



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

MEMORIA DE LABORES 2024

EMPRESA GUATEMALTECA DE
TELECOMUNICACIONES
-GUATEL-

PRIMER AÑO DE GOBIERNO

Bernardo Arévalo de León



GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones



MEMORIA DE LABORES

2024

PRIMER AÑO DE GOBIERNO

Bernardo Arévalo de León

Junta Directiva

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Ingeniero José Raúl Solares Chiu

Viceministro de Comunicaciones

Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Presidente de Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Licenciado William Enrique Cameros Martínez

Cuarto Viceministro de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Ministerio de Gobernación

Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Embajadora María Luisa Ramírez Coronado

Viceministra de Relaciones Exteriores

Ministerio de Relaciones Exteriores

Miembro suplente designado por el Señor Ministro

Licenciada Diana Odette Benavides Lázaro

Miembro propietario Nombrado por el Presidente de la República

Licenciado Víctor Manuel Castro Ramos

Miembro propietario Nombrado por el Presidente de la República

Guatemala, abril de 2025



MEMORIA DE LABORES

2024



Autoridades 2024

José Ovidio Pereira Puac
Gerente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Roberto Alejandro Hernández Campollo
Subgerente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Directivos

María de los Ángeles Estrada
Directora Administrativa

Luis Fernando Chavarría Tenas
Director Financiero

Marlon Estuardo Cruz Tobias
Director de Comercialización

Luis Daniel Reyes Robles
Director Técnico

Angel José López Morales
Jefe de Asesoría Jurídica

Ediberto Ignacio Martínez Posadas
Auditor Interno

Guatemala

Índice

Índice.....	3
Índice de Tablas.....	4
Índice de Gráficos.....	5
Certificación de Punto de Acta de Aprobación.....	6
Mensaje del Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL-.....	7
Presentación.....	8
I. Marco Jurídico.....	9
II. Marco Estratégico Institucional.....	10
Misión.....	10
Visión.....	10
Valores.....	10
III. Logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones.....	11
3.1 Dirección de Comercialización.....	12
3.2 Dirección Técnica.....	18
3.3 Dirección Financiera.....	44
3.4 Dirección Administrativa.....	49
3.4.1 División de Recursos Humanos.....	49
3.4.2 Departamento de Servicios Generales.....	60
3.4.3 Departamento de Compras.....	62
3.5 Unidad de Asesoría Jurídica.....	65
3.6 Unidad de Auditoría Interna.....	70
3.7 Unidad de Planificación.....	75
3.8 Unidad de Información Pública.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Listado de Convenios y Contratos suscritos año 2024</i>	<i>Pág. 15</i>
Tabla 2 <i>Listado de Convenios y Contratos con Instituciones del Estado Arrendamientos, prestación de servicios IP, Fibra Oscura</i>	<i>Pág. 16</i>
Tabla 3 <i>Indicadores clave del departamento de interconexión</i>	<i>Pág. 28</i>
Tabla 4 <i>Modificaciones Presupuestarias 2024</i>	<i>Pág. 45</i>
Tabla 5 <i>Facturación emitida año 2024</i>	<i>Pág. 46</i>
Tabla 6 <i>Capacitaciones realizadas año 2024</i>	<i>Pág. 51</i>
Tabla 7 <i>Modalidad de compra y monto por adjudicaciones</i>	<i>Pág. 64</i>
Tabla 8 <i>Auditorias Realizadas en el año 2024</i>	<i>Pág. 72</i>
Tabla 9 <i>Ejecución de Metas Físicas a nivel programa 2024</i>	<i>Pág. 76</i>
Tabla 10 <i>Ejecución física Actividad 001</i>	<i>Pág. 77</i>
Tabla 11 <i>Ejecución física Actividad 003</i>	<i>Pág. 77</i>
Tabla 12 <i>Ejecución física Actividad 004</i>	<i>Pág. 78</i>

Índice de Gráficos

Gráfico 1

Venta de servicios de Internet y Datos 2024 Pág. 17

Gráfico 2

Indicadores clave departamento de interconexión Pág. 29

Gráfico 3

Soporte al cliente 24/7 sistema de Tickets Pág. 33

Gráfico 4

Crecimiento de Firmas Electrónicas Avanzadas Pág. 34

Gráfico 5

Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre 2024 Pág. 47

Gráfico 6

Trabajo realizado área administrativa, Unidad de Asesoría Jurídica Pág. 68

Gráfico 7

Trabajo realizado área Judicial 2024 Pág. 69

Gráfico 8

Resoluciones Acceso a la Información Pública 2024 Pág. 83

Gráfico 9

Resoluciones por Género Información Pública 2024 Pág. 83

Gráfico 10

Tiempos de Respuesta Información Pública 2024 Pág. 84

Gráfico11

Resultado de solicitudes de Información Pública Pág.85

Certificación de Punto de Acta de Aprobación



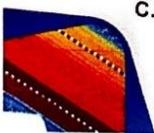
**REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO QUINTO
ACTA 15-2025**

**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 quince guion dos mil veinticinco (15-2025), correspondiente a la sesión ordinaria celebrada el veinticuatro (24) de abril dos mil veinticinco (2025), dentro de lo cual, en el Punto Quinto, lo que en su parte resolutive literalmente establece: **Luego de conocer lo presentado en este punto, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad. Acuerdan: Aprobar; I). La Memoria de Labores dos mil veinticuatro (2024). II) Instruir al señor Gerente para que gire las instrucciones que correspondan y se continúe el proceso administrativo correspondiente. Se extiende la presente certificación, en una (1) hoja de papel membretado de GUATEL- impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firma, en la ciudad de Guatemala, el veinticinco (25) de abril de dos mil veinticinco (2025).**

Lic. Roberto Alejandro Hernández Campollo
Subgerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Y Secretario de Junta Directiva de -GUATEL-.



C.c Archivo

Departamento de Guatemala
PBX (502) 1575
www.guatel.gob.gt

Mensaje del Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Es un honor dirigirme a ustedes y presentarles este mensaje en el marco de la Memoria de Labores, que representa un compendio del trabajo arduo, la dedicación y el compromiso que hemos asumido ante tan Honorable Institución, durante el año 2024. Reflejando de esta manera, los logros alcanzados, las principales acciones, que demuestran el propósito continuo de evolucionar y responder a los retos del sector de telecomunicaciones y tecnología con innovación, calidad y eficiencia, reafirmando nuestro compromiso de seguir impulsando a la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- en una institución clave para el desarrollo de las telecomunicaciones y tecnología para Guatemala.

Conscientes de que el futuro de las telecomunicaciones y tecnología está definido por innovaciones constantes y demandas cambiantes, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- ha llevado a cabo esfuerzos, trabajando de manera interinstitucional, emprendiendo proyectos que tienen como objetivo, brindar servicios de enlaces de transmisión de datos e internet, para realizar análisis actuales y proyectos de flujos vehiculares en los corredores principales, para abordar los problemas de movilidad en el área metropolitana. Con esto, atendemos a las demandas tanto institucionales como sociales, coadyuvando al avance de mejoras en desarrollo social y tecnológico. Por lo que también, exploraremos nuevas oportunidades de negocio en el sector de telecomunicaciones y tecnología, que permitan llevar la calidad y experiencia más allá de nuestras fronteras.

El compromiso de crecimiento y proyección se traduce en acciones concretas que garanticen el crecimiento sostenido, siendo el año 2024 un año clave, para consolidar estrategias y fortalecer nuestra operación en distintas áreas, renovando nuestro enfoque hacia el cliente, priorizando sus necesidades y garantizando la excelencia en la atención. Estas acciones se lograrán implementando proyectos enfocados en alinear nuestros objetivos estratégicos con las demandas institucionales y sociales, consistentes en la falta de acceso equitativo a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que limita las oportunidades para millones de ciudadanos, afectando su inclusión en el mundo digital y la competitividad del país.

Cada uno de estos logros es el resultado del esfuerzo colectivo de nuestro equipo de trabajo, por su dedicación, compromiso, entrega y trabajo arduo, así como por el apoyo e invaluable respaldo de nuestros clientes y proveedores. Nos dirigimos hacia el futuro con la convicción de que la innovación y el servicio de calidad son los pilares para consolidarnos como líderes en el sector de telecomunicaciones y tecnología. Por lo que, estamos comprometidos en superar nuestras metas y contribuir al desarrollo tecnológico y social de nuestro país, manteniendo firme nuestra meta de transformarnos en un referente nacional e internacional en telecomunicaciones.



Gerente Administración 2024
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Presentación

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- fue creada en 1971, es una entidad estatal descentralizada y autónoma, responsable de proveer servicios de telecomunicaciones tanto a nivel nacional como internacional. La presente memoria de labores 2024, tiene como objetivo informar sobre la gestión realizada, con énfasis en la coherencia entre las políticas, planes, programas y presupuesto, en función de priorizar las intervenciones y los productos estratégicos institucionales.

En este documento se detallan las principales actividades, logros y resultados obtenidos por la institución durante el ejercicio fiscal, se estructura en varias secciones, incluyendo el Marco Jurídico, que establece el marco legal que rige a la institución; el Marco Estratégico Institucional, que define la misión, visión y valores de GUATEL; y los Logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, donde se detallan los resultados obtenidos por cada una de las direcciones y unidades.

Entre los logros destacados, se encuentran la implementación de infraestructura telefónica IP, la presentación del proyecto "Cell Broadcast" para la difusión de alertas de emergencia, la implementación de un sistema de monitoreo open source para enlaces de internet, y el desarrollo de un formulario web para solicitudes de información pública, que se enmarcan en el Eje Estratégico 1 "Hacia una Función Pública Legítima y Eficaz" y Eje Estratégico 6 "Avanzando para cerrar la Brecha Digital con Tecnología e Innovación" de la Política General de Gobierno 2024-2028.

Además, se detallan las actividades realizadas por la Dirección Técnica, la Dirección Financiera, la Dirección Administrativa, la Unidad de Asesoría Jurídica, la Unidad de Auditoría Interna, la Unidad de Planificación y la Unidad de Información Pública.

La Memoria de Labores 2024 refleja el compromiso de GUATEL con el desarrollo de las telecomunicaciones en Guatemala, así como su esfuerzo por modernizarse y adaptarse a las nuevas tecnologías, con el fin de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

I. Marco Jurídico y Político

1.1 Marco Jurídico

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

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

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

Para el buen desempeño dentro de la administración pública se rige por el Acuerdo Gubernativo Número 100-84, del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas, que contiene el Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, con el objeto de regular las relaciones laborales entre la Empresa y sus trabajadores, asimismo establece las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

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

1.2 Marco Político

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, en el marco de las telecomunicaciones, contribuye a la **Política Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032**, que establece las directrices estratégicas para las instituciones del Estado, públicas, privadas y de la cooperación internacional y la **Política General de Gobierno -PGG- 2024-2028**, que define lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del Sector Público durante el período de administración gubernamental. La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, aporta específicamente a los ejes estratégicos 1) Hacia una Función Pública Legítima y Eficaz, y al eje 6) Avanzando para cerrar la Brecha Digital con Tecnología e innovación.

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

Valores

- Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.
- Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.
- 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.
- Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.

III. Logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Se presentan los logros de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL- a través de sus diferentes Direcciones y Unidades durante el año 2024.

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

3.1 Dirección de Comercialización

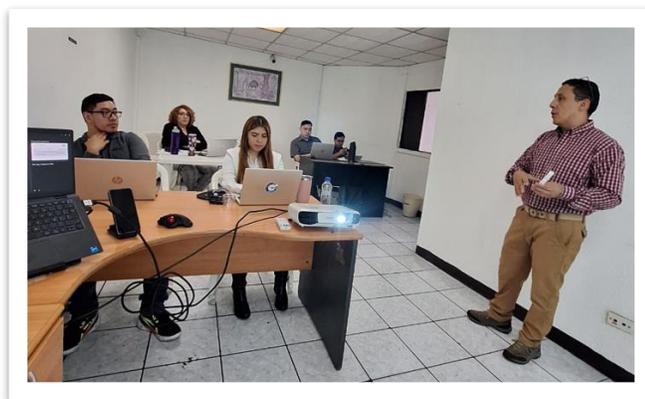
Es la responsable de planificar, dirigir y coordinar las estrategias de comercialización de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-. Es la encargada de realizar los estudios técnicos de mercadeo de los diversos servicios que se ofrecen, priorizar la atención a clientes actuales y la demanda de nuevos servicios de telecomunicaciones, en el sector gobierno.

Durante el año de 2024, la Dirección de Comercialización, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

En el mes de junio, se llevó a cabo una capacitación especializada sobre la creación y gestión de firmas electrónicas, impartida por personal de la empresa 5B. La formación se desarrolló en dos etapas, permitiendo a los participantes adquirir tanto conocimientos teóricos como habilidades prácticas para implementar este recurso tecnológico de manera eficiente.

Durante la primera etapa, se abordaron los fundamentos de las firmas electrónicas, incluyendo su marco legal, aplicaciones, y beneficios en procesos digitales. En la segunda etapa, se profundizó en el uso de herramientas específicas, realizando ejercicios prácticos que permitieron a los asistentes generar y gestionar firmas electrónicas en escenarios reales.

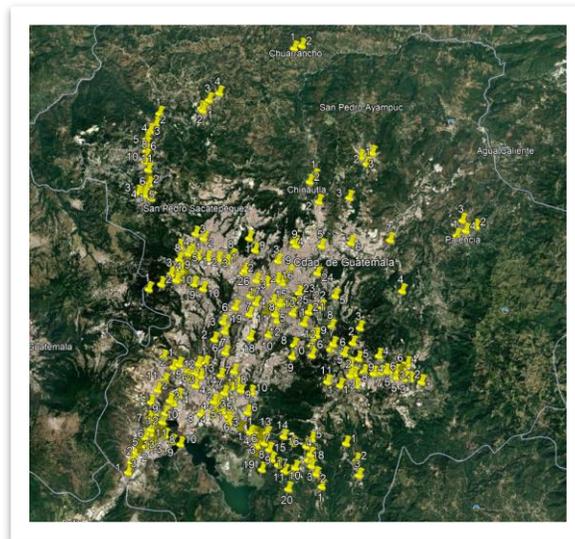
Esta capacitación resultó clave para fortalecer las competencias técnicas del equipo, promoviendo la modernización y digitalización de los procesos organizacionales, con miras a mejorar la eficiencia y la seguridad en la gestión documental.



*Capacitación sobre la gestión de firmas electrónicas,
impartida por personal de la empresa 5B*

En el mes de julio de 2024 se formalizó el convenio con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CAMINOS) para la implementación de sistemas de videovigilancia enfocados en el monitoreo del tránsito en el departamento de Guatemala. Este proyecto forma parte del Plan Maestro de Movilidad y Estudio de Factibilidad para una Carretera Perimetral, cuyo objetivo es mitigar la congestión vehicular en el área metropolitana.

El servicio contempla la transmisión de video en tiempo real mediante enlaces de datos configurados en un esquema punto-multipunto, apoyados en infraestructura de fibra óptica. El alcance del proyecto incluye 216 puntos georreferenciados, donde se instalarán 350 cámaras de videovigilancia, con un requerimiento total de ancho de banda de 4,620 Mbps.



Puntos estrategicos para camaras de videovigilancia, área metropolitana.

Durante el año 2024, se brindaron servicios de internet y enlace de datos a diversas instituciones, con el objetivo de garantizar un rendimiento óptimo, una conectividad estable, segura y de alta calidad en las operaciones de las organizaciones atendidas. Estos servicios fueron monitoreados constantemente para asegurar el cumplimiento de los estándares tecnológicos establecidos.

TABLA 01

Listado de convenios y contratos con Instituciones del Estado
Servicios de internet y enlace de datos

No.	INSTITUCIÓN	NO. DE CONTRATO	FECHA DE CONTRATO		SERVICIO EN Mbps	
			INICIAL	FINAL	INTERNET	ENLACE DE DATOS
1	Maga Dicorer	Contrato Administrativo Dicorer-Maga-026-2023	1/01/2024	30/06/2024	550	0
2	Dirección General de Educación Física.	Convenio Interinstitucional No. 22-2023	1/01/2024	31/10/2024	400	0
3	Hospital de Villa Nueva MSPAS	Contrato Administrativo No. 31-2023	1/12/2023	30/11/2024	295	2
4	Comisión Presidencial De Gobierno Abierto y Electrónico	Convenio Interinstitucional 001-2024	2/01/2024	31/12/2024	100	0
5	Comisión Presidencial Por La Paz y Los Derechos Humanos -COPADEF-	Convenio Interinstitucional No. 003-2024	1/01/2024	31/12/2024	75	0
6	Consejo Nacional De Áreas Protegidas -CONAP-	Convenio Interinstitucional No. 010-2024	1/08/2024	31/12/2024	40	0
7	Consejo Nacional De Áreas Protegidas -CONAP-	Convenio Interinstitucional 004-2024	1/02/2024	31/12/2024	80	0
8	Dirección General De Correos -DGCT-	Convenio Interinstitucional No. DGCT-01-2024	1/01/2024	31/12/2024	280	0
9	Dirección General De Desarrollo Cultural y Fortalecimiento De Las Culturas	Acta No.10-2023	1/01/2024	31/12/2024	30	0
10	Instituto De La Víctima	Contrato Administrativo IAAVD-008-2023	1/01/2024	31/12/2024	75	0
11	Maga VISAN	Contrato Administrativo No. 02-2024	1/01/2024	31/12/2024	200	0
12	Ministerio De Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -MICIVI	Contrato Administrativo 004-2024	1/01/2024	31/12/2024	31	0
13	Ministerio De Relaciones Exteriores MINEX	Contrato Administrativo Número No. 4-2024	1/04/2024	31/12/2024	40	0
14	Ministerio De Trabajo y Previsión Social MINTRAB	Contrato Administrativo 001-2024	1/02/2024	31/12/2024	30	0
15	Ministerio De Trabajo y Previsión Social MINTRAB	Contrato Administrativo 009-2023	1/01/2024	31/12/2024	180	75
16	Facultad De Ingeniería De La Universidad De San Carlos De Guatemala (FIUSAC)	Acta Administrativa de Negociación No. 043-2024	1/03/2024	31/12/2024	38	0
17	Fondo De Tierras	Contrato Administrativo CAS-2-2024-CA	16/01/2024	31/12/2024	75	48
18	Procuraduría General De La Nación PGN	Convenio Interinstitucional No. 21-2023	1/01/2024	31/12/2024	370	50
19	Ministerio de Cultura y Deportes	Contrato Administrativo DGDR-52-2023	15/07/2023	14/01/2025	650	0
20	Secretaría De Bienestar Social De La Presidencia De La República SBS	Convenio de Negociación Interinstitucional 02-2024	1/09/2024	28/02/2025	300	0
21	Consejo Nacional Para La Atención de Las Personas Con Discapacidad CONADI	Convenio Interinstitucional (007-2023)	1/03/2023	28/02/2025	60	0
22	Instituto Guatemalteco De Migración IGM	Contrato Administrativo No. 010-2024	1/09/2024	31/03/2025	60	391
23	Ministerio De Salud Central MSPAS	Convenio No. 001-2023	1/04/2023	31/03/2025	500	95

24	Hospital Especializado Materno Neonatal de Santa Lucía, Escuintla	Contrato Administrativo No. 01-2024	1/04/2024	31/03/2025	0	216
25	Inspección General De Cooperativas INGECOP	Convenio Interinstitucional No. 006-2024	4/05/2024	3/05/2025	65	54
26	Consejo Nacional De Atención Al Migrante De Guatemala CONAMIGUA	Contrato Administrativo No. 1-2024	24/05/2024	23/05/2025	250	0
27	Secretaría De Coordinación Ejecutiva De La Presidencia SCEP	Acta 08-2024	21/06/2024	20/06/2025	30	0
28	Ministerio De Desarrollo Social	Convenio Interinstitucional	1/10/2024	30/09/2025	100	0
29	Dirección General de Control de Armas y Municiones	MDN/DIGECAM-06-2024	1/07/2024	30/06/2026	100	0
30	Secretaría De Bienestar Social de La Presidencia de La República -Subsecretaría De Protección y Acogimiento a La Niñez y Adolescencia SBS	Convenio de Negociación Interinstitucional 01-2024	1/08/2024	31/07/2026	40	0
TOTAL (Mbps)					5044	931

Durante el año 2024, se sostuvieron contratos clave con diversas instituciones para la prestación de servicios IP PBX, arrendamiento de torres de telecomunicaciones y fibra oscura, entre otros; asegurando conectividad y soluciones tecnológicas eficientes. Estos contratos reflejan el compromiso de mantener la infraestructura tecnológica actualizada y operativa, cubriendo necesidades de telecomunicaciones críticas en distintas instituciones durante el 2024.

TABLA 02

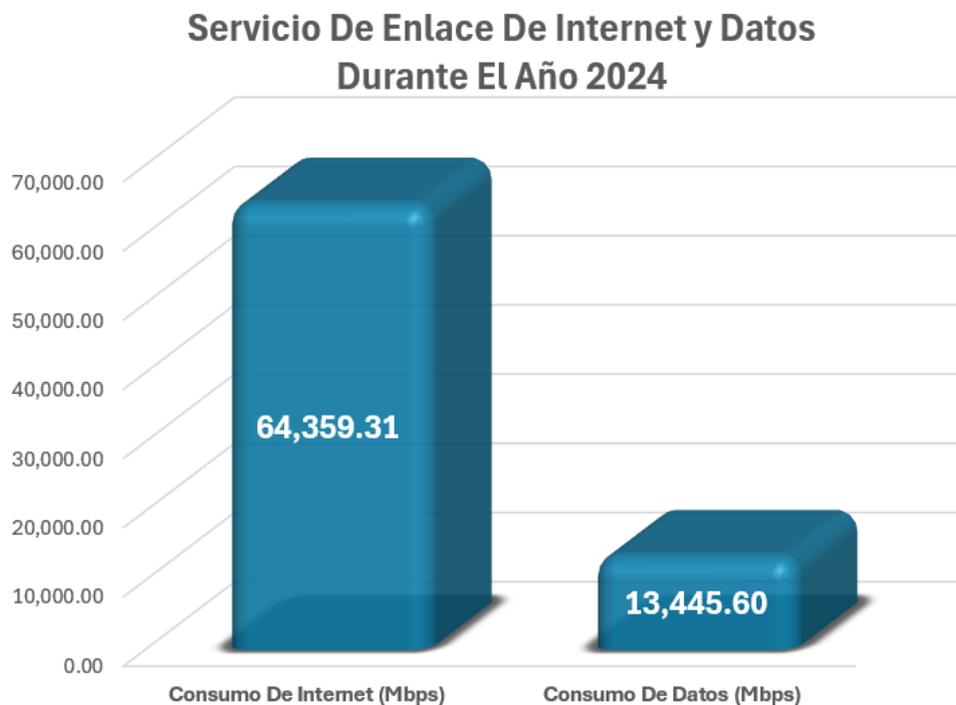
Listado de convenios y contratos con Instituciones del Estado
arrendamientos, prestación de servicios IP, fibra oscura

No.	INSTITUCIÓN	NO. DE CONTRATO	FECHA DE CONTRATO		TIPO DE SERVICIO
			INICIAL	FINAL	
31	Ministerio de Cultura y Deportes	Contrato Administrativo No. DGDR-126-2023	1/12/2023	30/11/2024	IP PBX (Cloud)
32	Unidad Ejecutora Temporal para la Liquidación de las Extintas SAA, SEPAZ Y COPREDEH	Convenio interinstitucional No. 003-2023	1/01/2024	31/12/2024	IP PBX
33	Cerro El Barreal Chiquimula GTL022BARCHQ	Contrato No. DA-003-2022	1/01/2022	31/12/2024	ARRENDAMIENTO
34	Santa María Ixhvatán Santa Rosa GTL025CSTSTR	Contrato No. DA-002-2022	1/01/2022	31/12/2024	ARRENDAMIENTO
35	Consejo Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-	Convenio Interinstitucional No. 007-2023	1/04/2023	31/03/2025	Hosting (Web y Correo)
36	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS Central	Convenio Entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	1/07/2024	30/06/2025	FIBRA OSCURA
37	COMCEL	Contrato No. DA-07-2019	1/06/2024	31/05/2029	ARRENDAMIENTO

Durante el año 2024, se registró el consumo total de los servicios de internet y enlace de datos, mostrando cifras significativas en el ámbito del uso de la red. La diferencia entre ambos servicios refleja la alta demanda y el uso intensivo de los servicios de internet, comparado con el servicio de enlace de datos. A continuación, se presenta una gráfica que ilustra la distribución del consumo de ambos servicios a lo largo del año.

Gráfico 1

Venta de servicios de Internet y Enlace de Datos 2024



Fuente: elaborado por la Dirección de Comercialización.

DIRECCIÓN TÉCNICA

3.2 Dirección Técnica

Es responsable de liderar la planificación, coordinación, supervisión y desarrollo de todas las actividades técnicas relacionadas con el sector de telecomunicaciones en GUATEL. Entre sus funciones se incluye establecer los lineamientos tecnológicos, gestionar redes, procesar sistemas, brindar soporte técnico informático y garantizar la disponibilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de los servicios prestados a los clientes. Asimismo, propone proyectos para la expansión de los servicios tecnológicos y realizar el mantenimiento de la tecnología existente.

A través de sus diferentes departamentos, la Dirección Técnica asegura el cumplimiento de sus funciones y contribuye al desarrollo de los servicios y la infraestructura de GUATEL. Los departamentos que conforman la Dirección Técnica son:

- Centro de Operación de Red (NOC)
- Planta Externa (PLEX)
- Interconexión (Gestión de Servicio al Cliente)
- Ingeniería (Soporte)
- Soporte de Sistemas (IT)
- Desarrollos de Aplicaciones

Cada uno de estos departamentos desempeña un papel fundamental en la implementación y mejora continua de los servicios, asegurando una respuesta eficiente y oportuna a las necesidades de la empresa y sus clientes.

Durante el año 2024, en cumplimiento de sus funciones, la Dirección Técnica, a través de estos departamentos, logró los siguientes resultados:

Implementación de Infraestructura Telefónica IP en Dirección General del Deporte y la Recreación del Ministerio de Cultura y Deportes a través del servicio IP PBX Cloud

En enero de 2024 se realizó una actualización del sistema telefónico en la Dirección General de Recreación y Deporte, perteneciente al Ministerio de Cultura y Deportes.

El proyecto incluyó la Implementación del sistema Yeastar Cloud, el cual es una solución de comunicaciones en la nube desarrollada por Yeastar. Se trata de un

sistema de centralita telefónica virtual (cloud PBX) que permite a las empresas gestionar sus comunicaciones de voz sin necesidad de invertir en infraestructura física en las instalaciones. Algunas de sus características clave incluyen:

- **Gestión Centralizada:** Permite administrar llamadas, mensajes de voz, y otras funciones de comunicación de forma remota y centralizada.
- **Escalabilidad:** Se adapta a las necesidades de empresas de cualquier tamaño, facilitando la incorporación o reducción de usuarios según la demanda.
- **Funciones Avanzadas:** Ofrece herramientas como IVR (respuesta interactiva de voz), grabación de llamadas, analíticas, y más.
- **Integración:** Compatible con SIP trunking y otros servicios que permiten integrar la telefonía con sistemas de comunicación unificada.
- **Accesibilidad:** Al estar en la nube, se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a Internet, lo que favorece la movilidad y el trabajo remoto.

El alcance del proyecto se dio a través de la implementación de 98 extensiones con sus respectivos teléfonos IP, garantizando mayor estabilidad y eficiencia en las comunicaciones. Configuración y distribución de extensiones en 12 sedes, incluyendo oficinas administrativas y centros deportivos. Implementación de 11 teléfonos WiFi en áreas clave como Asesoría Jurídica, Recursos Humanos y Planificación, mejorando la movilidad y disponibilidad del servicio.



Teléfonos IP marca GRANDSTREAM



Modelo GRP2602W

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES-GUATEL-		
NOTA REVISIÓN DE TELEFONIA		CORRELATIVO 0004
PERSONA QUE RECIBE:		6/06/2024
DIRECCIÓN CAMPOS DEL ROSSEVELT		
EXTENSIONES	AREA	OBSERVACIONES
2133	ADMINISTRACIÓN	
2134	ESPACIOS DE CANCHAS	
2135	ACADEMIA DEPORTIVAS	
2136	ADMINISTRACIÓN	
COMENTARIOS: General del Centro y la Promoción de Cultura y Deportes. Prueba realizada con éxito.		
		 Carlos Alberto Guzman ENTREGA

Notas de Entrega al Cliente



Instalación de Teléfono IP

Presentación del proyecto "Cell Broadcast" ante la Procuraduría General de la Nación -PGN-

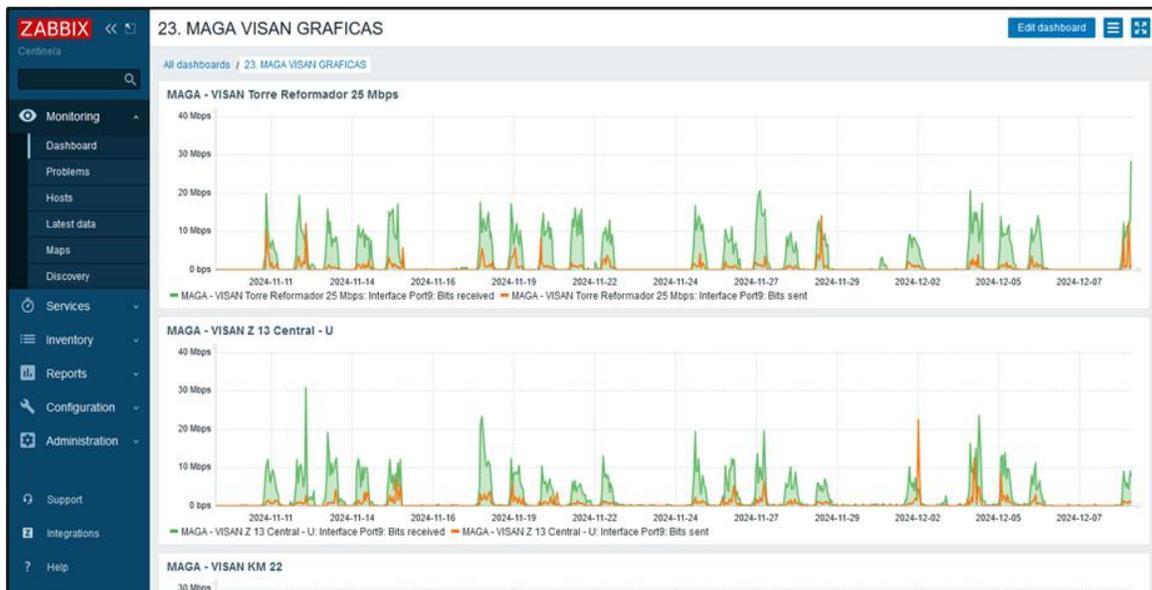
En febrero de 2024, se presentó ante la Procuraduría General de la Nación -PGN- el proyecto "Cell Broadcast: sistema de mensajería de alerta temprana para difundir en un área geográfica específica a través de una red celular".

Este sistema fue diseñado para permitir la difusión masiva de alertas de emergencia mediante mensajes de texto basados en tecnología Cell Broadcast, asegurando una comunicación rápida y efectiva en situaciones críticas. La propuesta contempló la implementación de una Plataforma de Alerta Pública (PWP) con redundancia geográfica en Guatemala, integrándose con las redes móviles 2G, 3G, 4G y 5G de los operadores del país.

Entre sus principales objetivos, el proyecto buscó fortalecer la capacidad de respuesta gubernamental ante emergencias, facilitando la emisión de alertas sobre niños desaparecidos y otras situaciones de riesgo. Se estableció un modelo de gestión descentralizado, donde el gobierno administraría el sistema CBE y los operadores móviles gestionarían el CBC, garantizando compatibilidad y operación continua 24/7.

La presentación del proyecto destacó los beneficios del sistema, incluyendo su capacidad de cobertura masiva, resistencia a la congestión de red y rapidez en la difusión de información crítica, elementos clave para mejorar la seguridad y bienestar de la población.

Dentro de los beneficios de esta implementación, cabe mencionar que permitió un ahorro en gastos operativos (OPEX) de Q 8,019.83 en un período de 12 meses, al eliminar la necesidad de renovación de mantenimiento de licencias para 1,000 sensores del sistema anterior denominado PRTG. Además de la optimización de costos, Zabbix ha proporcionado herramientas avanzadas para procesar y graficar mensualmente los datos de desempeño de los enlaces monitoreados, lo que facilita un análisis claro y preciso para la gestión técnica.



Gráficas por Enlace de Internet -Zabbix- 1

La integración del sistema estuvo a cargo del Centro de Operaciones de Red (NOC) por sus siglas en inglés, quien utiliza esta herramienta como base para garantizar la supervisión constante de los enlaces y la generación de alertas en tiempo real, lo que contribuye a una gestión proactiva de los servicios. Asimismo, los datos almacenados en Zabbix están siendo utilizados para desarrollar un aplicativo de generación de gráficos de servicios de internet, que servirá como soporte en la facturación de los servicios.

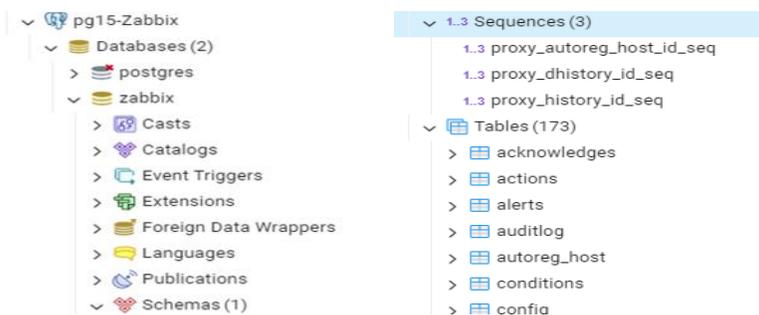
En colaboración con el área de desarrollo de la empresa, se estableció un esquema de actualizaciones semanales del servidor de Zabbix, asegurando que los datos almacenados permanezcan seguros, optimizados y adaptables a las necesidades técnicas de la institución.

Entre las principales ventajas del nuevo sistema destacan:

- Cobertura completa de alertas en los enlaces supervisados.
- Organización eficiente de los enlaces por cliente.
- Flexibilidad para monitorear enlaces específicos de forma detallada.
- Simplifica los informes y análisis.
- Puede integrarse con los sistemas de cualquier cliente.
- Facilita la visualización de los datos.
- Eficiencia de costos.

Impacto en la empresa: la implementación de Zabbix ha tenido un impacto positivo en diversas áreas de la empresa, incluyendo:

- **Reducción de costos:** ahorro significativo en licencias de software.
- **Mejora en la calidad del servicio:** mayor disponibilidad y estabilidad de los enlaces de internet.
- **Optimización de procesos:** automatización de tareas y generación de reportes.
- **Mayor eficiencia en la gestión de la red:** toma de decisiones basada en datos.



Estructura de la base de datos de -Zabbix-

Consolidación de una plataforma de monitoreo integral basada en Zabbix: optimización de costos y mejora en la gestión de la red

Durante el primer trimestre de 2024, se llevó a cabo con éxito la implementación del proyecto Zabbix con el apoyo del Centro de Operaciones de Red (NOC). Esta iniciativa surgió de la necesidad de contar con una solución de monitoreo integral, gratuita y flexible, que permitiera recopilar y almacenar datos de manera eficiente para su posterior análisis.

Acciones realizadas:

- **Selección y configuración de la herramienta:** se seleccionó Zabbix como la herramienta de monitoreo open source más adecuada para nuestras necesidades. Se procedió a su instalación y configuración en un servidor dedicado.
- **Implementación de la base de datos:** se creó un servidor virtual PostgreSQL para almacenar los datos recopilados por Zabbix. Esta elección se basó en su compatibilidad con el entorno de desarrollo de aplicaciones existente.
- **Integración con el NOC:** en colaboración con el equipo del NOC, se inició la alimentación de la base de datos con información detallada de cada cliente y sus enlaces.
- **Desarrollo del aplicativo web:** se desarrolló una aplicación web personalizada que se conecta a la base de datos de Zabbix. Esta aplicación permite generar gráficas de tráfico entrante y saliente de manera automatizada, las cuales son entregadas a cada cliente al inicio de cada mes.

Resultados obtenidos:

- **Reducción de costos:** la implementación de Zabbix permitió eliminar los costos asociados a licencias de software de monitoreo comerciales.
- **Mayor flexibilidad:** la naturaleza Open source de Zabbix facilita la personalización y adaptación de la herramienta a futuras necesidades.
- **Mejora en la calidad de los reportes:** los reportes de tráfico generados son más precisos y detallados, lo que permite a los clientes tener una mejor visibilidad de su consumo de servicios.
- **Optimización de procesos:** la automatización de la generación de reportes ha liberado recursos humanos y ha agilizado los procesos internos.

Beneficios:

- **Mayor satisfacción del cliente:** los clientes cuentan con información más precisa y oportuna sobre su consumo de servicios.
- **Mejora en la toma de decisiones:** los datos recopilados por Zabbix permiten identificar tendencias y patrones de consumo, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas.
- **Fortalecimiento de la posición competitiva:** la implementación de una solución de monitoreo de última generación posiciona a GUATEL como una empresa innovadora y orientada a la tecnología.

Implementación de un formulario web para solicitudes de información pública

Se desarrolló a través de la unidad de desarrollo de aplicaciones un formulario web para solicitudes de información pública, facilitando el acceso a la información de manera electrónica y reduciendo trámites burocráticos. Esta nueva herramienta digital agiliza los procesos y brinda mayor accesibilidad a la información pública logrando mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad al público general.

Desde su lanzamiento, hemos recibido más de 17 solicitudes, las cuales se procesaron en un promedio de 7 días hábiles. Los usuarios han valorado la facilidad de uso y la rapidez con la que obtienen respuesta.

No. de Solicitud: 3-2024		Fecha: 08/10/2024	
Nombre:	JUAN JOSE GARAVITO GARAVITO	Correo electrónico	juan-garavito@correo.com
DPI:	5687 14525 0101	Forma de Entrega	Digital
Teléfono	1234-5678	¿Solicitado por Tercero?	No
Requerimiento			
Otro			
Estado			
#	Fecha	Estado	
1	08/10/2024	Ingresado	
Cerrar			

Registro de Solicitud de Información Pública

La herramienta permite a los ciudadanos realizar solicitudes en línea, definir los requisitos específicos de cada trámite y realizar un seguimiento en tiempo real del estado de su solicitud. Por su parte, el personal administrativo cuenta con un panel de control que facilita la asignación de tareas, la gestión de documentos y la emisión de respuestas. La integración con el sistema de gestión documental ha permitido reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la precisión de la información proporcionada.

El aplicativo no solo facilita la recepción de solicitudes, sino que también permite un seguimiento detallado de cada trámite. La herramienta cuenta con módulos para la creación de requisitos personalizados, la definición de tipos de requerimientos y un listado completo de solicitudes, facilitando la gestión y resolución de cada petición.

Formulario de Solicitud de Requerimiento

Funcionalidades Principales:

- **Ingreso de Datos del Solicitante:** DPI, nombre, teléfono, correo electrónico, y carga de documentos en PDF.
- **Selección del Requerimiento:** menú desplegable con tipos de requerimientos y requisitos asociados.
- **Forma de Entrega del Requerimiento:** opciones: digital o físico. Indicación de terceros si aplica.
- **Envío de Información:** almacena la información, genera número de solicitud y PIN para seguimiento, esta información se retroalimenta al usuario a través de un correo electrónico de respuesta automática.
- **Consulta de la Solicitud:** a través de la página institucional con número de solicitud y PIN.

No. de Solicitud	Fecha	Tipo de Requerimiento	Responsable	Interesado	No. de Teléfono	Forma de Entrega	Solicitado por Tercero	Estado	Antigüedad	Acciones
1-2024	17/10/2024	Certificación de cuotas del IOSS	Recursos Humanos	MARCO ANTONIO PRADO SANTISTEBAN	3008-6989	Físico	Si	Ingresado	13 días	[Iconos de acciones]
2-2024	30/10/2024	Certificación de cuotas del IOSS	Recursos Humanos	JUAN PEREZ	3254-6978	Digital	No	Ingresado	0 día	[Iconos de acciones]

Ambiente de Administración Base de Datos

Administración y Mantenimiento de Solicitudes:

Mantenimiento de Requisitos: añadir, actualizar o eliminar requisitos asociados a cada tipo de solicitud.

Mantenimiento de tipos de requerimiento: funciones de crear, modificar y eliminar requerimientos actuales y nuevos, para mantener la plataforma actualizada y alineada con las necesidades de los ciudadanos.

Administración de solicitudes: en la cual se podrá Observar la información de la solicitud, cambio de estado, notificaciones por correo y resolución.

Indicadores Clave del Departamento de Interconexión

El Departamento de Interconexión ha desempeñado un papel crucial en la gestión y supervisión de servicios, asegurando la conectividad eficiente para los clientes de GUATEL. A continuación, se presentan los principales indicadores y logros del año 2024:

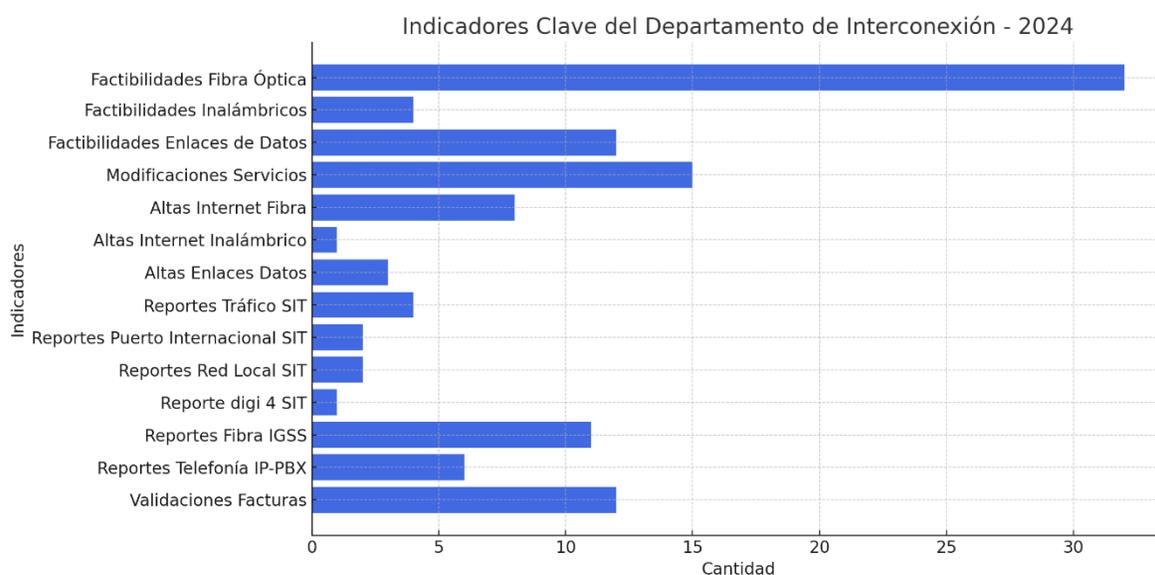
Tabla 03

Indicadores clave del departamento de interconexión

Procesos Clave	Cantidad
Factibilidades para nuevos servicios de internet por fibra óptica	32
Factibilidades para nuevos servicios de internet por sistemas inalámbricos	4
Factibilidades para nuevos servicios de enlaces de datos por fibra óptica	12
Modificaciones a servicios existentes	15
Altas de nuevos servicios de internet por fibra óptica	8
Altas de nuevos servicios de internet por sistemas inalámbricos	1
Altas de nuevos servicios de enlaces de datos por fibra óptica	3
Reportes de tráfico de operador de puerto internacional presentados a la SIT	4
Reportes de Operador de Puerto Internacional presentados a la SIT	2
Reportes de Operador de Red Local presentados a la SIT	2
Reporte de utilización del número de 4 dígitos "1575" presentado a la SIT	1
Reportes sobre desempeño de enlaces de datos por fibra oscura para el IGSS	11
Reportes sobre desempeño de servicio de telefonía IP-PBX para el Ministerio de Cultura y Deportes	6
Validaciones de montos en facturas de proveedores de servicio de internet y enlaces de datos	12

Gráfico 2

Indicadores clave departamento de interconexión



Viabilidad a la implementación de servicio de conectividad de Streaming de video vigilancia para la Dirección General de Caminos en el plan maestro de movilidad en el área metropolitana

En junio de 2024, la Dirección Técnica de GUATEL emitió un dictamen técnico favorable sobre la viabilidad de proporcionar el servicio de conectividad para Streaming de video a la Dirección General de Caminos, como parte del plan maestro de movilidad y estudio de factibilidad para una carretera perimetral en el área metropolitana de Guatemala.

El dictamen evaluó la instalación de un sistema de videovigilancia compuesto por 350 cámaras IP distribuidas en 216 puntos ubicados en 15 municipios del departamento de Guatemala. Este sistema requería enlaces de datos asimétricos o enlaces de Internet sobre fibra óptica para la transmisión de video en tiempo real. Tras un análisis exhaustivo, se concluyó que la infraestructura y los recursos de GUATEL eran suficientes para garantizar una conectividad eficiente entre las cámaras y los centros de monitoreo, asegurando un servicio confiable y escalable. Además, se definieron parámetros técnicos adecuados de Uplink y Downlink, que permiten mantener la estabilidad de la conexión y la transmisión fluida de imágenes en vivo desde las cámaras hacia los centros de monitoreo.

Este avance representa un paso significativo en la modernización del sistema de videovigilancia estatal a través de la Dirección General de Caminos, con un impacto considerable tanto para la DGC como para las autoridades de los municipios involucrados.

Este fortalecimiento de la infraestructura de conectividad no solo mejora la capacidad operativa del proyecto, sino que también sienta las bases para su escalabilidad futura, habilitando funciones avanzadas como la detección y el reconocimiento de objetos. Con ello, se refuerza el Plan Maestro de Movilidad y Estudio de Factibilidad para una Carretera Perimetral, especialmente en su componente 3, que abarca la instalación de equipos de CCTV, contribuyendo a mitigar la congestión vehicular en el área metropolitana de Guatemala.



Fuente: elaboración propia. Diseño de Alto Nivel – Diagrama de Red

Estado de Infraestructura de Torres

En el mes de agosto se realizó la presentación de la ubicación y estado de la infraestructura de GUATEL a la Gerencia General y a la Dirección Comercial, específicamente las torres ubicadas en todos los departamentos de Guatemala, con el objetivo de buscar clientes interesados en la renta de espacio en dichas estructuras.



Ubicación y estado de torres GUATEL

Herramienta de gestión de proyectos y seguimiento de incidencias JIRA

En septiembre, se adquirió la herramienta de gestión de proyectos y seguimiento de incidencias JIRA para optimizar la administración de proyectos y tiempos en las áreas técnica y comercial. Su implementación permite la creación de tableros de proyectos, brindando mayor visibilidad y control sobre las actividades y proyectos en curso.



Herramienta de Gestión de Proyectos – JIRA

Soporte al Cliente 24/7

Durante 2024, el Centro de Operaciones de Red (NOC) consolidó su compromiso con la atención continua a los clientes de GUATEL, operando 24/7 para garantizar respuestas rápidas y eficientes a incidentes y consultas.

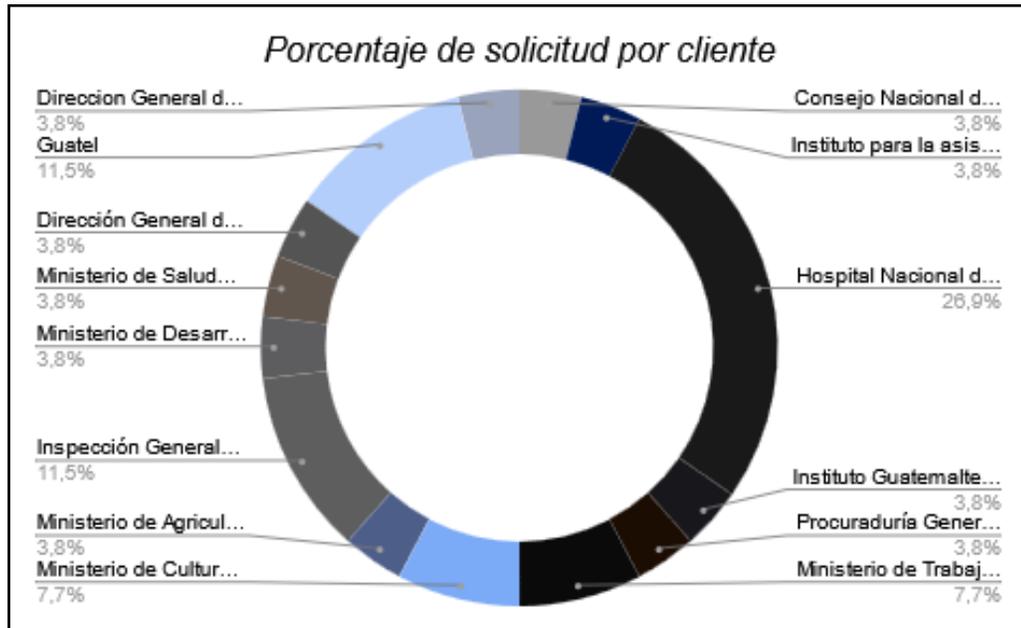
Uno de los avances clave fue la ampliación de los servicios gestionados a través de Freshdesk, plataforma de pago utilizada para el seguimiento y resolución de tickets en diversas áreas, incluyendo:

- Automatización de procesos y notificaciones.
- Gestión de problemas y reportes (Tickets)
- Gestión de niveles de servicio (SLA).

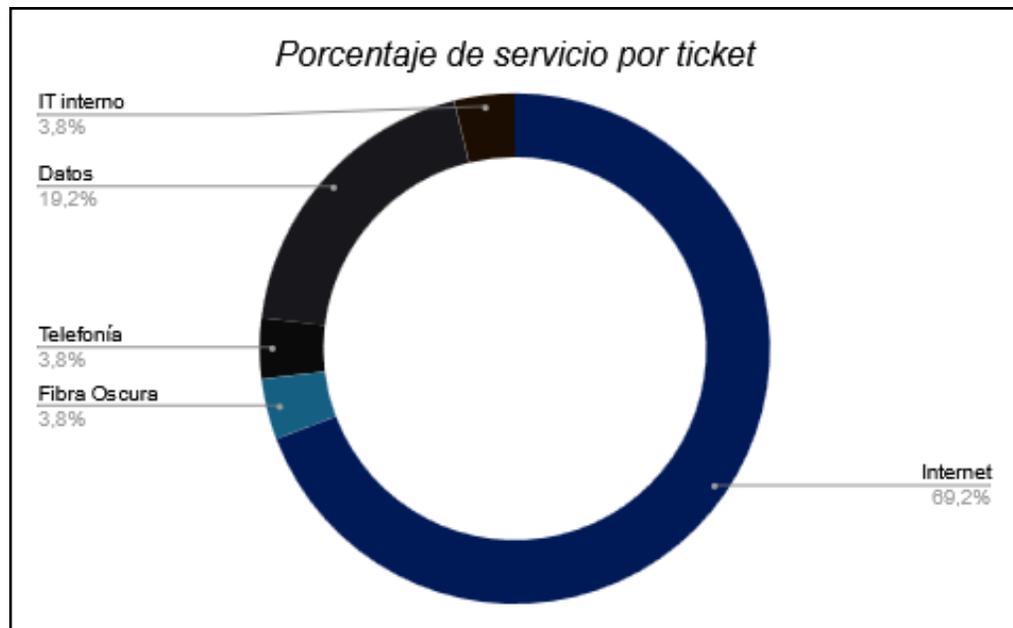
El proceso de gestión de tickets se fortaleció con un flujo estructurado que abarca desde la recepción y asignación hasta la resolución y evaluación del servicio, asegurando una experiencia eficiente y transparente para los clientes.

Gráfico 3

Soporte al cliente 24/7 sistema de Tickets



Porcentaje de solicitud por cliente



Porcentaje del servicio por ticket

Crecimiento del servicio de firmas electrónicas avanzadas

Desde 2023, GUATEL ofrece el servicio de firmas electrónicas avanzadas, fortaleciendo la digitalización y seguridad documental en instituciones y clientes particulares. Durante 2024, la demanda de este servicio se incrementó, reflejando la confianza en nuestra gestión y la creciente necesidad de soluciones digitales.

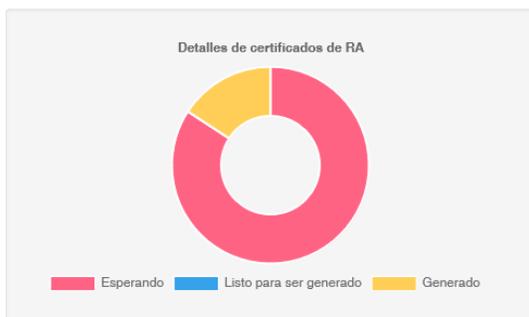
El equipo del NOC, el área de IT y la Dirección Comercial, recibieron capacitación especializada por parte de los certificadores de firmas electrónicas avanzadas (5B), logrando la certificación oficial tras una evaluación exitosa. Esto permitió agilizar los procesos de emisión, garantizando el cumplimiento de los requisitos documentales establecidos.

Como resultado, en 2024 se generaron **378 firmas electrónicas** para instituciones como MIDES, MINEX, CONRED y la Secretaría General de la Presidencia de la República, así como para ciudadanos particulares. Este crecimiento consolida a GUATEL como un referente en la prestación de servicios digitales avanzados.

Gráfico 4

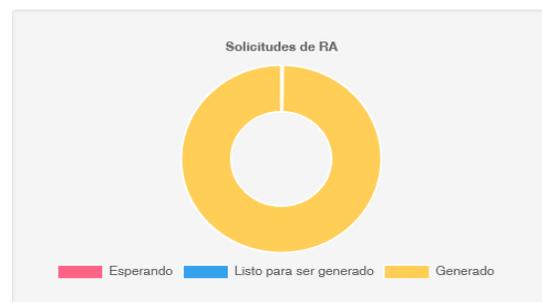
Crecimiento de Firmas Electrónicas Avanzadas

Detalles de certificados de RA			
Certificados válidos	Certificados suspendidos	Certificados revocados	Certificados totales
256	0	48	304



Detalle de certificados de Autoridad de Registro

Solicitudes de RA			
Solicitudes esperando aprobación	Solicitudes esperando generación	Solicitudes generadas	Total solicitudes
0	1	304	305



Detalle de Solicitudes de Autoridad de Registro

Evaluación técnica para la reestructuración de la Red de Datos en la Dirección General de Correos y Telégrafos

En mayo el Departamento de Planta Externa de GUATEL llevó a cabo visitas técnicas para evaluar el alcance de diversos proyectos estratégicos. Entre ellos, destacó el estudio de la reestructuración de la red de datos en la Dirección General de Correos y Telégrafos, donde se identificaron deficiencias significativas en la infraestructura actual.

El diagnóstico reveló que la red existente se encuentra obsoleta y sin documentación actualizada, con cableados en desuso y configuraciones no estandarizadas. Como resultado, se propuso un diseño optimizado que incluye:

- Limpieza y actualización del cableado estructurado para mejorar la fiabilidad y velocidad de conexión.
- Implementación de un backbone de fibra óptica para una conectividad robusta y de alto desempeño.
- Renovación de equipos de red con mayor capacidad de interfaces y gestión eficiente.
- Despliegue de una red WiFi 6 tipo MESH, administrada en la nube para una cobertura uniforme.
- Soluciones de almacenamiento en red, incluyendo opciones locales y en la nube.

Con este análisis, GUATEL reafirma su compromiso con las instituciones del Estado que solicitan evaluar proyectos de infraestructura de telecomunicaciones, brindando soluciones eficientes y adaptadas a las necesidades de las instituciones gubernamentales.



Plano de Planta - Detalle de Puntos de Red – DGCT

Evaluación técnica para la modernización de la Red de Datos en la Dirección General de Educación Física – Zona 11

Durante el 2024, se realizó una visita técnica a las instalaciones de la Dirección General de Educación Física -DIGEF- en Zona 11 con el objetivo de evaluar el estado actual de la infraestructura de red de datos y proponer una modernización integral. Se constató que la red existente presentaba estándares obsoletos, cableado desorganizado y falta de documentación técnica, lo que afectaba el rendimiento y la gestión de la conectividad. Como resultado de la evaluación, se establecieron lineamientos para la reingeniería del cableado estructurado, la implementación de un backbone de fibra óptica y la migración a una red WiFi 6 tipo Mesh. Estas mejoras garantizarán mayor velocidad, estabilidad y cobertura, optimizando el flujo de datos y la conectividad inalámbrica en toda la institución.

Líneas de Alcance del Proyecto:

- Inventario y desmontaje del cableado UTP: eliminación de cableado obsoleto y reordenamiento de infraestructura existente.
- Implementación de cableado estructurado: instalación de 441 puntos de red con cableado Cat6 para mejorar la conectividad.
- Renovación del backbone de fibra óptica: instalación de 1,000 metros de fibra óptica monomodo para interconectar gabinetes de distribución con velocidades de hasta 1 Gbps.
- Actualización de equipos de red: adquisición e instalación de 10 switches administrables (5 de 24 puertos y 5 de 48 puertos, 1 switch Core L2 modular de 12 puertos SFP+, 9 gabinetes de red y 1 gabinete de piso 42U, 10 UPS para respaldo de energía.
- Implementación de una red WiFi 6 Mesh: instalación de 19 puntos de acceso inalámbrico distribuidos estratégicamente en 10 áreas de la DIGEF.



Planos de Planta - Detalle de Puntos de Red – DIGEF

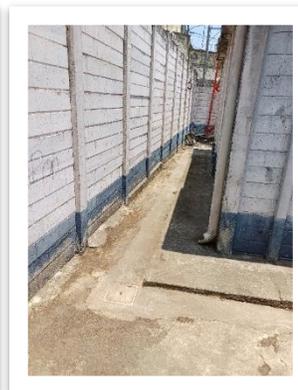
Mantenimiento preventivo y correctivo en la infraestructura de GUATEL

Planta Externa de GUATEL llevó a cabo mantenimientos preventivos y correctivos en distintas ubicaciones, asegurando la estabilidad y seguridad de la infraestructura de telecomunicaciones.

Entre las acciones destacadas, se realizó el reforzamiento de un poste en la colonia Sakerty, zona 7, en respuesta a un reporte de la Municipalidad de Guatemala, que alertó sobre su deterioro. El equipo técnico efectuó el refuerzo, garantizando su estabilidad estructural y prolongando su vida útil.



Asimismo, se ejecutaron labores de mantenimiento en los sitios Linda Vista en Ciudad Quetzal y Amparo, zona 7, que incluyeron la remoción de maleza y aplicación de herbicida, con el fin de prevenir obstrucciones y mejorar la accesibilidad a la infraestructura de telecomunicaciones.



Sitio Linda Vista Ciudad Quetzal

Sitio Amparo, zona 7

Mantenimiento preventivo y correctivo en equipos de red de acceso, seguridad y cableado estructurado

Planta Externa de GUATEL realizó mantenimientos correctivos en equipos de red (Access Points y Firewalls), asegurando la continuidad y estabilidad de los servicios de conectividad en distintas instituciones.

Entre las intervenciones realizadas, destacan:

- Cambio de Access Point (AP) en la Escuela Normal Central de Educación Física (ENEF) - Antigua Guatemala:

Se efectuó una visita técnica para realizar pruebas de conectividad en el área, detectando la ausencia de servicio de internet. Se determinó que el Access Point (AP) estaba defectuoso, por lo que se procedió al reemplazo utilizando un equipo de repuesto, restableciendo el servicio con buenos resultados.



Router y WiFi Integrado



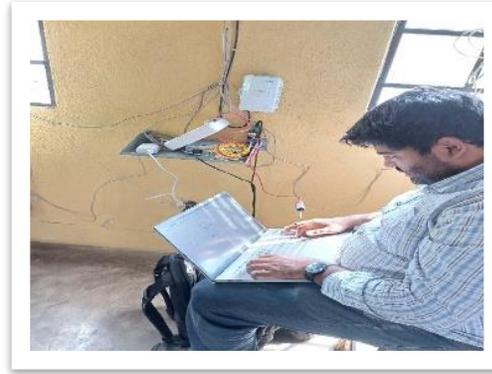
Access Point Sophos

- Cambio de Access Point (AP) en la Escuela Normal Central de Educación Física (ENEF) - Suchitepéquez:

Se apoyó al equipo de Ingeniería en la evaluación de la conectividad en las instalaciones de la ENEF en Suchitepéquez. Se identificó que el Punto de Acceso (AP) de la oficina del director presentaba fallas por sobrecalentamiento, por lo que se procedió al cambio de equipo, configuración y conexión a la red, restaurando el servicio de internet.



Equipo de Acceso (AP)



Técnico de Campo GUATEL

- Cambio de Corta Fuegos (FIREWALL) en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA- Escuintla:

Se realizó una visita técnica para diagnosticar fallas en el firewall Raisecom, que presentaba daños irreparables. Se llevó a cabo la sustitución del firewall por un equipo SOPHOS, asegurando la continuidad del servicio y mejorando la seguridad de la red.

Estas acciones fortalecieron la infraestructura de conectividad en la sede del MAGA en el departamento de Escuintla, asegurando un acceso estable y seguro a los servicios de telecomunicaciones.



Equipo de Seguridad (Firewall)

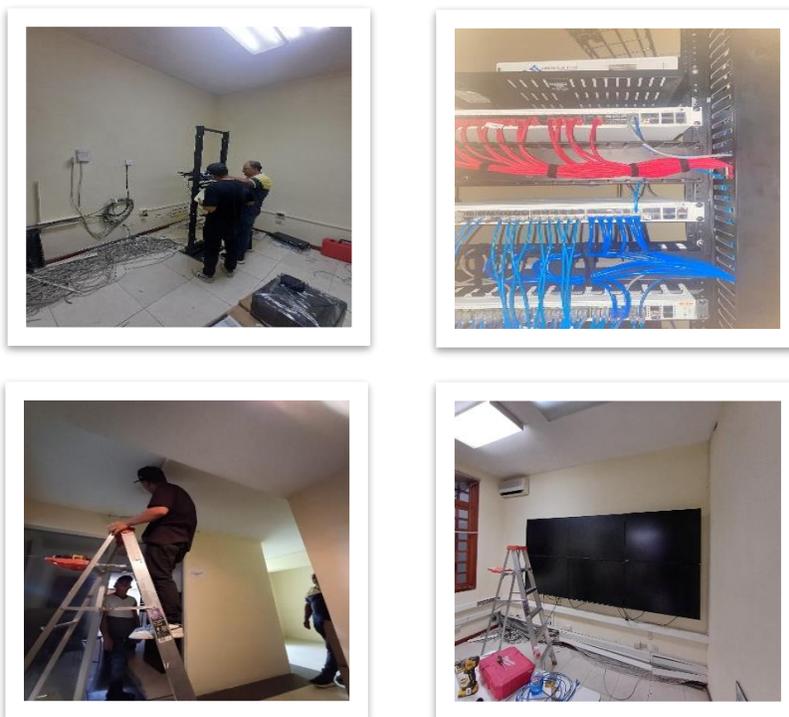


Firewall Sophos

- Instalación de Infraestructura de Red -GUATEL- Zona 10:

Durante el 2024, el equipo de Planta Externa de GUATEL llevó a cabo la instalación de infraestructura de red en la nueva sede de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones en Zona 10, asegurando la conectividad de los diferentes equipos y sistemas esenciales.

Cableado e instalación de puntos de red para impresoras, teléfonos, Access Points y cámaras de seguridad en la nueva sede. Realizó el montaje e instalación de un gabinete y rack en el Data Center, facilitando la organización de los equipos de telecomunicaciones y garantizando un entorno adecuado para su funcionamiento.



Montaje e instalación de un gabinete, rack en el Data Center, Cableado Estructurado y Video Wall

Gestión administrativa y apoyo técnico de la Dirección Técnica de GUATEL

Durante todo el 2024, la Dirección Técnica desempeñó un papel clave en la gestión y coordinación de los procesos administrativos, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y regulaciones establecidas.

Entre las principales actividades realizadas se destacan:

Gestión Documental y Coordinación Administrativa:

- Elaboración de 966 oficios para trasladar requerimientos y respuestas a distintas direcciones de la empresa.
- Digitalización y resguardo de documentos clave de la Dirección Técnica.
- Organización y planificación de reuniones con clientes y proveedores.

Soporte en Factibilidades y Contrataciones:

- Apoyo en la gestión de requerimientos sobre factibilidades técnicas para nuevos servicios o renovaciones de servicios existentes.
- Seguimiento a vencimientos de contratos de servicios y conformación de expedientes de continuidad.
- Comunicación con arrendadores de terrenos para la gestión de expedientes de arrendamiento.

Control de Compras y Pagos:

- Trámite de 192 requisiciones de compra y caja chica, incluyendo documentación de soporte y autorizaciones.
- Seguimiento a pagos de proveedores y coordinación con la Dirección Financiera para mantener un control actualizado.
- Solicitud de modificaciones al Plan Anual de Compras (PAC) para ajustarse a las necesidades operativas de la Dirección Técnica.

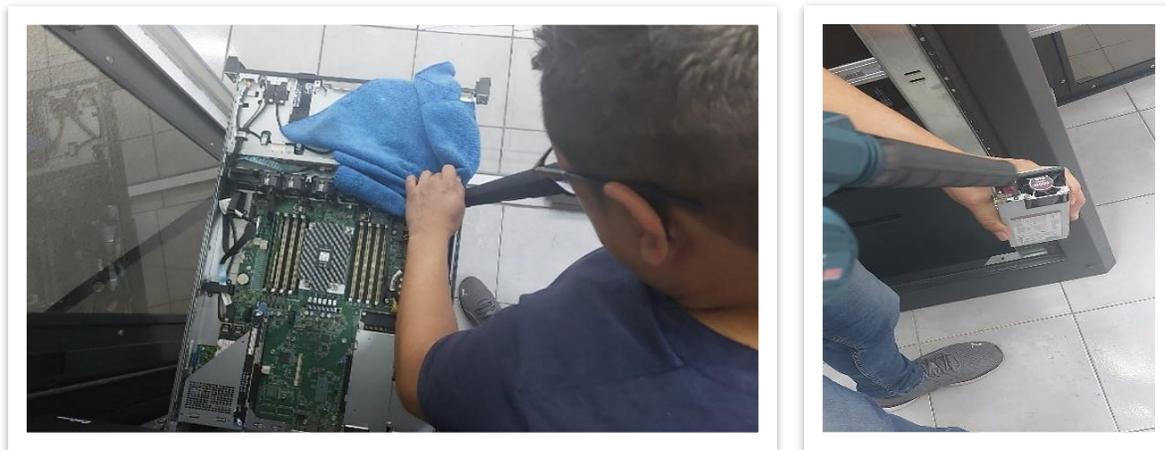
Logística y Apoyo en Visitas Técnicas:

- Solicitud de 15 nombramientos y viáticos para visitas técnicas en el interior del país.
- Coordinación de vehículos para la realización de visitas técnicas.

A través de estas acciones, se optimizaron los procesos internos, asegurando una gestión eficiente y oportuna de los requerimientos administrativos y técnicos dentro de la Dirección Técnica de GUATEL.

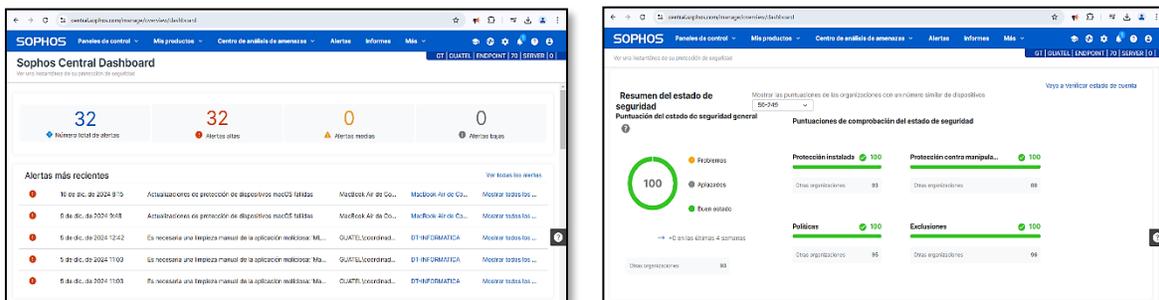
Mejora de la infraestructura tecnológica de GUATEL, reforzando la seguridad de la información y optimización del soporte técnico dentro de la organización

Durante el año 2024 el Departamento de Soporte de IT realizo diversas actividades como la gestión y administración integral del hardware y software (programas, equipos, sistemas y licencias) para optimizar procesos y facilitar la interacción de los colaboradores. El soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo e infraestructura.



Mantenimiento preventivo a equipos de cómputo e infraestructura de GUATEL

Se brindó un soporte técnico integral que abarca la gestión de recursos y el licenciamiento de software como MS Office y antivirus Sophos; la asistencia y el mantenimiento de equipos de impresión y escaneo para garantizar su funcionamiento óptimo; y la configuración y el soporte de la red interna, asegurando la conectividad de todos los dispositivos.



Sophos Central Dashboard y Panel de Control

También se realizaron actividades clave complementarias como:

- Actualización de infraestructura
 - Migración de 10 discos duros mecánicos (HDD) a discos de estado sólido (SSD) para mejorar el rendimiento.
 - Cambio de 4 memorias de 16GB tipo DIMM en el servidor principal para garantizar su correcto funcionamiento.



Cambio de discos duros HDD, SSD y memorias RAM

DIRECCIÓN FINANCIERA

3.3 Dirección Financiera

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

Durante el año de 2024, la Dirección de Financiera, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

- Durante el mes de julio se gestionó y llevo a cabo capacitaciones relacionadas a las áreas contables, presupuestarias, de bienes y gestión a todo el personal de la Dirección Financiera, impartidas virtualmente por el Ministerio de Finanzas Públicas.



- Se presentaron y aprobaron 4 modificaciones presupuestarias, que representaron débitos y créditos por un valor total de Q 8,407,352.30

Tabla No. 04

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Modificaciones Presupuestarias 2024

No. DE MODIFICACIÓN	MONTO	FECHA APROBACIÓN
001-2022	Q 4,870,958.00	11/01/2024
002-2022	Q 1,402,231.00	22/03/2024
003-2022	Q 308,163.30	22/03/2024
004-2022	Q 1,826,000.00	6/12/2024
TOTAL, MODIFICADO	Q 8,407,352.30	

Fuente: Elaboración propia Dirección Financiera.

- Se depuraron las cuentas contables con movimientos correspondiente al año 2024, proponiendo los ajustes respectivos.
- Se implementó el inventario físico de bienes en servicio y bodega, el que permitirá establecer la condición actual de los bienes y dar seguimiento a los procesos pendientes para su depuración.
- Se gestionó todas las altas de bienes muebles adquiridos durante el año 2024; así mismo, la baja de bienes muebles del libro de inventario de bienes, por un valor total de Q 162,281.26.
- Se emitió la facturación de los servicios prestados por -GUATEL-, durante el año 2024, por un valor total de Q 21,053,060.65.

Tabla No. 05

Empresa Guatemalteca de Telecomunicación -GUATEL-
Facturación emitida año 2024

TOTAL FACTURADO		
Meses	Facturado	
Enero	Q	1,829,215.27
Febrero	Q	1,870,111.96
Marzo	Q	1,768,761.27
Abril	Q	1,771,441.27
Mayo	Q	1,776,281.35
Junio	Q	1,798,904.53
Julio	Q	1,759,738.00
Agosto	Q	1,742,094.00
Septiembre	Q	1,734,213.00
Octubre	Q	1,755,405.00
Noviembre	Q	1,639,448.00
Diciembre	Q	1,548,648.00
TOTAL	Q	20,994,261.65
Firmas Electronicas	Q	58,799.00
TOTAL	Q	21,053,060.65

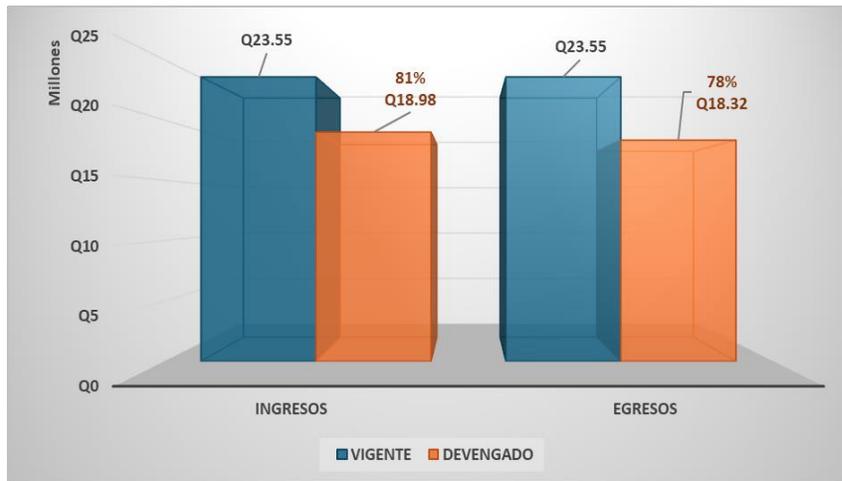
Fuente: Elaboración propia.

- Durante el año 2024 se realizaron 12 liquidaciones de caja chica, lo que represento gastos menores en apoyo a las actividades de las diferentes direcciones de la Empresa, por un monto total de Q 74,158.06.

Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre 2024 de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Al 31 de diciembre de 2024 se alcanzó una ejecución presupuestaria de ingresos por un monto de Q 18,978,742.00 que representa un 81% de lo programado y de egresos de Q 18,316,174.00, que representa un 78%.

Gráfico 5
Ejecución Presupuestaria Año 2024



Fuente: Elaboración propia con información de SICOINDES.

Estados Financieros al 31 de diciembre 2024

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

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 4/03/2025
HORA : 14:33:05
REPORTE: R00801028.rpt

EJERCICIO : 2024 DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2024

CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO
5000	INGRESOS	18,978,742.35
5100	INGRESOS CORRIENTES	18,978,742.35
5120	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	337,426.73
5124	Arrendamiento de Edificios, Equipos e Instalaciones	337,426.73
5140	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	18,625,011.21
5142	Venta de Servicios	18,625,011.21
5160	INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	16,304.41
5161	Intereses	16,304.41
6000	GASTOS	19,171,401.93
6100	GASTOS CORRIENTES	19,171,401.93
6110	GASTOS DE CONSUMO	18,038,343.34
6111	Remuneraciones	9,109,469.74
6112	Bienes y Servicios	8,061,458.71
6113	Depreciación y Amortización	867,384.89
6120	INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	952,243.89
6122	Arrendamiento de Tierras y Terrenos	103,200.00
6123	Derechos sobre Bienes Intangibles	232,657.29
6124	Otros Alquileres	616,386.60
6140	OTRAS PERDIDAS V/O DESINCORPORACION	121,939.70
6142	Otras Pérdidas	121,939.70
6150	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS	58,875.00
6152	Transferencias Otorgadas al Sector Público	58,875.00
RESULTADO DEL EJERCICIO		-192,659.58

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

PAGINA : 1 DE 2
 FECHA : 4/03/2025
 HORA : 14:34:19
 REPORTE: R00807168.rpt

EJERCICIO: 2024		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
ACTIVO		PASIVO	
1000 ACTIVO		2000 PASIVO	
1100 ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)		2100 PASIVO CORRIENTE	
1110 ACTIVO DISPONIBLE		2110 CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO	
1112 BANCOS	1,087,565.47	2111 CUENTAS COMERCIALES A PAGAR A CORTO	3,874,532.38
Total de ACTIVO DISPONIBLE	<u>1,087,565.47</u>	2113 GASTOS DEL PERSONAL A PAGAR	2,784,205.47
1130 ACTIVO EXIGIBLE		2116 OTRAS CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO	6,977,586.40
1131 CUENTAS A COBRAR A CORTO PLAZO	51,781,160.88	Total de CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO	<u>13,636,324.25</u>
1134 FONDOS EN AVANCE	266,723.14	Total de PASIVO CORRIENTE	<u>13,636,324.25</u>
Total de ACTIVO EXIGIBLE	<u>52,047,884.02</u>	2200 PASIVO NO CORRIENTE	
1140 ACTIVO REALIZABLE		2210 CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO	
1141 MATERIAS PRIMAS, MATERIALES Y SUMIN.	6,023,161.34	2211 CUENTAS COMERCIALES A PAGAR A LARGO	2,458,091.82
Total de ACTIVO REALIZABLE	<u>6,023,161.34</u>	2212 OTRAS CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO	3,173,623.83
Total de ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	<u>59,158,610.83</u>	Total de CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO	<u>5,631,715.65</u>
1200 ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)		2260 PROVISIONES ACUMULADAS	
1210 INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO		2261 ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES	5,233,991.69
1212 Acciones y Participaciones de Capital	106,584.00	2262 PROVISION PARA PERDIDAS DE INVENTARI	2,200,363.52
Total de INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	<u>106,584.00</u>	Total de PROVISIONES ACUMULADAS	<u>7,434,355.21</u>
1230 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)		Total de PASIVO NO CORRIENTE	<u>13,066,070.86</u>
1231 PROPIEDAD Y PLANTA EN OPERACION	11,406,574.91	Total de PASIVO	<u>26,702,395.11</u>
1232 MAQUINARIA Y EQUIPO	94,961,557.00	3000 PATRIMONIO	
1233 TIERRAS Y TERRENOS	166,627.27	3200 PATRIMONIO INSTITUCIONAL	
1237 OTROS ACTIVOS FIJOS	52,130,474.46	3210 CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL	
2271 DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-100,141,352.71	3210 APORTE DINERARIO	24,951,516.85
Total de PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	<u>58,523,880.93</u>	3210 CAPITAL GUATEL	190,578,548.51
1250 ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO		3210 CAPITAL INICIAL FIDUCIARIO	516,016,695.90
1251 ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO	2,008,972.88	3210 CAPITAL INICIAL REGIMEN PS	26,292,537.17
Total de ACTIVO DIFERIDO A LARGO PLAZO	<u>2,008,972.88</u>	3210 RESERVA PARA CESANTIAS, PENSION	785,900.17
Total de ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	<u>60,639,437.81</u>	3210 SUPERAVIT POR DONACION	15,940,821.67
		3212 GANANCIA O PERDIDA ACUMULADA RPS	2,783,327.32
		3212 RESULTADO DEL EJERCICIO	-192,659.58
		3212 RESULTADO EJERCICIO 2007 FIDUCIARIOS	-34,462,109.52
		3212 RESULTADO EJERCICIO ANTPID. RPS	-503,237,419.12
		3212 RESULTADOS ACUMULADOS DE LOS EJERC	-236,580,980.02
		3212 Resultado Ejercicio 2008 Fiduciarios	-8,625,753.50

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

PAGINA : 2 DE 2
 FECHA : 4/03/2025
 HORA : 14:34:19
 REPORTE: R00807168.rpt

EJERCICIO: 2024		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	
SUMA ACTIVO		SUMA PASIVO Y PATRIMONIO	
	<u><u>119,798,048.64</u></u>		<u><u>119,798,048.64</u></u>
4000 CUENTAS DE ORDEN		4000 CUENTAS DE ORDEN	
4100 CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-		4200 CUENTAS DE ORDEN -CRÉDITOS-	
4130 PRESTAMOS CONTRATADOS POR DESEMBOLSOS		4210 RECURSOS POR EJECUTAR	
4131 Préstamos por Percibir	671,978,826.95	4213 Préstamos por Ejecutar	672,501,445.66
Total de PRESTAMOS CONTRATADOS POR DESEMBOLSOS	671,978,826.95	Total de RECURSOS POR EJECUTAR	<u>672,501,445.66</u>
4160 OTRAS CUENTAS ACTIVAS		Total de CUENTAS DE ORDEN -CRÉDITOS-	<u>672,501,445.66</u>
4161 Reserva Técnica para Pensiones a Sobr	522,618.71	Total de CUENTAS DE ORDEN	<u><u>672,501,445.66</u></u>
Total de OTRAS CUENTAS ACTIVAS	<u>522,618.71</u>		
Total de CUENTAS DE ORDEN -DEBITOS-	<u>672,501,445.66</u>		
Total de CUENTAS DE ORDEN	<u><u>672,501,445.66</u></u>		
		3212 Resultado Ejercicio 2009	22,210,254.35
		3212 SUPERAVIT	126,634,973.13
		Total de CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL	<u>93,095,653.53</u>
		Total de PATRIMONIO INSTITUCIONAL	<u>93,095,653.53</u>
		Total de PATRIMONIO	<u>93,095,653.53</u>

Fuente: SICOINDES al 31 de diciembre de 2024.

Estados Financieros aprobados por la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, mediante Punto Quinto, Acta Número 10-2025, de fecha 25 de marzo de 2025.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Fortalecimiento de capacidades del Recurso Humano

Se llevaron a cabo distintas capacitaciones, para fortalecer las capacidades y competencias del recurso humano de la institución, para el ejercicio fiscal 2024 se planificaron e impartieron las siguientes capacitaciones:

Tabla 06

Capacitaciones realizadas durante el año 2024

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
1	Febrero	14	Capacitación Planeación y Organización Laboral	Trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Licda. Cristina Garcia/Vania Toj
2	Febrero	26	Casos de pensiones por viudez u orfandad	Dirección Administrativa	ONSEC
3	Marzo	11	Aspectos a considerar en la Declaración Anual del ISR para los Contribuyentes Inscritos en el Régimen sobre utilidades	Dirección Financiera y División de Recursos Humanos.	SAT
4	Marzo	14	Inteligencia Emocional Laboral	Trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Licda. Patricia López
5	Abril	8	Uso de la factura electrónica en línea -FEL-	Prestadores de servicios 029	SAT
6	Mayo	31	El virus de la actitud	Trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Lic. Gabriel Porres
7	Junio	28	Trabajo en Equipo Eficaz	Trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Licda. Cristina Garcia

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
8	Julio	8	Generalidades Y Reportes en Guatenominas	Recursos Humanos	Lic. Jorge Sierra MINFIN
9	Julio	9	Sistema de Registros de Altas, Ascensos y Bajas de la Administración Pública	Recursos Humanos	Contraloría General de Cuentas
10	Julio	9	Generalidades y Reportes en SIGES	Trabajadores Dirección Financiera	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción Hernández MINFIN
11	Julio	10	Movimientos de Personal (IGSS) 011 y 022 Sistema Guatenominas	Recursos Humanos	Licda. Rossemary Herrera MINFIN
12	Julio	11	Generalidades y Reportes Módulo Subgrupo 18 Guatenominas	Recursos Humanos	Licda. Jaqueline Estrada MINFIN
13	Julio	12	Generalidades y Reportes Módulo 029 Guatenominas	Recursos Humanos	Lic. Jepzer Diaz MINFIN
14	Julio	15	Módulo de preorden y proceso de compra PpR	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Concepción Hernández/Licda . Elizaretza Ramírez MINFIN
15	Julio	16	Módulo de Expedientes de Gasto PpR y SNIP (PpR) / SIGES	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Concepción Hernández/Licda . Elizaretza Ramírez MINFIN
16	Julio	17	Generalidades y reportes de SICOIN	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
					Hernández MINFIN
17	Julio	18	Conciliación Bancaria en SICOIN (Aplica a Entidades Descentralizadas y Autónomas)	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción Hernández MINFIN
18	Julio	19	Reversiones y devoluciones CUR desde Guatenominas	Recursos Humanos	Licda. Norma de León MINFIN
19	Julio	23	Registro de bienes e Integración del FINO1 / Módulo de Inventarios de SICOIN	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Concepción Hernández/Licda . Elizaretza Ramírez MINFIN
20	Julio	24	Traslado sin afectación en libros y traslados con afectación en libros / Módulo de Inventarios de SICOIN	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción Hernández MINFIN
21	Julio	25	Resguardo de bienes y reportes relacionados / Módulo de Inventarios de SICOIN	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción Hernández MINFIN
22	Julio	26	Carga masiva de bienes e Incorporación de bienes / Módulo de Inventarios de SICOIN	Dirección Financiera y Recursos Humanos	Licda. Elizaretza Ramírez / Licda. Concepción Hernández MINFIN
23	Julio	26	Declaración Jurada Patrimonial	Trabajadores 011 y 022	Contraloría General de Cuentas

NO.	MES	FECHA	TEMA	APLICACIÓN	RESPONSABLES
24	Agosto	8	Actualización de Datos	Trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Contraloría General de Cuentas
25	Septiembre	23	La Ética	Trabajadoras 011 y 022 Prestadoras de Servicios 029	Licda. Sara Muñoz
26	Noviembre	6	Movimientos de Empleados en Guatenominas	Recursos Humanos	Lic. Jepzer Diaz MINFIN
27	Noviembre	15	Redacción de Documentos Oficiales	trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Licda. Yaniza Monterroso
28	Diciembre	4	Trabajo en Equipo	trabajadores 011 y 022 Prestadores de servicios 029	Licda. Vania Toj/Gustavo Escobar/Jorge Barret



Capacitación sobre expedientes de jubilación por viudez u orfandad, impartida por la ONSEC, al personal de la Dirección Administrativa.



Capacitación sobre aspectos a considerar en la Declaración Anual del ISR para los contribuyentes inscritos en el régimen sobre utilidades para personal de la Dirección Financiera y División de Recursos Humanos.



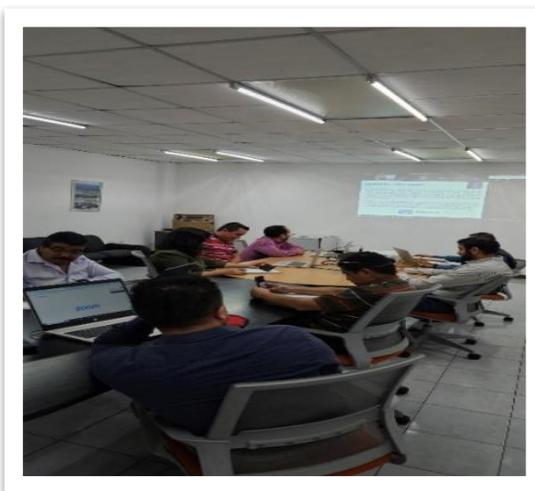
Ilustración 1 factura electrónica en línea SAT



Taller Inteligencia Emocional



Capacitación sobre Planeación y Organización Laboral impartida para los trabajadores y contratistas de GUATEL.



Capacitación sobre Conciliación Bancaria en SICOIN (Aplica a Entidades Descentralizadas y Autónomas)



Capacitación sobre Virus de la Actitud, impartida a trabajadores y contratistas de GUATEL.



Capacitación sobre Ética, la importancia en la gestión pública impartida a trabajadores y contratistas de GUATEL.



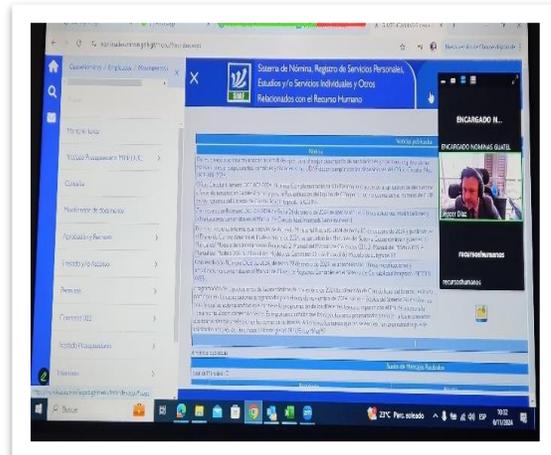
Capacitación sobre Módulo de Expedientes de Gasto PpR y SNIP (PpR) / SIGES, impartida a trabajadores de GUATEL.



Capacitación sobre Generalidades y reportes de SICOIN impartida a trabajadores de GUATEL.



Capacitación sobre el Trabajo en Equipo y como mejorar el rendimiento, impartida a trabajadores y contratistas de GUATEL.



Capacitación sobre como generar movimientos de empleados en Guatenominas, impartido a personal de Recursos Humanos.

Actividades motivacionales

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

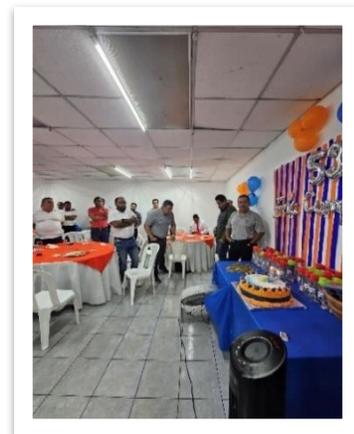
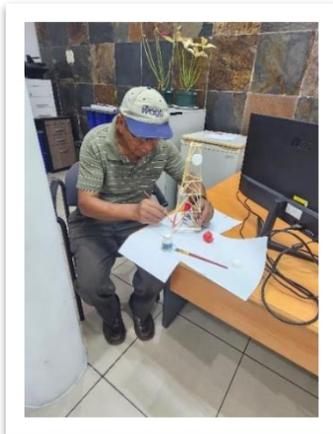
Día de la Mujer

El 8 de marzo se brindó un pequeño presente, a todas las mujeres trabajadoras y contratistas de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, como muestra de afecto y enfatizando la importancia del rol que tienen ante la sociedad.



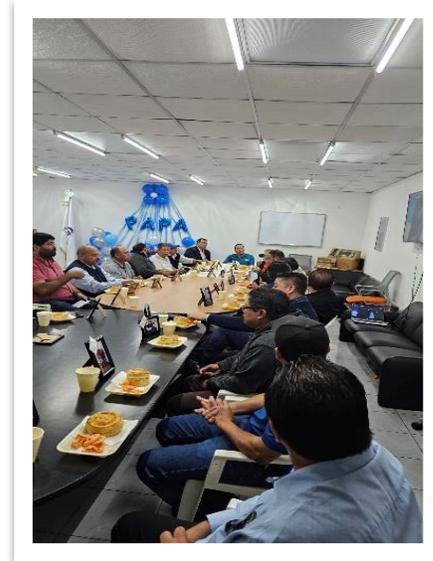
Conmemoración de los 53 Años de GUATEL

El 14 de abril de 2024, en conmemoración del 53 Aniversario de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realizaron actividades para agradecer al recurso humano su labor y compromiso hacia la empresa como parte del que hacer y en cumplimiento de los objetivos y metas en la Empresa. Se organizaron equipos para el concurso “La Evolución de las Telecomunicaciones”.



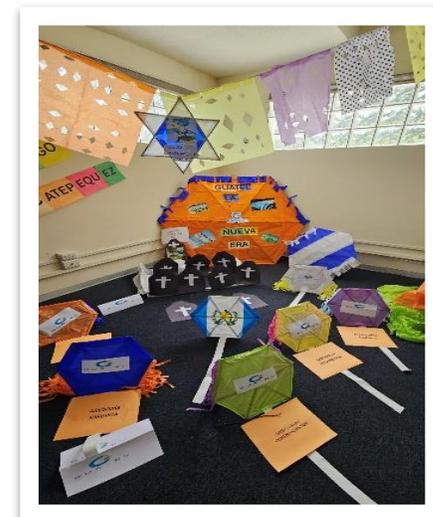
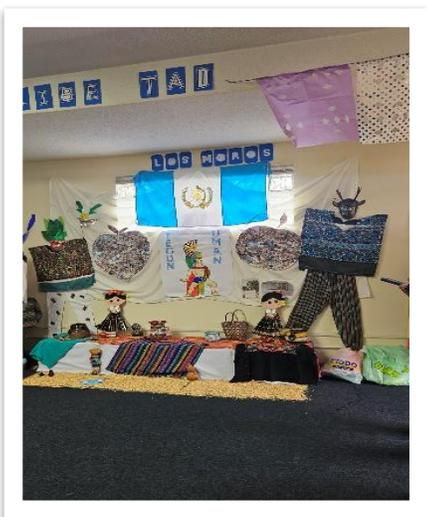
Celebración del día de la Madre y Padre

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



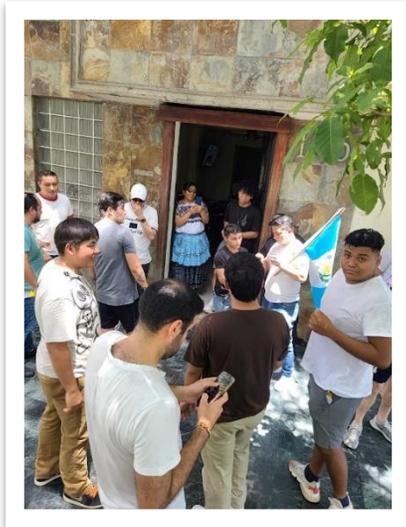
Murales cívicos de las tradiciones de Guatemala, alusivos a la independencia

Se organizó diferentes agrupaciones de colaboradores para la elaboración de murales según les fue asignado por grupos, recreando diferentes tradiciones de Guatemala, con alusión a la independencia.



Antorcha

El 14 de septiembre de 2024 se organizó al personal para ir a encender la antorcha al obelisco, con el objetivo de conmemorar el día de la independencia y alzar la Bandera de Guatemala siendo este un acto de fervor patrio como guatemaltecos.



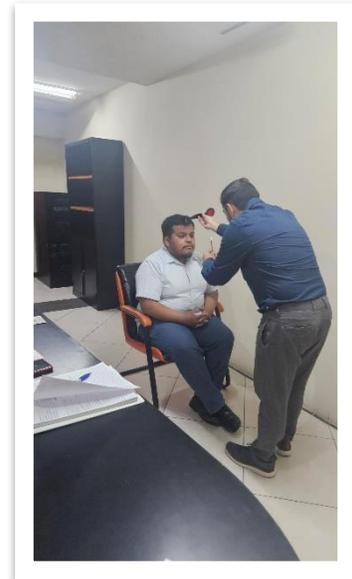
Acto Cívico

Se llevó a cabo la logística para la realización del acto cívico en honor al 15 de septiembre, celebración del día de la independencia de Guatemala.



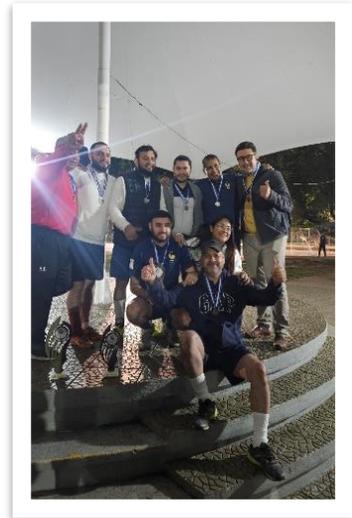
Jornada oftalmológica

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- comprometida a mejorar y apoyar las condiciones de salud de su personal, organizo una Jornada Oftalmológica dirigida al personal y contratistas de la Empresa.



Campeonato navideño

Como parte de las actividades recreativas que GUATEL promueve en beneficio del personal y contratistas de la Empresa, alusivo a las festividades navideñas se llevo a cabo un campeonato de futbol con la participación de distintas instituciones del Estado.



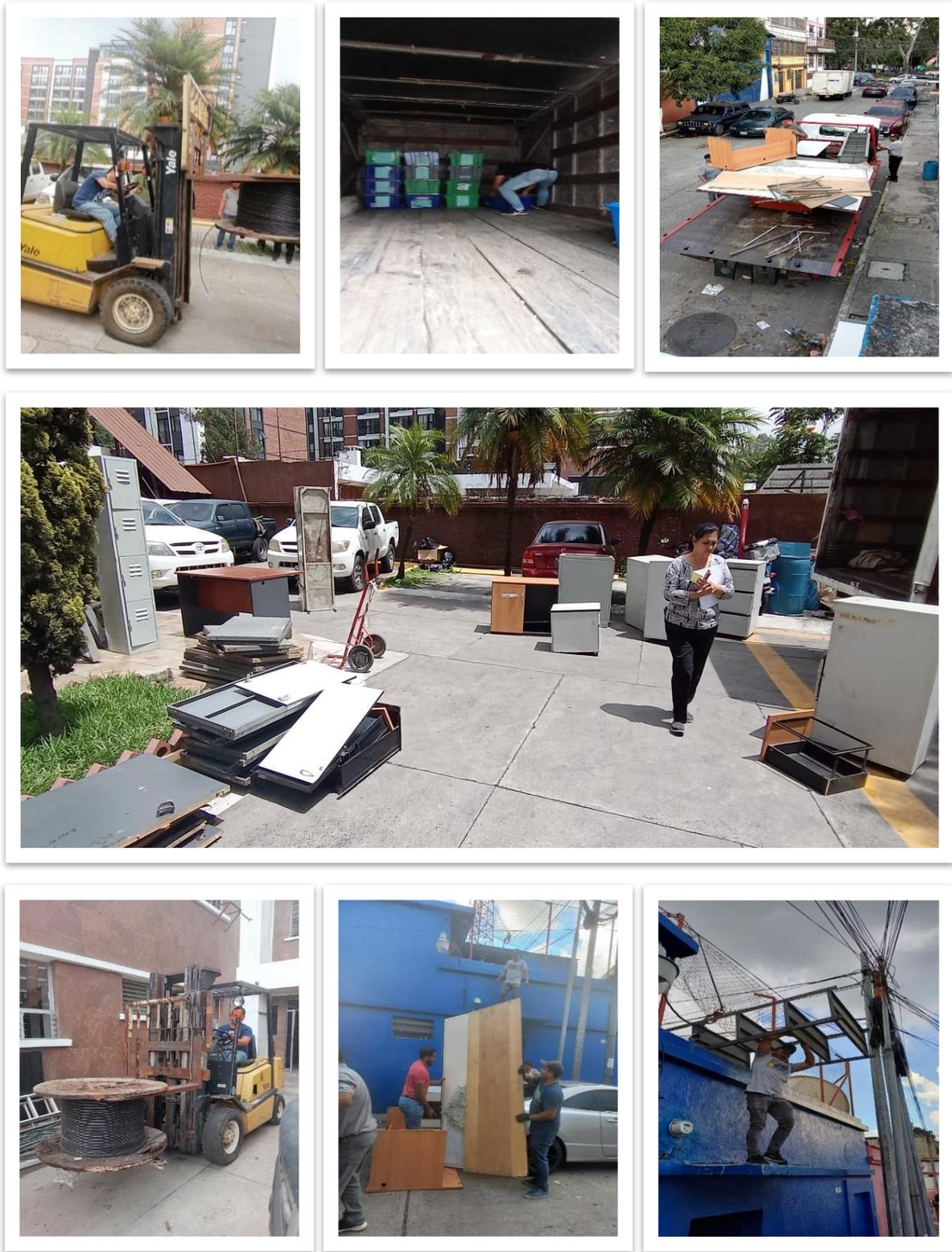
3.4.2 Departamento de Servicios Generales

Durante el año 2024 el Departamento de Servicios Generales realizó el servicio menor de la flotilla de vehículos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL-.



Traslado a las nuevas instalaciones de GUATEL

El personal del Departamento de Servicios Generales apoyó en el traslado de bienes y muebles hacia las nuevas a las nuevas instalaciones de GUATEL ubicadas en la 2ª avenida 14-78 zona 10.



Traslado hacia las nuevas Instalaciones de GUATEL, septiembre 2024

3.4.3 Departamento de Compras

Es el departamento encargado de gestionar la adquisición de bienes, suministros y servicios solicitados por las diferentes Direcciones, Gerencia, Subgerencia y Jefaturas, de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado, su reglamento y normativa vigente, así como de control interno y procedimientos adecuados, siendo estos necesarios para el funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

Este departamento realizó las siguientes actividades:

1. Centralizó las contrataciones y adquisiciones de la institución para dar cumplimiento con el Plan Anual de Compras -PAC-.
2. Gestionó las contrataciones y adquisiciones reguladas en el marco legal de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
3. Contribuyó a la gestión transparente de la información generada por las contrataciones y adquisiciones, publicando en los sistemas SIGES Y GUATECOMPRAS.
4. Se realizó la contratación de baja cuantía con la Dirección General de Caminos -DGC- cumpliendo el tiempo y el procedimiento establecido según la Ley de Contrataciones del Estado.
5. Se llevo a cabo el Evento de Licitación Pública Número LIC-01-2024-GUATEL para SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS A INTERNET A TRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA Y MICROONDAS Y SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS DE DATOS A TRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA Y MICROONDAS, COMO PARTE DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES - GUATEL- DENTRO LA REPÚBLICA DE GUATEMALA., cumpliendo con todos los requisitos según la Ley de Contrataciones del Estado, el evento no fue adjudicado por parte de la Junta de Licitación y se dio por finalizado prescindido.
6. Se procedió a iniciar el Evento de Licitación LIC-02-2024-GUATEL SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS A INTERNET SIMÉTRICO A TRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA Y SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS DE DATOS A TRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA, con la finalidad de proveer de estos servicios a la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

7. Se inició el proceso de Evento de Cotización COT-01-2024-GUATEL "SERVICIO DE ENLACES DE FIBRA ÓPTICA OSCURA PARA CONECTIVIDAD EN LA REPUBLICA DE GUATEMALA". PERIODO DEL 10 DE OCTUBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2024, con la finalidad de proveer de estos servicios a la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

Tabla 07

Modalidad de compra y monto por adjudicaciones

Modalidad de Compras	Cantidad	Monto
Compra de Baja Cuantía	668	Q 6,460,117.58
Compra Directa Electrónica	33	Q 2,003,441.60
Negociación entre Entidades Públicas	1	Q 44,338.12
Arrendamientos	7	Q 1,404,864.00

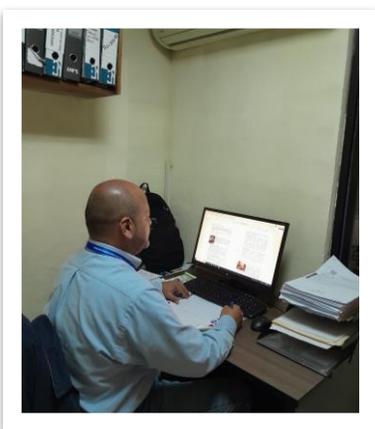
Fuente: Elaboración propia.

UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA

3.5 Unidad de Asesoría Jurídica

Responsable de todos los aspectos de índole jurídico de GUATEL. Emite los dictámenes sobre los expedientes cursados; coordina y participa en la elaboración de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones legales. Asesora a Gerencia, Direcciones, Unidades y otras solicitudes internas y externas en los asuntos jurídicos de la institución que convenga a los intereses institucionales y del Estado.

Durante el año de 2024, la Unidad de Asesoría Jurídica, en cumplimiento a sus funciones obtuvo los siguientes logros:

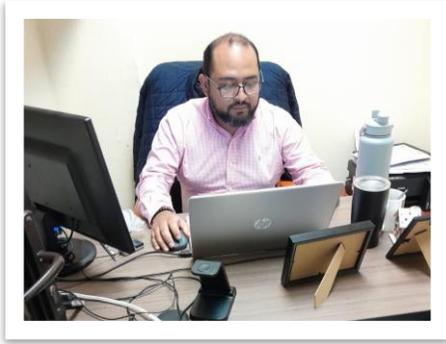


La Unidad de Asesoría Jurídica apoyó y asesoró durante el ejercicio fiscal 2024, en los procedimientos administrativos internos, asesorando a las distintas Direcciones que conforman GUATEL, brindando solución oportuna a los temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho.

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

acompañamiento y respaldo a la Dirección de Comercialización frente a las reuniones llevadas a cabo con las distintas Instituciones a las cuales GUATEL les brinda servicios de telecomunicaciones. Así como legalizaciones de firmas de la personería del Director Comercial.

- **Asesoría a la Dirección Técnica**, se apoyó en la revisión de bases para los eventos de licitación y cotización, revisión de dictámenes, así como auténticas y legalización de documentos que se presentan en forma cuatrimestral ante la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- para actuar como operadores de telecomunicaciones.
- **Asesoría a la Dirección Administrativa**, se brindó asesoramiento a las distintas Unidades que la conforman; dentro de ellas, la de Recursos Humanos, se brindó asesoramiento en casos concretos sobre trabajadores y ex trabajadores de GUATEL; y elaboración de convenios de pago. Además, se emitieron dictámenes referentes a los casos de Previsión Social, en los cuales solicitan la incorporación al Régimen de Previsión social, por viudez de ex trabajadores de GUATEL, siendo esta asesoría la encargada del estudio, análisis, revisión sobre cada caso en concreto en concordancia de las leyes aplicables, para dictaminar la procedencia o improcedencia de las peticiones, se brindó apoyo en el tema de elaboración de Actas, Convenios y Contratos Administrativos en la adquisición de servicios, se emitieron opiniones jurídicas según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de Arrendamiento de Bienes Inmuebles de -GUATEL-
- **Asesoría a la Unidad de Planificación**, se asesoró y apoyó en la elaboración de distintos manuales y evaluación del desempeño para la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.

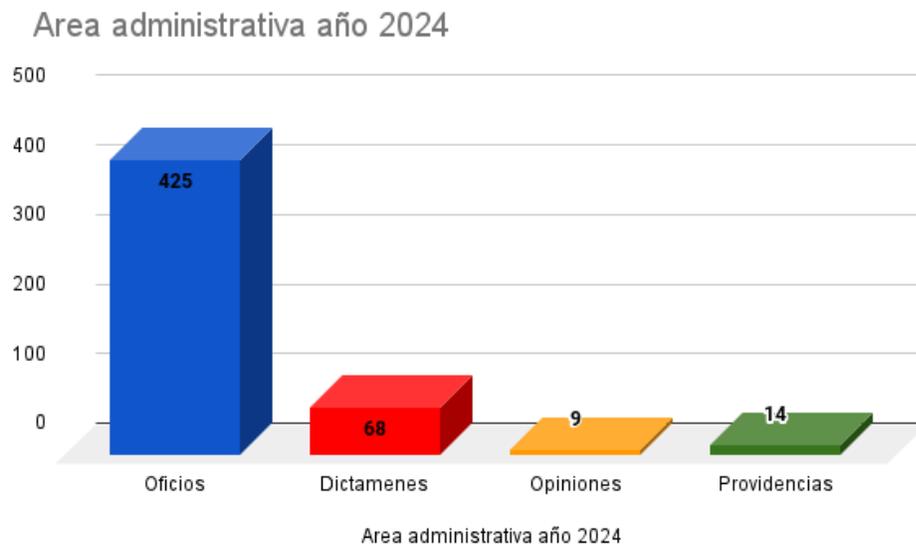


- La Unidad de Asesoría Jurídica de GUATEL, durante el año 2024, se enfocó en tramitar cada expediente creado orientado a mantener su calidad, llevando en orden las actuaciones que están íntimamente ligadas al asunto y objeto del expediente, evitando incorporar y/o gestionar dentro del mismo documentación ajena o que pueda distorsionar o confundir su naturaleza,

velando por el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, cuidando que en toda actuación administrativa se observe el procedimiento legal establecido para que de esta manera el procedimiento administrativo sea eficaz.

Gráfico 6

Trabajo realizado área administrativa, Unidad de Asesoría Jurídica



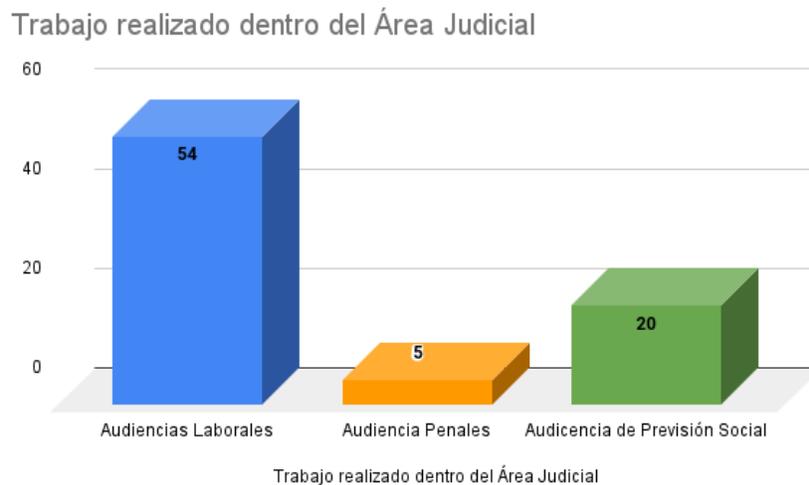
- **Gestión de Expedientes Judiciales:** En el trabajo judicial se gestionó el trámite de todos los procesos dentro de los cuales la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- es parte, o bien, ha sido llamado como tercero interesado, tanto en los que se han promovido en contra de la institución,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

Se reactivaron procesos económicos coactivos durante el ejercicio fiscal 2024, los cuales se encontraban sin seguimiento de los cuales se obtuvo una recuperación considerable.

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

Gráfico 7

Trabajo realizado área Judicial 2024



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

3.6 Unidad de Auditoría Interna

La Auditoría Interna se define como una actividad independiente y objetiva que proporciona aseguramiento y consultoría para agregar valor y mejorar las operaciones institucionales. Su objetivo principal es contribuir al correcto funcionamiento del sistema de gestión de riesgos implementado por la entidad, coadyuvando así al cumplimiento de los objetivos institucionales a través de un enfoque sistemático y disciplinado.

La función de la Auditoría Interna se basa en la práctica del control interno posterior, evaluando el ámbito operacional y preservando su imparcialidad al no involucrarse en la aplicación de controles previos que son responsabilidad del personal operativo.

La actuación de la Auditoría Interna se fundamenta principalmente en la Ordenanza de Auditoría Interna, el Manual de Auditoría Interna Gubernamental (MAIGUB) y las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (NAIGUB).

La Unidad de Auditoría Interna recibe capacitación constante por parte de la Contraloría General de Cuentas -CGC- en la aplicación de la nueva metodología de trabajo y en el uso del nuevo Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna.

Durante el ejercicio fiscal 2024, la Unidad de Auditoría Interna cumplió con sus funciones y obtuvo logros significativos, que se presentan a continuación:

Tabla 08

Auditorías realizadas durante el año 2024

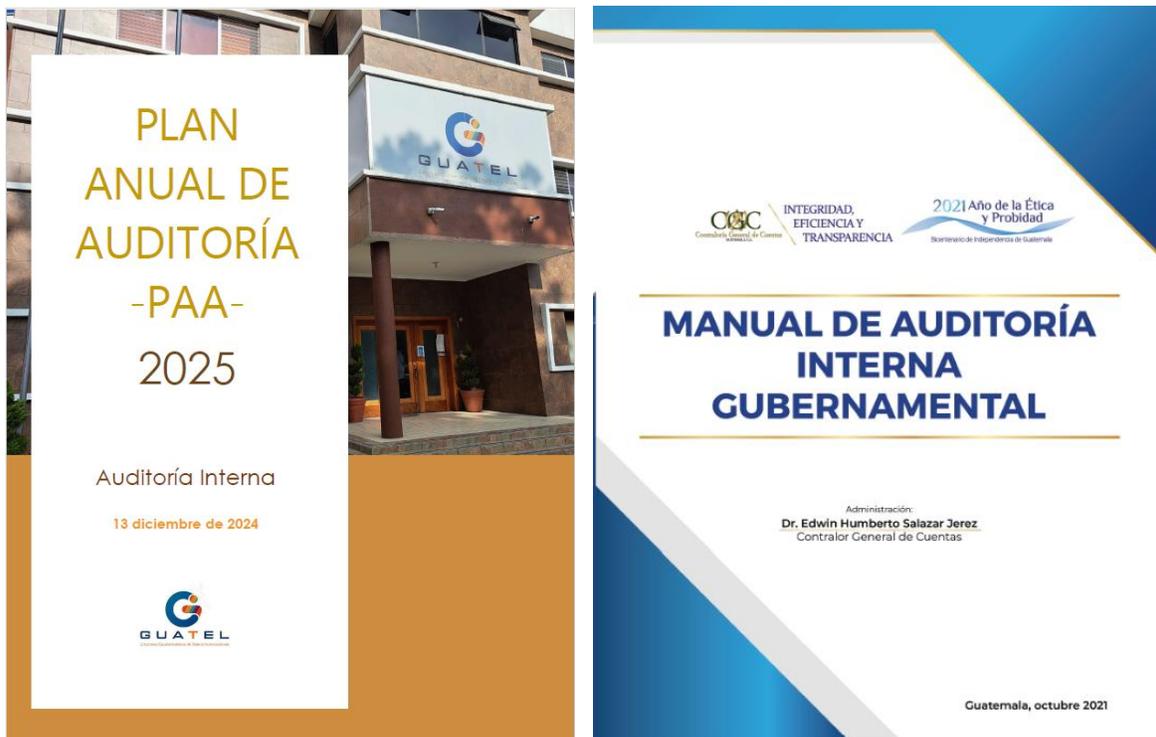
No.	Área donde se identificó el riesgo	Tipo de Auditoría Por Realizar	Descripción del Riesgo
1	Dirección Financiera	Combinada	Que los gastos del tercer cuatrimestre del ejercicio fiscal 2023, no se encuentren adecuadamente registrados y documentados y que se incumpla la normativa relacionada a cálculos, métodos de compra, retenciones de impuestos, uso del sistema GUATECOMPRAS y que no se paguen oportunamente.
2	Dirección Financiera	Combinada	Que los gastos del primer cuatrimestre 2024 no se encuentren adecuadamente registrados y documentados y que se incumpla la normativa relacionada a cálculos, métodos de compra, retenciones de impuestos, uso del sistema GUATECOMPRAS y que no se paguen oportunamente.
3	Dirección Financiera	Combinada	Que los gastos del segundo cuatrimestre 2024 no se encuentren adecuadamente registrados y documentados y que se incumpla la normativa relacionada a cálculos, métodos de compra, retenciones de impuestos, uso del sistema GUATECOMPRAS y que no se paguen oportunamente.
4	Unidad de Auditoría Interna	Cumplimiento	Incumplimiento a la normativa legal relacionada
5	Unidad de Planificación	Cumplimiento	Que el PEI, POA y POM no se elabore según el instrumento de Planificación Institucional en cumplimiento a la normativa legal que los rige, no alineado a los objetivos institucionales y no genere una eficiente programación de metas en el Plan Operativo Anual.
6	Dirección Financiera	Financiera	Incumplimiento de normativa de caja chica.
7	Dirección Financiera	Cumplimiento	Que no se realicen oportunamente las liquidaciones del Fondo Rotativo Institucional para disponer de fondos suficientes para realización de gastos.

8	Dirección Financiera	Cumplimiento	Incumplimiento en registro documental de cupones de combustible
9	División de Recursos Humanos	Cumplimiento	Que no se adjunten al expediente los documentos requeridos, que el Acuerdo de Nombramiento no contenga la información correcta de contratación y que no se elaboren los contratos según la normativa legal específica.
10	Dirección Financiera	Cumplimiento	Que el registro de activos no se realice según lo establecido en la normativa legal
11	Unidad de Planificación	Cumplimiento	-Que no se cumpla con la normativa legal relacionada a la elaboración del informe mensual de metas físicas y financieras. -Incumplimiento a la programación anual de avance de metas físicas y financieras según los registros contables. -Que no se cumpla con el ingreso de metas físicas y financieras en el SIPLAN. -Que no se presenten los resultados de avance de metas físicas y financieras a las Autoridades Superiores. -Que no se evalúe periódicamente el avance de metas físicas y financieras. -Que la ejecución de metas físicas y financieras no se esté realizando según lo programado en el Plan Operativo Anual.
12	Unidad de Auditoría Interna	Cumplimiento	-Incumplimiento a la normativa legal relacionada. -No atender las recomendaciones de auditorías internas o externas que permitan realizar mejoras al Control Interno y procedimientos existentes. -Incumplimiento a lo establecido en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental.
Otras actividades realizadas			<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del equipo de la Unidad de Auditoría Interna en: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de Cumplimiento Gubernamental, Normas Aplicables a la Administración de Personal, Generalidades de la Normativa Técnica de Fiscalización, Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores Adaptadas a Guatemala - ISSAI.GT- en la especialidad de Auditoría de Desempeño, Normas Globales de Auditoría Interna -NOGAI-, Funcionalidad del Mapa de Calor,

	<p>Auditoría de Desempeño</p> <p>Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores Adaptadas a Guatemala - ISSAI.GT- en la especialidad de Auditoría de Cumplimiento,</p> <p>I Congreso de Auditoría Interna Gubernamental,</p> <p>Actualización de Datos,</p> <p>Declaración Jurada Patrimonial,</p> <p>Capacitaciones SAT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a recomendaciones emitidas por Contraloría General de Cuentas • Elaboración y presentación ante Junta Directiva del Plan Anual de Auditoría Interna para el período 2025
--	--

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA -PAA- 2025

La Unidad de Auditoría Interna sometió a consideración de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones el Plan Anual de Auditoría 2025, el cual se rige a los lineamientos establecidos en el Acuerdo A-070-2021 de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y la Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

3.7 Unidad de Planificación

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

El Plan Operativo Anual -POA- 2024, constituyo la base para una adecuada formulación presupuestaria, que incluyo los productos asociados a resultados tanto estratégicos como institucionales que la Empresa programó realizar en el corto plazo, las actividades definidas con base en el presupuesto asignado, los cuales reflejaron sus alcances y metas según su finalidad.

En las tablas siguientes se muestra la ejecución de metas físicas a nivel de programa, actividad, producto y subproducto al 31 de diciembre de 2024, según reporte emitido por el Sistema de Contabilidad Integrada Descentralizada -SICOINDES-.

Resumen de ejecución física a nivel programa 2024

El promedio de ejecución física a nivel institucional “Servicios Integrales de Telecomunicaciones”, alcanzó el 97.74% de su ejecución física al 31 de diciembre del 2024.

Tabla 09

Ejecución de Metas Físicas a nivel programa año 2024

Programa	Meta Vigente	Meta Ejecutada	% Porcentaje Ejecución de Metas
11	1,228,514.00	1,200,695.00	97.74%

Resumen de ejecución a nivel de Producto y Subproducto

Actividad: 001 Dirección y Coordinación

La ejecución física acumulada a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado alcanzó el 100.00% al 31 de diciembre de 2024.

Tabla 10

Ejecución física Actividad 001

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Producto 1: Servicios de Dirección y Coordinación	12	12	100%
Subproducto 1: Servicios de Dirección y Coordinación	12	12	100%

Actividad: 003 Servicios de Enlace de Internet

La ejecución física acumulada es a través del cumplimiento la meta ejecutada de acuerdo con lo programado alcanzó el 87.92% al 31 de diciembre de 2024.

Tabla 11

Ejecución física Actividad 003

Producción	Programado	Ejecutado	% Porcentaje de ejecución
Producto 2: Servicio de acceso a internet entregado a entidades del Estado en Megabits por segundo y en espacios públicos por conexión inalámbrica	74,036	65,095	87.92%
Subproducto 1: Megabit por segundo de acceso a internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de fibra óptica	73,336	64,595	88.08%

Producción	Programado	Ejecutado	% Porcentaje de ejecución
Subproducto 2: Megabit por segundo de acceso a Internet entregado a entidades del Estado por medio de enlaces de microonda	600	500	83.33%
Subproducto 3: Espacios públicos con acceso libre a internet por medio de conexión inalámbrica.	100	0	0.0%

Actividad: 004 Servicios de Enlace de Datos

La ejecución física acumulada a través del cumplimiento de la meta ejecutada de acuerdo con lo programado alcanzó el 98.36% al 31 de diciembre de 2024.

Tabla 12

Ejecución física Actividad 004

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Producto 3: Servicios digitales, enlaces de datos entregados a entidades del estado en megabits por segundo y arrendamiento de equipos de telecomunicaciones	1,154,478	1,135,600	98.36%
Subproducto 1: Megabits por segundo de enlace de datos por medio de fibra óptica entregados a entidades del Estado	13,788	13,254	96.13%
Subproducto 2: Enlaces de fibra obscura de conexiones privadas entregadas a entidades del Estado	180	178	98.89%
Subproducto 3: Arrendamiento de infraestructura y/o equipo de telecomunicaciones	36	36	100.00%

Producción	Programado	Ejecutado	Porcentaje de ejecución
Subproducto 4: Servicios digitales de telecomunicaciones entregados a Entidades del Estado	1,140,474	1,122,132	98.39%

Planificación Institucional

- Registró, reprogramó, ejecutó y aprobó las metas de la Dirección de Comercialización en el Sistema Integrado Gubernamental SIGES y Sistema de Planes SIPLAN.
- Coordinó la programación de metas de los 3 cuatrimestres con la Dirección de Comercialización, para el registro en el Sistema Integrado Gubernamental SIGES.
- Elaboró y remitió el 1er. 2do. y 3er. Informe Cuatrimestral de metas a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, en el plazo establecido.
- Elaboró el calendario de ejecución de metas, para establecer las fechas de entrega de metas de las Direcciones Sustantivas.
- Coordinó la elaboración y notificación de la Red de Categorías Programáticas 2025.
- Registró en el Sistema de Planes -SIPLAN-, las ampliaciones y reprogramaciones financieras, para su actualización.
- Coordinó con la Dirección de Comercialización para llevar a cabo 2 modificaciones de metas físicas del programa 11 “Servicios Integrales de Telecomunicaciones”, para el ejercicio fiscal 2024.
- Elaboró 2 resoluciones de modificación de metas físicas, además se registró las modificaciones de metas C02F en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y se realizaron las notificaciones correspondientes.
- Elaboró 4 resoluciones de planificación, a solicitud de la Dirección Financiera para dictaminar si las modificaciones presupuestarias modifican o no las metas del año 2024.
- Elaboró 20 dictámenes en materia de planificación, a requerimientos de las diferentes dependencias de GUATEL.
- Notificó a la Unidad de Información Pública el registro de ejecución de metas, actualización de planes e informes cuatrimestrales para dar cumplimiento a la Ley de Acceso de Información Pública.

- Durante los meses de julio y agosto se inició el proceso de reorganización administrativa de GUATEL, que consistió en la elaboración de la propuesta de Reglamento Orgánico Interno ROI y de la identificación de los procesos críticos y revisión de los manuales de cada una de las dependencias de GUATEL.

Manuales Administrativos

- Se brindó asesoría técnica, acompañamiento y traslado de lineamientos a las dependencias de GUATEL, para iniciar con la revisión y actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos -MNP- 2024.
- Se apoyó a la Dirección Administrativa en la revisión de la Actualización del Plan de Clasificación de Puestos, para ser presentada a la Junta Directiva.

Informes de Actividades, Seguimiento y Evaluación

Se elaboraron 9 Informes de actividades, seguimiento y evaluación para informar a la Gerencia y Subgerencia el avance de ejecución de las metas con sus respectivas recomendaciones.

Seguimiento y evaluación de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, 2024.

- Se realizó el seguimiento y evaluación a los riesgos que fueron definidos en el Informe de Control Interno Gubernamental para el año 2024.
- Se elaboró informe de seguimiento de los riesgos definidos en el año 2024.

Memoria de Labores

- Se solicitó la imagen institucional a la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, para su traslado a las dependencias de GUATEL.
- Se solicitó a los responsables de las dependencias la elaboración de la Memoria de Labores 2024, para su revisión e integración.

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

3.8 Unidad de Información Pública

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

Durante el año de 2024, la Unidad de Información Pública, en cumplimiento de sus funciones obtuvo los siguientes logros:

Actualización Información Pública de Oficio

Durante el año 2024 con el objetivo cumplir con lo establecido en el Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, se realizó mensualmente la divulgación de la Información Pública de Oficio a través de la página Web de GUATEL; lo anterior con la finalidad de garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.

Informes presentados a la SECAI

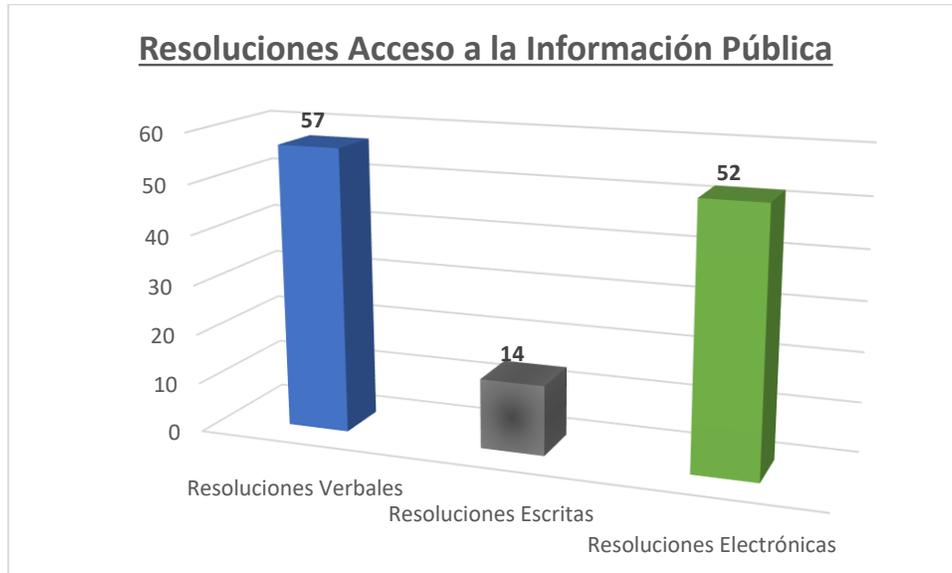
- **Informe Anual:** en el mes de enero de 2024 se envió el informe anual de solicitudes de información pública 2023 a la Secretaría de Acceso a la Información Pública -SECAI-.
- **Informe Preliminar:** se entregó el informe preliminar 2024 hasta el mes de octubre ante el ente regulador que es la Secretaría de Acceso a la Información Pública -SECAI-.

Atención y respuesta a solicitudes presentadas por la población en general:

Durante el año 2024 la Unidad de Información Pública de GUATEL, recibió un total de ciento veintitrés (123) solicitudes de información, las cuales se recibieron de la siguiente forma: cincuenta y siete (57) solicitudes verbales, catorce (14) solicitudes escritas y cincuenta y dos (52) solicitudes realizadas por la vía electrónica.

Gráfico 8

*Servicios Integrales de Telecomunicaciones
Resoluciones Acceso a la Información Pública 2024*



Elaborado por: Unidad de Información Pública

- 123 solicitudes fueron recibidas, de las cuales al separarlas por género se recibieron 42 femeninas y 81 masculinas.

Gráfico 9

*Servicios Integrales de Telecomunicaciones
Resoluciones por Género*

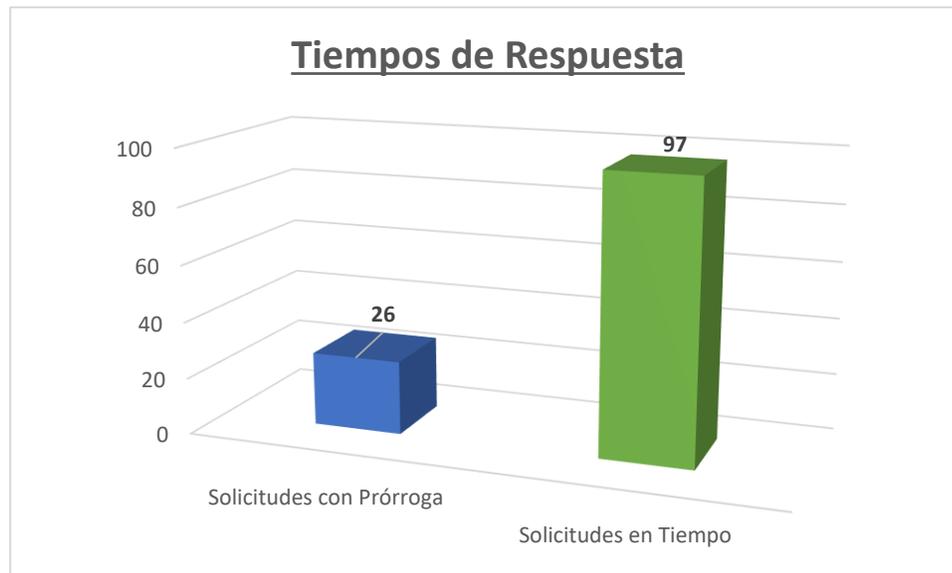


Elaborado por: Unidad de Información Pública

- De las ciento veintitrés (123) solicitudes atendidas fueron entregadas de la siguiente manera: noventa y siete fueron entregadas dentro de los diez días, tal como se establece en el artículo 42 “Tiempo de Respuesta” de la Ley Acceso a la Información Pública, decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala y veintiséis fueron entregadas con prórroga como se establece en el artículo 43 “Prórroga del tiempo de respuesta” de la Ley Acceso a la Información Pública, decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

Gráfico 10

*Servicios Integrales de Telecomunicaciones
Tiempos de Respuesta*

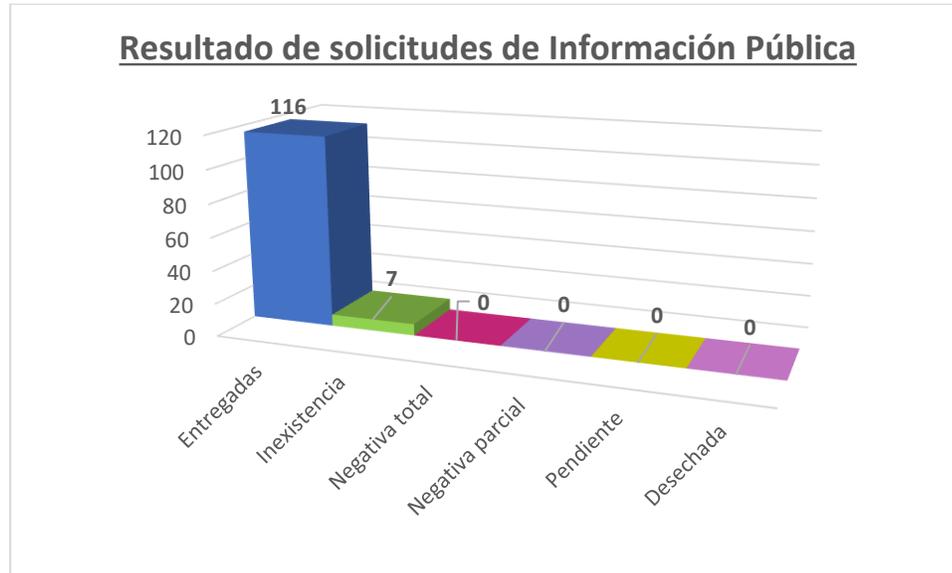


Elaborado por: Unidad de Información Pública

- De las 123 solicitudes de Información Pública recibidas, 116 fueron entregadas de conformidad con lo que solicitaron y 7 fueron resueltas como inexistente.

Gráfico 11

*Servicios Integrales de Telecomunicaciones
Resultado de solicitudes de Información Pública*



Elaborado por: Unidad de Información Pública

Formulario Electrónico

- Con el propósito de brindar una herramienta electrónica a la población guatemalteca y con la finalidad actualizar a la unidad de Información Pública en el área digital, la unidad recibió el apoyo de la Dirección Técnica de GUATEL para crear el formulario electrónico, una herramienta electrónica que permite tramitar las solicitudes de información pública, así mismo solicitudes como: constancias laborales, certificación de cuotas aportadas al IGSS, entre otros.
- El formulario electrónico está disponible en el Portal Web de GUATEL en el apartado de información pública, este se deberá llenar según los requisitos solicitados en el formulario, lo más novedoso de este formulario es que las personas pudieron consultar el estado de sus requerimientos por medio de un pin y número de solicitud que les fue enviado a su correo electrónico.

Portal Web de GUATEL, apartado información pública



Formulario electrónico de solicitud de información pública

The screenshot displays the 'Solicitud de Requerimiento de Información Pública' form. It is divided into three main sections:

- Datos del Interesado:** Includes input fields for 'Número de DPI', 'Nombre del interesado', 'Número de teléfono', and 'Correo electrónico'. There is also a field for 'DPI del Interesado' with a PDF icon and a question mark, and a 'Seleccionar archivos...' button. An 'Examinar ...' button is located at the bottom right of this section.
- Requerimiento:** Features a dropdown menu for 'Tipo de Requerimiento' with 'Seleccionar...' as the current selection.
- Entrega del Requerimiento:** Includes two dropdown menus: 'Forma de Entrega' and 'Solicitud realizada por tercero', both currently set to 'Seleccionar...'. A green 'Enviar' button is positioned at the bottom right of the form.

Creación de solicitud exitosa de requerimiento de información pública

Creación de Solicitud exitosa

Se ha creado la Solicitud de Requerimiento de Información Pública

Su PIN para ver el estado de su solicitud es el siguiente:

Se le ha enviado un correo electrónico a juan-garavito@correo.com con estos datos.

3-2024
d82f5caa

[Convertir a PDF](#) [Cerrar](#)



GUATEL
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Por favor ingrese la información para consultar su solicitud.

Número de Solicitud

PIN

[Consultar](#)

Consulta de solicitud de información pública

Verificación de estado de solicitud de información pública

No. de Solicitud: **3-2024** Fecha: **08/10/2024**

Nombre:	JUAN JOSE GARAVITO GARAVITO	Correo electrónico	juan-garavito@correo.com
DPI:	5687 14525 0101	Forma de Entrega	Digital
Teléfono	1234-5678	¿Solicitado por Tercero?	No

Requerimiento
Otro

Estado

#	Fecha	Estado
1	08/10/2024	Ingresado

[✖ Cerrar](#)

Fuente: capturas tomadas de la página web de GUATEL.



EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES
-GUATEL-



PRIMER AÑO DE GOBIERNO

Bernardo Arévalo de León

MEMORIA DE LABORES

Guatemala

2024