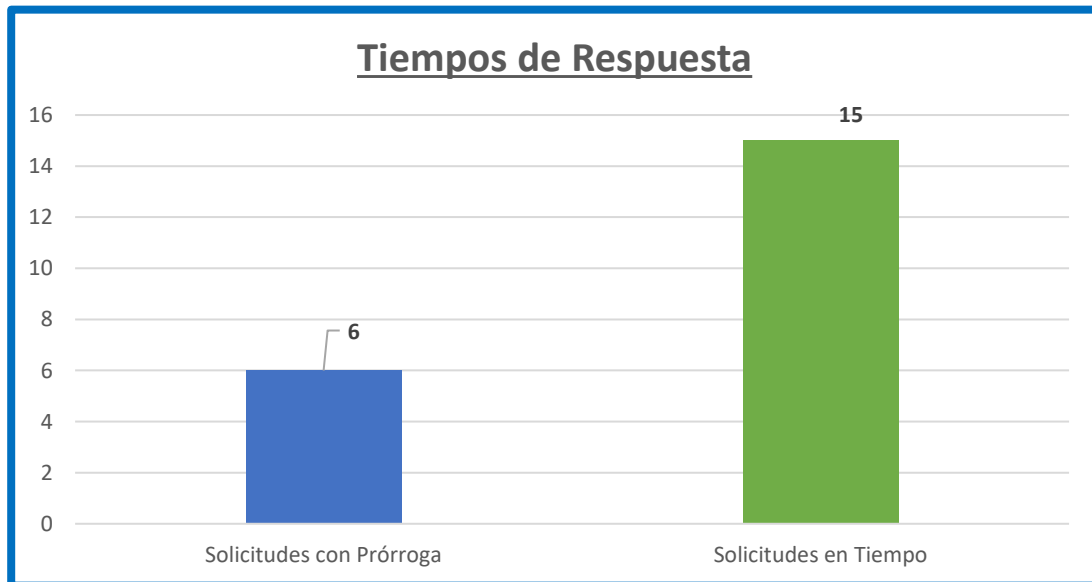
- 21 solicitudes las que al detallarlas por Género se recibieron 12 femeninas y 4 masculinas y 5 de personas jurídicas

Gráfico 5
Servicios Integrales de Comunicaciones
Resoluciones por Género



- De las 21 solicitudes atendidas: 15 fueron entregadas con el tiempo que estipula la Ley Acceso a la Información Pública, y solo 6 se requirió prórroga.

Gráfico 6
Servicios Integrales de Comunicaciones
Tiempos de Respuesta



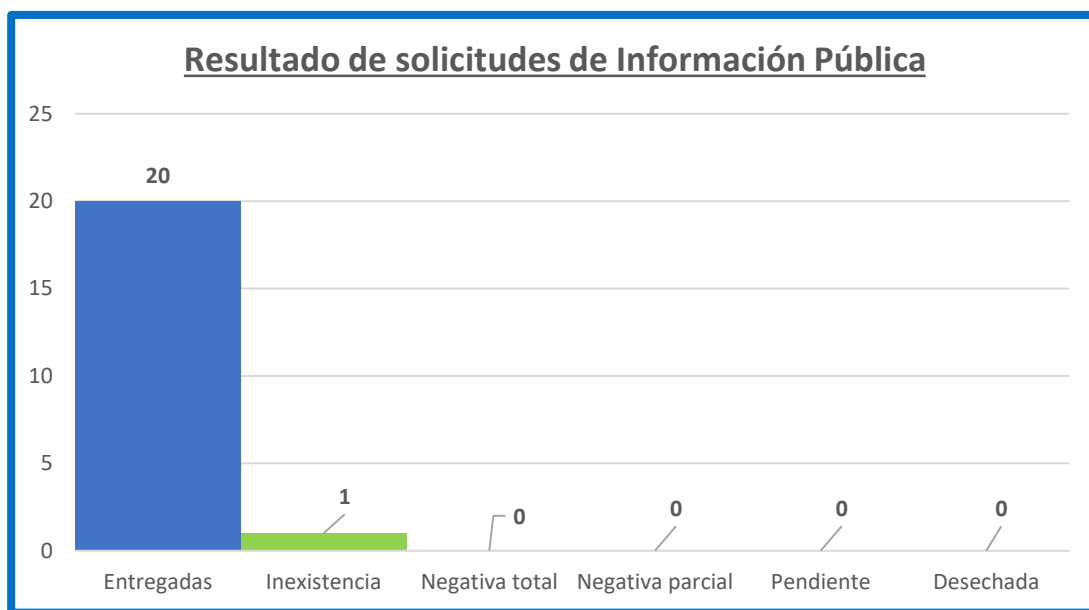
Elaborado por: Unidad de Información Pública

- De las 21 solicitudes de Información Pública recibidas: 20 fueron entregadas, 1 fueron resueltas como inexistente, no hubo negativas, ni hubo solicitudes desechadas.

Gráfico 7

Servicios Integrales de Comunicaciones

Resultado de solicitudes de Información Pública



Elaborado por: Unidad de Información Pública

Dirección Administrativa

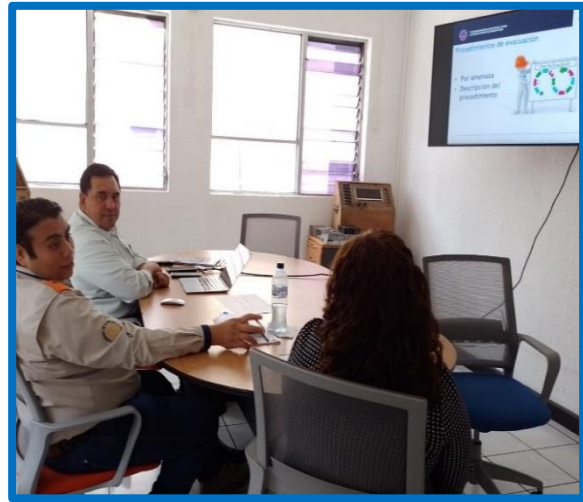
3.5 Dirección Administrativa

Responsable de prestar apoyo en la planificación, coordinación, supervisión, dirección y asesoramiento de tareas a cargo de los departamentos de Recursos Humanos, Almacén, Servicios Generales y Seguridad Integral.

Durante el año de 2023, la Dirección Administrativa, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

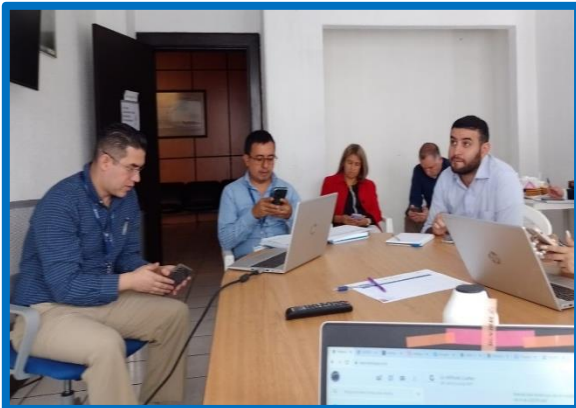
Plan de Evacuación CONRED

El miércoles 28 de junio del año 2023, con ayuda de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, se tuvo una reunión con la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para generar un plan de evacuación para prevención de alguna catástrofe para el resguardo de vidas humanas.



Participación en los procesos de Planificación Institucional

La Dirección Administrativa participó en la reunión de trabajo coordinada por la Unidad de Planificación, quién invitó a los sectorialistas, de la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, para la aplicación de la metodología, con el objetivo de elaborar el Modelo Explicativo del Plan Estratégico Institucional.



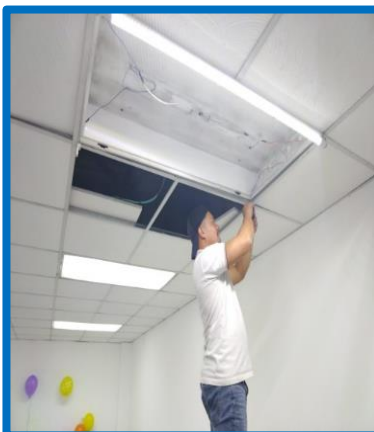
Mantenimientos de Vehículos

El área de Servicios Generales, en el año 2023, realizó el mantenimiento a vehículos que son de propiedad de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.



Instalación de Sensores de Luz de Iluminación de los Tres Niveles

Los colaboradores del área de Servicios Generales instalaron sensores de luz para la iluminación de los pasillos de los 3 niveles de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.



Campeonato Deportivo

Realizó un campeonato deportivo coordinado por -GUATEL-, con algunas entidades del estado como parte de una actividad recreativa y de convivencia.



3.5.1 División de Recursos Humanos

Responsable de seleccionar, reclutar y administrar los recursos humanos que participan en la operación de la Empresa, así como velar por su capacitación, seguridad y bienestar, a efecto de lograr su cooperación leal y efectiva, siguiendo una política definida de administración de personal, que sea favorable, tanto para los fines de la Empresa, como para el desarrollo integral de sus trabajadores.

Durante el año de 2023, la División de Recursos Humanos, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Realizó la actualización del Código de Ética con la finalidad de orientar a la Institución con el actuar de los funcionarios públicos, empleados públicos, y prestadores de servicios de la Empresa. Asimismo, realizó el Manual de Evaluación de Desempeño con la finalidad llevar a cabo un buen desempeño laboral.



Fortalecimiento de Capacidades del Recurso Humano

Se llevaron a cabo capacitaciones, para fortalecer las capacidades y competencias del recurso humano de la Institución, para el año 2023 se planificaron las siguientes capacitaciones:

Tabla 7

Capacitaciones Realizadas año 2023

Capacitaciones Realizadas ejercicio fiscal 2023

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
1	Enero	11	Capacitación actualización de inscripción personal temporal 2023	Recursos Humanos	Capacitaciones RGAE, MINFIN.

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
2	Enero	13	APP Uanataca-SingCloud	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Departamento Técnico
3	Enero	16	Actualización anual de inscripción Unidad Ejecutora	Recursos Humanos	Capacitaciones RGAE, MINFIN.
4	Enero	18	Firma Electrónica	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	RPSC – del Ministerio de Economía
5	Mayo	8	Elaboración de factura contable, informe mensual e informe final	Prestadores de servicios 029	Lcda. Leana Alvarez/Vania Toj
6	Mayo	17	Respirar bien para evitar el estrés	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Raúl Chacón
7	Mayo	18	Salud Mental, el estrés laboral, cómo evitarlo	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lic. Gabriel Porres Psicólogo
8	Mayo	30	El Trabajo en Equipo	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lcda. Leana Alvarez, Lcda. Cristina Garcia y Lcda. Vania Toj
9	Junio	13	Liderazgo	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Licda. Sara Muñoz Trabajadora Social
10	Julio	26	Resolución de Conflictos	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lcda. Luisa Suzely Guamuch Archila Psicóloga Magister en Docencia Universitaria
11	Agosto	24 y 25	Actualización Código de Ética	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lic. Wilfredo Cuellar, Lcda. Cristina Garcia y Lcda. Vania Toj
12	Septiembre	28	Fortalece tus habilidades técnicas a través de ejercicios de ciberseguridad virtuales	Trabajadoras 011 y 022. Prestadoras de Servicios 029	Lcda. Cristina Garcia y Lcda. Vania Toj
13	Octubre	6	Redacción de Documentos Oficiales en la Administración Pública	Trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lcda. Anilda Yaniza Monterroso Gramajo Pedagoga
14	Noviembre	10	Comunicación Escrita, buen uso y Administración de Documentos	trabajadores 011 y 022.	Lcda. Nuvia Ivonne López Aguilar Pedagoga

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
				Prestadores de servicios 029	
15	Noviembre	23	Inteligencia Emocional	trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lizbeth Garcia Psicóloga
16	Diciembre	01	Ser feliz y como gestionar las emociones	trabajadores 011 y 022. Prestadores de servicios 029	Lizbeth Garcia Psicóloga



Capacitación sobre la APP Uanataca-SingCloud, impartida a los trabajadores de Guatel, para el uso de la Firma Electrónica



Capacitación sobre la elaboración de factura contable, informe mensual e informe final de los prestadores de servicios 029



Capacitación sobre respirar bien para evitar el estrés, impartida a trabajadores de Guatel.



Capacitación sobre Salud Mental, el estrés laboral, cómo evitarlo, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre el trabajo en equipo, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre liderazgo, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre resolución de conflictos, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre ser feliz y como gestionar las emociones, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre redacción de documentos oficiales en la administración pública, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre comunicación escrita, buen uso y administración de documentos, impartida a trabajadores de Guatel



Capacitación sobre la Actualización del Código de Ética, impartida a trabajadores de Guatel

Actividades Motivacionales

Como parte de las actividades motivacionales que forman parte del entusiasmo que, como equipo de trabajo promovió la División de Recursos Humanos juntamente con la Dirección Administrativa, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Conmemoración de los 52 Años de GUATEL

El 14 de abril de 2023, en conmemoración del 52 Aniversario de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realizaron actividades para agradecer al recurso humano de su labor y compromiso hacia la empresa como parte del compromiso para el cumplimiento de los objetivos en la empresa. Se organizó y llevo a cabo partido de futbol amistoso, fomentando a las actividades.



Celebración del día de la Madre y Padre

El día 10 de mayo se realizó un pequeño homenaje a todas las trabajadoras mujeres que ya son madres de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Asimismo, el 17 de junio se realizó la celebración del día de padre para conmemorar y reconocer la figura paterna y labor de los papás en la vida y crianza de los hijos.



Día de la Mujer

El 8 de marzo se dio un pequeño presente, a todas las mujeres como muestra de afecto que laboran y prestan servicios técnicos en la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.



Altars Cívicos Alusivos a la Independencia de Guatemala

Se organizó diferentes agrupaciones de colaboradores para la elaboración de altares cívicos según les fue asignado, recreando diferentes lugares turísticos que representan a Guatemala.



Colocación de Bandera

El personal del área de Servicios Generales procedió a la colocación del pabellón nacional en honor al 15 de septiembre que se celebra el día de la independencia de Guatemala.



Antorcha

El 14 de septiembre se organizó al personal para ir a encender la antorcha al obelisco, con el objetivo de conmemorar el Día de la Independencia y alzar la Bandera de Guatemala.



Acto Cívico

Llevó a cabo la logística para la realización del acto cívico en honor al 15 de septiembre que se celebra el día de la independencia de Guatemala.



Unidad de Asesoría Jurídica

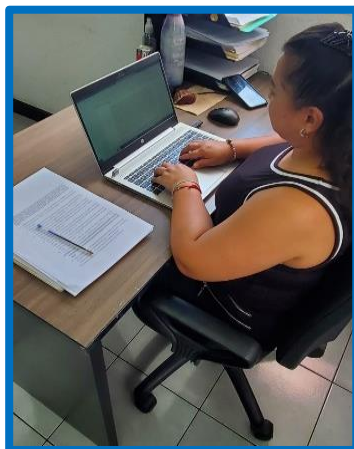
3.6 Unidad de Asuntos Jurídicos

Es la Unidad responsable de todos los aspectos de índole jurídico de GUATEL. Emite los dictámenes sobre los expedientes cursados; coordina y participa en la elaboración de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones legales. Asesorar a Gerencia, direcciones, unidades, secciones y otras solicitudes internas y externas en los asuntos jurídicos.

Durante el año de 2023, la Unidad de Asuntos Jurídicos, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Gestiones Realizadas

Apoyó y asesoró en los procedimientos administrativos internos, asesoramiento a las distintas direcciones que conforman -GUATEL-, brindando solución aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, en las siguientes áreas administrativas que se detallan a continuación:



- **Asesoría a la Dirección Financiera**, en la elaboración de Dictámenes solicitados para puntos de agenda relacionados al tema Financiero y Presupuestario para aprobación de Junta Directiva, así como apoyo en asesoría Jurídica en temas relacionados con los procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-. Se apoyó en los procesos de eventos en las diferentes modalidades de contratación de bienes del Estado dentro de su competencia según el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera. Se apoyó en legalizaciones de documentos para procesos administrativos y en cuanto al traslado de información relevante a financiero, publicada en el Diario Oficial de Centroamérica.
- **Asesoría a la Dirección de Comercialización**, se apoyó en cuanto a la revisión y elaboración de minutas de actas, convenios y contratos celebrados entre la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- y demás Instituciones, a efecto de que los mismos, se suscribieran velando por los intereses y beneficios de la Empresa. De igual manera, se efectuó el acompañamiento y respaldo a la Dirección de Comercialización frente a las reuniones llevadas a cabo con las distintas Instituciones en las cuales GUATEL les brinda servicios de

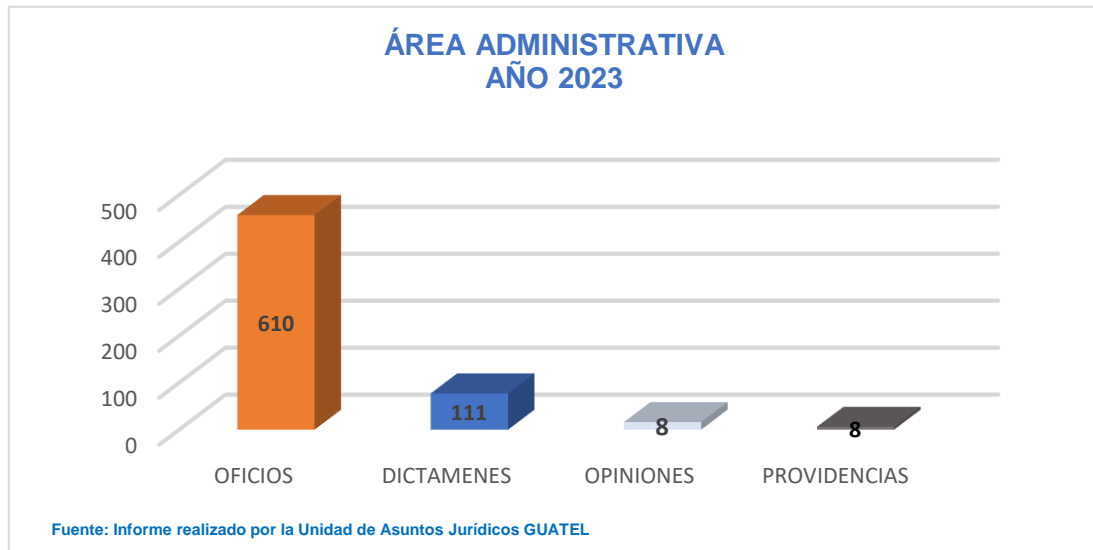
telecomunicaciones. Así como legalizaciones de firmas de la personería del Director Comercial.

- **Asesoría a la Dirección Técnica**, se apoyó en la revisión de bases para los eventos de licitación y cotización, revisión de dictámenes, así como auténticas y legalización de documentos que se presentan en forma cuatrimestral ante la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- para actuar como operadores de telecomunicaciones.
- **Asesoría a la Dirección Administrativa**, se brindó asesoramiento en el estudio, análisis, revisión sobre cada caso en concreto en concordancia de las leyes aplicables, para dictaminar la procedencia o improcedencia de las peticiones, entre ellos: Casos concretos sobre trabajadores y extrabajadores de GUATEL; convenios de pago; dictámenes referentes a los casos de Previsión Social, en los cuales solicitan la incorporación al Régimen de Previsión social y por diversos casos de -GUATEL-; elaboración de Actas, Convenios y Contratos administrativos en la adquisición de servicios; y emisión de opiniones jurídicas según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa.

La Unidad de Asuntos Jurídicos de GUATEL, durante el año 2023, se enfocó en tramitar cada expediente creado orientado a mantener su calidad, llevando en orden las actuaciones que están íntimamente ligadas al asunto y objeto del expediente, evitando incorporar y/o gestionar dentro del mismo documentación ajena o que pueda distorsionar o confundir su naturaleza, velando por el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, cuidando que en toda actuación administrativa se observe el procedimiento legal establecido para que de esta manera el procedimiento administrativo sea eficaz.

Gráfico 8

Gestiones atendidas de la Dirección Administrativa



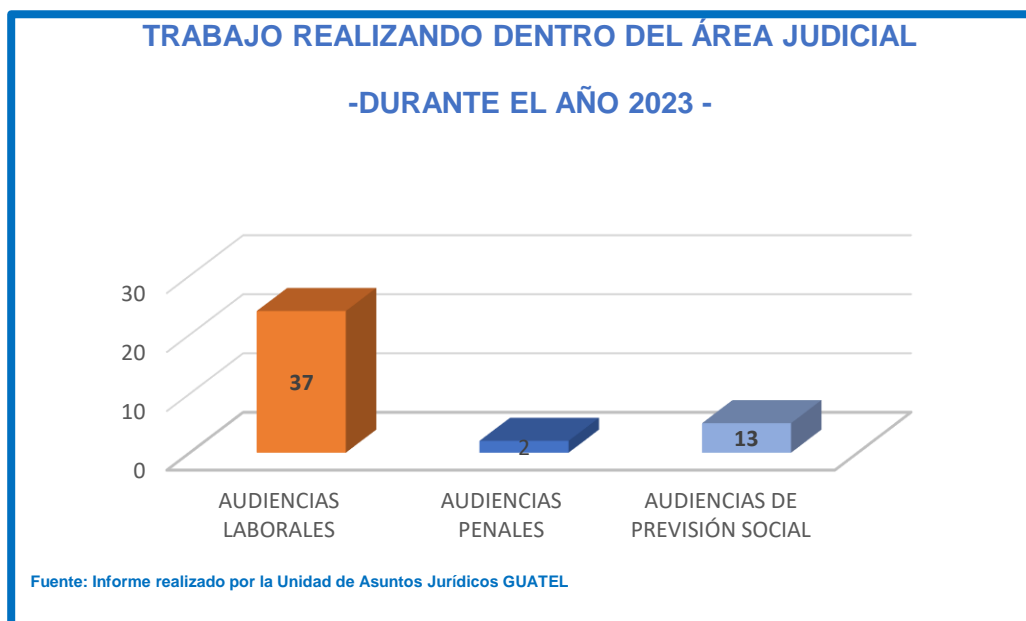
- **Gestión de Expedientes Judiciales:** En el trabajo judicial se gestionó el trámite de todos los procesos dentro de los cuales la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- es parte, o bien, ha sido llamado como tercero interesado, tanto en los que se han promovido en contra de la institución, como en aquellas que se inician por distintos motivos judiciales.

Se reactivaron procesos económicos coactivos durante el ejercicio fiscal 2023, los cuales se encontraban sin seguimiento obteniendo una recuperación de Q10,662.62 (DIEZ MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS QUETZALES CON SESENTA Y DOS CENTAVOS).

Demostrándose de manera gráfica el trabajo ejecutado por la Unidad de Asuntos Jurídico dentro del área judicial, de la manera siguiente:

Gráfico 9

Gestiones atendidas del área Judicial



Dirección Financiera

3.7 Dirección Financiera

Responsable de brindar asesoría a Gerencia en todos aquellos aspectos que involucren actividades financieras de la institución. Ser responsable de planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades y funciones de las áreas y personal a su cargo.

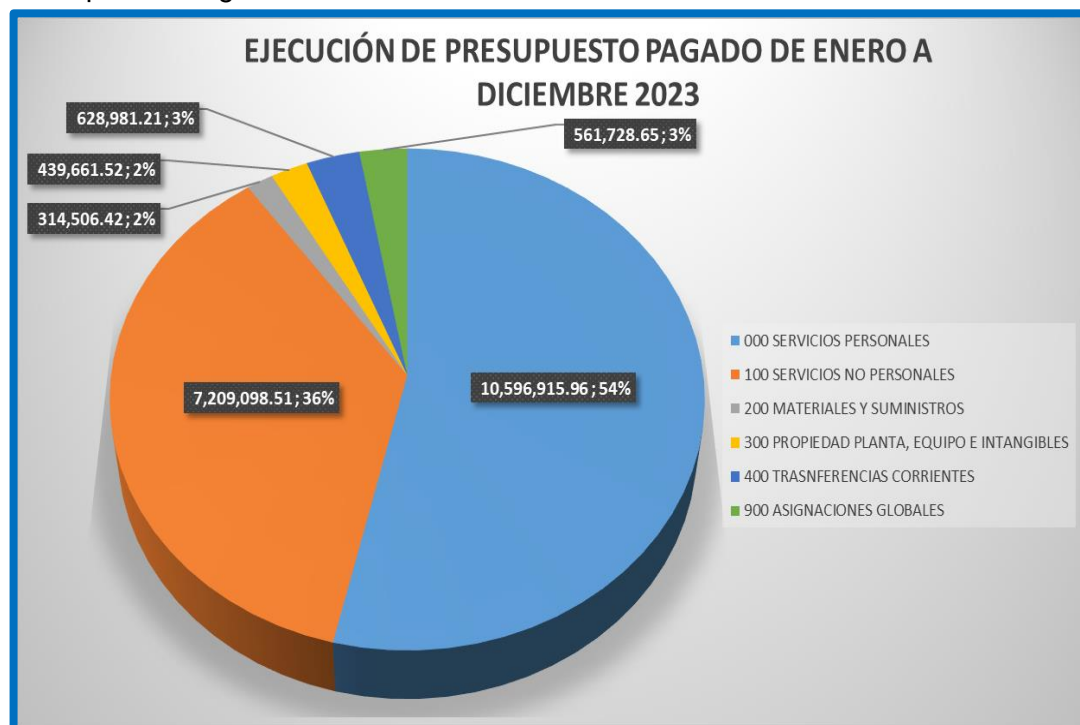
Durante el año 2023, la Dirección de Financiera, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Para el ejercicio fiscal 2023 el presupuesto aprobado según Acuerdo Gubernativo No. 318-2022 de fecha 14 de diciembre de 2022, fue por un monto de Q.23,550,000.00, posterior se realizó una solicitud de ampliación presupuestaria No. 01-2023, la cual fue aprobada por Junta Directiva, según Acuerdo Gubernativo No. 229-2023, alcanzando un presupuesto Q28,032.693.00.

Así mismo según Resolución No. GG-06-2024 se aprobó el reconocimiento de los pagos pendientes del ejercicio fiscal 2023, lo cual asciende a un monto total de, SEIS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS ONCE QUETZALES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS (Q.6,253,811.98), por diferentes conceptos; para que sean cancelados en el ejercicio fiscal dos mil veinticuatro.

Gráfico 10

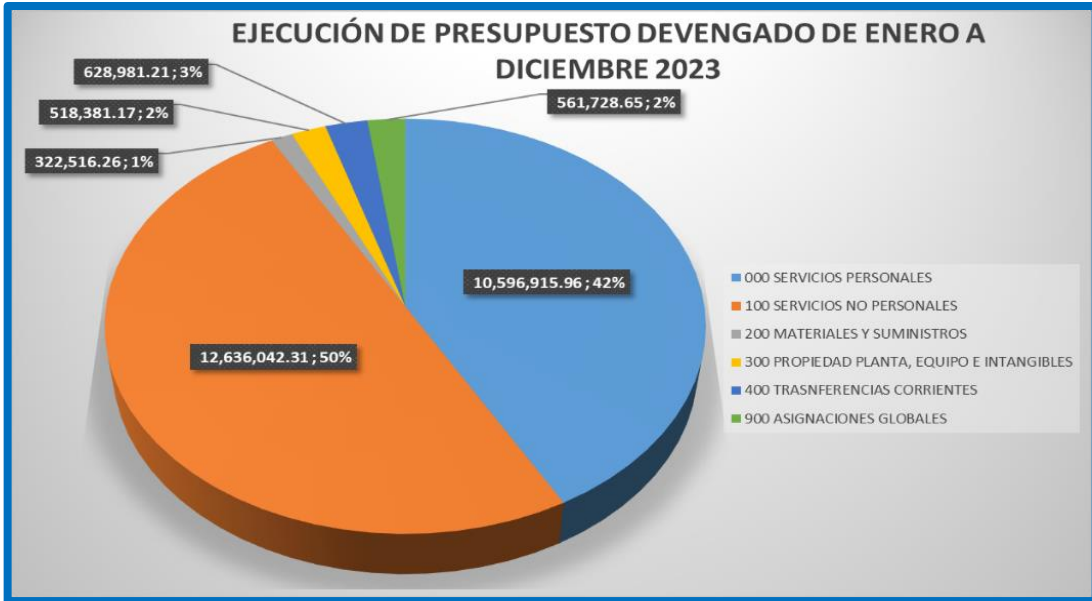
Presupuesto Pagado al 31 de diciembre de 2023



Fuente: SICOINDES al 31/12/2023

Gráfico 11

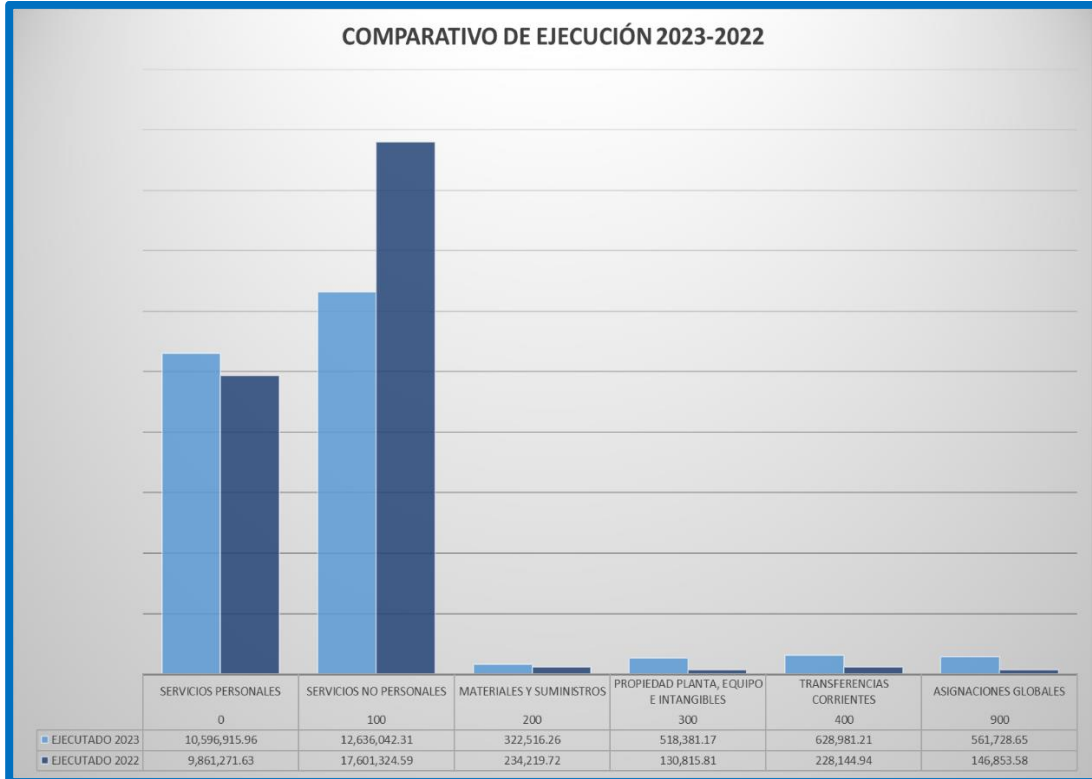
Presupuesto Devengado al 31 de diciembre de 2023



Fuente: SICOINDES al 31/12/2023

Gráfico 12

Comparativo de Ejecución 2023-2022



Fuente: SICOINDES al 31/12/2023

3.7.1 Presupuesto

Encargado de analizar, planificar, coordinar, desarrollar y ejecutar todas las acciones en materia de presupuesto de la institución, así como la formulación del anteproyecto de presupuesto. Realiza la elaboración del Comprobante Único de Registro -CUR- en la fase de compromiso, la asignación de partida presupuestaria en las requisiciones de compra; las modificaciones presupuestarias y dictámenes financieros.

Realizó en el ejercicio fiscal 2023 las siguientes ampliaciones presupuestarias.

Tabla 8

Resumen de Ampliaciones Presupuestarias 2023

Resumen de Ampliaciones Presupuestarias 2023

No. DE AMPLIACION	MONTO	FECHA DE APROBACIÓN
002-2023	Q 4,482,693.00	6/10/2023

Fuente: SICOINDES al 31/12/2023

Estado de Resultados y Balance General


Estados Financieros correspondientes al año 2023, que fueron aprobados por la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, mediante Punto octavo, Acta Número 04-2024.

SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Estado de resultados
Estado de Resultados
EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES (GUATEL)
Empresa en Quetzales


PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 12/01/2024
HORA : 9:35:56
REPORTES: R00001024.rpt

EJERCICIO 2023 DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2023


CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO
0000	INGRESOS	35,235,659.42
0000	INGRESOS CORRIENTES	35,235,659.42
0020	INGRESOS NO TRIBUTADOS	485,778.89
0024	Amortización de Edificios, Equipos e Instalaciones	485,778.89
0040	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	35,241,608.39
0142	Tarifa de Servicio	35,241,608.39
0080	INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	28,979.23
0101	Intereses	28,979.23
0170	TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	4,822,492.00
0172	Transferencias Corrientes del Sector Público	4,822,492.00
0000	GASTOS	24,748,184.39
0000	GASTOS CORRIENTES	24,748,184.39
0010	GASTOS DE GOBIERNO	32,921,998.14
0111	Remuneraciones	11,515,813.17
0112	Bienes y Servicios	11,744,170.97
0020	INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	1,492,278.69
0122	Amortización de Tierras y Bienes	123,469.00
0124	Derechos sobre Bienes Intangibles	211,009.39
0126	Otros Alquileres	846,970.21
0440	OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACION	861,728.65
0142	Otros Pagos	561,728.65
0080	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OBLIGADAS	79,682.00
0102	Transferencias Obligadas al Sector Público	79,682.00
RESULTADO DEL EJERCICIO		474,275.03




Sider Gonsalo Peña Archilla
Jefe de Contabilidad
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL




Mario Claudio Guirao de Dávalos
Director Financiero
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL



Jorge Luis Alfonso Pineda
GERENTE
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-



AUDITORIA INTERNA
EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-



GERENCIA
EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-

SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Balance General
Balance General

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES (GUATEL)
 Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 2
 FECHA : 12/01/2024
 HORA : 9:33.18
 REPORTE: R00807168.rpt

EJERCICIO: 2023

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023

	ACTIVO		PASIVO
1000	ACTIVO		2000 PASIVO
1100	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)		2100 PASIVO CORRIENTE
1110	ACTIVO DISPONIBLE		2110 CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1112	BANCOS	569,324.84	2111 CUENTAS COMERCIALES A PAGAR A CORTO PLAZO
			4,301,751.36
	Total de ACTIVO DISPONIBLE	569,324.84	2113 GASTOS DEL PERSONAL A PAGAR
1130	ACTIVO EXIGIBLE		2,555,835.92
1131	CUENTAS A COBRAR A CORTO PLAZO	53,691,915.83	2116 OTRAS CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1134	FONDOS EN AVANCE	266,723.14	8,465,106.95
	Total de ACTIVO EXIGIBLE	53,958,638.97	Total de CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1140	ACTIVO REALIZABLE		15,322,694.23
1141	MATERIAS PRIMAS, MATERIALES Y SUMINISTROS	6,023,161.34	Total de PASIVO CORRIENTE
	Total de ACTIVO REALIZABLE	6,023,161.34	15,322,694.23
Total de ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)		60,551,125.15	2200 PASIVO NO CORRIENTE
1200	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)		2210 CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1210	INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO		2211 CUENTAS COMERCIALES A PAGAR A LARGO PLAZO
1212	Acciones y Participaciones de Capital	106,584.00	2,458,091.82
	Total de INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	106,584.00	2212 OTRAS CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1230	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)		3,173,623.83
1231	PROPIEDAD Y PLANTA EN OPERACIÓN	11,406,574.91	Total de CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1232	MAQUINARIA Y EQUIPO	95,099,126.65	5,631,715.65
1233	TIERRAS Y TERRENOS	166,627.27	2260 PROVISIONES ACUMULADAS
1237	OTROS ACTIVOS FIJOS	52,127,850.22	2261 ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES
2271	DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-94,698,730.54	5,233,991.69
	Total de PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	64,101,448.51	2262 PROVISION PARA PERDIDAS DE INVENTARIARIO
1250	ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO		2,200,363.52
1251	ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO	2,008,972.88	Total de PROVISIONES ACUMULADAS
	Total de ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO	2,008,972.88	7,434,355.21
Total de ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)		66,217,005.39	Total de PASIVO NO CORRIENTE
			13,066,070.86
			Total de PASIVO
			28,388,765.09
			3000 PATRIMONIO
			3200 PATRIMONIO INSTITUCIONAL
			3210 CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL
			3210 APORTE DINERARIO
			24,951,516.85
			3210 CAPITAL GUATEL
			190,578,548.51
			3210 CAPITAL INICIAL FIDEICOMISO
			516,016,695.90
			3210 CAPITAL INICIAL REGIMEN PS
			26,292,537.17
			3210 RESERVA PARA CESANTIAS, PENSION
			785,900.17
			3210 SUPERAVIT POR DONACION
			15,940,821.67
			3212 GANANCIA O PERDIDA ACUMULADA RPS
			2,783,327.32
			3212 RESULTADO DEL EJERCICIO
			474,275.03
			3212 RESULTADO EJERCICIO 2007 FIDEICOMISOS
			-34,462,109.32
			3212 RESULTADO EJERCICIO ANT FID. RPS
			-503,237,419.12
			3212 RESULTADOS ACUMULADOS DE LOS EJERCICIOS
			-231,964,202.71
			3212 Resultado Ejercicio 2008 Fideicomiso
			-58,625,753.50

SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Balance General
Balance General
EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES (GUATEL)
 Expresado en Quetzales

PAGINA : 2 DE 2
 FECHA : 12/01/2024
 HORA : 9:33.18
 REPORTE: R00807168.rpt

EJERCICIO: 2023

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023

	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">3212 Resultado Ejercicio 2009</td> <td style="width: 50%; text-align: right;">22,210,254.35</td> </tr> <tr> <td>3212 SUPERAVIT</td> <td style="text-align: right;">126,634,973.13</td> </tr> <tr> <td>Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL</td> <td style="text-align: right;">98,379,365.45</td> </tr> <tr> <td>Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL</td> <td style="text-align: right;">98,379,365.45</td> </tr> <tr> <td>Total de PATRIMONIO</td> <td style="text-align: right;">98,379,365.45</td> </tr> </table>	3212 Resultado Ejercicio 2009	22,210,254.35	3212 SUPERAVIT	126,634,973.13	Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL	98,379,365.45	Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL	98,379,365.45	Total de PATRIMONIO	98,379,365.45
3212 Resultado Ejercicio 2009	22,210,254.35										
3212 SUPERAVIT	126,634,973.13										
Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL	98,379,365.45										
Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL	98,379,365.45										
Total de PATRIMONIO	98,379,365.45										
SUMA ACTIVO	126,768,130.54										
4000 CUENTAS DE ORDEN											
4100 CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-											
4130 PRESTAMOS CONTRATADOS POR DESEMBOLSOS											
4131 Préstamos por Percibir	671,978,826.95										
Total de PRESTAMOS CONTRATADOS POR DESEMBOLSOS	671,978,826.95										
4160 OTRAS CUENTAS ACTIVAS											
4161 Reserva Técnica para Pensiones a Sobr	522,618.71										
Total de OTRAS CUENTAS ACTIVAS	522,618.71										
Total de CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-	672,501,445.66										
Total de CUENTAS DE ORDEN	672,501,445.66										
SUMA PASIVO Y PATRIMONIO	126,768,130.54										
4000 CUENTAS DE ORDEN											
4200 CUENTAS DE ORDEN -CRÉDITOS-											
4210 RECURSOS POR EJECUTAR											
4213 Préstamos por Ejecutar	672,501,445.66										
Total de RECURSOS POR EJECUTAR	672,501,445.66										
Total de CUENTAS DE ORDEN -CRÉDITOS-	672,501,445.66										
Total de CUENTAS DE ORDEN	672,501,445.66										


 Elder Gonzalo Peña Archila
 Jefe de Contabilidad
 Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
 -GUATEL-


 Licda. Ana Claudia Gutro de Dávila
 Director Financiero
 Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
 -GUATEL-


 Licda. Edyto Ignacio Martínez Posadas
 Jefe de Auditoría Interna
 Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
 -GUATEL-


 Jorge Luis Alfonso Pineda
 GERENTE
 Empresa Guatemalteca
 de Telecomunicaciones -GUATEL-



3.7.2 Compras

Encargado de gestionar las adquisiciones de bienes, suministros y servicios solicitados por las diferentes Direcciones, Gerencia, Subgerencia y Jefaturas, de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento y normativas vigentes, así como de control interno y procedimientos adecuados, siendo estos necesarios para su funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

En el año 2023, el Departamento de Compras, de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado, realizó las siguientes compras, a continuación, se presenta un cuadro que contiene las modalidades de compra, cantidad y monto en quetzales.

Tabla 9
Resumen por Modalidades de Compra

Resumen por Modalidades de Compra

Modalidad de Compras	Cantidad		Monto
Compra de Baja Cuantía	1,391	Q	1,980,171.32
Compra Directa Electrónica	21	Q	380,915.20
Caso de Excepción	185	Q	4,823,297.00
Arrendamientos	05	Q	915,274.20
Licitación	01	Q	4,493,750.00
Cotización	01	Q	25,916.00
Adquisición Directa por Ausencia de Oferta (Art.32 LCE)	01	Q	72,258.06
Negociaciones entre Entidades Públicas (Art. 2 LCE)	02	Q	83,539.72

Fuente: Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado al 31/12/2023

3.7.3 Contabilidad

Tiene a su cargo verificar, registrar, analizar, los expedientes para la elaboración de aprobación del Comprobante Único de Registro –CUR- de devengado por las adquisiciones de bienes y servicios contratados por la institución, realiza la regularización, devolución y otros que se requieran conforme la necesidad y transparencia de las operaciones contables que se requieran. Tiene a su cargo la verificación y análisis del manejo del Fondo Rotativo.

A continuación, se muestra la tabla que contiene la ejecución de presupuesto de ingresos del 1 de enero al 31 de diciembre 2023, el cual desglosa por tipo de recurso de ingreso:

Tabla 10

Ejecución de Presupuesto de Ingresos año 2023

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL- EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS ENERO A DICIEMBRE 2,023						
GRUPO	CONCEPTO	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	DEVENGADO	%
11490	OTROS ARRENDAMIENTOS	234,000.00	-	234,000.00	455,778.89	194.78
14290	OTROS SERVICIOS	23,295,000.00	-	23,295,000.00	20,261,008.30	86.98
15131	POR DEPOSITOS INTERNOS	21,000.00	-	21,000.00	20,979.23	99.90
16210	DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL		4,482,693.00	4,482,693.00	4,482,693.00	100.00
	TOTAL	23,550,000.00	4,482,693.00	28,032,693.00	25,220,459.42	89.97

Fuente: SICOINDES al 31/12/2023

***Observaciones:** Debido al incremento sobre la cartera de clientes que actualmente cuenta GUATEL y derivado de los servicios de telecomunicación, se refleja dentro el presupuesto de ingresos correspondientes al ejercicio fiscal 2023, un incremento en el porcentaje el rubro de Arrendamiento de Equipos, en relación al ejercicio fiscal 2022.

Gráfico 13

Ingresos Devengados al 31 diciembre 2023

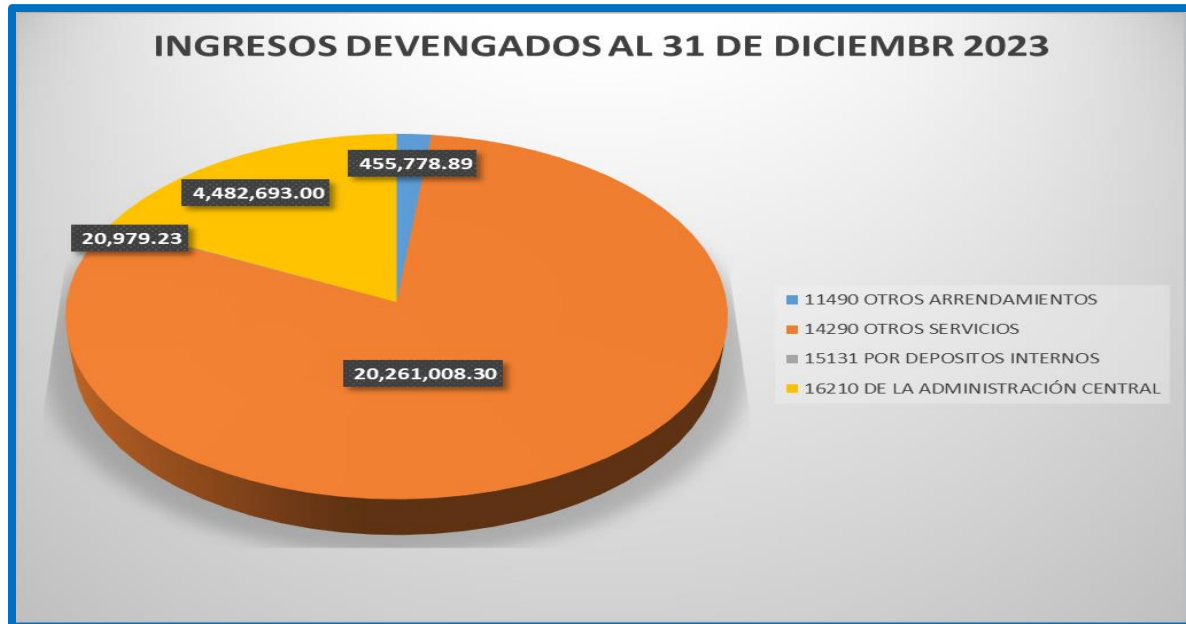


Tabla 11

Comparativo de Ejecución de Presupuesto de Ingresos años 2023-2022

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL- COMPARATIVO DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS ENERO A DICIEMBRE 2023-2022							
GRUPO	CONCEPTO	2023	%	2022	%	VARIACIÓN	%
11490	OTROS ARRENDAMIENTOS	455,778.89	194.78	558,611.25	238.72	- 102,832.36	-43.94
14290	OTROS SERVICIOS	20,261,008.30	86.98	17,185,170.40	56.82	3,075,837.90	30.16
15131	POR DEPOSITOS INTERNOS	20,979.23	99.90	6,336.88	32.17	14,642.35	67.73
16210	DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL	4,482,693.00	100.00	2,500,000.00	100.00	1,982,693.00	0.00
	TOTAL	25,220,459.42	89.97	20,250,118.53	22.29	4,970,340.89	67.67

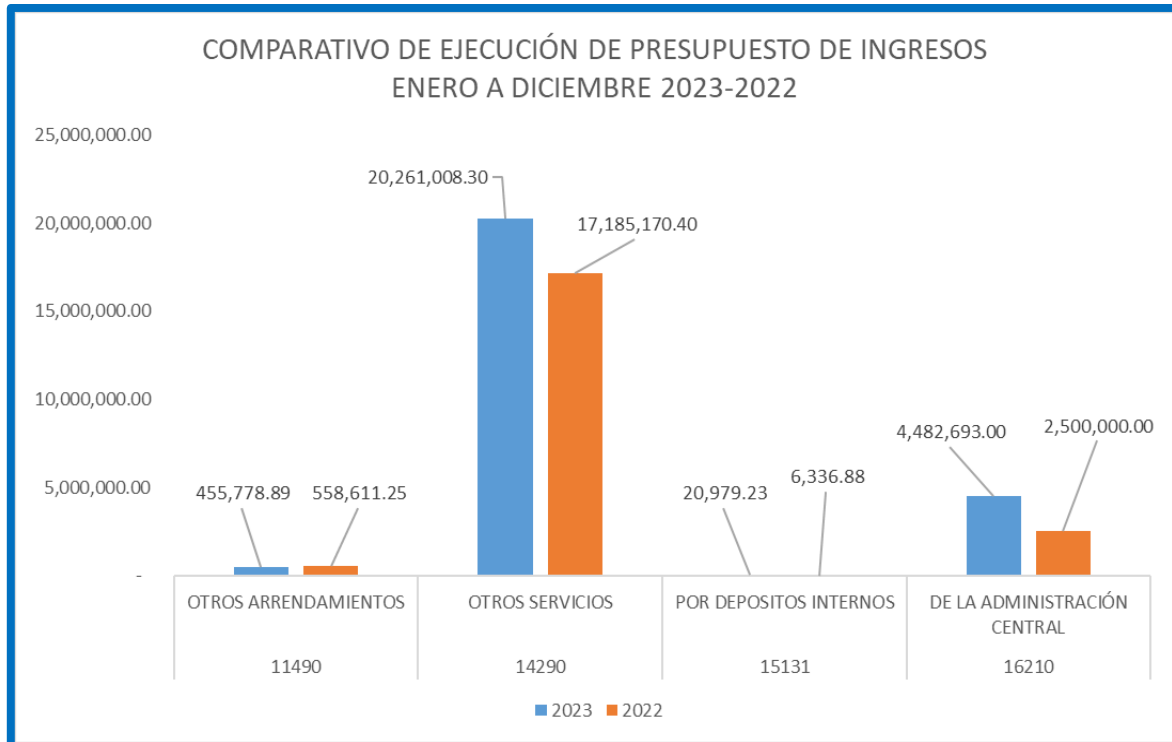
Fuente: Sistema de Contabilidad Integrada SICOIN Descentralizadas

Fuente: SICOINDES al 31/12/2022

*Observaciones: Debido al incremento sobre la cartera de clientes que actualmente cuenta GUATEL y derivado de los servicios de telecomunicación, se refleja dentro el presupuesto de ingresos correspondientes al ejercicio fiscal 2023, un incremento en el porcentaje el rubro de Arrendamiento de Equipos, en relación al ejercicio fiscal 2022.

Gráfico 14

Comparativo de Ingresos 2023-2022



Unidad de Auditoría Interna

3.8 Unidad de Auditoría Interna

La Auditoría Interna se define como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución, para contribuir con el correcto funcionamiento del sistema de gestión de riesgos implementado por la entidad, que coadyuva a cumplir objetivos institucionales, aportando un enfoque sistemático y disciplinado.

La Auditoría Interna debe basar su función en la práctica del control interno posterior, evaluando el ámbito operacional, por lo tanto, no debe involucrarse en la aplicación de controles previos que son responsabilidad del personal operativo, preservando con ello su imparcialidad.

De conformidad con lo anterior un aspecto importante de resaltar es que durante el ejercicio fiscal 2023, se realizó el proceso implementación y cumplimiento de:

- Ordenanza de Auditoría Interna
- Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB-
- Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-

Lo anterior requirió ajustes en las actividades de la Unidad de Auditoría Interna de conformidad con la capacitación recibida por parte de la Contraloría General de Cuentas en la aplicación de la nueva metodología de trabajo, así como en el uso del nuevo Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna.

En ese contexto la Unidad de Auditoría Interna durante el ejercicio fiscal 2023, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Tabla 12

Realización de Auditorías en el año 2023

No.	Tipo de Auditoría	Descripción
1.	Auditoría Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Egresos Presupuestarios (Tercer cuatrimestre 2022)• Ingresos Presupuestarios (Tercer cuatrimestre 2022)
2.	Auditoría Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Activo Corriente y No corriente• Ingresos Presupuestarios (Tercer cuatrimestre 2022)• Evaluación de Control Interno
3.	Auditoría Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Egresos Presupuestarios (Primer cuatrimestre 2023)• Ingresos Presupuestarios (Primer cuatrimestre 2023)
4.	Auditoría de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de cumplimiento de Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental (enero a julio 2023)
5.	Auditoría Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Egresos Presupuestarios (Segundo cuatrimestre 2023)

No.	Tipo de Auditoria	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos Presupuestarios (Segundo cuatrimestre 2023)
	Otras actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del equipo de la Unidad de Auditoría Interna en: a. Auditoría Financiera Interna octubre 2023. b) Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental Entidades Autónomas, Descentralizadas y Otras Cohorte 2. c) Seminario-Taller Control Interno COSO III. d) Capacitaciones SAT. • Seguimiento a recomendaciones emitidas por Contraloría General de Cuentas • Elaboración y presentación ante Junta Directiva del Plan Anual de Auditoría Interna para el período 2024

La Unidad de Auditoría Interna presentó a la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, el Plan Anual de Auditoría 2024, con los nuevos lineamientos tipificados en el Acuerdo A-070-2021 de la Contraloría General de Cuentas, mediante el cual se aprobaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y la Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.



Memoria de labores

CUARTO AÑO DE GOBIERNO 2023 || 2024



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI