



**EMPRESA GUATEMALTECA DE
TELECOMUNICACIONES
-GUATEL-**

**MANUAL DE FUNCIONES DE
PUESTOS**

DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

GUATEMALA, FEBRERO 2025

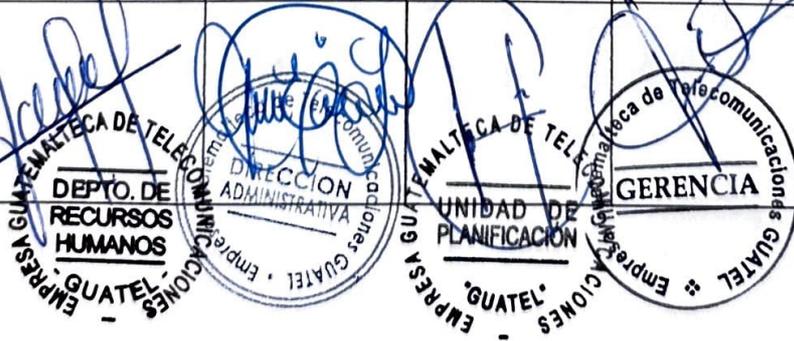


Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos

Febrero 2025

No. de Folios 2 de 89

	Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Jorge Alberto Barrera Garcia	Maria de los Angeles Estrada Gonzalez	José Daniel Fuentes Ureta	José Ovidio Pereira Puac	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Jefe de Recursos Humanos a.i.	Director Administrativo	Jefe de Planificación	Gerente	Máxima Autoridad
Fecha:	Febrero 2025	Febrero 2025	Febrero 2025	Febrero 2025	Febrero 2025
Firma:					Fecha de Aprobación: 27-02-2025



ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL PUNTO DE ACTA DE APROBACIÓN.....	4
PRESENTACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.....	6
FUNCIONES SUSTANTIVAS	7
JUNTA DIRECTIVA	7
FUNCIONES DE JUNTA DIRECTIVA	7
BASE LEGAL.....	8
MARCO INSTITUCIONAL.....	9
MISIÓN	9
VISIÓN.....	9
PRINCIPIOS.....	9
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	10
GERENCIA	11
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	18
RELACIONES PÚBLICAS.....	22
ASESORÍA JURÍDICA.....	25
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	30
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	34
DIRECCIÓN FINANCIERA.....	51
DIRECCIÓN TÉCNICA.....	65
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	81
GLOSARIO	89

CERTIFICACIÓN DEL PUNTO DE ACTA DE APROBACIÓN



REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO QUINTO
ACTA 08-2025

El Infrascrito secretario de la Junta Directiva de la Empresa
Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

CERTIFICA:

Haber tenido a la vista el Libro de Actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el Acta número cero ocho guion dos mil veinticinco (08-2025), correspondiente a la sesión ordinaria celebrada el veintisiete (27) de febrero dos mil veinticinco (2025), dentro de lo cual, en el Punto Quinto (5), lo que en su parte resolutive literalmente establece: **Luego de conocer lo presentado en este punto, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad. Acuerdan: I) Derogar; el nombre de Actualización del Plan de Clasificación de Puestos Vigente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. II) Aprobar el cambio del nombre a Manual de Funciones de Puestos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. III) Instruir al señor Gerente para que gire las instrucciones que correspondan y se continúe el proceso administrativo correspondiente.** -----



PRESENTACIÓN

El Manual de Funciones de Puestos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL- es una herramienta clave para garantizar la eficiencia y transparencia en la gestión de su personal, alineada con la naturaleza estratégica de la empresa dentro del sector de telecomunicaciones en Guatemala.

Este manual se basa en la necesidad de estructurar de manera clara los diferentes cargos, asignando funciones específicas y responsabilidades acordes a los objetivos estratégicos de la institución, que incluyen la modernización tecnológica, la competitividad en el mercado y la expansión de servicios a nivel nacional. Mediante la agrupación de los puestos que reflejan niveles de responsabilidad, complejidad de tareas y competencias requeridas, GUATEL busca asegurar que cada trabajador ocupe el puesto que mejor se ajuste a sus habilidades, promoviendo así la eficiencia operativa y un uso óptimo de los recursos humanos.

El Manual de Funciones de Puestos de GUATEL es un instrumento que facilita la adaptación de la estructura organizacional a las nuevas exigencias del mercado y de la tecnología, permitiendo la reorganización de las funciones cuando sea necesario y asegurando que los recursos humanos estén alineados con las prioridades estratégicas. En este sentido, el manual no solo contribuye a una gestión más eficiente, sino también a la sostenibilidad y competitividad a largo plazo, brindando a la empresa una base sólida para enfrentar los desafíos del futuro.

OBJETIVOS

GENERALES

- Proporcionar a Gerencia y al personal de las diferentes Unidades, Direcciones y Departamentos de la Empresa, los elementos administrativos, organizacionales y estructurales, los cuales deben ser aplicados para el mejor desempeño organizacional y laboral de GUATEL.
- Informar y orientar a los funcionarios y colaboradores sobre sus principales funciones, así como indicar los requisitos fundamentales y mínimos que cada puesto requiere.

ESPECÍFICOS

- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los niveles jerárquicos de esta empresa.
- Ser un medio de información y un documento de análisis, al momento de tomar decisiones relacionadas con la función de cada puesto determinado.
- Controlar las actividades de la empresa y delimitar al empleado su actuar, sin dejar a un lado los objetivos que debe alcanzar según sus funciones.
- Servir como instrumento base para una adecuada gestión del Recurso Humano, así como, para efectos de supervisiones y auditorías.

ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, fue creada con carácter de entidad estatal, descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene duración indefinida: su domicilio es la Ciudad de Guatemala y deberá establecer agencias en el interior de la República. Puede también establecer representaciones o agencias en el exterior (Decreto 14-71 del Congreso de la República, TÍTULO I, CAPÍTULO ÚNICO, ARTÍCULO 1 y 2).

La empresa se rige privativamente por las disposiciones de la Ley privativa y fuente supletoria, sus reglamentos, acuerdos dictados por Junta Directiva y por los tratados y convenios internacionales (Decreto 14-71 del Congreso de la República, TÍTULO 1, CAPÍTULO ÚNICO, ARTÍCULO 6).

De acuerdo con la LEY ORGÁNICA DE GUATEL, ARTÍCULO 3:

GUATEL es 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.

FUNCIONES SUSTANTIVAS

- Prestar servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, internacional.
- De acuerdo con la LEY ORGÁNICA DE GUATEL ARTÍCULO 5: Concepto de los servicios a prestarse, para los fines de esta Ley, se entiende por servicio de telecomunicaciones, el prestado a través de los sistemas siguientes: telefónico, telegráfico, télex, gentex, teleprocesos, radiodifusión, televisión, facsímil y todos aquellos de la misma naturaleza que en el futuro se desarrollen.

JUNTA DIRECTIVA

Conforme a la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-; la Junta Directiva es la autoridad máxima de la misma, debe establecer funciones y reglamentar la organización administrativa de la empresa, creando de conformidad con las normas de esta Ley las unidades administrativas necesarias para su buen funcionamiento.

La Junta Directiva de GUATEL está integrada por:

1. Ministro de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, quien en caso de ausencia o impedimento debe ser sustituido por el Viceministro del ramo;
2. Ministro de Gobernación, quien en caso de ausencia o impedimento debe ser sustitutivo por el Viceministro del ramo;
3. Ministro de Relaciones Exteriores, quien en caso de ausencia o impedimento debe ser sustituido por el Viceministro del ramo;
4. Dos personas nombradas por el Presidente de la República, a su elección, y dos suplentes de estos.

FUNCIONES DE JUNTA DIRECTIVA

GENERAL:

Por mandato legal, le corresponde ejercer la planificación, dirección y coordinación de las actividades de GUATEL, las cuales deben estar orientadas a prestar a los usuarios, todos los servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, debe aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación de los servicios correspondientes a GUATEL.

ESPECÍFICAS:

1. Aprobar los programas que se refieren a tarifas, mercadeo y operación de los servicios de telecomunicaciones y en general los de desarrollo de GUATEL.
2. Modificar, de conformidad con la Ley, los programas de GUATEL, para adecuarlos a sus objetivos cuando hayan cambiado las condiciones en que se fundamentaron.

3. Aprobar la memoria de labores, el balance y el estado de pérdidas y ganancias, así como, el destino de las utilidades y el tratamiento que se le dará a las pérdidas de acuerdo con las disposiciones de la Ley Orgánica de GUATEL.
4. Autorizar los cambios en la Organización Administrativa de GUATEL, a propuesta del Gerente, así como emitir y reformar los reglamentos, salvo aquellos que requieran aprobación especial según la Ley.
5. Aprobar los programas y proyecto de desarrollo, tarifas y operaciones de los servicios de telecomunicaciones, que le presente el Gerente, así como, aprobar los programas para el grado de los servicios de telecomunicaciones y explotación de las bandas superiores a 900 MHz, de conformidad con el reglamento respectivo.
6. Elaborar los proyectos de contratación de créditos internos y externos y la emisión de bonos para financiar las operaciones de GUATEL.
7. Aprobar los proyectos de tarifas y los programas de capacitación del personal y de asistencia técnica, que sean presentados por Gerencia.
8. Establecer límites y condiciones dentro de los cuales las distintas dependencias de GUATEL, puedan ejecutar operaciones de compra y venta de bienes y servicios.
9. Definir la política de desarrollo, tarifas, mercadeo y operación de los servicios de telecomunicaciones relacionados con GUATEL.
10. Aprobar los programas a que se refiere el inciso anterior y revisar periódicamente su desarrollo y ejecución por medio de los informes que someta a su consideración el Gerente.
11. (Modificación por el Artículo 1 del Decreto-Ley No 151-83, vigente desde el 14 de diciembre de 1983, el cual queda así:) “Nombrar y remover a los Subgerentes y al Auditor Interno”.
12. Autorizar el establecimiento o clausura de sucursales, agencias y representaciones.
13. Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan de acuerdo con la Ley Orgánica, sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables.

BASE LEGAL

Constitución Política de la República de Guatemala.

Decreto Número 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de GUATEL.

Acuerdo Gubernativo Número 100-84, Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

MARCO INSTITUCIONAL

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.

VISIÓN

Para el 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; proporcionando 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.

PRINCIPIOS

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.

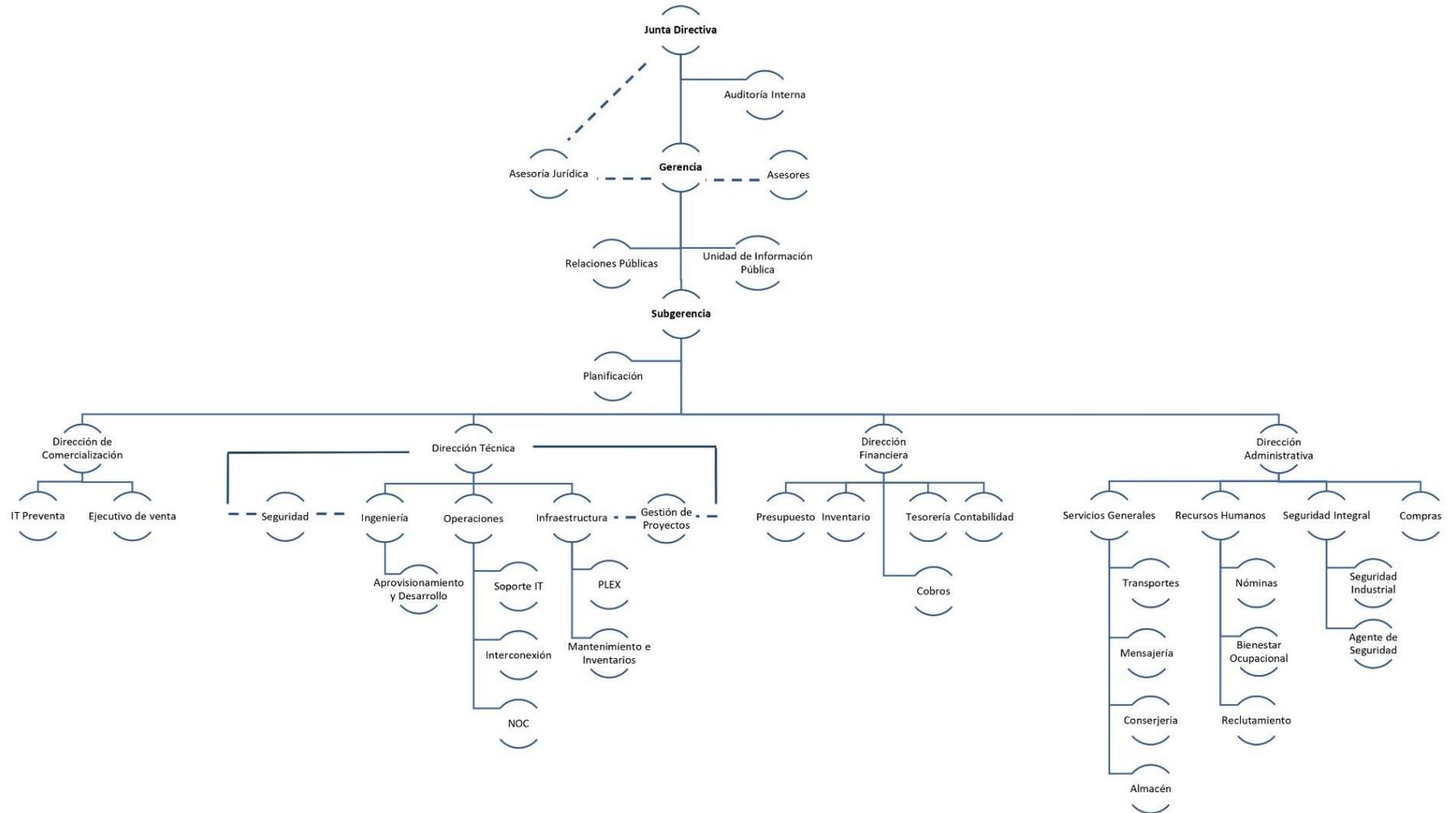
Responsabilidad social

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

Compromiso

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

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



GERENCIA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Gerente	
NIVEL	N/A	
SUBALTERNOS	Todo el Personal de la institución	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Ser el jefe superior de las dependencias y del personal de GUATEL, dirigir todas las actividades técnicas y administrativas de la institución, y ser el responsable ante la Junta Directiva por el correcto y eficaz funcionamiento de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Vigilar la correcta aplicación de la Ley Orgánica de la institución y sus reglamentos.	
2	Ejercer la Representación Legal de la institución, que puede ser delegada total o parcialmente, previa autorización de Junta Directiva.	
3	Entregar informes requeridos por Junta Directiva y su Presidente.	
4	Elaborar y proponer con la debida anticipación, el proyecto de agenda y documentación de los asuntos a tratar en las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva.	
5	Nombrar y remover, excepto aquellos cuya designación corresponda a Junta Directiva, a empleados y funcionarios de la institución de acuerdo con los reglamentos respectivos.	
6	Proponer a Junta Directiva el nombramiento, promoción o remoción de los funcionarios superiores de la institución, según establece la Ley y sus reglamentos.	
7	Efectuar las disposiciones y resoluciones tomadas por la Junta Directiva.	
8	<p>Someter a consideración de Junta Directiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyectos del presupuesto anual de ingresos y gastos de la institución, así como las modificaciones que sean necesarias durante el ejercicio financiero correspondiente. • Proyectos de los programas de desarrollo, tarifas, mercado y operaciones de los servicios, así como las modificaciones que sean necesarias para adecuarlas a sus objetivos cuando varíen las condiciones en que se fundamentaron. • Presupuestos para disponer el destino de las utilidades o en su caso la forma de enjugar las pérdidas de conformidad con la Ley. • Proyectos de modificación de la organización administrativa de la institución. • Proyectos de Reglamento de acuerdo con la Ley Orgánica de la institución. • Informes de las operaciones o Estados Financieros que realice anualmente la institución, los Balances, Estados de Resultados, así como los proyectos de memoria de labores de la institución, evaluación y análisis de los costos de operación de las funciones y servicios de mercado realizados. • Ejecutar las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo. 	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel, no debe acreditar nivel académico.	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de GUATEL.	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de GUATEL, de preferencia ser de reconocida competencia en servicios de telecomunicaciones.
	HABILIDADES	
	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel, No debe acreditar habilidades específicas.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Subgerente	
NIVEL	N/A	
SUBALTERNOS	Todo el Personal de la institución	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Gerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Desempeñar sus funciones por delegación del Gerente, ante quien es directamente responsable.		
D. FUNCIONES		
1	Apoyar en todo lo solicitado por el Gerente, así como de apoyar al Asistente de Gerencia en el día a día.	
2	Apoyar en vigilar la correcta aplicación de la Ley Orgánica de la institución y sus reglamentos.	
3	Apoyar en la creación y entrega de los informes requeridos por Junta Directiva y su Presidente.	
4	Apoyar en la creación de la agenda de sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva.	
5	Crear un sistema de evaluación de desempeño para los trabajadores de la institución en base a puntuaciones cualitativas y cuantitativas para ayudar a la mejora del personal dentro de la institución.	
6	Apoyar al Gerente en los temas de Proyectos de Presupuesto, así como sus modificaciones para un ejercicio financiero saludable.	
7	Apoyar al Gerente en los temas de Proyectos de desarrollo, tarifas, mercado y operaciones de los servicios para mejorar la rentabilidad de la institución.	
8	Apoyar al Gerente en los temas de la organización administrativa para una mejor asignación de obligaciones del personal y mejorar la eficiencia de la institución.	
9	Apoyar al Gerente en la evaluación constante de los Estados Financieros en conjunto con el Director Financiero de la institución.	
10	Proponer Proyectos de Inversión para el destino de las utilidades generadas durante el ejercicio fiscal.	
11	En caso de ausencia del Gerente, deberá de tomar todas las atribuciones y responsabilidades durante el tiempo que permanezca ausente.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel, no debe acreditar nivel académico.	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel, de preferencia ser de reconocida competencia en servicios de telecomunicaciones.
	HABILIDADES	
	Con base en el Artículo 18 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, Ley Orgánica de Guatel, No debe acreditar habilidades específicas.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Asistente de Gerencia	
NIVEL	Medio	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Gerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Ejecutar las tareas de asistencia en la Gerencia de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Atender y anunciar a las visitas, previa cita con personal de Gerencia.	
2	Llevar ordenadamente la agenda diaria de reuniones.	
3	Recibir, despachar y registrar los expedientes y documentos varios que ingresan y egresan a Gerencia.	
4	Llevar un registro confiable de toda la correspondencia de Gerencia.	
5	Digitar dictámenes, providencias, informes, resoluciones, oficios y cualquier documento solicitado por Gerencia.	
6	Llevar registros y control de audiencias de Gerencia.	
7	Rendir información de las actividades que se efectúan por parte de Gerencia.	
8	Atender el teléfono, tomar mensajes y proporcionar la información requerida.	
9	Liquidar en Caja Chica los montos de viáticos que le sean asignados a Gerencia.	
10	Revisar que no falten los útiles y suministros de oficina necesarios para el funcionamiento de Gerencia.	
11	Elaborar informes.	
12	Redactar correspondencia.	
13	Cualquier otra actividad asignada oportunamente por la Gerencia.	
14	Realizar las convocatorias para las reuniones de Junta Directiva.	
15	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título de Secretaria Bilingüe Secretaria Comercial o carrera afín.	Dos años de experiencia en puestos de secretaria.	Conocimientos avanzados en operación de computadoras, plantas telefónicas, teléfonos, fax, impresoras, escáner y proyector. Conocimiento avanzado de ortografía y semántica. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos y experiencia en almacenamiento y correlativos de información importante.
	HABILIDADES	
	Excelentes relaciones humanas, servicio al cliente, responsable, honrada, honesta y acostumbrada a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	Inglés básico, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Asesor de Gerencia	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	Ninguno	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Gerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Asesorar a la Gerencia en los asuntos de telecomunicaciones en Guatemala.		
D. FUNCIONES		
1	Dirigir, coordinar y verificar las actividades que requieren consultas especiales con el fin de garantizar el desarrollo eficiente de los procesos y el buen desempeño de la institución y cuando su jefe inmediato considere necesaria y oportuna su participación atender situaciones específicas.	
2	Brindar asesoría en el desarrollo, interpretación, coordinación y ejecución de políticas y estrategias y en el diseño de planes y programas en el área de su dominio profesional a ser contenidas en el plan de desarrollo institucional con el fin de apoyar el crecimiento de la institución.	
3	Verificar el cumplimiento de los objetivos y la ejecución y el control de los programas específicos de su área de acuerdo con los lineamientos formulados por la Gerencia General.	
4	Ante las diferentes actividades de la Gerencia General y su solicitud, aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionados con su área de especialidad.	
5	Revisar procedimientos operativos de la institución para que se generen políticas y lineamientos.	
6	Prestar asistencia profesional y emitir juicio en los asuntos que le sean encomendados por la Gerencia General.	
7	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.	
8	Desarrollar las funciones en el nivel, la naturaleza y área de su dominio profesional.	
9	Realizar evaluaciones periódicas de los procesos y actividades de la institución y recomendar los cambios que considere necesario y oportunos como resultados de dichas evaluaciones.	
10	Asistir a las reuniones y/o comisiones por designación de la Gerencia General.	
11	Representar a la institución en los asuntos señalados por la Ley o por la Gerencia.	
12	Presentar anualmente un plan de trabajo para el desempeño de sus funciones y un informe de gestión sobre los resultados obtenidos, las cuales serán evaluados por la Gerencia General.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Título universitario en las carreras de Ingeniería industrial, en Telecomunicaciones, Ingeniería Eléctrica, Informática, Electrónica, Licenciatura en Administración de Empresas, Política, Ciencias Jurídicas y Sociales, Contaduría Pública y Auditoría, Economía, título de Profesional Universitario y/o de especializaciones afines con el cargo. Colegiado Activo.	De preferencia cinco años de experiencia profesional.	
	HABILIDADES	
	Capacidad para la toma de decisiones de tipo gerenciales. Habilidades comunicativas de expresión e información.	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 16 de 89

	<p>Habilidades para realizar intervenciones y presentaciones en público acerca de temas técnicos y gerenciales.</p> <p>Capacidad para trabajar bajo presión y manejo de situaciones ambiguas.</p> <p>Manejo de resolución de conflictos. Capacidad de negociación y relacionamiento con grupos de interés.</p> <p>Planificación y pensamiento estratégico.</p> <p>Habilidad para estimular y trabajar en equipo.</p> <p>Conocimiento y habilidades para capacitar y asesorar.</p> <p>Capacidad para delegar funciones.</p> <p>Actitudes y comportamientos de servicio, compañerismo, colaboración, tacto, tolerancia, flexibilidad, aprendizaje, compromiso con la institución, adaptación a la dinámica y cambios de la institución.</p>	
IDIOMAS	NO APLICA	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Unidad de Información Pública.	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Gerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
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.		
D. FUNCIONES		
1	Atender la publicación de la página web del libre acceso al público.	
2	Recibir las solicitudes de información pública que ingresen a la institución de forma verbal, escrita, telefónica o digital.	
3	Solicitar información a los enlaces de los Departamentos o Unidades que corresponda dirigir y coordinar acciones para que se responda de forma oportuna a las solicitudes requeridas.	
4	Satisfacer las solicitudes de información en los plazos fijados por la ley.	
5	Elaborar y actualizar el catálogo electrónico para usuarios que requieran información.	
6	Comunicar razones de prórroga para atender las solicitudes.	
7	Entregar información solicitada de forma personal, telefónica o electrónica. Elaborar resoluciones administrativas dando respuesta a los requerimientos realizados razonando con fundamento legal y notificando a los interesados el contenido de esta.	
8	Limitar y exceptuar la obligación de informar al Estado, según lo establecido en la Ley.	
9	Atender solicitudes inconformes por la denegación de la información solicitada.	
10	Clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información cuando sea el caso.	
11	Divulgar y publicar aquella información relacionada con los fondos públicos que reciba publicar información pública de oficio en los términos y tiempos establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública y otras leyes aplicables.	
12	Sistematizar la información de la institución de interés público.	
13	Realizar acciones de seguimiento, capacitación y actualización en materia de información pública y derecho a la protección de los datos personales de los particulares.	
14	Mantener contacto con la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría de Derechos Humanos.	
15	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo de conformidad con la Ley y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio o técnico, de preferencia estudios universitarios de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de experiencia laboral.	Ley de Acceso a la Información Pública. Manejo de equipo y programas de computación. Servicio al cliente. Manejo de redacción de informes técnicos.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas. Buena comunicación y redacción.	
IDIOMAS	De preferencia Inglés básico, oral y escrito.	

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Auditoría Interna	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de Auditoría Interna	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Inspeccionar, fiscalizar y llevar a cabo los controles internos de las operaciones financieras y contables de GUATEL, en consecuencia, vigilar el correcto cumplimiento de las leyes y reglamentos de estos, así como las resoluciones de la Junta Directiva, la Gerencia y demás autoridades de GUATEL.</p>		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de Auditoría Interna.	
2	Analizar e interpretar los Estados Financieros presentados a Gerencia.	
3	Proponer cambios pertinentes para mejorar los sistemas y procedimientos contables.	
4	Proporcionar asesoría en todo lo relacionado con el área de su competencia.	
5	Informar a Gerencia sobre la evaluación financiera de la institución, así como del desarrollo de las operaciones contables.	
6	Emitir dictámenes sobre asuntos encomendados por Gerencia.	
7	Participar en reuniones de trabajo que le sean solicitados por Gerencia.	
8	Efectuar evaluaciones de desempeño del personal a su cargo.	
9	Velar por la capacitación constante del personal de Auditoría Interna.	
10	Estar en contacto y entregar toda la información solicitada por la Auditoría Externa contratada por la institución.	
11	Velar por la correcta utilización de fondos según sea el destino de estos.	
12	Evaluar constantemente el trabajo de los Contadores de la empresa y del personal encargado de manejar el dinero de la institución.	
13	Presentar inmediatamente cualquier incongruencia del sistema contable de la institución a la Gerencia.	
14	Desarrollar cualquier otra actividad que le sea solicitada por Gerencia o Junta Directiva.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título universitario en Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría. Colegiado Activo.	Cinco años de experiencia laboral en puesto de Auditoría	Conocimiento avanzado en el área contable según las Leyes actuales de Guatemala. Conocimiento básico sobre la Ley de Compras y Contrataciones del Estado. Conocimiento y aptitudes para capacitar y asesorar en los requerimientos contables. Conocimiento avanzado de paquetes de software y
	HABILIDADES	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 20 de 89

	Ordenado, buenas relaciones humanas, manejo y control de personal, numéricas y matemáticas, facilidad para trabajar en equipo.	manejo de internet. Conocimiento del Reglamento de SAT y sus aplicaciones reales para el sector público. Aptitudes básicas para el control del personal. Conocimientos sobre mejora continua de los procesos contables.
IDIOMAS		N/A

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Auditoría Interna	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Auditoría Interna	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Inspeccionar, fiscalizar y llevar a cabo los controles internos de las operaciones financieras y contables de GUATEL, en consecuencia, vigilar el correcto cumplimiento de las leyes y reglamentos de este, así como las resoluciones de la Junta Directiva, la Gerencia y demás autoridades de GUATEL.		
D. FUNCIONES		
1	Realizar evaluaciones especiales a las distintas áreas que conforman las direcciones de la institución.	
2	Evaluar constantemente el control contable interno de la institución.	
3	Investigar situaciones especiales que sean solicitadas por el Auditor Interno.	
4	Mantener informando al Auditor Interno respecto a las labores y resultados de los trabajos solicitados.	
5	Elaborar informes de los trabajos realizados, planteando ajustes, deficiencias y recomendaciones pertinentes.	
6	Asistir a reuniones y capacitaciones de trabajo.	
7	Dar seguimiento a los programas de mejoras al sistema contable.	
8	Estar en contacto directo con los contadores y personal que maneja caja chica.	
9	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio o técnico o de preferencia estudios universitarios de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de Experiencia laboral en puesto similar.	Conocimiento intermedio en el área contable según las Leyes actuales de Guatemala. Conocimiento básico sobre la Ley de Compras y Contrataciones del Estado. Conocimientos para capacitar y asesorar en los requerimientos contables. Manejo de equipo y programas de computación Conocimiento del Reglamento de SAT y sus aplicaciones reales para el sector público.
	HABILIDADES	
	Planificación en trabajos de auditoría, facilidad para trabajar en equipo, capacidad de transmitir información a otros, matemática y numéricas, buenas relaciones humanas.	
IDIOMAS	N/A	

RELACIONES PÚBLICAS

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Relaciones Públicas	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Gerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Enfatizar eficientemente programas de comunicación externa e interna, planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades del Departamento de Relaciones Públicas. Brindar Asistencia a los usuarios y personal del departamento y apoyar en las actividades de este.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar, programar y supervisar las actividades del departamento.	
2	Recabar información sobre las obras realizadas por la institución, para procesarla, formular y expedir informes al interno y externo.	
3	Supervisar los avances y seguimientos a la planificación del departamento.	
4	Dirigir, coordinar y supervisar al personal del departamento.	
5	Promocionar y difundir las distintas actividades que realizan las distintas áreas de la institución.	
6	Contactar y convocar con los medios de comunicación y redes sociales.	
7	Brindar información estadística que requieren entidades varias y público en general: vía telefónica, correo electrónico y redes sociales.	
8	Supervisar y dar seguimiento a la Unidad de Información Pública.	
9	Desarrollar gráficas, etiquetas, diseños, tablas y otros elementos necesarios para la recolección de material informativo, promocional, entre otras.	
10	Mantener archivo de fotografías, videos de eventos de la institución.	
11	Dar asistencia técnica en el montaje de eventos de la dirección cuando sea necesario.	
12	Monitorear, analizar y evaluar la presencia de la institución en medios de comunicación.	
13	Elaborar y actualizar el catálogo electrónico para usuarios de información.	
14	Apoyar en diseño de la imagen institucional.	
15	Apoyar a usuarios en el manejo de información digital.	
16	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, Mercadeo y Publicidad, Relaciones Internacionales, Ciencias Económicas o carrera afín.	Dos años de experiencia profesional en cargos directivos y en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en manejo de redes sociales, páginas web, eventos y protocolo. Conocimiento en el área de informática, clasificación de documentos, atención al público.
	HABILIDADES	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 24 de 89

	Buenas relaciones humanas, creatividad, innovación, buena comunicación y relaciones públicas. Redacción y ortografía.	
IDIOMAS	Inglés básico, oral y escrito.	

ASESORÍA JURÍDICA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Asesoría Jurídica	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	Asesor Jurídico, Analista de Asesoría Jurídica y Procurador	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva y Gerencia	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Ser responsable de todos los aspectos de índole jurídica de GUATEL. Actuar como abogado y/o mandatario en los procesos judiciales en que GUATEL actúa como parte. Emitir los dictámenes sobre los expedientes cursados; coordinar y participar 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 de la institución que convenga a los intereses institucionales y del Estado.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, asignar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de Asesoría Jurídica en las distintas áreas que la integran.	
2	Ejercer la representación como Mandatario Judicial de la empresa en todo asunto de carácter legal.	
3	Asistir a las audiencias que señalen en todo juicio en que sea parte interesada o se vea involucrada la empresa.	
4	Revisar, aprobar y emitir dictámenes sobre los expedientes cursados a Asesoría Jurídica.	
5	Coordinar y asesorar la elaboración de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones legales de la empresa.	
6	Realizar convenios, contratos.	
7	Proporcionar Asesoría Legal a Junta Directiva, Gerencia y demás dependencias de la empresa.	
8	Participar e integrar comisiones de trabajo.	
9	Desarrollar cualquier otra actividad que le sea asignada por la Gerencia.	
10	Ejecutar las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en la carrera profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario o el equivalente a estas profesiones. Colegiado Activo.	Dos años de experiencia laboral relacionada con el ámbito jurídico.	Conocimiento de las normas de derecho existente (derecho positivo, doctrina y jurisprudencia). Actualización permanente en el conocimiento de las normas de derecho existente. Capacidad para captar el problema jurídico, que implica una situación controvertida y habilidad para defender al cliente. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Manejo de situaciones difíciles, buenas relaciones humanas, liderazgo, trabajo en equipo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Asesor Jurídico	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Asesoría Jurídica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Asesoría Jurídica	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Fungir como Asesor Jurídico en casos concretos para apoyo de Gerencia y del Jefe de Asesoría Jurídica en asuntos administrativos y jurídicos, dentro y fuera de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Elaborar proyectos de resoluciones de Gerencia, convenios, contratos administrativos y demás documentos de carácter legal.	
2	Cuando el Director de Asesoría Jurídica lo designe, comparecer ante los órganos jurisdiccionales en donde la institución forme parte.	
3	Asistir junto al Director de Asesoría Jurídica a las audiencias que señalen en todo juicio en que sea parte interesada o se vea involucrada la empresa.	
4	Realizar notificaciones, resoluciones de Gerencia, oficios, contratos administrativos, citaciones, letras de cambio, finiquitos y providencias.	
5	Elaborar actas de legalización de documentos varios.	
6	Otras que le sean asignadas por el jefe inmediato o autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en la carrera profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario o el equivalente a estas profesiones. Colegiado Activo.	Dos años de experiencia profesional en puesto similar.	Conocimiento de las normas de derecho existente (derecho positivo, doctrina y jurisprudencia). Actualización permanente en el conocimiento de las normas de derecho existente. Capacidad para captar el problema jurídico, que implica una situación controvertida y habilidad para defender al cliente. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Manejo de situaciones difíciles, buenas relaciones humanas, liderazgo, trabajo en equipo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Asesoría Jurídica	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Asesoría Jurídica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Asesoría Jurídica	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar asistencia al Jefe de Asesoría Jurídica, así mismo realizar labores de procuración para los casos existentes en los diferentes órganos administrativos y jurisdiccionales.		
D. FUNCIONES		
1	Proporcionar asistencia al Asesor Jurídico en las actividades que sean encomendadas.	
2	Analizar expedientes para realizar minutas de opiniones y dictámenes jurídicos.	
3	Revisar bases de cotización y licitación.	
4	Elaborar los diferentes tipos de memoriales que le sean requeridos.	
	Realizar los trámites administrativos asignados por el Jefe de Asesoría Jurídica.	
5	Procuración de diversos juicios en tribunales de instancia y de alzada.	
7	Elaborar informes varios que le sean solicitados	
8	Procurar todos los procesos que involucren a GUATEL.	
9	Supervisar y actualizar los archivos computarizados de la Unidad de Asesoría Jurídica para el manejo en red de los procesos en donde se encuentre involucrado GUATEL.	
10	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia Cierre de Pensum de la Carrera Universitaria de Ciencias Jurídicas y Sociales de Abogado y Notario.	Un año de experiencia laboral.	Conocimientos de las normas legales vigentes. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Colaboración, capacidad de trabajar en grupo y trabajo bajo presión, buenas relaciones personales. Facilidad de expresión oral y dominio del lenguaje. Hábito o aptitud para la comprensión lectora.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Procurador	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Asesoría Jurídica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Asesoría Jurídica	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar apoyo al Jefe de Asesoría Jurídica y al personal que conforma la Asesoría Jurídica.		
D. FUNCIONES		
1	Llevar agenda diaria de reuniones.	
2	Recibir, despachar, registrar expedientes y documentos varios que ingresan y egresan a Asesoría Jurídica.	
3	Llevar registro de toda la correspondencia de Asesoría Jurídica.	
4	Llevar registros y control de audiencias de Asesoría Jurídica.	
5	Atender el teléfono, tomar mensajes y proporcionar la información requerida.	
7	Revisar que no falten los útiles de oficina y suministros necesarios que complementan el funcionamiento de Asesoría Jurídica.	
8	Realizar otras que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Jefes superiores.	
9	Procurar los procesos que involucren a GUATEL.	
10	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia título de nivel medio, o estudios en la Carrera Universitaria de Abogado y Notario o Ciencias Jurídicas y Sociales.	Un año de experiencia laboral.	Conocimientos en la elaboración de documentos oficiales. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Manejo de situaciones difíciles, buenas relaciones humanas, trabajo en equipo.	
IDIOMAS	N/A	

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Planificación	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de Planificación	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Subgerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Ser una guía clara para la operación de las diferentes actividades, por medio de una planificación estratégica y operativa que garantice la ejecución de planes, proyectos y procesos institucionales.		
D. FUNCIONES		
1	Verificar la realización y actualización de los manuales de procedimientos de la institución.	
2	Recopilar información detallada del quehacer institucional, regulando manuales (Manual Administrativo -MA-, Manual de Normas y Procedimientos -MNP- y otros que le sean requeridos), procesos, procedimientos, formatos, diagramas de flujo, gestión, seguimiento y evaluación de estos.	
3	Sistematizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas -FODA- de la institución, velando por la Gestión Pública orientada a resultados.	
4	Elaborar y revisar el Árbol de Problemas -AP-, Plan Estratégico Institucional -PEI-, Plan Operativo Multianual -POM-, Plan Operativo Anual -POA-, modelos conceptuales, anteproyectos y/o proyectos de presupuestos, entre otros, que garanticen la planificación y ejecución de planes y/o proyectos.	
5	Verificar y cumplir con gestiones pertinentes, ante la Secretaría General de Planificación -SEGEPLAN-, Sistema de Gestión -SIGES-, Sistemas de Contabilidad Integrada -SICOIN-.	
6	Evaluar constantemente proyectos de mejora a cualquier órgano de la institución.	
7	Estudiar cada proceso de la institución para confirmar si es necesario para el correcto funcionamiento o si se deben añadir más.	
8	Asignar a su asistente la verificación y evaluación de los procesos que sean estudiados en cada caso.	
9	Entregar un informe al Gerente sobre las mejoras que recomienda y los procesos que puedan tener un cambio importante.	
10	Desarrollar cualquier otra actividad asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título universitario en Ingeniería Industrial o Administrativa; Licenciatura en Administración de	Dos años en puestos afines o similares.	Conocimiento en Investigación de Operaciones. Conocimiento y manejo de SIGES y SICOIN. Conocimientos en paquetes de software, tablas
	HABILIDADES	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 32 de 89

Empresas o Pública; Economista o carrera afín. Colegiado activo.	Buenas relaciones humanas, liderazgo, orden, responsable, hábil con sistemas de computación y muy analítico.	dinámicas y estadísticas. Conocimiento en procedimientos, manuales y gestión de planificación institucional. Cocimiento de procesos administrativos institucionales. Experiencia en análisis de procesos y planificación de proyectos.
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Planificación	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Unidad de Planificación	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Planificación	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Ejecutar todas las actividades, evaluaciones, análisis, gestiones, proyectos y solicitudes que el Jefe de Planificación le asigne elaborar, así como estar atento a todas las actividades de la Unidad.		
D. FUNCIONES		
1	Digitar los manuales de procedimientos de la institución.	
2	Colaborar en la recopilación de información del quehacer institucional como entrevistas a los colaboradores de la institución, solicitar sus recomendaciones y oportunidades para hacerlas llegar al Jefe de Planificación.	
3	Colaborar en la búsqueda y digitar todas las fortalezas, debilidad, oportunidades y amenazas -FODA- de la institución para que sea evaluado por el Jefe de Planificación.	
4	Digitar todos los planes, modelos, anteproyectos y proyectos que el Jefe de Planificación le asigne realizar.	
5	Entregar y digitar los informes que serán entregados a SEGEPLAN, así como los procesos en los Sistema de Gestión y Contabilidad Integrada que sean solicitados al Jefe de Planificación.	
6	Realizar las evaluaciones escritas para evaluar los procesos que colaboren a la mejora continua de la institución.	
7	Apoyar a la consolidación y elaboración de los planes operativos.	
8	Brindar apoyo en la elaboración de Memoria de Labores.	
9	Digitar el informe que el Jefe de Planificación entregará al Gerente de la institución.	
10	Estar alerta e informar al Jefe de Planificación de cualquier proceso que pueda ser sujeto a verificación, así como de proyectos institucionales que puedan mejorar el desempeño de la institución.	
11	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar nivel medio, técnico, de preferencia acreditar estudios universitarios en Licenciatura en Ingeniería Industrial, Administrativa, Licenciatura de Administración de Empresas Economía o carrera afín.	Un año de Experiencia laboral.	Conocimiento básico en Investigación de Operaciones. Conocimientos intermedios de paquetes de software, tablas dinámicas y gráficos de estadísticas. Conocimiento básico en procedimientos, manuales y gestión de planificación institucional. Conocimientos básicos de procesos administrativos institucionales. Experiencia básica en elaboración de proyectos. Alta capacidad de escritura en computadora.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas, ordenado, responsable, analítico y acostumbrado a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Director Administrativo	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Todo el personal de la Dirección	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Subgerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Prestar apoyo en la planificación, coordinación, supervisión, dirección y asesoramiento de tareas a cargo de los departamentos de Recursos Humanos, Almacén, Servicios generales, Compras y Seguridad Integral.		
D. FUNCIONES		
1	Prestar apoyo en la elaboración del presupuesto y participación en la determinación de políticas y planes de los departamentos a su cargo.	
2	Dar apoyo logístico a cada departamento o área de la empresa, en cuanto a gestión de transportes, vacaciones y otros similares.	
3	Actuar como coordinador de programas y/o proyectos en actividades administrativas.	
4	Planificar los procesos y acciones a desarrollar en los departamentos del área administrativa, en apoyo a las instancias sustantivas y a los diferentes órganos de apoyo de la empresa.	
5	Coordinar, supervisar y controlar el manejo y uso de las compras y adquisiciones de la empresa de manera óptima y transparente.	
6	Establecer una forma eficiente para realizar cada uno de los procedimientos, basados en los estándares de calidad necesarios para efectuar cada uno de ellos.	
7	Verificar la reclasificación y creación de puestos, permutas, traslados presupuestarios, contratación de personal interino y otros similares.	
8	Realizar estudios de salarios, ascensos temporales, contratación de personal por planilla, bonificaciones y las relaciones con la evaluación del desempeño.	
9	Entrevistar a personas para selección de personal.	
10	Analizar los resultados en el desempeño del personal laborante.	
11	Realizar cualquier actividad asignada por el Gerente General.	
12	Verificar el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos que afecten las actividades propias.	
13	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título técnico o profesional, en las carreras de Administración de Empresas, Administración Pública, Administración de Negocios, en Ciencias de la Administración, Ingeniería Industrial o carrera afín.	De preferencia tres años de experiencia profesional y en labores relacionadas con el puesto, que incluyan supervisión de personal.	Conocimiento de contabilidad, economía, cálculo, mercadeo, estadística, producción, logística y transporte. Conocimiento de la Ley de Contrataciones del Estado. Conocimiento del Sistema Guatecompras. Operar equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas, manejo y control de personal, habilidades numéricas y matemáticas. Manejar situaciones problemáticas, individuales y generales de la empresa.	
IDIOMAS	No Aplica	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 36 de 89

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

REGLÓN PRESUPUESTARIO	022
PUESTO FUNCIONAL	Asistente Administrativo
NIVEL	Medio / Técnico
SUBALTERNOS	N/A

B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	Dirección Administrativa
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo

C. OBJETIVO DEL PUESTO

Apoyar en la recepción, entrega y archivo de documentos de la Dirección Administrativa de la institución, así como apoyar en las gestiones que le sean designadas.

D. FUNCIONES

1	Redactar documentos ejecutivos: llevar control sobre dichos documentos, organizarlos y presentarlos a las personas encargadas.
2	Planificar la agenda de diferentes áreas u oficinas: administrar y gestionar las actividades.
3	Atender al cliente en forma presencial, telefónica o virtual.
4	Elaborar oficios y documentos empresariales.
5	Contestar llamadas dirigidas a la Dirección Administrativa.
6	Actualizar el archivo de documentos semanalmente asociados a la Dirección Administrativa.
7	Confirmar citas y reuniones agendadas con anterioridad.
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

E. REQUISITOS DEL PUESTO

ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título de Secretaria Bilingüe, Oficinista o estudios universitarios en las carreras de Administración de Empresas, Administración pública, o carrera afín.	Dos años de experiencia laboral.	Manejo de equipo y programas de computación Manejo de archivo, atención al cliente, conocimientos básicos en el área administrativa.
	HABILIDADES	
IDIOMAS	De preferencia inglés básico, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Servicios Generales	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Conserje, Mensajero, Encargado de almacén, Encargado de Transportes	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Proveer de transporte al personal de la institución para actividades laborales, así como velar porque a los vehículos se les proporcione el mantenimiento preventivo para su perfecto funcionamiento.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar, supervisar, dirigir y controlar las actividades de conserjería y mantenimiento de equipo, mobiliario, sistemas eléctricos e instalaciones, a fin de proveer los servicios requeridos por la institución.	
2	Llevar el control de programación y supervisar el mantenimiento que se realiza al aire acondicionado.	
3	Coordinar sus actividades con otras unidades cuando le sea requerido.	
4	Organizar y dirigir las acciones necesarias para el control de las instalaciones, mobiliarios y equipos de oficina.	
5	Realizar trámites o gestiones para la contratación de empresas que brinden servicio de reparaciones específicas.	
6	Controlar el suministro de agua potable y embotellada, así como artículos para el servicio de café e insumos de limpieza que se utilizan en todos los edificios de GUATEL.	
7	Verificar los bienes, mobiliario y equipo que se entrega por parte del personal de baja.	
8	Remitir informe de actividades a la Dirección Administrativa.	
9	Supervisar el buen funcionamiento del edificio de GUATEL, así como de los servicios básicos.	
10	Desarrollar cualquier actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar nivel medio, técnico, de preferencia acreditar estudios universitarios en Licenciatura en Administración de Empresas, Administración Pública, o carrera afín.	Un año de experiencia laboral, que incluya supervisión de personal.	Conocimientos básicos de mantenimiento de edificios.
	HABILIDADES	
	Dinámico, proactivo. manejo y supervisión de personal.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Transportes	
NIVEL	Medio	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Servicios Generales	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Proveer de transporte al personal de la institución para actividades laborales, así como velar porque a los vehículos se les proporcione el mantenimiento preventivo para su perfecto funcionamiento.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar, dirigir, supervisar y controlar las actividades de transporte y mantenimiento de los vehículos de la institución.	
2	Suministrar en forma eficiente y oportuna el servicio de transporte a las unidades y departamentos de la institución.	
3	Organizar y dirigir las acciones necesarias para asegurar el buen estado de los vehículos, enviando un listado actualizado de los vehículos para incluirlos en las pólizas.	
4	Realizar trámite para recuperación de vehículos robados.	
5	Apoyar y dar seguimiento a los pilotos que fueron objeto de robo de los vehículos.	
6	Informar mensualmente a su jefe inmediato en cuanto al consumo de lubricantes, combustible, accesorios.	
7	Proveer servicios de transporte a las distintas dependencias de la empresa que los necesitan.	
8	Elaborar los pedidos necesarios para el servicio de los vehículos de la empresa.	
9	Verificar que los vehículos se encuentren solventes de multas de tránsito, así como realizar el pago del impuesto de circulación de vehículos.	
10	Velar porque los seguros vehiculares estén vigentes con empresas reconocidas legalmente y con soporte técnico.	
11	Controlar el suministro de combustible y el servicio de lubricación y engrase de vehículos, a través de mediciones rutinarias del kilometraje recorrido.	
12	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio y de preferencia estudios universitarios.	Un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.	Conocimientos básicos de mecánica general, conocimiento de la Ley de Tránsito y su Reglamento.
	HABILIDADES	
	Dinámico, proactivo.	
IDIOMAS	N/A	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 39 de 89

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Mensajero	
NIVEL	Primario / Medio	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Servicios Generales	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Repartir correspondencia de GUATEL a las diferentes instituciones y empresas.		
D. FUNCIONES		
1	Distribuir la correspondencia de la institución a las diferentes instituciones y empresas.	
2	Realizar pagos de los diferentes servicios de la institución en los bancos.	
3	Obtener formularios y documentos para trámites varios.	
4	Trasladar material y documentos a bodega.	
5	Entregar y recoger paquetes.	
6	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar sexto grado de educación primaria, de preferencia nivel medio.	Seis meses de experiencia laboral.	Conocimiento de la Ley de Tránsito y su Reglamento.
	HABILIDADES	
	Excelentes relaciones interpersonales. Puntualidad, honradez.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Almacén	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Servicios Generales	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Administrar las acciones de suministro de papelería y equipo de oficina, a todas las unidades de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Llevar el control permanente de existencia de materiales y equipo en el almacén, registrando oportunamente los ingresos y egresos de estos.	
2	Verificar que los materiales y equipo entregados por los proveedores llenen los requisitos y especificaciones necesarias.	
3	Velar por la entrega oportuna de los materiales y equipos solicitados por las unidades/departamentos de la institución.	
4	Elaborar requisiciones y transferencias.	
5	Llevar el control de inventarios.	
6	Levar el control de existencias físicas por tarjeta de anaquel.	
7	Informar al jefe inmediato superior sobre movimientos, anomalías o faltantes en los materiales y equipo bajo su responsabilidad.	
8	Entregar el material de oficina que solicitan.	
9	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título o diploma de nivel de educación media, de preferencia con estudios universitarios.	Un año de experiencia laboral.	Conocimiento de inventarios, manejo de kárdex.
	HABILIDADES	
	Dinámico, proactivo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Conserje	
NIVEL	Primario	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Servicios Generales	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Vigilar la entrada y salida de personas a la institución, así como el mantenimiento adecuado de las instalaciones.		
D. FUNCIONES		
1	Realizar la limpieza general de las oficinas de la institución.	
2	Realizar la limpieza externa del equipo de cómputo y de los escritorios.	
3	Limpiar ventanales.	
4	Limpiar el área de los baños de los módulos asignados.	
5	Realizar el pedido de material de limpieza cuando sea necesario.	
6	Apoyar en el traslado de mobiliario y equipo de oficina, cuando sea necesario.	
7	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar estudios a nivel primario.	Seis meses de experiencia laboral.	Saber leer y escribir.
	HABILIDADES	
	Dinámico, proactivo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Recursos Humanos	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Personal de Recursos Humanos	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
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.		
D. FUNCIONES		
1	Actuar como un organismo de apoyo a la Gerencia, en la delicada labor de asegurar que el personal llene requisitos mínimos de salud mental a su ingreso y durante su gestión.	
2	Prestar apoyo a todas las dependencias de la empresa, para que la selección, contratación y desarrollo del personal, se lleven a efecto dentro del más alto grado de profesionalismo, conforme a las prácticas más modernas de administración de personal.	
3	Administrar conforme las disposiciones del Código de Trabajo y del Reglamento de GUATEL, los Recursos Humanos que prestan servicios a la empresa.	
4	Coordinar y supervisar las labores desarrolladas por los departamentos de la Dirección.	
5	Velar porque el personal técnico y administrativo, sea debidamente adiestrado para el mejor desempeño de sus labores.	
6	Formular estudios sobre problemas de organización de personal y presentar cursos alternos de acción, para solucionarlos.	
7	Formar parte de comisiones de trabajo, en las que debe intervenir como parte de su quehacer institucional.	
8	Tramitar becas y/o subsidios para el personal seleccionado, con la finalidad de efectuar estudios en el interior o en el exterior del país	
9	Realizar una política de relaciones del personal con la empresa, que favorezca a GUATEL en sus funciones sin afectar el desarrollo laboral y personal de sus trabajadores.	
10	Gestionar los documentos legales que formalizan la contratación de personal permanente y temporal, notificaciones de cancelación laboral, ascensos y traslados.	
11	Elaborar estadísticas de personal y sus erogaciones.	
12	Determinar y cuantificar el presupuesto del departamento y el de sus unidades.	
13	Emitir circulares al personal con el objeto de cumplir con normas legales de índole laboral.	
14	Ejecutar otras funciones que le correspondan y que le sean asignadas por autoridad superior.	
15	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar cierre de pensum en las carreras universitarias de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Pública, Psicología, Psicología Industrial, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín.	Dos años de experiencia laboral.	Conocimiento de leyes laborales y otras normativas. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas, manejo de personal, liderazgo, manejo de situaciones problemáticas.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Reclutamiento y Selección	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Coordinar, organizar y dirigir las actividades de reclutamiento y selección, implementando procedimientos de control interno.		
D. FUNCIONES		
1	Establecer los requisitos de reclutamiento, estudiando los planes, misión, visión y valores de la organización de la empresa.	
2	Coordinar reuniones con la Gerencia y jefes de las distintas áreas para discutir sus necesidades.	
3	Entrevistar al personal que solicita plazas a través de la convocatoria.	
4	Elaborar el perfil del "candidato ideal" y publicar ofertas de empleo.	
5	Confirmar las fechas límite de reclutamiento, como las expectativas de las distintas áreas.	
6	Revisar y actualizar la descripción de los perfiles de los cargos.	
7	Determinar los requisitos del candidato, estudiando su experiencia laboral y formación académica.	
8	Buscar candidatos potenciales en las redes sociales y páginas de empleo.	
9	Establecer una fuente de candidatos, contactando a universidades y asociaciones profesionales.	
10	Utilizar la publicidad para establecer contactos y atraer candidatos.	
11	Mantener actualizada la información de los candidatos.	
12	Gestionar todo el proceso de preempleo del candidato, además de revisar su CV y resultados de la entrevista y evaluaciones.	
13	Coordinar y realizar entrevistas laborales con los candidatos con la finalidad de verificar que sus habilidades y destrezas cumplan con los requisitos solicitados y puedan ser reclutados.	
14	Evaluar la habilidad del candidato para ajustarse a la cultura corporativa de la empresa.	
15	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar cierre de pensum de las carreras universitarias de Psicología Industrial, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Pública, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín, de preferencia título de licenciatura.	Un año de experiencia laboral.	Manejo de equipo y programas de computación Conocimiento de métodos y pruebas psicométricas. Conocimiento en selección y evaluación de Currículum Vitae.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales, manejo de personal, liderazgo, manejo de situaciones problemáticas. Capacidad para interpretar pruebas de evaluación y entrevistas.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Nóminas y Planillas	
NIVEL	Medio / Técnico / Universitario	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Administrar, controlar y elaborar todo tipo de nóminas de sueldos, prestaciones, salarios extraordinarios, etc. de los trabajadores de la empresa y de las prestaciones de jubilados y pensionados, con base en las normativas laborales vigentes.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades que realizan el departamento y la Sección de Kárdex.	
2	Administrar y operar las nóminas por sueldos, honorarios y prestaciones, renglón presupuestario 011, 022, 029, 031 y otros temporales.	
3	Operar y cuadrar los cálculos por liquidaciones finales por indemnización y prestaciones de ley.	
4	Controlar la disponibilidad de fondos para cubrir las nóminas mensuales y liquidaciones finales.	
5	Calcular retención ISR empleados (Declaración Jurada ante el Patrono).	
6	Elaborar informes y reportes a la Dirección Administrativa.	
7	Revisar y firmar toda la documentación generada en el departamento.	
8	Emitir circulares al personal con el objeto de cumplir con documentación, datos personales y de normas legales tributarias.	
9	Velar porque el personal del departamento cumpla con las normas internas de la empresa y con sus actividades diarias.	
10	Administrar, operar y pagar nóminas generales de pensiones y prestaciones de personas jubiladas y de pensionados de GUATEL.	
11	Elaborar órdenes para el pago por descuentos judiciales, préstamos y asociaciones de jubilados y pensionados.	
12	Trasladar las nóminas mensuales de los jubilados para su visa y autorización a la Dirección Financiera, Auditoría y Gerencia General.	
13	Revisar los expedientes por cálculos de pagos retroactivos de nuevos pensionados de acuerdo con la fecha de aprobación e ingreso.	
14	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar nivel medio, técnico, de preferencia acreditar estudios universitarios en Licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública, Psicología Industrial o carrera afín.	Dos años de experiencia laboral en áreas relacionadas al puesto, o en recursos humanos.	Manejo de equipo y programas de computación. Elaboración de nóminas. Conocimiento de leyes administrativas.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales, manejo de personal, liderazgo, habilidad numérica y matemática.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Bienestar Ocupacional y Previsión Social	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Coordinar y gestionar los temas asociados a calidad de vida, cultura, clima laboral, bienestar y seguridad ocupacional del personal, así como también, participar en la ejecución de procesos y proyectos, que contribuyan a la gestión de personas al interior de la institución. Asimismo, cuando aplique coordinar, organizar y dirigir las actividades referentes a previsión social.</p>		
D. FUNCIONES		
1	Gestionar proyectos y programas asociados a calidad de vida, cultura organizacional y clima laboral.	
2	Realizar acciones de apoyo al personal, orientadas a su bienestar.	
3	Planificar, organizar, coordinar y ejecutar actividades extraprogramáticas de la institución.	
4	Participar activamente en el desarrollo de procesos y proyectos asociados a la gestión de personal.	
5	Fortalecer el área de calidad de vida a través de nuevas propuestas e iniciativas en esta temática.	
6	Apoyar en la elaboración de carnés de identificación para el personal.	
7	Colaborar con las diferentes actividades motivacionales que se realizan en el departamento, generando informes de las actividades programadas.	
8	Reportar cualquier irregularidad en la bitácora de seguridad.	
9	Tramitar las solicitudes de pensión y jubilación que se presentan a la empresa.	
10	Atender a jubilados y pensionados que lo soliciten.	
11	Implementar los controles necesarios para el buen desempeño de las actividades que se realicen.	
12	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar segundo semestre de Licenciatura de las carreras de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Psicología Industrial o carrera afín.	Seis meses de experiencia laboral.	Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos en materia de calidad de vida, compensaciones, gestión del servicio de bienestar, responsabilidad social empresarial, seguridad ocupacional, clima laboral, relaciones laborales, cultura y recursos humanos. Conocimientos de contabilidad. Ley de Trabajo.
	HABILIDADES	
	Pensamiento estratégico, capacidad analítica, capacidad para desarrollar estudios y proyectos, orientación al trabajo en equipo, disposición al estudio permanente de nuevos temas, confidencialidad, desempeño bajo presión, claridad en la comunicación verbal y escrita.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Seguridad Integral	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	Encargado de Seguridad Industrial, y Seguridad Personal	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Velar por el resguardo de las instalaciones y bienes de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Supervisar el edificio y/o torres, verificando que puertas, candados, queden cerradas y con llave y luces apagadas después de terminadas las labores del día.	
2	Llevar el control de los vehículos que entran y salen propiedad de la empresa, así como particulares.	
3	Controlar el equipo que sale e ingresa.	
4	Realizar el análisis y actuación pertinente ante situaciones de emergencia.	
5	Prestar primeros auxilios en casos de emergencia.	
6	Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.	
7	Atender y estar alerta ante una emergencia.	
8	Reportar cualquier irregularidad en la bitácora de seguridad.	
9	Dar acceso a áreas restringidas al personal y a visitantes autorizados.	
10	Capacitar y formar en acciones de seguridad al personal y sensibilizar sobre posibles riesgos a los miembros de la empresa.	
11	Cumplir todas las normas y regulaciones referentes a procedimientos de seguridad y respeto a la normativa específica en protección de datos.	
12	Restringir el ingreso de ningún tipo de armas.	
13	Realizar el control y seguridad de los vehículos que se estacionen en el parqueo de entrada principal, el cual será de uso exclusivo para clientes y visitantes.	
14	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar estudios universitarios en áreas relacionadas con seguridad privada, industrial, integral o carrera afín.	Un año como guardia de seguridad y conocimientos en uso de armas de fuego.	Acreditar cursos o títulos de manejo de armas, así como los permisos para su utilización. Estar en la capacidad de utilizar armamento letal y no letal. Conocimiento del reglamento de la ley de armas y municiones. Conocimientos en primeros auxilios.
	HABILIDADES Excelente condición física: gozar de buena salud, estar en buena condición física, tener buen sentido de la visión y del oído, tener alto nivel de resistencia. Vocación por el servicio al cliente.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Seguridad Industrial	
NIVEL	Primario / Básico / Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Encargado de Seguridad Integral	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Planificar, organizar y dirigir todas las actividades de control de riesgo, de modo de contribuir eficazmente al desempeño laboral de los trabajadores, minimizando los riesgos existentes.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar con el jefe inmediato la puesta en práctica del programa de control de riesgos operacionales, según pautas de la empresa, cliente, leyes vigentes y todas las normativas aplicables al caso.	
2	Administrar el trabajo de los prevencionistas a cargo.	
3	Velar por el cumplimiento y conocimiento de los procedimientos de la empresa, en materia de seguridad integral.	
4	Desarrollar e implementar el programa de salud y seguridad ocupacional de la empresa.	
5	Gestionar en coordinación con otras áreas la capacitación del personal referente al programa de salud y seguridad ocupacional de la empresa.	
6	Coordinar y realizar inspecciones de la empresa.	
7	Informar mensualmente el desarrollo del programa de salud y seguridad ocupacional.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título a nivel medio.	De preferencia un año de experiencia en áreas relacionadas al cargo.	Salud y seguridad ocupacional. Seguridad industrial.
	HABILIDADES	
	Excelente condición física: gozar de buena salud, estar en buena condición física, tener buen sentido de la visión y del oído, tener alto nivel de resistencia. Vocación por el servicio al cliente.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Agente de Seguridad de Personal	
NIVEL	Primario / Básico / Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Encargado de Seguridad Integral	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Proporcionar seguridad y vigilancia a funcionarios de la institución, brindando protección y de salvaguardar la integridad física del funcionario o personal asignado para su protección.		
D. FUNCIONES		
1	Dar seguimiento a las personas asignadas que se desplazan de una posición a otra.	
2	Realizar visitas previas a los lugares a visitar por los funcionarios asignados.	
3	Brindar acompañamiento, defensa y protección al personal o funcionario asignado, impidiendo agresiones o actos delictivos.	
4	Velar por la vida e integridad física del funcionario o personalidades asignados.	
5	Prestar primeros auxilios en casos de emergencia.	
6	Conducir vehículos institucionales asignados a los funcionarios.	
7	Monitorear el funcionamiento del control interno, dentro de su ámbito de acción ante su superior jerárquico inmediato.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título a nivel medio.	Un año como guardia de seguridad y conocimientos en uso de armas de fuego.	Manejo de vehículos. Uso y manejo de armas de fuego.
	HABILIDADES	
	Excelente condición física: gozar de buena salud, estar en buena condición física, tener buen sentido de la visión y del oído, tener alto nivel de resistencia. Vocación por el servicio al cliente.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Compras	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de compras	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Director Administrativo	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Coordinar los procedimientos que realiza el personal a su cargo para que las actividades del Departamento sean conforme a lo que establece la Ley de Contrataciones del Estado.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar, dirigir y supervisar las actividades que realiza el personal a su cargo.	
2	Elaborar el Plan Anual de Compras -PAC-.	
3	Velar porque se efectúen las compras de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado.	
4	Revisar las bases de cotización y licitación.	
5	Supervisar la publicación de los eventos de cotización y licitación en Guatecompras.	
6	Revisar y autorizar la adquisición de bienes y/o servicios por medio de Compra Directa.	
7	Revisar y publicar las Compras Directas en el portal de Guatecompras.	
8	Revisar, firmar y sellar los cuadros comparativos.	
9	Publicar eventos en la página de Guatecompras y seguimiento de cada proceso.	
10	Presentar a la Unidad de Acceso a la Información Pública, un informe mensual de las compras directas realizadas.	
11	Realizar modificaciones al Plan Anual de Compras según expediente conformado.	
12	Revisar y autorizar gestiones en el sistema SIGES.	
13	Atender y resolver problemas o consultas que planteen los proveedores.	
14	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio, técnico, de preferencia acreditar estudios universitarios de las carreras profesionales de Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín.	3 años de experiencia en labores relacionadas con el área de compras.	Ley de Contrataciones. Ley Orgánica del Presupuesto Conocimiento de SIGES, SICOIN, GUATECOMPRAS.
	HABILIDADES	
	Negociar, control y manejo de personal, buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Compras	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Administrativa	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Compras	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar apoyo para realizar las tareas asignadas por el jefe de compras.		
D. FUNCIONES		
1	Controlar el ingreso de materiales por orden de compra y pago en cantidad y calidad estipulada.	
2	Elaborar Términos de Referencia para la modalidad de Compra Directa.	
3	Elaborar proceso de la modalidad de Compra Directa en el portal de Guatecompras y procesos de adjudicación.	
4	Realizar análisis sobre precios referenciales relacionados a las compras con base a especificaciones técnicas y generales de los productos y/o servicios requeridos.	
5	Verificar que las cotizaciones obtenidas especifiquen el sostenimiento de los precios.	
6	Elaborar bases de los eventos de cotización y licitación.	
7	Elaborar el proceso de cotización y licitación en el portal de Guatecompras.	
8	Llevar el control de la requisición y/o pedidos de compras y contrataciones que se requieren al departamento.	
9	Elaborar, firmar y sellar los cuadros comparativos y trasladar a Jefe de Compras para su revisión y firma.	
10	Elaborar un informe mensual de las compras directas realizadas para la Unidad de Acceso a la Información Pública y pasar al Jefe de Compras para su posterior traslado.	
11	Realizar gestiones en sistema SIGES.	
12	Realizar compras bajo la modalidad de baja cuantía en el portal de Guatecompras.	
13	Realizar expediente de modificaciones al PAC solicitadas por las direcciones, y trasladar al Jefe de Compras para la modificación.	
14	Realizar los documentos necesarios para solicitar el pago de las compras y contrataciones.	
15	Llevar un archivo adecuado de los documentos que se emitan en el departamento.	
16	Elaborar el Plan Anual de Compras en conjunto con el jefe del departamento.	
17	Realizar el control y atención de los proveedores.	
18	Realizar la publicación de eventos en Guatecompras y seguimiento de cada proceso.	
19	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios de las carreras profesionales de Economía, Administración de Empresas, Contador Público y Auditor o carrera afín.	Un año de experiencia laboral.	Manejo de programas SIGES Y GUATECOMPRAS. Manejo de programas de computación. Conocimientos básicos de la Ley de Contrataciones del Estado.
	HABILIDADES	
	Buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	N/A	



DIRECCIÓN FINANCIERA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Director Financiero	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Todo el personal de la Dirección	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Subgerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
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.		
D. FUNCIONES		
1	Instruir al personal de la Dirección Financiera para optimizar los recursos.	
2	Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas financieras.	
3	Someter a consideración del Gerente cambios a las políticas financieras.	
4	Emitir normas internas para la buena administración financiera de la institución.	
5	Apoyar a las unidades ejecutoras para que realicen el mejor uso de los recursos.	
6	Presentar al Gerente los informes de gestión y financieros periódicamente.	
7	Coordinar y dirigir la formulación del presupuesto de la institución.	
8	Dirigir y controlar las labores de registro presupuestario.	
9	Proponer al Gerente las modificaciones necesarias al presupuesto.	
10	Analizar, razonar y explicar al Gerente los Estados Financieros de la institución.	
11	Velar por el cumplimiento de las normas del Fondo Fijo.	
12	Elaborar las políticas de cobro a usuarios.	
13	Evaluar y analizar los informes del movimiento de la cartera.	
14	Supervisar y realizar informes mensuales de actividades realizadas por la Dirección, además de entregar la información correcta para la creación de memoria de labores que se realiza en forma anual.	
15	Velar por el cumplimiento de las normas relativas a las compras y contrataciones que realiza la institución.	
16	Dirigir y supervisar los registros financieros a través del SICOIN.	
17	Realizar la liquidación de presupuesto y cierre contable, y presentar ante las Instituciones correspondientes, conforme lo establece la legislación vigente.	
18	Programar, coordinar y formular el anteproyecto de presupuesto anual de la institución.	
19	Asistir al Gerente en aspectos financieros y cualquier otra solicitud que requiera.	
20	Instruir al personal de la Dirección Financiera para optimizar los recursos.	
21	Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas financieras.	
22	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel técnico o profesional en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Administración de Empresas, Administración Pública, Auditoría o carrera afín.	De preferencia tres años de experiencia profesional y en labores relacionadas con el puesto, que incluyan supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en Administración Financiera.
	HABILIDADES	Conocimiento avanzado en equipos de computación, paquetes de Software, tablas dinámicas y estadísticas.
	Buenas relaciones humanas, excelente manejo y control de	Conocimiento de la legislación aplicable a la Administración Pública. Conocimiento avanzado en manejo de personal. Amplio criterio para evaluar competencias de sus



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 53 de 89

	personal, ordenado, responsable, numéricas, matemáticas y contables, capacidad para resolver problemas y manejo de crisis.	subalternos. Persuasión avanzada para resolver conflictos. Conocimiento en el manejo de sistemas, SICOIN, SIGES, GUATECOMPRAS, DECLARAGUATE.
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Asistente de Dirección Financiera	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar asesoría a la Dirección Financiera en todos aquellos aspectos que involucren actividades financieras de la institución. Ser responsable planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades y funciones de las áreas y personal a su cargo.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, coordinar y programar las actividades a realizarse dentro de la Dirección Financiera.	
2	Realizar reportes e informes cuando sean solicitados por el Director Financiero.	
3	Dar seguimiento a los expedientes remitidos por el Director Financiero.	
4	Elaborar oficios, circulares, memorándum y otros documentos, así como su distribución.	
5	Asistir en reuniones, supervisiones y en lo que el Director Financiero requiera.	
6	Llevar la agenda actualizada del Director y mantener informado de las actividades a realizar.	
7	Digitar todos los documentos requeridos por el Director Financiero.	
8	Llevar los apuntes requeridos por el Director Financiero durante las reuniones a las que asistan.	
9	Llevar ordenadamente la documentación y archivos de la Dirección Financiera.	
10	Preparar y participar en las reuniones de la Dirección Financieras u otras a las que sea convocada por su superior.	
11	Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título de secretaria o carrera a fin, de preferencia con estudios universitarios.	Dos años de experiencia como secretaria de empresas o instituciones públicas.	Conocimiento avanzado en manejo de archivos y digitar documentos. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimiento básico en la Ley Contrataciones del Estado. Capacidad para atender varias solicitudes al mismo tiempo y cumplir con sus actividades diarias.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas, ordenada, responsable, acostumbrada a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Tesorería	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de Tesorería y Encargado de caja chica	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Verificar y controlar de forma eficaz y eficiente los ingresos y pagos que realiza la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar, organizar y programar todas y cada una de las actividades y operaciones que requiere la Unidad de Tesorería en función de control de ingresos y pagos.	
2	Proponer alternativas de mejora de las actividades que se desarrollan en la Unidad de Tesorería, al inmediato superior.	
3	Llevar el control de ingresos y archivo de expedientes de acuerdo con los desembolsos de la institución.	
4	Monitorear las actividades del encargado de pagos, el registro de banca virtual, y encargado de revisión y verificación de nóminas.	
5	Gestionar la autorización de cuentas en la Tesorería Nacional.	
6	Asociar las cuentas monetarias y solicitud de usuarios al banco que resguarda los fondos de GUATEL.	
7	Mantener actualizado el registro de firmas autorizadas de la caja chica y órdenes de pago.	
8	Verificar que los débitos realizados por las entidades bancarias estén aplicados de acuerdo con lo solicitado por la empresa.	
9	Conciliar los saldos bancarios con el Encargado de Contabilidad.	
10	Resguardar y controlar todos y cada uno de los expedientes de ingreso y gasto de la institución.	
11	Revisar la documentación de soporte previo a firmar los cheques emitidos para el pago correspondiente a la adquisición de bienes y servicios, antes de trasladar para firma del Director.	
12	Revisar la documentación de soporte de los viáticos.	
13	Elaborar de forma mensual y anual el cuadro del fondo rotativo interno, así como su liquidación.	
14	Realizar las rendiciones de cuentas que correspondan.	
15	Emitir y/o actualizar el reglamento del fondo rotativo interno y caja chica para su aprobación.	
16	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel diversificado, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.	Conocimiento de SIGES, SICOIN, GUATECOMPRAS, DECLARAGUATE Banca Virtual, Leyes Tributarias.
	HABILIDADES	
	Habilidad numérica, capacidad de análisis, proactivo, trabajo en equipo, manejo de personal, buenas relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Tesorería	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Tesorería	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Verificar y controlar de forma eficaz y eficiente los ingresos y pagos que realiza la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.	
2	Recibir, registrar y revisar las órdenes de compra y pago de las diferentes Unidades de Gestión de la empresa, para la emisión de cheques.	
3	Emitir los cheques, de acuerdo con las órdenes de pago.	
4	Mantener el control de la remisión de cheques de las diversas cajas de acuerdo con los listados de emisión y el retiro de los mismos.	
5	Planear y controlar los cobros y pagos por alquileres, cheques devueltos, cargos funcionarios, facturación, inversiones y liquidaciones.	
6	Coordinar la firma de los cheques.	
7	Emitir cheques para viáticos.	
8	Archivar las copias por cuenta bancaria.	
9	Mantener actualizado el registro de firmas autorizadas de la caja chica y órdenes de pago.	
10	Verificar que los débitos realizados por las entidades bancarias estén aplicados de acuerdo con lo solicitado por la empresa.	
11	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto.	De preferencia conocimiento de SIGES, SICOIN, GUATECOMPRAS, DECLARAGUATE, Banca Virtual, Leyes Tributarias.
	HABILIDADES	
	Habilidad numérica, capacidad de análisis, proactivo, trabajo en equipo, manejo de personal, buenas relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Caja Chica	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Tesorería	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Verificar el cumplimiento de las leyes fiscales en lo aplicable a las operaciones de GUATEL, de forma individual, parcial y total, sobre la documentación de respaldo de las solicitudes de fondos circulantes.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar y organizar su trabajo conforme a prioridades establecidas.	
2	Recibir, verificar, revisar y enviar las solicitudes de reintegros de fondos circulantes y caja chica, para su respectivo compromiso presupuestario.	
3	Recibir del Departamento de Presupuesto las solicitudes de reintegros de fondos circulantes y caja chica.	
4	Elaborar informe de proyección de retiros (transferencia de fondos) del día, para visto bueno de jefatura.	
5	Elaborar informes mensuales de su área de trabajo.	
6	Asociar las cuentas monetarias y solicitud de usuarios al banco que resguarda los fondos de GUATEL.	
7	Mantener actualizado el registro de firmas autorizadas de la caja chica y órdenes de pago.	
8	Verificar que los débitos realizados por las entidades bancarias estén aplicados de acuerdo con lo solicitado por la empresa.	
9	Efectuar las liquidaciones de caja chica para contar con recursos de gastos emergentes.	
10	Emitir y llevar control de solicitud de vales de combustible.	
11	Llevar al día el libro para registro y control de cupones de combustible.	
12	Conciliar los saldos bancarios con el Encargado de Contabilidad.	
13	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año en puestos similares.	Capacidad de análisis, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, propositivo, capacidad de organización, capacidad de laborar con metas de trabajo
	HABILIDADES Habilidad numérica, capacidad de análisis, proactivo, trabajo en equipo, manejo de personal, buenas relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado de Cobros	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Atender todo lo relativo al control de cobros de usuarios de todos los servicios que presta la institución, así como ejecutar las tareas necesarias reciban mensualmente la facturación correcta, controlar las cuentas por cobrar y que la institución reciba los ingresos puntualmente.		
D. FUNCIONES		
1	Llevar un control de todos los usuarios activos y no activos con su respectivo servicio que se le presta.	
2	Validar la emisión de recibos o facturas, así como el correcto envío a tiempo para cada cliente o institución.	
3	Llevar el control de la cartera de los clientes y entidades correspondientes.	
4	Atender los reclamos de los usuarios en cuanto a temas de facturación, pagos y recibos.	
5	Conceder convenios de pago según las políticas de crédito en vigencia.	
6	Emitir notas de crédito o débito, facturas según sea el caso en los diferentes servicios que se prestan.	
7	Llevar el control de ingresos y de los depósitos que se reportan en los bancos del sistema.	
8	Actualizar los registros de pagos de los usuarios según lo hayan realizado.	
9	Analizar la antigüedad de saldos de la cartera para evaluar con del Director Financiero y determinar su cobro judicial.	
10	Controlar ingresos y egresos por interconexión.	
11	Trasladar información para registro contable al Departamento de Contabilidad.	
12	Trasladar información para que el Departamento de Presupuestos pueda conciliar correctamente.	
13	Elaborar informes solicitados por el Director Financiero.	
14	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto. De preferencia manejo y supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en elaboración de convenios. Gran capacidad de persuasión para que los usuarios mantengan al día sus pagos. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimiento en temas de conciliación de datos y trabajo en equipo. Conocimiento avanzado sobre facturación.
	HABILIDADES	
	Excelentes relaciones humanas, comunicativo, ordenado, respetuoso, habilidades numéricas y matemáticas, acostumbrado a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Contabilidad	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de Contabilidad	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Dirigir, coordinar, programar, controlar y dar seguimiento de manera efectiva operaciones contables de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Contabilizar los ingresos y egresos de la institución.	
2	Rendir informes mensuales a la Dirección Financiera, Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas de las operaciones contables realizadas.	
3	Realizar y aprobar todo tipo de actividades operatorias en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.	
4	Preparar y presentar oportunamente los Estados Financieros de GUATEL.	
5	Elaborar y revisar conciliaciones bancarias.	
6	Aprobar los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- de compromiso y devengado.	
7	Supervisar y trasladar las declaraciones juradas de los impuestos correspondientes al Director Financiero.	
8	Supervisar y dirigir al personal de contabilidad.	
9	Verificar el debido cumplimiento de los objetivos, metas, disposiciones legales y técnicas que regulan el funcionamiento del Departamento de Contabilidad.	
10	Coordinar y supervisar las actividades del personal a su cargo.	
11	Coordinar actividades con los otros departamentos de la Dirección Financiera, cuando la situación lo amerite.	
12	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en controles de contables. Gran capacidad de evaluación de los estados financieros. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos en temas de conciliación de datos y trabajo en equipo. Conocimiento de los sistemas: SICOIN, SIGES, GUATECOMPRAS.
	HABILIDADES	
	Habilidad numérica, manejo y dirección de personal, proactivo, analítico, comunicativo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Contabilidad	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Contabilidad	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Revisar expedientes de gastos, cargas bancarias, ingresar al sistema SICOIN los ingresos, elaborar conciliaciones bancarias.		
D. FUNCIONES		
1	Realizar conciliaciones bancarias.	
2	Registrar ingresos y egresos en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.	
3	Elaborar comprobantes únicos de registro CUR de regularización, compromiso y devengado.	
4	Revisar planillas de liquidación de fondo rotativo interno y caja chica.	
5	Llevar el control de rentas asignadas.	
6	Realizar borradores de las declaraciones juradas de los impuestos correspondientes.	
7	Revisar fondos rotativos internos en el Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN-.	
8	Apoyar al Departamento de Contabilidad en general y otras cuando sea necesario.	
9	Revisar expedientes de pago.	
10	Revisar cuentas bancarias para el pago de proveedores, nóminas, etc.	
11	Llevar un archivo sobre los CUR emitidos durante el mes.	
12	Asistir al Encargado de Contabilidad en ausencia de éste.	
13	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de experiencia en puesto similar.	Conocimiento de los sistemas: SICOIN, SIGES, GUATECOMPRAS, DECLARAGUATE.
	HABILIDADES	
	Habilidad numérica, manejo y dirección de personal, proactivo, analítico, comunicativo, entre otras que requiera el puesto.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Inventarios	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	Analista de Inventarios	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Mantener un total control de las altas y bajas de los activos fijos de la institución. Coordinar los procesos logísticos de almacenaje, verificar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de recepción, acomodo de las altas y bajas de los activos fijos de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Coordinar las actividades de registro y control de los activos fijos de la institución.	
2	Actualizar cargos y descargos en tarjetas de responsabilidad mensual, anual y cuando sea requerido.	
3	Mantener las tarjetas de responsabilidad actualizadas.	
4	Mantener el libro de inventario actualizado, para conciliar montos.	
5	Agregar al inventario las compras del mobiliario y equipo que se realizan en la institución.	
6	Llevar control de los bienes fungibles.	
7	Dar aviso correspondiente de bajas al inventario, y seguimiento antes las instituciones correspondientes.	
8	Verificar físicamente los bienes de la institución de forma anual.	
9	Supervisar los bienes muebles e inmuebles de la institución, evaluar los que se encuentren en mal estado y asesorar al respecto a los colaboradores que tienen cargado el bien en su tarjeta de responsabilidad.	
10	Presentar propuestas de mejora del trabajo que se realiza.	
11	Rendir informes mensuales al Director Financiero sobre el estado de los bienes de la institución, así como de los mantenimientos preventivos sugeridos en caso de ser necesarios.	
12	Operar y clasificar de acuerdo con sus cuentas, todos los bienes en el libro de inventario autorizado por la Contraloría General de Cuentas.	
13	Programar y coordinar con la Dirección Financiera, el cierre del ejercicio fiscal, elaborando los reportes para presentar a las Instituciones que correspondan.	
14	Preparar la toma de inventario físico de los bienes de la institución y actualizar periódicamente el inventario existente.	
15	Implementar procedimientos y desarrollar sistemas de inventarios contenidos en las normativas que rigen para el efecto.	
16	Asistir a reuniones con el Director Financiero u otras Direcciones cuando sean requeridas.	
17	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, o de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en controles de Inventario. Capacidad de evaluación de bienes tangibles. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos en temas de conciliación de datos y trabajo en equipo. Conocimiento de proveedores de mantenimiento para los equipos de la institución.
	HABILIDADES	
	Excelentes relaciones humanas, comunicativo, ordenado, respetuoso, habilidades numéricas y matemáticas, acostumbrado a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Inventarios	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	Ninguno	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Inventarios	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Controlar y registrar el ingreso y egreso de bienes fungibles y no fungibles en la bodega de la empresa.		
D. FUNCIONES		
1	Elaborar, registrar y actualizar el inventario de bienes fungibles la empresa anualmente.	
2	Realizar los procesos de baja de inventarios de bienes fungibles y no fungibles de la empresa.	
3	Mantener actualizados los sistemas de registros de inventarios, tarjetas de responsabilidad autorizados por la Contraloría General de Cuentas, de bienes fungibles que ingresan y egresan a la bodega.	
4	Organizar los bienes fungibles y no fungibles en la bodega de acuerdo con su naturaleza, procurando el buen estado de estos, salvo el desgaste inherentes a su uso.	
5	Verificar las codificaciones y registro de tarjetas de responsabilidad autorizadas de bienes fungibles y no fungibles que ingresan y egresan a la bodega.	
6	Verificar y realizar los procesos necesarios para la baja de bienes fungibles y no fungibles en mal estado.	
7	Verificar e informar al inmediato superior periódicamente sobre las actividades y procesos realizados.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel medio, de preferencia estudios universitarios.	Un año en puesto similar.	Manejo de equipo y programas de computación. De preferencia con conocimientos en manejo de los sistemas de inventario.
	HABILIDADES	
	Valores personales, acostumbrado a trabajar bajo presión, trabajo en equipo.	
IDIOMAS	NO APLICA	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Presupuesto	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de Presupuesto	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Director Financiero	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Dirigir, asesorar, coordinar, programar, formular, controlar y dar seguimiento de manera efectiva la ejecución presupuestaria de la institución.		
D. FUNCIONES		
1	Elaborar con el Director Financiero la elaboración del anteproyecto de presupuesto.	
2	Elaborar juntamente con el Director Financiero, proyectos de transferencia, ampliaciones y disminuciones, análisis presupuestarios y cualquier otra información de tipo presupuestario, que sea requerida.	
3	Remitir informes de la ejecución presupuestaria mensual al Director Financiero.	
4	Elaborar y presentar los informes cuatrimestrales de ejecución presupuestaria, conforme lo establece la legislación vigente.	
5	Analizar los renglones de gasto y proponer las modificaciones pertinentes.	
6	Controlar las disponibilidades presupuestarias del presupuesto en general e informar al Director Financiero.	
7	Dar seguimiento a donde corresponda de cualquier gestión que se lleve a cabo en materia presupuestaria.	
8	Coordinar y evaluar las actividades del personal del personal a su cargo.	
9	Revisar y analizar toda la documentación de soporte de nóminas, planillas, pedidos, órdenes de compra y pago, fondos rotativos y cualquier otro documento que origine una gestión presupuestaria financiera.	
10	Rendir informe escrito al Director Financiero de cualquier deficiencia presupuestaria detectada.	
11	Revisar anticipos y liquidaciones de viáticos para asignación de partida y financiamiento.	
12	Supervisar la documentación de soporte de los CUR de compromiso.	
13	Aprobar en el SIGES los CUR de compromiso.	
14	Codificar y firmar los pedidos donde solicitan presupuesto para gastos de las distintas direcciones.	
15	Autorizar lo Comprobantes de Disponibilidad Presupuestaria -CDP-, cuando corresponda.	
16	Realizar solicitud a las diferentes direcciones del listado por grupo y renglón de gasto o proyección de compromisos a liquidar mensual y cuatrimestral.	
17	Evaluar cualquier proyecto de inversión que se desee realizar.	
18	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título a nivel técnico, de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de Ciencias Económicas o carrera afín.	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.	Conocimiento avanzado en controles de presupuestos. Capacidad de evaluación de los avances presupuestados. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos en temas de conciliación de datos y trabajo en equipo. Conocimiento de los proveedores para poder realizar análisis de propuestas de ampliación del presupuesto. Conocimiento de los sistemas: SICOIN, SIGES, GUATECOMPRAS.
	HABILIDADES	
	Excelentes relaciones humanas, comunicativo, ordenado, respetuoso, habilidades numéricas y matemáticas, acostumbrado a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Presupuesto	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Financiera	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Presupuesto	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Realizar compromiso presupuestario de: facturas, pedidos, liquidación de viáticos, anticipos, nóminas, etc.		
D. FUNCIONES		
1	Analizar todo requerimiento de solicitud de compra por medio de los renglones de gasto aprobados para el ejercicio fiscal vigente.	
2	Comprometer el gasto en los renglones disponibles y con espacio presupuestario.	
3	Revisar y analizar toda la documentación de soporte de nóminas, planillas, pedidos, órdenes de compra y pago, fondos rotativos y cualquier otro documento que origine una gestión presupuestaria financiera.	
4	Rendir informe escrito al Encargado de Presupuestos sobre cualquier deficiencia presupuestaria detectada.	
5	Analizar los renglones de gasto y proponer las modificaciones pertinentes.	
6	Revisar anticipos y liquidaciones de viáticos para asignación de partida y financiamiento.	
7	Apoyar al Departamento de Presupuesto en general y otros cuando sea necesario.	
8	Asistir al Encargado de Presupuesto en ausencia de éste.	
9	Llevar un archivo de la documentación, relacionado al departamento.	
10	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, o de preferencia estudios universitarios en Licenciatura de las carreras de las Ciencias Económicas o carrera afín.	Un año de experiencia en puesto similar.	Conocimiento en controles de presupuestos. Capacidad básica para evaluación de los avances presupuestados. Manejo de equipo y programas de computación. Conocimientos en temas de conciliación de datos y trabajo en equipo.
	HABILIDADES Excelentes relaciones humanas, comunicativo, ordenado, respetuoso, habilidades numéricas y matemáticas, excelente disposición para aprender, acostumbrado a trabajar bajo presión.	
IDIOMAS	N/A	



DIRECCIÓN TÉCNICA

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Director Técnico	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	Todo el personal de la Dirección	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Subgerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Ser responsable del óptimo aprovechamiento y utilización de los recursos técnicos de GUATEL. Planificar, organizar, ejecutar, dirigir, controlar, evaluar y supervisar los programas de operación y gestión de la red de telecomunicaciones de la empresa, los programas de inversión para el mantenimiento de la infraestructura de la red de telecomunicaciones de la empresa, los programas de inversión para expansión de la red de telecomunicaciones de la empresa, los programas de presupuesto para la operación y gestión, el mantenimiento y la expansión de la infraestructura de la red de telecomunicaciones de la empresa.</p>		
D. FUNCIONES		
1	Evaluar los programas de operación y mantenimiento de cada área técnica para darles la congruencia y el soporte administrativo a fin de que los mismos se realicen convenientemente.	
2	Planificar la forma más conveniente para introducir nuevas tecnologías dentro de la red, conforme los requerimientos del mercado objetivo de la empresa.	
3	Nombrar comisiones.	
4	Elaborar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.	
5	Evaluar la ejecución de las acciones programadas a efecto de poner en práctica las medidas correctivas que a cada caso correspondan.	
6	Establecer políticas y estrategias para la dirección.	
7	Coordinar con otras direcciones y áreas administrativas de la empresa, aspectos relacionados con las actividades de la Dirección Técnica.	
8	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
9	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
10	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
11	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título profesional, Ingeniería en Sistemas, Electrónica o carrera afín al puesto, colegiado activo.	De preferencia cuatro años en un puesto similar.	Conocimiento en Telecomunicaciones. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Formulación y administración de proyectos. Buenas relaciones humanas. Manejo y control de personal. Liderazgo.	
IDIOMAS	Inglés básico, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Coordinador de Aprovisionamiento/Desarrollo IT/Infraestructura IT	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Ingeniería	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Diseñar, analizar, desarrollar y/u optimizar servicios nuevos, procesos y plataforma tecnológica de IT, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos, acorde a los lineamientos dictados por GUATEL. Probar configuración de equipos a instalar a clientes y trasladar el conocimiento a las áreas de operaciones y soporte.		
D. FUNCIONES		
1	Validar la configuración de equipos que se entrega a clientes, según servicio contratado y tipo de equipo.	
2	Entregar configuraciones validadas al Centro de Operaciones de Red (NOC por sus siglas en inglés) para dar soporte nivel 1. El NOC podrá solicitar su acompañamiento y podrá escalar casos que no pueda resolver.	
3	Gestionar los proyectos de desarrollo IT para la empresa.	
4	Gestionar los proyectos de infraestructura IT para la empresa.	
5	Establecer políticas de IT para la empresa en conjunto con la Dirección Técnica.	
6	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
7	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia cuarto año de Ingeniería, Licenciatura en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín.	Tres años en un puesto similar. Desarrollo de sistemas (análisis, programación e implementación) infraestructura IT, redes.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, y sistemas de información.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Integración de equipos de trabajo. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Coordinador NOC	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Servicios técnicos	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Monitorear la actividad de las redes de telecomunicaciones, sistemas y servicios contratados con GUATEL. Atención y resolución de incidencias reportadas por los clientes al NOC como nivel 1; gestionar con proveedores de servicios, teniendo como objetivo final la resolución y cierre de las mismas, demostrando su efectividad por medio de cumplimiento de SLAs y KPIs definidos.</p>		
D. FUNCIONES		
1	Asegurar la disponibilidad de las redes, comunicaciones y otras tecnologías bajo los niveles de servicios establecidos.	
2	Garantizar la gestión de incidentes, problemas, cambios y cualquier otro requerimiento recibido en la mesa de ayuda, dando resolución en los tiempos establecidos entre los clientes y GUATEL.	
3	Administrar y desarrollar los recursos humanos del NOC para cumplir con los objetivos definidos por la institución.	
4	Atender proyectos de innovación que optimicen el uso de recursos y los resultados de área.	
5	Verificar que se escalen oportunamente los requerimientos que por su naturaleza no puedan ser resueltos en el NOC.	
6	Planear, apoyar, medir y retroalimentar al personal a cargo sobre las actividades realizadas en cada puesto de trabajo, incluyendo iniciativas de mejora y reducción de costos.	
7	Medir el cumplimiento de KPIs y generar la reportería sobre la gestión del área o que sea requerida por las autoridades de la institución.	
8	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
9	Evaluar a los proveedores de servicio, por medio del cumplimiento de los SLAs establecidos.	
10	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal a su cargo.	
11	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
<p>Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.</p>	<p>Tres años en un puesto similar Personal a cargo.</p>	<p>Conocimiento de funcionamiento de centros de operación y mesa de ayuda. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información. Gestión de proyectos.</p>
	HABILIDADES	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado Planta Externa	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Infraestructura	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Es responsable de la administración, coordinación y dirección de la planta externa. Validar y aceptar instalaciones de clientes por parte de proveedores y asegurar el buen funcionamiento de cables, cajas de empalme, bobinas, tendidos y otros elementos de la infraestructura.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, supervisar, verificar y recibir las obras de construcción ejecutadas, según estándares vigentes en el medio.	
2	Ejecutar montajes, desmontajes, conexiones y desconexiones de los medios de transmisión, enlaces y accesorios que se deriven de los servicios contratados con los clientes y que correspondan a planta externa.	
3	Gestionar el seguimiento de todos los proyectos e instalaciones asignados a proveedores referentes a planta externa.	
4	Optimizar materiales asignados para proyectos e instalaciones, y el resguardo de estos.	
5	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
6	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
7	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Tres años en un puesto similar. Manejo de personal.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Diseño de redes. Obra civil. Supervisión de equipos de ingeniería.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Coordinador Soporte IT	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos nuevos, instalación de software, diagnóstico y reparación de hardware, configuración de redes de las diferentes áreas de la empresa. Asesorar y adiestrar a los usuarios para maximizar los resultados que se obtengan de los medios informáticos.		
D. FUNCIONES		
1	Planificar, coordinar y llevar a cabo las actividades de infraestructura, soporte técnico y de usuarios.	
2	Realizar revisiones periódicas y asistir en la administración de los activos informáticos de la organización, tales como: licencias, sistemas de respaldo, inventario de computadoras y equipos, entre otros.	
3	Velar por el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles internos para las actividades relacionadas a su gestión en las distintas áreas de la empresa.	
4	Ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.	
5	Reportar a los proveedores de servicio y áreas relacionadas cualquier falla, anomalía técnica, operativa o de seguridad, asegurando su debido seguimiento y solución.	
6	Diagnosticar y resolver problemas técnicos, incluida la configuración de cuentas y la configuración de redes, tanto reportados por clientes internos, como detectados en mantenimiento preventivo y correctivo.	
7	Actualizar periódicamente la página web de la institución.	
8	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
9	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
10	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno y proveedores.	
11	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Tres años en un puesto similar Supervisión de equipos de soporte de IT. Personal a cargo.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Gestor de Proyectos	
NIVEL	Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Asegurar la entrega oportuna de proyectos asignados por la Dirección Técnica, tanto de infraestructura, operación, ingeniería o el desarrollo de nuevos servicios, manteniendo altos estándares de calidad y un enfoque costo beneficio.		
D. FUNCIONES		
1	Asistir en el planeamiento conceptual y presentación de los proyectos solicitados por la Dirección Técnica.	
2	Obtener, recopilar, evaluar y presentar la información necesaria (técnica, operativa, financiera, legal, de mercado, etc.) para el diseño de los proyectos aprobados y presentar recomendaciones técnicas sobre los mismos.	
3	Asistir en la negociación de términos y condiciones con los proveedores seleccionados y coordinar la entrega oportuna de productos y servicios contratados, en la elaboración del plan de negocio y en la revisión de aspectos legales de cada proyecto a implementar.	
4	Planear, coordinar, ejecutar y controlar las diferentes tareas operativas y/o administrativas de los proyectos aprobados hasta la terminación de estos, asegurando el cumplimiento de fechas de entrega, calidad de los resultados y compromisos adquiridos.	
5	Evaluar la ejecución de las acciones programadas a efecto de poner en práctica las medidas correctivas que a cada caso correspondan.	
6	Anticipar, identificar y evaluar posibles riesgos que puedan afectar el desenvolvimiento del proyecto, y proponer estrategias de mitigación a fin de que se cumplan los objetivos establecidos.	
7	Administrar los recursos asignados a cada proyecto: presupuesto, equipo, recurso humano, etc., maximizando el uso de estos.	
8	Informar periódicamente a la Gerencia de Proyectos y Sistemas sobre el progreso y estado de las tareas de cada proyecto y/o estudio realizado.	
9	Elaborar el informe final de cada proyecto y/o estudio realizado.	
10	Evaluar la mejora continua sobre proyectos puestos en producción.	
11	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título universitario en Ingeniería, Licenciatura Eléctrica, Electrónica, Sistemas, Telecomunicaciones o carrera afín. Colegiado Activo.	Cuatro años en un puesto similar.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información. Gestión de proyectos.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Habilidad para obtener resultados y lograr metas a través del establecimiento de objetivos. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación. Habilidades de negociación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 72 de 89

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Infraestructura	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Encargado de Planta Externa y Mantenimiento/Inventarios	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Administrar y coordinar la infraestructura tecnológica de la empresa, asegurando la disponibilidad de los servicios de hardware y comunicaciones para los clientes que tienen servicios contratados con GUATEL.		
D. FUNCIONES		
1	Asegurar la correcta ejecución de los proyectos de infraestructura y telecomunicación dentro de los estándares metodológicos establecidos.	
2	Coordinar la relación con los proveedores, evaluar cumplimiento de SLAs.	
3	Establecer y velar por el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles internos para las actividades relacionadas a su gestión.	
4	Evaluar ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo.	
5	Establecer y analizar indicadores de gestión de su área y formular estrategias a ejecutar, acordes con las mejores prácticas de la industria.	
6	Realizar revisiones periódicas y asistir en la administración de los activos relacionados a su área de gestión.	
7	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
8	Enviar informes a las autoridades de la Empresa cuando es requerido.	
9	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
10	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia cuarto año de Ingeniería, Licenciatura Eléctrica, Electrónica, Sistemas, Telecomunicaciones, o carrera afín.	Cuatro años en un puesto similar. Supervisión de equipos de operaciones de red. Supervisión de equipos de instalación de planta externa.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, diseño de redes, construcción, fibra óptica y cableado estructurado.
	HABILIDADES Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Ingeniería	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Coordinador de Aprovisionamiento/Desarrollo IT/Infraestructura IT	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Investigar y desarrollar productos innovadores de telecomunicaciones para implementar nuevos servicios. Proponer la innovación tecnológica y optimización de las tecnologías y sistemas de información implementada en GUATEL.		
D. FUNCIONES		
1	Evaluar los programas de operación y mantenimiento de cada área funcional de la dirección, proponiendo innovación y mejora.	
2	Investigar y proponer la mejora tecnológica de las redes y servicios, conforme los requerimientos del mercado objetivo de la empresa.	
3	Efectuar el aprovisionamiento de equipos a instalar a clientes que contratan los servicios de la empresa.	
4	Gestionar proyectos de desarrollo de IT y coordinar con el área de operaciones para la puesta en producción y soporte.	
5	Gestionar la infraestructura de IT para la prestación de servicios de tecnología dentro de la institución, coordinar y entregar al área de operaciones para soporte.	
6	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
7	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
8	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Cuatro años en un puesto similar. Desarrollo de sistemas de información. Infraestructura IT. Personal a cargo	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información. Gestión de proyectos. Dirección de equipos de trabajo.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Operaciones	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	NOC, Interconexión y Soporte IT	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Planificar, diseñar y ejecutar la estrategia de tecnologías de la información de tal forma que se reduzca el coste de desarrollar servicios, mejorar la entrega de servicios y satisfacción del cliente cumpliendo con los KPIs y SLAs definidos y aumentar la calidad del servicio.		
D. FUNCIONES		
1	Administrar y desarrollar la plataforma tecnológica de la empresa para la mejora continua en la operación técnica de la empresa.	
2	Asesorar a los equipos en el cumplimiento de los lineamientos definidos. Medir efectividad y retroalimentar a las áreas a su cargo.	
3	Promover la excelencia operativa mediante el mejoramiento continuo e innovación de los procesos y procedimientos y su alineamiento con la estrategia institucional a través del cumplimiento de SLAs y KPIs definidos.	
4	Gestionar y liquidar la interconexión con operadores y proveedores, según contratos suscritos.	
5	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
6	Gestionar, generar y presentar toda la información requerida por la SIT.	
7	Enviar informes y reportes que por su naturaleza deban ser generados por el área operativa.	
8	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
9	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Cuatro años en un puesto similar. Supervisión de equipos de operaciones de red. Supervisión de equipos de soporte IT. Interconexión. Personal a cargo.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información. Gestión de proyectos. Gestión de mesas de ayuda
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Seguridad Tecnológica	
NIVEL	Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Desarrollar y supervisar la ejecución de la estrategia de seguridad de la información de la compañía en todas las áreas funcionales, es decir, prevenir, detectar, dar respuestas y manejar el riesgo y la gestión de vulnerabilidades.		
D. FUNCIONES		
1	Establecer políticas relacionadas con la seguridad corporativa en el campo de los datos y la información.	
2	Garantizar el cumplimiento de las normas y leyes vigentes en el área de la información digital y física, tanto por parte de terceros con quienes guarde relación como por parte de sus colaboradores.	
3	Elaborar respuestas rápidas ante incidentes que pongan en riesgo la seguridad informática del negocio. Esto debe hacerlo con la ayuda de un equipo de riesgo nombrado por él mismo o de otras personas que en una situación de este tipo puedan asumir funciones complementarias.	
4	Supervisar el acceso a las cuentas y perfiles de la organización en las que pueda haber material confidencial, sí como elaborar planes de restauración de información y de continuidad del negocio.	
5	Liderar las investigaciones forenses, tanto digitales como en soportes tradicionales, para revelar las causas de irregularidades ligadas a la gestión de la información de las empresas.	
6	Realizar auditoría de sistemas.	
7	Ser un asesor clave de confianza para la alta gerencia en asuntos de seguridad de la información.	
8	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando es requerido.	
9	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Cuatro años en un puesto similar. Seguridad física y lógica. Ciberseguridad.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de telecomunicaciones, hardware, software, redes y sistemas de información. Conocimiento en sistemas operativos (Windows, Linux, UNIX) a nivel de usuario avanzado y a nivel administrador, pila de protocolos de TCP/IP, protocolos de comunicación (RPC, TCP, UDP). Lenguajes de programación (C, C++, Java) y Legislación informática. Conocimiento en Criptografías, programación Shell y lenguajes de programación C, C++, Java. Conocimiento indispensable en mecanismos de seguridad, firmas digitales, certificados y conocimientos de estándares de seguridad.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Encargado Mantenimiento e Inventarios	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Director Técnico	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Verificar el mantenimiento del equipo de telecomunicaciones instalado en los sitios y torres de GUATEL. Administrar y llevar control del inventario de equipos tecnológicos que se instalan a clientes.		
D. FUNCIONES		
1	Mantener en óptimas condiciones el equipo de telecomunicaciones instalado en los sitios y torres de GUATEL.	
2	Administrar y llevar control del inventario de equipos tecnológicos que se instalan a clientes, según orden de instalación proveniente de Interconexión.	
3	Gestionar el seguimiento de todos los proyectos e instalaciones relacionadas al área a su cargo.	
4	Optimizar los materiales asignados para proyectos e instalaciones, así como el resguardo de estos.	
5	Prestar asesoría técnica en el área de su competencia.	
6	Enviar informes a las autoridades de la empresa cuando sea requerido.	
7	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
8	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Cuatro años en un puesto similar. Diseño de redes. Supervisión de equipos de ingeniería/planta externa. Personal a cargo.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Conocimiento de DataCenter y redes. Control de inventarios.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Integración de equipos de trabajo. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Ordenado.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Coordinador de Interconexión	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Asegurar los costos e ingresos por Interconexión y la resolución de disputas relacionadas. Asesorar y gestionar asuntos regulatorios del sector de Telecomunicaciones.		
D. FUNCIONES		
1	Asesorar a la gerencia general sobre asuntos regulatorios en las negociaciones de contratos de interconexión con operadores, sub-operadores y proveedores.	
2	Determinar los servicios consumidos de cada operador y/o proveedor de servicios. Encuadre cruzado, declarar la utilización del servicio de cada cliente, enviando los reportes correspondientes al área Financiera.	
3	Recibir la solicitud de factibilidad enviada por la Dirección Comercialización de nuevos servicios, validar con proveedores y responder el requerimiento.	
4	Recibir del área de Comercialización solicitud de instalación de nuevos servicios, revisar que la documentación esté completa y gestionar la instalación con el proveedor, planta externa y el cliente. Notificar puesta en marcha del servicio a la Dirección de Comercialización y al cliente.	
5	Recibir del área de Comercialización solicitud de modificación de capacidad de clientes, coordinar el cambio con el proveedor correspondiente e informa a la Dirección de Comercialización y al cliente.	
6	Gestionar, generar y presentar toda la información requerida por la SIT.	
7	Enviar al área Comercial el consumo de cada cliente, por servicio contratado al área Financiera para facturación.	
8	Enviar informes y reportes que sean requeridos.	
9	Efectuar las evaluaciones del desempeño del personal subalterno.	
10	Desarrollar otras funciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Cuatro años en un puesto similar. Interconexión en empresa de Telecomunicaciones. Personal a cargo.	Conocimiento de funcionamiento de TELCOS. Regulatorios y de Interconexión con operadores y proveedores de Telecomunicaciones.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Liderazgo. Negociación. Facilidad en toma de decisiones. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	Inglés intermedio, oral y escrito.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Técnico de Planta Externa	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Ninguno	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Coordinador de PLEX	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Realizar trabajo que consiste en la ejecución de tareas en el montaje de redes telefónicas de cobre y fibra óptica, y/o mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.		
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
1	Preparar canalizaciones, colocando cables en los ductos, enguiándolos para el tendido de estos.	
2	Preparar posteados y colocar aditamentos y limpiar lugares que obstruyan el tendido de cable.	
3	Colocar cables aéreos y subterráneos destinados para el montaje y/o mantenimiento de líneas telefónicas.	
4	Tensar cables y subterráneos destinados para el montaje de la red.	
5	Ordenar los cables en los pozos, atándolos en los soportes correspondientes y en fachadas; cooperar en la clasificación de los conductores de acuerdo con los códigos establecidos.	
6	Preparar las mufas protectoras de empalme y colaborar en la colocación y sellado de las mismas.	
7	Colocar terminales en postes, zócalos y en paredes interiores y exteriores.	
8	Ejecutar limpieza en pozos.	
9	Reparar las fallas localizadas en líneas de abonados y efectuar la transferencia de estas.	
10	Localizar y reparar fallas en los ductos que conducen el cableado.	
11	Ejecutar limpieza general de los ductos que conducen el cableado.	
12	Ejecutar las conexiones requeridas en armarios y cajas terminales para efectuar las mediciones en redes primarias y secundarias.	
13	Ejecutar la limpieza general del equipo y herramienta y velar por que se mantengan en estado.	
14	Realizar las instalaciones de nuevas líneas de abandonados.	
15	Realizar traslados de líneas.	
16	Realizar cambios de número en el distribuidor principal.	
17	Cooperar en los trabajos técnicos de campo requeridos por los de más departamentos.	
18	Efectuar los informes y trabajo realizados a la jefatura del departamento.	
19	Desarrollar cualquier actividad asignada por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	De preferencia dos años en actividades afines al puesto.	Equipo de medición de cobre. Buen manejo de herramientas y trabajo en postes. Lectura de planos en red. Electricidad.
	HABILIDADES Buenas relaciones interpersonales. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Técnico en Interconexión	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Ninguno	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Coordinador de Interconexión	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Realizar actividades relacionadas con el montaje, desmontaje, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de conmutación que se encuentran en la red de GUATEL.		
D. FUNCIONES		
1	Efectuar tareas de nivelación de pisos y equipos de conmutación, utilizando los instrumentos técnicos necesarios.	
2	Colocar los herrajes, emparrillados de cables y rieles de escaleras y demás necesarios para fijación y soporte de los bastidores que contienen los equipos de conmutación.	
3	Llevar a cabo la interconexión de equipos, realizando para ello: tendido de cable, fijación de este y su distribución.	
4	Colocar las reglas horizontales y verticales en los distribuidores intermedios y principal de acuerdo con el diagrama de distribución.	
5	Realizar la distribución de los hilos de cable de conexión según el código particular de cada uno.	
6	Verificar el correcto funcionamiento del equipo mediante prueba y mediciones.	
6	Ejecutar las tareas de tendido y distribución de los conductores en las mezclas de interconexión de los circuitos entrantes y salientes en las centrales telefónicas.	
7	Desarrollar el mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de los equipos de conmutación y periféricos de una central telefónica.	
8	Elaborar informes mensuales de las reparaciones efectuadas a los equipos de conmutación.	
9	Desarrollar cualquier actividad asignada por el jefe inmediato.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Dos años en actividades relacionadas con la operación.	Mantenimiento, montaje y desmontaje de equipo de conmutación. Circuitos lógicos. Conmutación básica. Sistema de señalización. Instalaciones eléctricas.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones interpersonales. Orientado al servicio. Proactivo, resolutivo y con actitud positiva. Habilidades de comunicación.	
IDIOMAS	NO APLICA	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 80 de 89

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Técnico Soporte IT	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Ninguno	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección Técnica	
JEFE INMEDIATO	Coordinador de Soporte IT	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Desarrollar el trabajo que consiste en instalar y dar mantenimiento a los diferentes recursos informáticos: Sistemas Operativos, Red (Software), Base de Datos y las herramientas de Software con que cuente la empresa.		
D. FUNCIONES		
1	Instalar las nuevas versiones de Software al equipo de la empresa y que su representante autorice.	
2	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos de computación que tiene la empresa en funcionamiento.	
3	Capacitar y actualizar sobre el uso de paquetes de software, a empleados de la empresa para minimizar el reporte de fallas por falta de conocimiento.	
4	Mejorar la administración y ubicación de recursos informáticos.	
5	Prevenir cualquier ataque de virus informáticos.	
6	Mantener al día la actualización de antivirus instalados en las computadoras de la empresa.	
7	Mantener operativa la red, definiendo nodos y niveles de seguridad, afinando y corrigiendo cuando se requiera.	
8	Desarrollar cualquier actividad asignada por el Jefe de Departamento o el analista.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título de nivel medio, técnico, de preferencia estudios universitarios en carreras de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, Telecomunicaciones, o carrera afín. Certificaciones relacionadas al puesto.	Dos años de experiencia en puestos similares.	Operación de redes. Reparación y mantenimiento de hardware y software.
	HABILIDADES	
	Trabajo en equipo. Buenas relaciones interpersonales.	
IDIOMAS	No Aplica	

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	011	
PUESTO FUNCIONAL	Director de Comercialización	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Todo el personal de la Dirección	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Gerencia	
JEFE INMEDIATO	Subgerente	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Desarrollar el trabajo profesional que consiste en 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.		
D. FUNCIONES		
1	Cierre de ventas con los clientes que sean aplicados por Preventa y Atención al Cliente.	
2	Programar y controlar las acciones de venta y mercadeo con base a las ampliaciones de los servicios de la institución.	
3	Evaluar el avance de actividades programadas y corregir las desviaciones encontradas.	
4	Elaborar un plan detallado de mercadeo para dar a conocer los servicios y alcances de la institución.	
5	Supervisar y controlar la ejecución de los planes de trabajo, conforme a los recursos de funcionamiento e inversión aprobados.	
6	Evaluar nuevos servicios que puedan ser implementados por la institución para ofrecerlos a los usuarios ya existentes.	
7	Dar seguimiento y servicios posventa a los usuarios actuales del servicio, por medio de encuestas, entrevistas y visitas programadas.	
8	Solicitar asistencia al Departamento Técnico cuando se presenten problemas de fallas en el servicio durante la instalación y por solicitud del usuario luego de ya instalado el equipo para brindar el servicio.	
9	Elaborar estadísticas relacionadas con cada sección para llevar el control de los diferentes servicios de la institución.	
10	Evaluar informes periódicos para un mejor desempeño en las labores desarrolladas.	
11	Buscar soporte administrativo y/o jurídico en casos específicos de procesos de cotización, licitaciones y/o facturación.	
12	Evaluar cuantitativa y cualitativamente los costos de venta que se ofrecen a los usuarios potenciales y establecer metas de consumos para poder otorgar descuentos si aplicaran.	
13	Resolver problemas de tipo administrativo que sean de su competencia.	
14	Establecer las evaluaciones a sus subalternos para cada final del año, así como elaborar un reporte de alcances de metas y objetivos de cada uno para presentar al Gerente.	
15	Establecer las metas y objetivos de cada uno de sus subalternos.	
16	Encargado de establecer la política de ventas y uso de las diferentes técnicas de mercadeo para llegar a nuevos usuarios, así como de las remuneraciones en base a desempeño de sus subalternos.	
17	Reportar los reclamos al Subgerente y/o Gerente y solucionarlos inmediatamente.	
18	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel medio, técnico o universitario, en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Mercadotecnia, Publicidad, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Marketing, Ciencias Económicas o carrera afín.	De preferencia dos años de experiencia en ventas o en áreas afines al puesto.	Conocimiento avanzado en técnicas de mercado y ventas. Conocimiento avanzado en promoción y publicidad. Conocimientos avanzados de paquetes de software, tablas dinámicas y estadísticas. Conocimiento avanzado en la Ley de Contrataciones del Estado. Conocimiento avanzado en remuneración con base a metas y objetivos de ventas.
	HABILIDADES	



**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-
Manual de Funciones de Puestos**

Febrero 2025

No. de Folios 83 de 89

	Excelentes relaciones humanas y atención al cliente, liderazgo, manejo de personal, orden, responsable, visión a largo plazo, persuasión, dedicado a alcanzar metas constantemente, resolver problemas y manejo de crisis.	Experiencia avanzada en negociaciones con Alta Gerencia. Conocimiento avanzado en atención al cliente de servicios. Amplio criterio para evaluar competencias de sus subalternos. Persuasión avanzada para resolver conflictos y manejar los reclamos.
IDIOMAS		Inglés básico, oral y escrito.

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Asistente de Comercialización	
NIVEL	Medio	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección de Comercialización	
JEFE INMEDIATO	Director de Comercialización	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
<p>Apoyar a comercialización informándoles acerca de la disponibilidad de los productos e inventarios, control de la lista de precios. Tiene contacto con clientes para envío de cotizaciones y seguimiento a las mismas. Elaborar reportes de ventas, apoyar en la organización de eventos y estar a cargo de la correspondencia y archivo del departamento.</p>		
D. FUNCIONES		
1	Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.	
2	Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos.	
3	Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.	
4	Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.	
5	Otras tareas que competan a su puesto y desarrollo profesional.	
6	Gestionar el proceso de entrega de nuevos servicios, ampliación o modificación de uno más servicios, al área técnica y financiera.	
7	Supervisar tareas operativas asignadas.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
De preferencia acreditar título de Secretaria Bilingüe, oficinista o carrera afín.	Dos años de experiencia en área de mercadeo y ventas.	Comunicación eficaz. Manejo de equipo y programas de computación.
	HABILIDADES	
	Capacidad para trabajar en equipo, habilidades en el manejo de la información de la institución, capacidad de gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación sea esta oral o escrita, capacidad de liderazgo y organización.	
IDIOMAS	Inglés básico Oral y Escrito	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de Ventas	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	Analista de ventas	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección de Comercialización	
JEFE INMEDIATO	Director de Comercialización	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Atender a los usuarios que soliciten cualquier gestión administrativa, reclamos de los abonados por inconformidad con la facturación de cargos y/o desperfectos técnicos de los servicios que presta la institución, así como la solución en el menor tiempo posible.		
D. FUNCIONES		
1	Asistir vía telefónica para hacer llegar los reclamos o inconformidades a las áreas respectivas.	
2	Proporcionar información general acerca de los servicios de la institución, así como informar sobre el saldo, medios de pago y/o cualquier tipo de información que soliciten los usuarios e interesados.	
3	Asignar un analista de ventas al interesado que llame a la institución solicitando los servicios.	
4	Documentar, trasladar y darles seguimiento a las gestiones administrativas solicitadas por los usuarios tales como reclamos por facturación, aplicaciones de pago, asignación de capacidades, traslados de ubicación, renunciaciones del servicio, entre otros.	
5	Ingresar nuevo usuario, traslado a Dirección Técnica y seguimiento de los reclamos por cualquier desperfecto en el sistema.	
6	Proporcionar al usuario la reposición de sus recibos, facturas o cotizaciones actualizadas, según sea el caso del solicitante.	
7	Estar en contacto directo en el usuario para informarle de promociones, descuentos o cambios en las tarifas según aplique.	
8	Evaluar el avance de las actividades programadas y corregir las desviaciones encontradas.	
9	Coordinar las gestiones necesarias para elaborar los contratos con los nuevos usuarios.	
10	Solicitar la intervención de los Departamentos técnicos y administrativo según sea el caso, debidamente autorizado por el Director de Comercialización.	
11	Elaborar estadísticas de las actividades, reclamos y resultados del departamento cuando sea requerido por el Director de Comercialización.	
12	Elaborar un reporte semanal de los problemas presentados por los usuarios y las soluciones que se le dieron, así como de incluir las fechas y horas para llevar un control correcto.	
13	Desarrollar cualquier actividad asignada por el Director de Comercialización.	
14	Dar seguimiento de principio a fin del proceso de venta de servicios.	
15	Efectuar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel medio, técnico o universitario, en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Mercadotecnia, Publicidad, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Marketing, Ciencias Económicas o carrera afín.	De preferencia 1 año de experiencia en área de mercadeo y ventas.	Conocimiento intermedio en técnicas de atención al cliente. Conocimiento intermedio en promoción y publicidad. Conocimientos básicos de paquetes de software, tablas dinámicas y estadísticas. Conocimiento básico de la Ley de Contrataciones del Estado. Conocimiento de términos básicos de Telecomunicaciones. Experiencia intermedia en resolución de problemas. Experiencia intermedia en delegar actividades a otros departamentos. Amplio criterio para evaluar problemas y darles solución inmediata.
	HABILIDADES Excelentes relaciones humanas y atención al cliente, capacidad de aprender rápidamente los servicios ofrecidos, conocimientos básicos de los términos de Telecomunicaciones, resolución de conflictos, acostumbrado a trabajar bajo presión, comunicativo, capacidad de delegar.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de Ventas	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección de Comercialización	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Ventas	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Coadyuvar al Departamento de Ventas en la atención de los usuarios y clientes en cualquier gestión administrativa, de conformidad con las competencias del Departamento.		
D. FUNCIONES		
1	Apoyar en la asistencia telefónica vital para hacer llegar los reclamos o inconformidades a las áreas respectivas.	
2	Apoyar en proporcionar información general acerca de los servicios de la institución.	
3	Documentar, trasladar y darles seguimiento a las gestiones administrativas solicitadas por los usuarios.	
4	Proporcionar al usuario la reposición de sus recibos, facturas o cotizaciones actualizadas, según sea el caso del solicitante.	
5	Apoyar en el contacto directo con el usuario para informarle de promociones, descuentos o cambios en las tarifas según aplique.	
6	Estar en contacto directo con el usuario para informarle de promociones, descuentos o cambios en las tarifas según aplique.	
7	Evaluar el avance de las actividades programadas y corregir las desviaciones encontradas.	
8	Coordinar las gestiones necesarias para elaborar los contratos con los nuevos usuarios.	
9	Elaborar un reporte semanal de los problemas presentados por los usuarios y las soluciones que se le dieron, así como de incluir las fechas y horas para llevar un control correcto.	
10	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel medio, técnico o universitario, en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Mercadotecnia, Publicidad, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Marketing, Ciencias Económicas o carrera afín.	De preferencia un año de experiencia en área de mercadeo y ventas.	Conocimientos básicos en técnicas de atención al cliente. Conocimiento básico en promoción y publicidad. Conocimientos básicos de paquetes de software, tablas dinámicas y estadísticas. Conocimiento básico en la Ley de Contrataciones del Estado. Conocimiento de términos básicos de Telecomunicaciones.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas y atención al cliente. Capacidad de aprender rápidamente los servicios ofrecidos, conocimientos básicos de los términos de Telecomunicaciones, acostumbrado a trabajar bajo presión. Comunicativo.	
IDIOMAS	N/A	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Jefe de IT Preventa	
NIVEL	Medio / Técnico / Profesional	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección de Comercialización	
JEFE INMEDIATO	Director de Comercialización	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar apoyo técnico a las propuestas del equipo de ventas. Verificar que las soluciones informáticas y tecnológicas propuestas al cliente sean precisas en el ámbito técnico y le hace saber sus características y ventajas de lo que el equipo de ventas le ofrece al cliente.		
D. FUNCIONES		
1	Asesorar sobre las necesidades del cliente.	
2	Elaborar la parte técnica de las propuestas que se hacen al cliente.	
3	Trabajar conjuntamente en las propuestas que prepara para el cliente el equipo comercial.	
4	Presentar el producto o la solución informática al cliente desde el punto de vista técnico.	
5	Ayudar al equipo comercial a definir la necesidad técnica del cliente.	
6	Documentar el producto de forma que pueda traducirse a lenguaje comercial, las ventajas tecnológicas del mismo.	
7	Preparar demostraciones y presentaciones sobre el producto.	
8	Coordinar la implantación del proyecto en su totalidad una vez vendido al cliente.	
9	Asegurar la comunicación entre el cliente y esta institución para evaluar cómo funciona el producto y si cumple sus expectativas.	
10	Dar apoyo técnico para el desarrollo de productos.	
11	Evaluar el producto propio y el de la competencia.	
12	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sea asignada por la autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel medio, técnico o universitario, en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Mercadotecnia, Publicidad, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Marketing, Ciencias Económicas o carrera afín.	De preferencia dos años de experiencia en área de preventa.	Conocimientos generales de programación. Conocimientos específicos sólidos del sector en el que trabaja. Conocimiento de Ms Project.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas y atención al cliente, capacidad de aprender rápidamente los servicios ofrecidos, acostumbrado a trabajar bajo presión y bajo metas de ventas, comunicativo, habilidades comerciales.	
IDIOMAS	Acreditar conocimientos en idioma inglés.	

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
REGLÓN PRESUPUESTARIO	022	
PUESTO FUNCIONAL	Analista de IT Preventa	
NIVEL	Medio / Técnico	
SUBALTERNOS	N/A	
B. RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	Dirección de Comercialización	
JEFE INMEDIATO	Director de Comercialización	
C. OBJETIVO DEL PUESTO		
Brindar apoyo técnico a las actividades que realice el departamento proponiendo soluciones informáticas y tecnológicas que el equipo de ventas le ofrece al cliente.		
D. FUNCIONES		
1	Apoyar a los usuarios y clientes en cada una de sus necesidades, de acuerdo con la competencia del área.	
2	Apoyar en la elaboración de propuestas técnicas que se presentan al cliente.	
3	Trabajar juntamente con el Jefe de IT Preventa en las propuestas para el cliente del equipo comercial.	
4	Apoyar en la solución informática al cliente desde el punto de vista técnico.	
5	Apoyar al equipo comercial a definir la necesidad técnica del cliente.	
6	Apoyar en la comunicación entre el cliente y la institución para poder evaluar cómo funciona el producto y si cumple sus expectativas.	
7	Dar apoyo técnico para el desarrollo de productos.	
8	Desarrollar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sea asignada por autoridad superior.	
E. REQUISITOS DEL PUESTO		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
Acreditar título nivel medio, técnico o universitario, en las carreras de Computación, Ciencias y Letras, Mercadotecnia, Publicidad, Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Marketing, Ciencias Económicas o carrera afín.	De preferencia un año de experiencia en área de venta.	Conocimientos básicos de programación. Conocimientos específicos sólidos del sector en el que trabaja. Conocimientos básicos de Ms Project.
	HABILIDADES	
	Buenas relaciones humanas y atención al cliente, capacidad de aprender rápidamente los servicios ofrecidos, acostumbrado a trabajar bajo presión y bajo metas de ventas, comunicativo, habilidades comerciales.	
IDIOMAS	Acreditar conocimientos en idioma inglés.	

GLOSARIO

GUATEL	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
SIGES	Sistema Informático de Gestión
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
SLAS	Acuerdo de Nivel de Servicio, por sus siglas en inglés
NOC	Network Operations Center
PLEX	Planta Externa
IT	Information Technology
TELCOS	Transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza típicamente electromagnética, que contengan signos, imágenes o cualquier tipo de información que dese comunicar a cierta distancia.