



HONDURAS  
A PROGRESO



**MEMORANDUM**

*DEOM-039-2024*

**PARA:** LICDA. CAROLINA CERRATO  
OFICINA DE TRANSPARENCIA

**DE:** LICDA. LETICIA DELATIBBODIER CABRERA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

**ASUNTO:** INFORMACIÓN PÚBLICA PARA ACTUALIZAR PORTAL UNICO DE  
TRANSPARENCIA ORGANIGRAMA

**FECHA:** 08 DE MARZO DE 2024.



Reciba un cordial saludo, en respuesta al Memorando No. OIP-047-2024, se remite nueva estructura con su respectiva resolución, para que esta sea actualizada en el Portal Único de Transparencia (PUT).

Me despido de Usted deseándole éxito en sus funciones diarias,

Atentamente.





## RESOLUCIÓN GERENCIAL NÚMERO 003/2024

**GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL).** - Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los catorce (14) días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro (2024).

**VISTO:** El documento denominado **“REESTRUCTURACIÓN 2024”**, elaborado por la actual Gerencia de Planificación y Administración Corporativa a través del Departamento de Organización y Métodos de esta empresa, el cual fue remitido a la Gerencia Legal mediante memorando número **DEOM-28-2024** de fecha 9 de febrero del 2024.-

**CONSIDERANDO (1):** Que de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del artículo 20 de la Ley Orgánica de **HONDUTEL**, entre las atribuciones de la Junta Directiva se encuentra la de acordar la creación, modificación o supresión de las dependencias administrativas de la empresa.

**CONSIDERANDO (2):** Que en relación con lo anterior, mediante resolución del **punto de agenda nro. 11)** de la **sesión ordinaria nro. 573-10** del 21 de octubre del 2010, la Junta Directiva delegó en el gerente general la atribución de realizar en forma gradual la reestructuración administrativa de la empresa, creando, modificando, fusionando o suprimiendo las dependencias administrativas y técnicas de la misma, con el propósito de alcanzar una toma de decisiones efectiva para convertirla en una organización más operativa y funcional.

**CONSIDERANDO (3):** Que en consonancia con lo antes expuesto, mediante **Resolución Gerencial nro. 010/2023** de fecha 5 de junio del año 2023, se aprobó la reestructuración organizacional de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), acorde con la norma organizacional **NOR-ORG-100**, misma que fue presentada por la actual Gerencia de Planificación y Administración Corporativa a través del Departamento de Organización y Métodos, de conformidad con las órdenes de la Gerencia General encaminadas a la integración de los procesos empresariales orientados a lograr agilidad en la gestión técnica, administrativa y operacional, así como la optimización de los recursos disponibles de esta empresa.

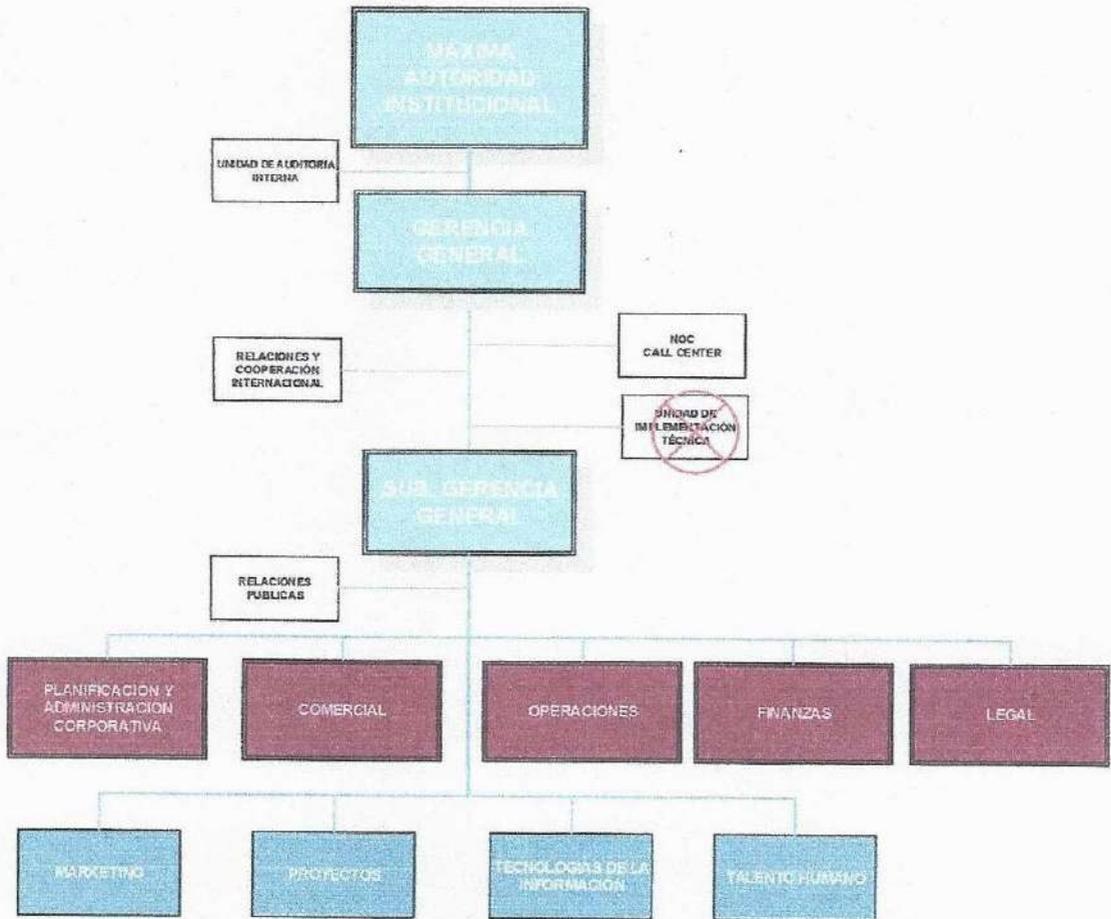
**CONSIDERANDO (4):** Que como resultado del seguimiento y monitoreo de la implementación de la estructura organizacional antes referida, se pretenden algunos ajustes con el propósito de continuar alcanzando la máxima eficacia en la labor administrativa, operativa y funcional de **HONDUTEL**, razón por la cual se procedió a estructurar una nueva propuesta acorde con la finalidad señalada, con lo que se espera una mejora significativa en los índices de eficiencia, productividad y rentabilidad de la empresa colocándola en un mejor nivel competitivo en el sector de telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO (5):** Que en ese orden de ideas, la estructura que en este acto se aprueba, responderá a las mejoras requeridas por **HONDUTEL** para optimizar su *operatividad y funcionamiento, por lo que se plantean los siguientes cambios:*





### 1. Nivel Superior. - Estructura actual:

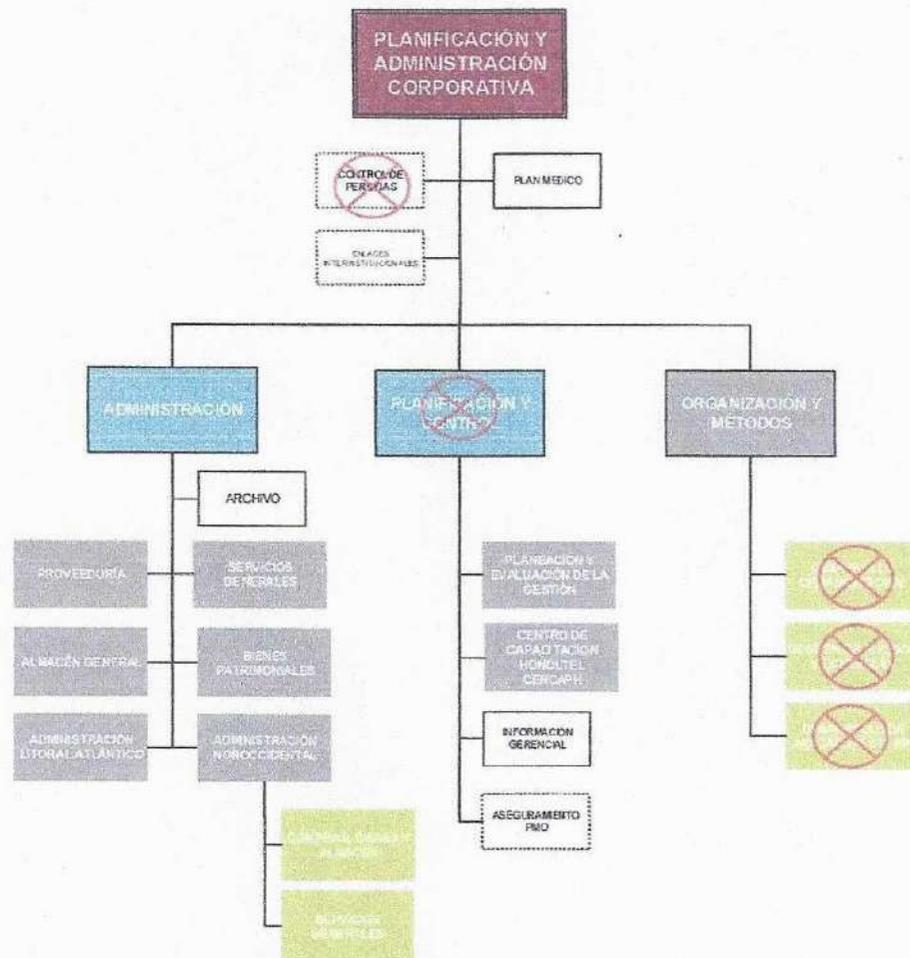


- 1) **Cambio de nombre:** la Unidad de NOC/ Call Center cambia su nombre por Call Center y pasa a depender de la Gerencia de Comercial y las funciones del NOC pasan al Departamento de Gestión de Redes IP
- 2) **Cambia estatus y nombre:** la Unidad de Relaciones Públicas pasa a ser Departamento de Comunicaciones
- 3) **Cambia estatus y nombre:** la Dirección de Marketing pasa a ser Departamento de Estrategia de Negocio con dos unidades: Publicidad y Promoción y la de Inteligencia de Mercado
- 4) **Se elimina:** la Unidad de Implementación Técnica

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutiva



## 2. Gerencia de Planificación y Administración Corporativa. - Estructura actual:

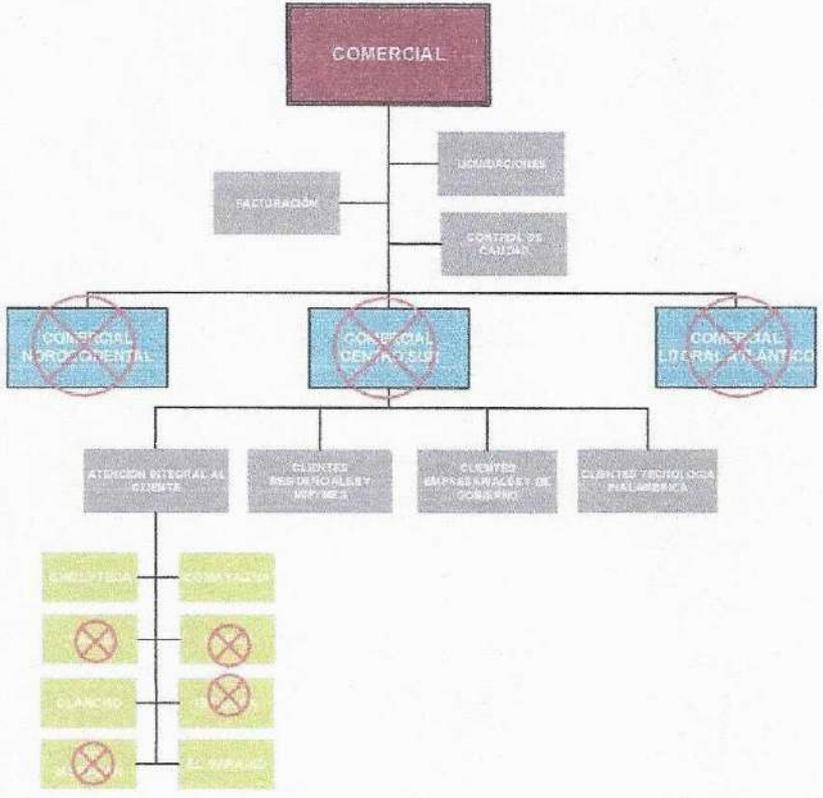


- 1) **Se eliminan:** las Secciones de Desarrollo de indicadores y KPI s, Gestión de Riesgos y Controles y Desarrollo organizacional
- 2) **Se Traslada:** el Departamento Centro de Capacitación Hondutel (CENCAPH) pasa a depender directamente de Gerencia de Planificación y Administración Corporativa (GPAC)
- 3) **Se crean:** las Secciones de Proveeduría, servicios Generales, Almacén y Bienes Patrimoniales dependientes del Departamento de Administración Región Litoral Atlántico \*
- 4) **Se divide:** la Sección de Compras Bienes y Almacén Noroccidental, se divide en tres secciones y pasan a ser Secciones de Compras, Sección de Bienes Patrimoniales y Sección de Almacén
- 5) **Se Elimina:** la Oficina de Control de Pérdidas y la Oficina de Aseguramiento PMO
- 6) La unidad de Información Gerencial pasa a depender directamente de la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa (GPAC)
- 7) **Cambio de Estatus y de nombre:** La Dirección de Planificación cambia su estatus a Departamento y pasa a llamarse Departamento Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG).

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutiva

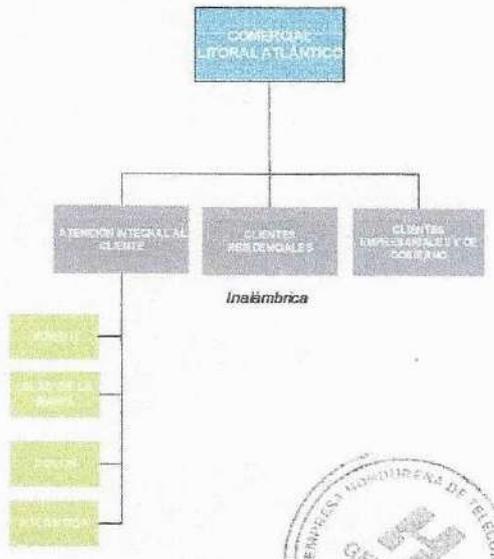
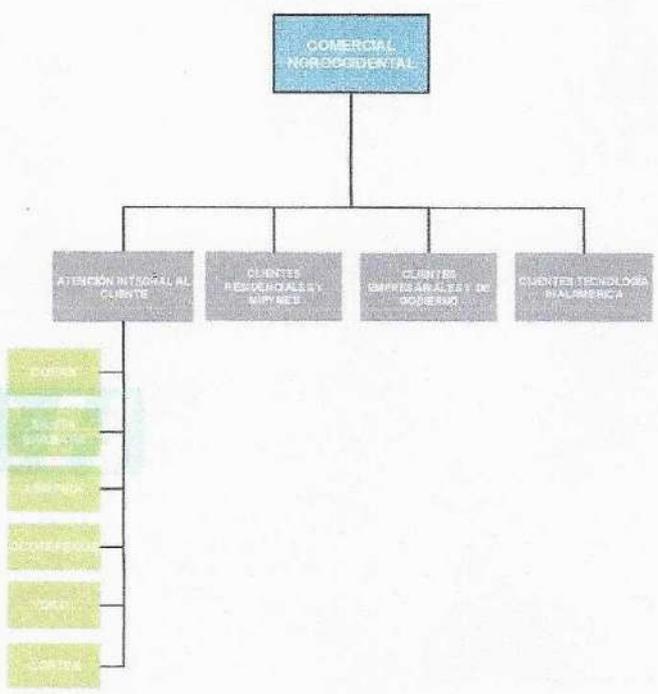


**3. Gerencia Comercial. - Estructura actual:**



- 1) **Se crean:** las Unidades de Internacional, Análisis de Precios, Administración Comercial \*
- 2) **Se crea:** las Unidades de Facturación en las dos regiones Norte y Litoral, dependiendo del Departamento de Facturación \*
- 3) **Cambia estatus:** los Departamentos de Atención Integral Al cliente, Clientes Residenciales y Mipymes, Clientes Empresariales y de Gobierno y Clientes de Tecnología Inalámbrica de la Región Norte y Litoral pasan a ser Secciones
- 4) **Se Eliminan:** secciones de Atención al Cliente Intibucá, la Paz, Valle, y Fco. Morazán
- 5) **Cambia estatus:** las Secciones de Atención al Cliente cambia su estatus por el de Agencias Departamentales \*
- 6) **Se eliminan:** las tres Direcciones Comercial Centro Sur, Comercial Noroccidental y Comercial Litoral Atlántico

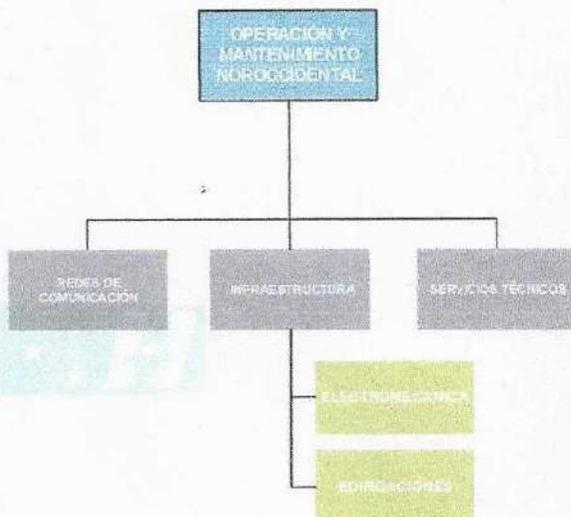
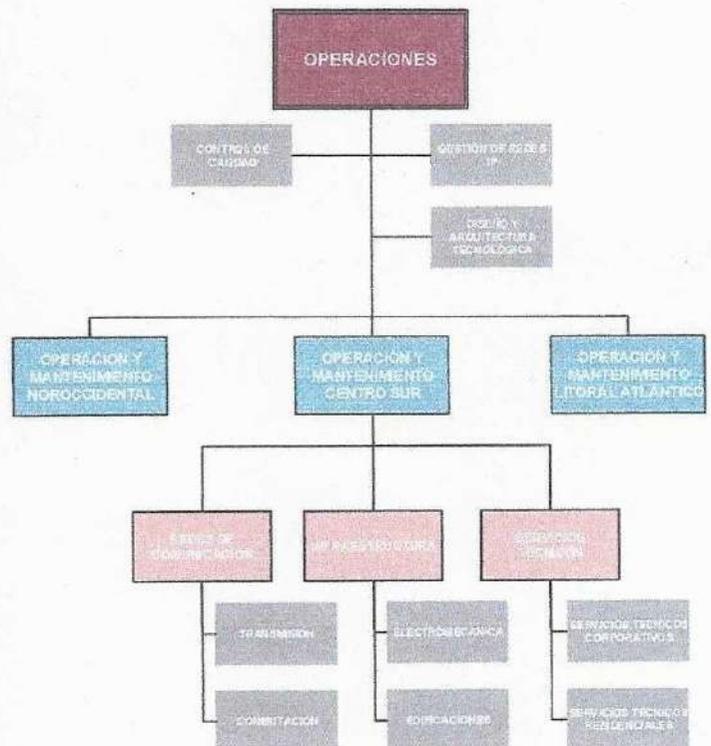
\* Ver nueva organigrama en la parte resoluciones



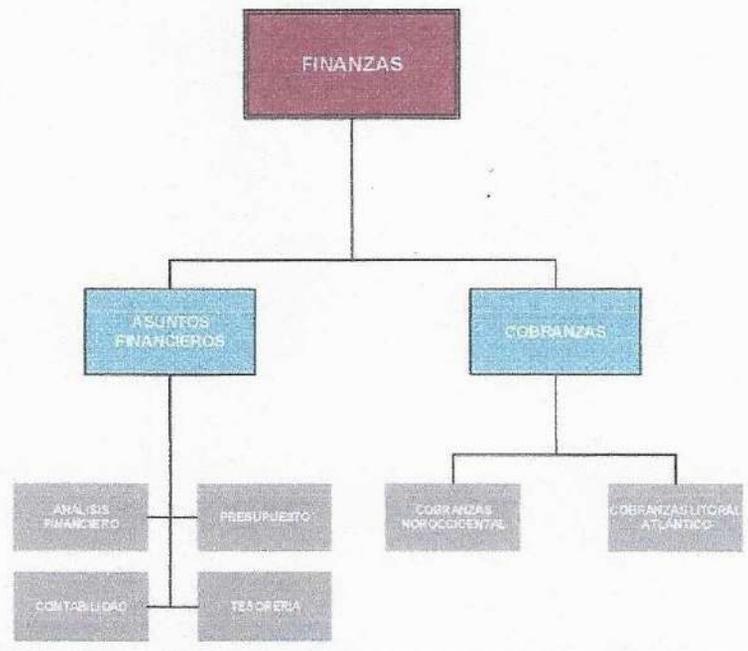
#### 4. Gerencia de Operaciones. - Estructura actual:

- 1) **Se Crean:** las Secciones de Servicios Múltiples y de Internet y las Unidades de IP Norte y Litoral atlántico dependiendo del Departamento de Gestión de Redes IP \*
- 2) **Se crean:** las Secciones de Instalación y Mantenimiento de Servicios y de Centro de Servicios dependientes del Departamento de Servicios Técnicos Residenciales \*
- 3) **Se crean:** las Secciones de Conmutación Noroccidental y de Transmisión Noroccidental dependiendo del Departamento de Redes de Comunicaciones Noroccidental \*
- 4) **Se crean:** las Secciones de Servicios Técnicos Corporativos Noroccidental y la de Servicios Técnicos Residenciales Noroccidental y dos Unidades a lo interno Instalación y Mantenimiento de Servicios Noroccidental y la de Centro de Servicios Noroccidental \*

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutive



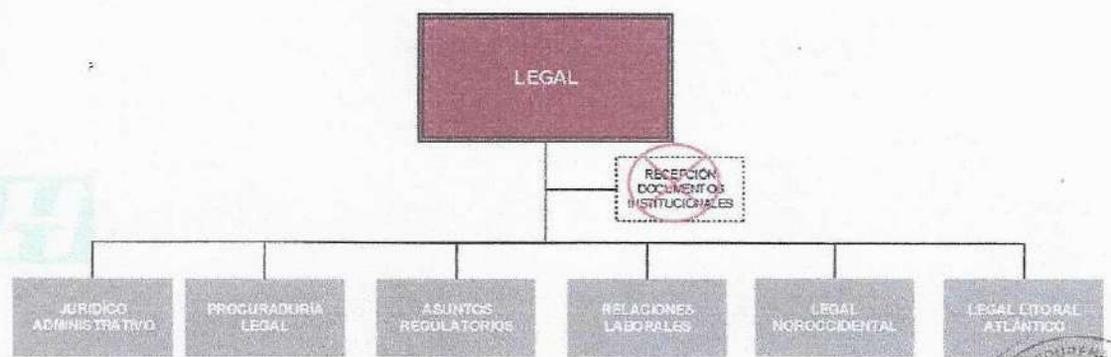
**5. Gerencia de Finanzas. Estructura actual:**



1. **Se crean:** las Unidades de Tesorería Noroccidente y la de Tesorería Litoral Atlántico dependiendo del Departamento de Tesorería \*
2. **Se crean:** las Unidades de Control Seguimiento y Gestiones Extrajudiciales, la de Servicios Corporativos Gubernamentales e Internacionales y la de Documentos por Cobrar y Deudas internas \* dependientes de la Dirección de Cobranzas.

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutive

**Gerencia Legal. - Estructura actual:**



- 1) **Se elimina:** la Oficina de Recepción de Documentos Institucionales



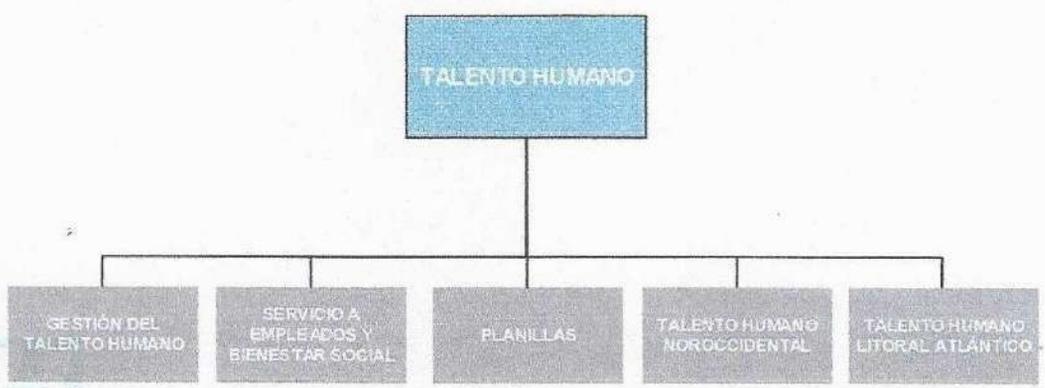
**6. Dirección de Tecnologías de la Información. - Estructura actual:**



- 1) **Cambio de Nombre y creación de unidades:** el Departamento de Procesamiento y seguridad de datos pasa a ser Departamento Infraestructura Informática y se crean 3 unidades Comunicación Informática, Centro de Datos y Base de datos \*
- 2) **Cambio de Nombre:** el Departamento de Redes de Datos y Servidores pasa a ser Seguridad Informática.
- 3) **Cambio de Nombre y creación de unidades:** el Departamento de Desarrollo de sistemas pasa a ser de Sistemas y se crean 3 unidades Análisis y Diseño de Sistemas, Desarrollo de Sistemas y de Pruebas e implementación de Sistemas \*
- 4) **Se crean:** las Unidades de Mesa de Prueba, Soporte Técnico en las dos regiones dependiendo del Departamento de Soporte Técnico \*
- 5) **Se crea:** el Departamento de Circuito Oficial \*

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutive

**7. Dirección de Talento Humano. - Estructura actual:**

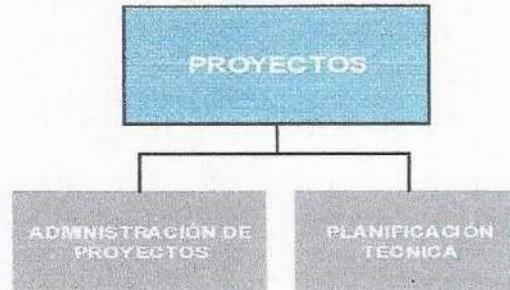


- 1) **Se crea:** la Unidad de Archivo de Talento Humano, dependiente directamente de la Dirección de Talento Humano.
- 2) **Se crea:** la Oficina de Recepción de documentos de Talento Humano, dependiente directamente de la Dirección de Talento Humano.

\* Ver nuevo organigrama en la parte resolutive



## 8. Dirección de Proyectos. - Estructura actual:



*Se mantiene sin cambios*

### **POR TANTO:**

La Gerencia General de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en uso de las facultades que le confieren los artículos: 262 y 321 de la Constitución de la República; 1, 7, 48, 49, 54, 116 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 3, 4, 5, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1 y 20 de la Ley Orgánica de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL); 9 y 10 del Reglamento Interno de Trabajo y demás legislación aplicable y documentos soporte;

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Modificar por delegación de la Junta Directiva de la empresa, la **RESOLUCIÓN GERENCIAL NRO. 10/2023** de fecha 5 de junio del 2023 mediante la cual se aprobó por delegación de dicho órgano la reestructuración organizacional de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)** según la norma organizacional **NOR-ORG-100**; en ese sentido, se aprueba en este acto la propuesta denominada: **REESTRUCTURACIÓN 2024** de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)**, misma que fue presentada ante la Gerencia Legal por la actual Gerencia de Planificación y Administración Corporativa a través del Departamento de Organización y Métodos de esta empresa, por lo que la estructura orgánica de **HONDUTEL** en lo sucesivo será la siguiente:

#### **I. Nivel Superior**

##### **1. Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)**

- 1.1. Unidad Auditoría Interna
- 1.2. Gerencia General





- 1.3. Unidad de Relaciones y Cooperación Internacional
- 1.4. Subgerencia General
  - 1.4.1. Departamento de Comunicaciones
  - 1.4.2. Departamento de Estrategia de Negocios
    - 1.4.2.1. Unidad de Publicidad y Promoción
    - 1.4.2.2. Unidad de Inteligencia de Mercado

## II. Gerencias

### 2. Gerencia de Planificación y Administración Corporativa

- 2.1.1. Unidad de Plan Medico
- 2.1.2. Unidad de Información Gerencial
- 2.1.3. Oficina Enlaces Interinstitucionales
- 2.1.4. Departamento Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG)
- 2.1.5. Departamento Organización y Métodos
- 2.1.6. Departamento Centro de Capacitaciones HONDUTEL (CENCAPH)
- 2.2. **Dirección de Administración**
  - 2.2.1. Unidad de Archivo Institucional
  - 2.2.2. Unidad de Coordinación Regional
  - 2.2.3. Departamento de Proveduría
  - 2.2.4. Departamento de Servicios Generales
  - 2.2.5. Departamento de Almacén General
  - 2.2.6. Departamento de Bienes Patrimoniales
  - 2.2.7. **Departamento de Administración Noroccidental**
    - 2.2.7.1. Sección de Proveduría Noroccidental
    - 2.2.7.2. Sección de Servicios Generales Noroccidental
    - 2.2.7.3. Sección de Almacén Noroccidental
    - 2.2.7.4. Sección Bienes Patrimoniales Noroccidental
  - 2.2.8. **Departamento de Administración Litoral Atlántico**
    - 2.2.8.1. Sección de Proveduría Litoral Atlántico
    - 2.2.8.2. Sección de Servicios Generales Litoral Atlántico
    - 2.2.8.3. Sección de Almacén Litoral Atlántico
    - 2.2.8.4. Sección Bienes Patrimoniales Litoral Atlántico

### 3. Gerencia de Comercial

- 3.1.1. Unidad Análisis de Precios
- 3.1.2. Unidad Administración Comercial
- 3.1.3. Unidad Internacional
- 3.1.4. Unidad Call Center
- 3.1.5. Departamento Control de Calidad Negocios
- 3.1.6. Departamento Liquidaciones
- 3.1.7. Departamento Facturación



- 3.1.7.1. Unidad de Facturación Noroccidental
- 3.1.7.2. Unidad de Facturación Litoral Atlántico

**3.2. Departamentos Atención Integral al Cliente**

- 3.2.1.1. Agencia Departamental de Choluteca
- 3.2.1.2. Agencia Departamental de El Paraíso
- 3.2.1.3. Agencia Departamental de Olancho
- 3.2.1.4. Agencia Departamental Comayagua

**3.2.2. Sección Atención Integral al Cliente Noroccidental**

- 3.2.2.1. Agencia Departamental de Copán
- 3.2.2.2. Agencia Departamental de Santa Bárbara
- 3.2.2.3. Agencia Departamental de Lempira
- 3.2.2.4. Agencia Departamental de Ocotepeque
- 3.2.2.5. Agencia Departamental de Yoro I
- 3.2.2.6. Agencia Departamental de Cortes

**3.2.3. Sección Atención Integral al Cliente Litoral Atlántico**

- 3.2.3.1. Agencia Departamental de Yoro II
- 3.2.3.2. Agencia Departamental de Islas de la Bahía
- 3.2.3.3. Agencia Departamental de Colón
- 3.2.3.4. Agencia Departamental de Atlántida

**3.3. Departamento de Clientes Residenciales y MIPYMES**

- 3.3.1. Sección Clientes Residenciales y MIPYMES Noroccidental
- 3.3.2. Sección Clientes Residenciales y MIPYMES Litoral Atlántico

**3.4. Departamento de Clientes Tecnología Inalámbrica**

- 3.4.1. Sección De Clientes Tecnología Inalámbrica Noroccidental

**3.5. Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno**

- 3.5.1. Sección Clientes Empresariales y Gobierno Noroccidental
- 3.5.2. Sección Clientes Empresariales y Gobierno Litoral Atlántico

**4. Gerencia de Operaciones**

**4.1.1. Departamento Gestión de Redes IP**

- 4.1.1.1. Unidad Gestión de Redes IP Noroccidental
- 4.1.1.2. Unidad Gestión de Redes IP Litoral Atlántico
- 4.1.1.3. Sección Servicios Multimedia
- 4.1.1.4. Sección Internet

**4.1.2. Departamento Control de Calidad Operaciones**

**4.1.3. Departamento Diseño y Arquitectura Tecnológica**

**4.2. Dirección de Operación y Mantenimiento Centro Sur**

**4.2.1. Sub Dirección Redes de Comunicación**

- 4.2.1.1. Departamento de Transmisión
- 4.2.1.2. Departamento de Conmutación



- 4.2.2. **Sub Dirección Infraestructura**
    - 4.2.2.1. Departamento de Electromecánica
    - 4.2.2.2. Departamento de Edificaciones
  - 4.2.3. **Sub Dirección Servicios Técnicos**
    - 4.2.3.1. Departamento de Servicios Técnicos Corporativos
    - 4.2.3.2. Departamento de Servicios Técnicos Residenciales
      - 4.2.3.2.1. Sección Instalación y Mantenimiento de Servicios
      - 4.2.3.2.2. Sección Centro de Servicios
  - 4.3. **Dirección Operación y Mantenimiento Noroccidental**
    - 4.3.1. **Departamento Redes de Comunicación Noroccidental**
      - 4.3.1.1. Sección Transmisión Noroccidental
      - 4.3.1.2. Sección Conmutación Noroccidental
    - 4.3.2. **Departamento Infraestructura Noroccidental**
      - 4.3.2.1. Sección Electromecánica Noroccidental
      - 4.3.2.2. Sección Edificaciones Noroccidental
    - 4.3.3. **Departamento Servicios Técnicos Noroccidental**
      - 4.3.3.1. Sección de Servicios Técnicos Corporativos Noroccidental
      - 4.3.3.2. Sección de Servicios Técnicos Residenciales Noroccidental
        - 4.3.3.2.1. Unidad Instalación y Mantenimiento de Servicios Noroccidental
        - 4.3.3.2.2. Unidad Centro de Servicios Noroccidental
  - 4.4. **Dirección de Operación y Mantenimiento Litoral Atlántico**
    - 4.4.1. Departamento Redes de Comunicación Litoral Atlántico
    - 4.4.2. Departamento Infraestructura Litoral Atlántico
    - 4.4.3. Departamento Servicios Técnicos Litoral Atlántico
- 5. Gerencia de Finanzas**
- 5.1. **Dirección de Asuntos Financieros**
    - 5.1.1. Departamento de Contabilidad
    - 5.1.2. Departamento de Presupuesto
    - 5.1.3. Departamento de Análisis Financiero
    - 5.1.4. Departamento de Tesorería
      - 5.1.4.1. Unidad Tesorería Noroccidental
      - 5.1.4.2. Unidad Tesorería Litoral Atlántico
  - 5.2. **Dirección de Cobranzas**
    - 5.2.1. Unidad Control Seguimiento y Gestiones Extrajudiciales
    - 5.2.2. Unidad Servicios Corporativos Gobierno e Internacionales
    - 5.2.3. Unidad Documentos por Cobrar y Deudas Internas
    - 5.2.4. Departamento de Cobranzas Noroccidental
    - 5.2.5. Departamento de Cobranzas Litoral Atlántico



## **6. Gerencia Legal**

- 6.1. Departamento de Asuntos Regulatorios
- 6.2. Departamento de Jurídico Administrativo
- 6.3. Departamento de Relaciones Laborales
- 6.4. Departamento de Procuraduría Legal
- 6.5. Departamento de Legal Región Noroccidental
- 6.6. Departamento de Legal Región Litoral Atlántico

## **III. Direcciones**

### **7. Dirección de Talento Humano**

- 7.1.1. Oficina Recepción de Documentos de Talento Humano
- 7.1.2. Unidad Archivo de Talento Humano
- 7.2. Departamento Gestión del Talento Humano
- 7.3. Departamento Servicio a Empleados y Bienestar Social
- 7.4. Departamento de Planillas
- 7.5. Departamento Talento Humano Noroccidental
- 7.6. Departamento Talento Humano Litoral Atlántico

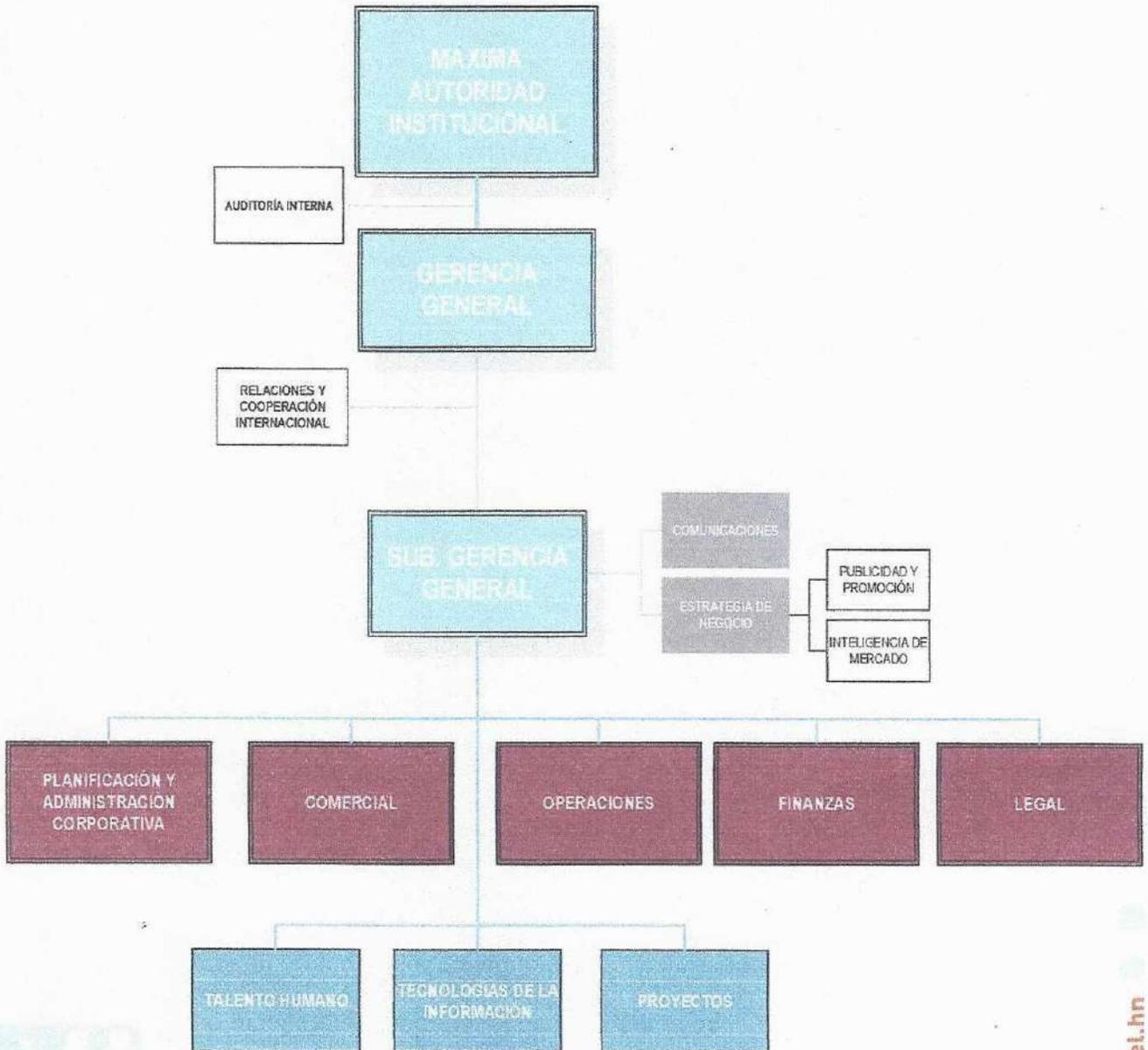
### **8. Dirección Tecnologías de la Información**

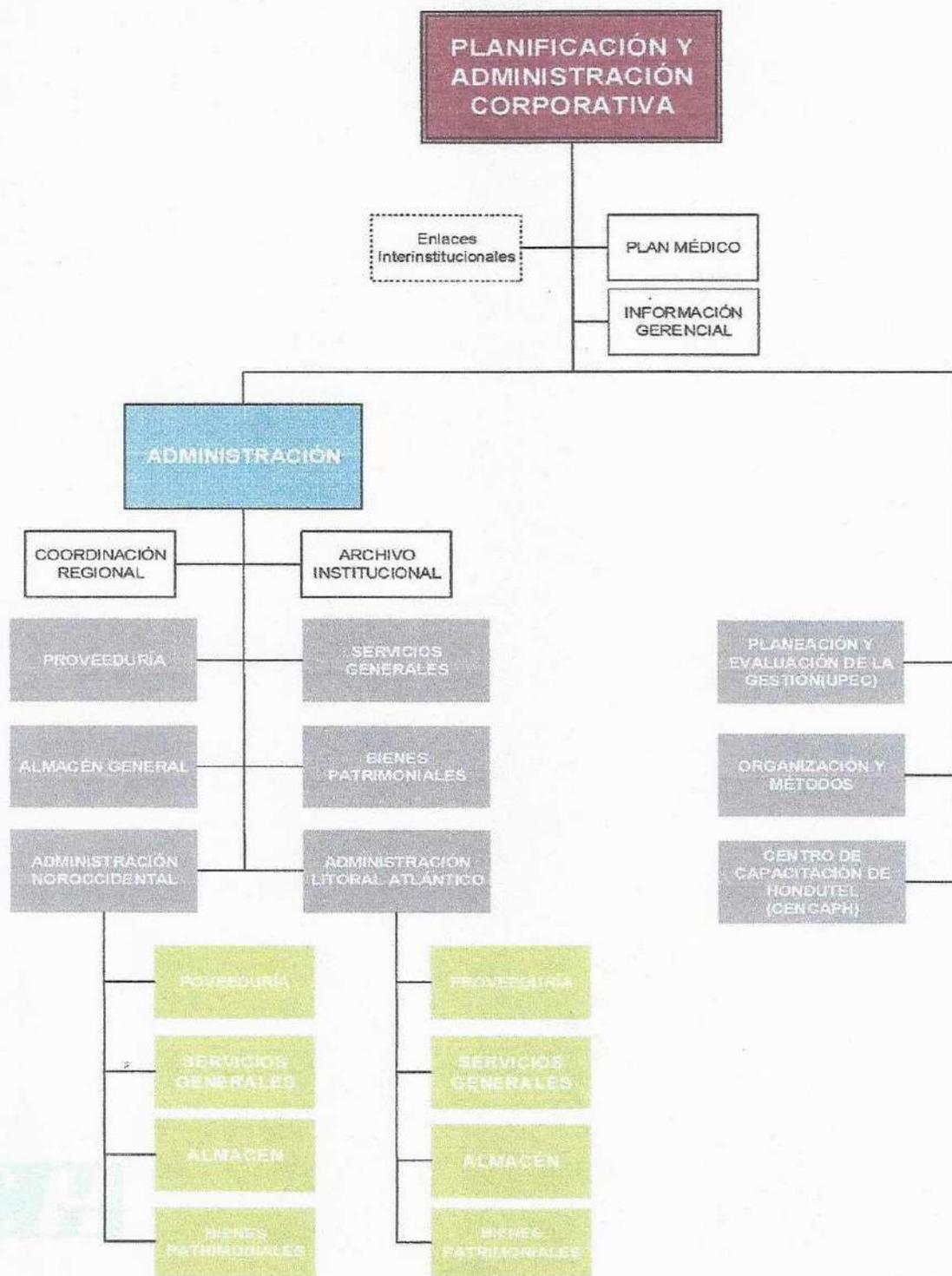
- 8.1. Unidad de Proyectos Informáticos
- 8.2. Unidad de Administración de Tecnologías de la Información
- 8.3. Departamento Infraestructura Informática
  - 8.3.1. Unidad Comunicaciones Informáticas
  - 8.3.2. Unidad Centro de Datos
  - 8.3.3. Unidad Base de Datos
- 8.4. Departamento Seguridad Informática
- 8.5. Departamento Sistemas
  - 8.5.1. Unidad Análisis y Diseño de Sistema
  - 8.5.2. Unidad Desarrollo de Sistemas
  - 8.5.3. Unidad Prueba e Implementación de Sistemas
- 8.6. Departamento Soporte Técnico
  - 8.6.1. Unidad Mesa de Servicio
  - 8.6.2. Unidad Soporte Técnico Noroccidental
  - 8.6.3. Unidad Soporte Técnico Litoral Atlántico
- 8.7. Departamento Circuito Oficial

### **9. Dirección de Proyectos**

- 9.1. Departamento de Administración de Proyectos
- 9.2. Departamento de Planificación Técnica

**SEGUNDO:** En consecuencia, el nuevo organigrama funcional de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)** será el siguiente:



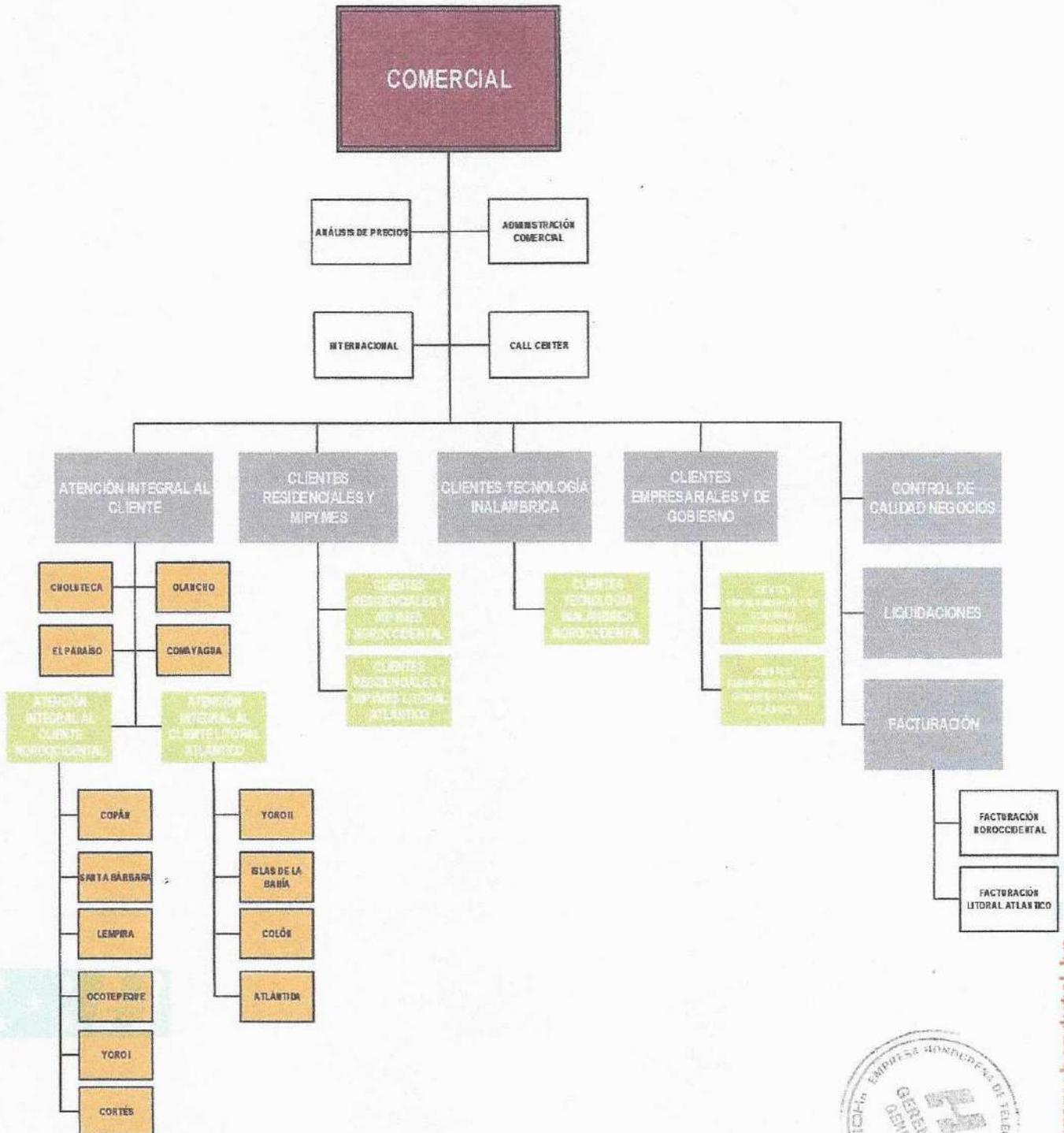


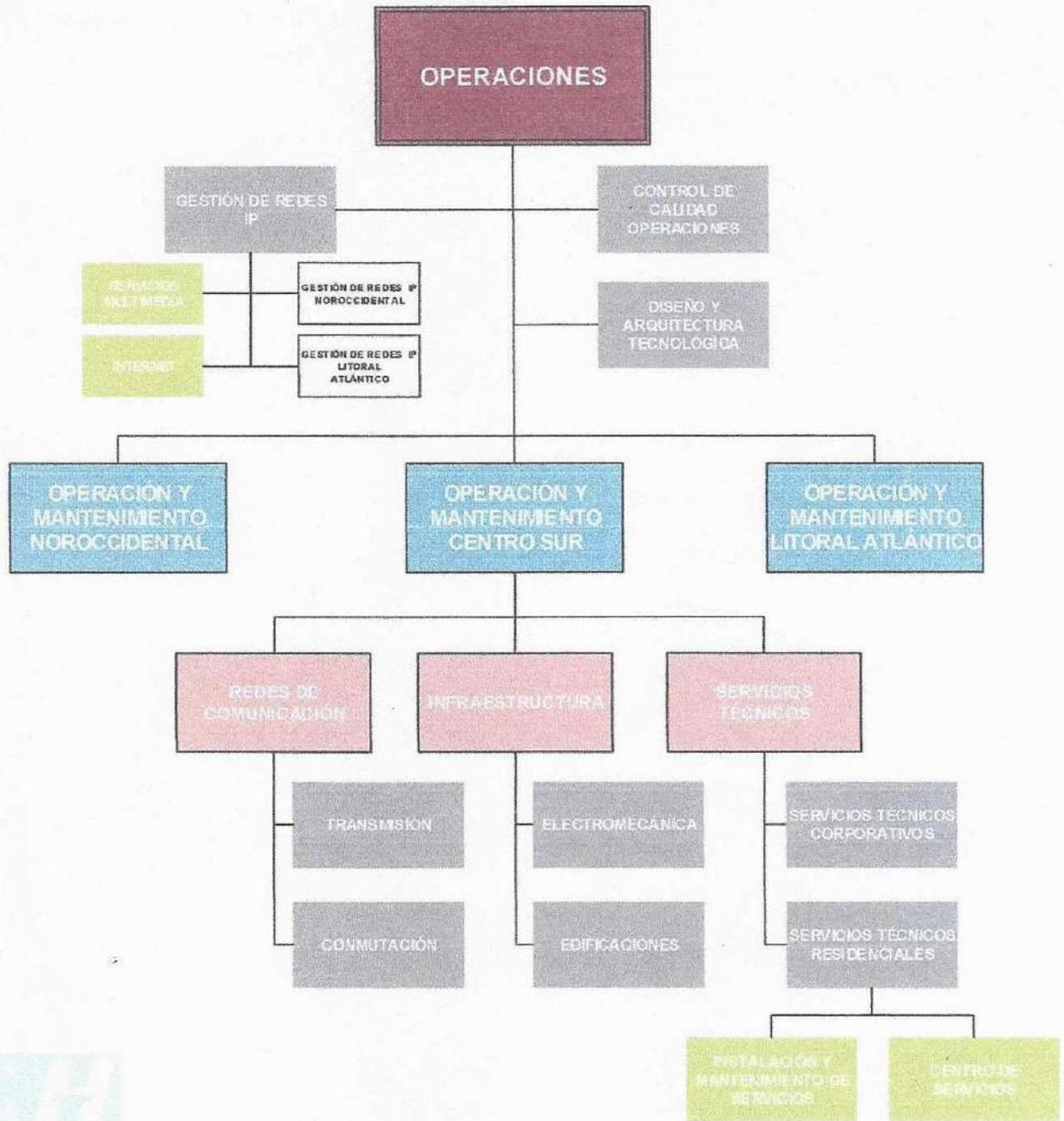


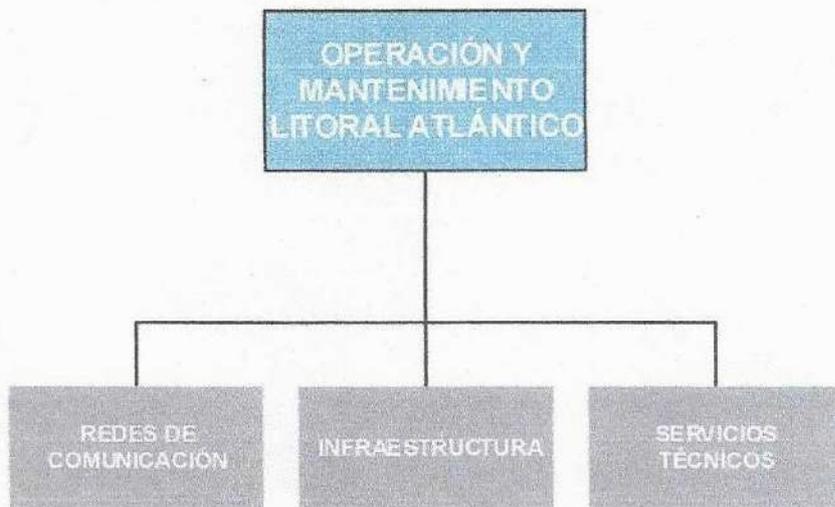
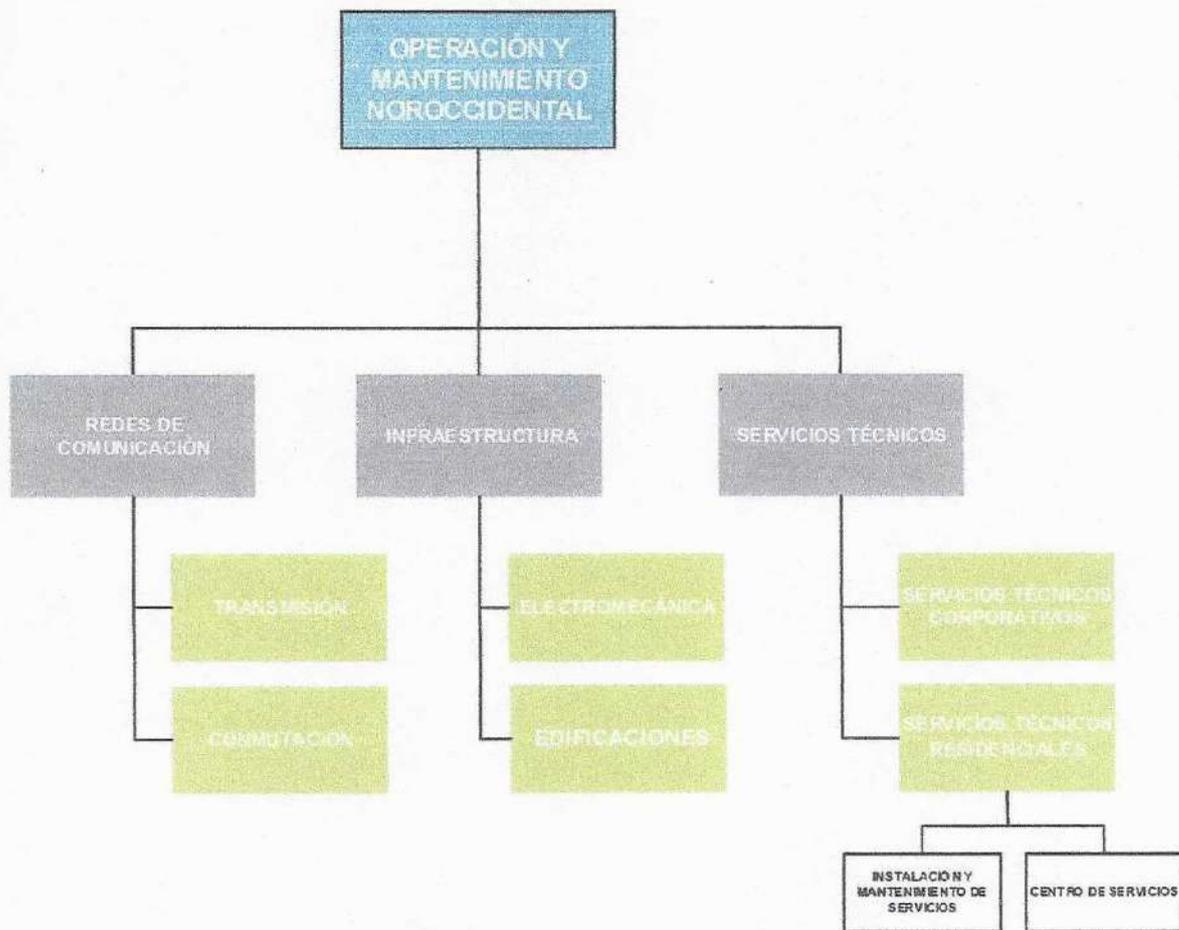
TELECOMUNICACIONES HONDURAS

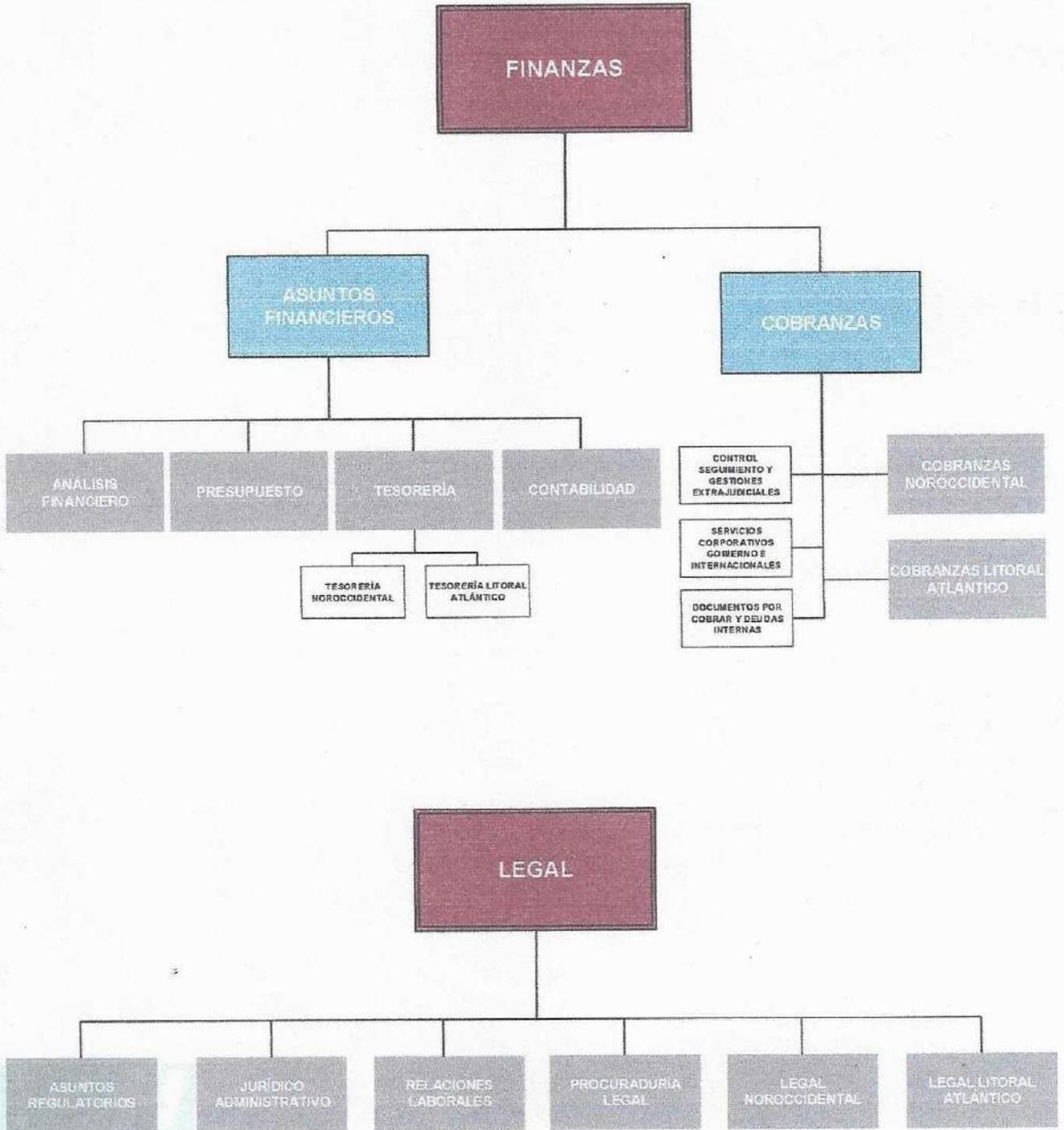


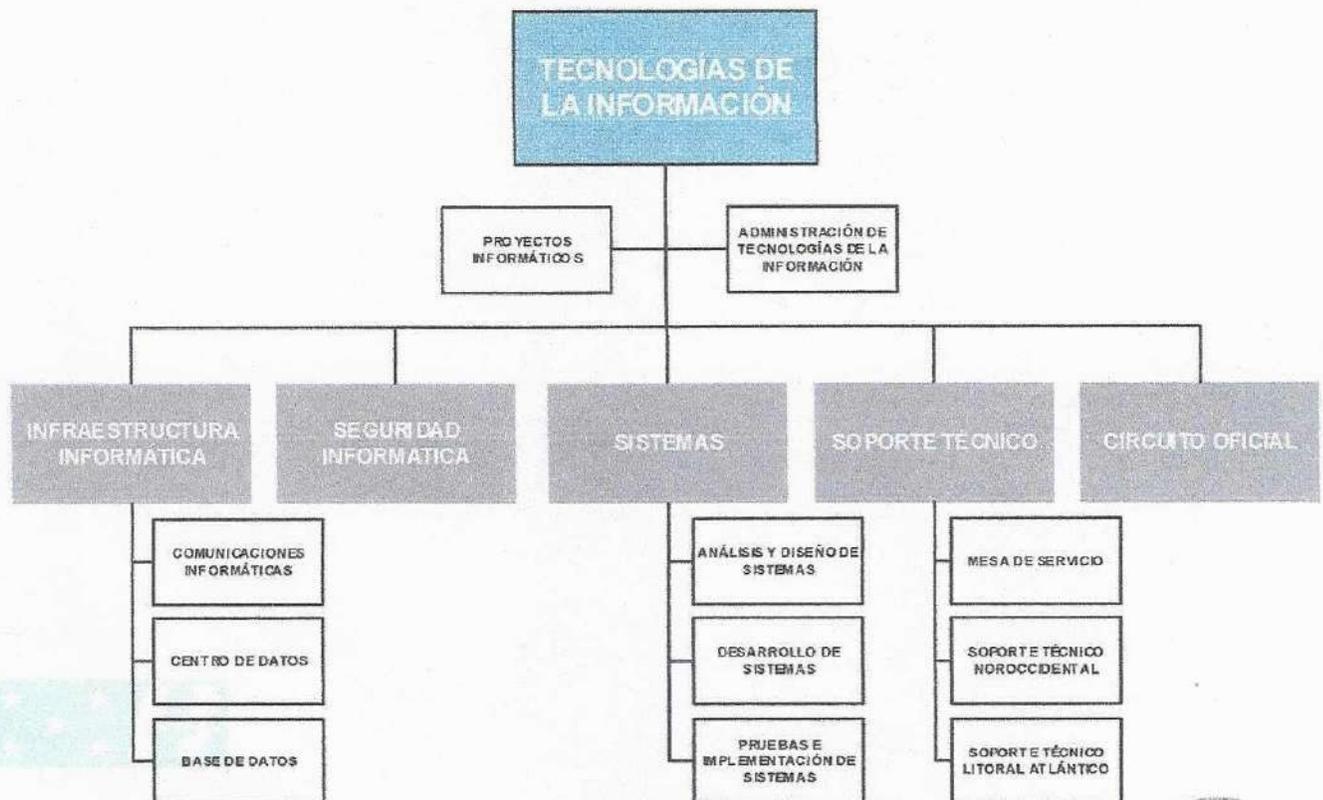
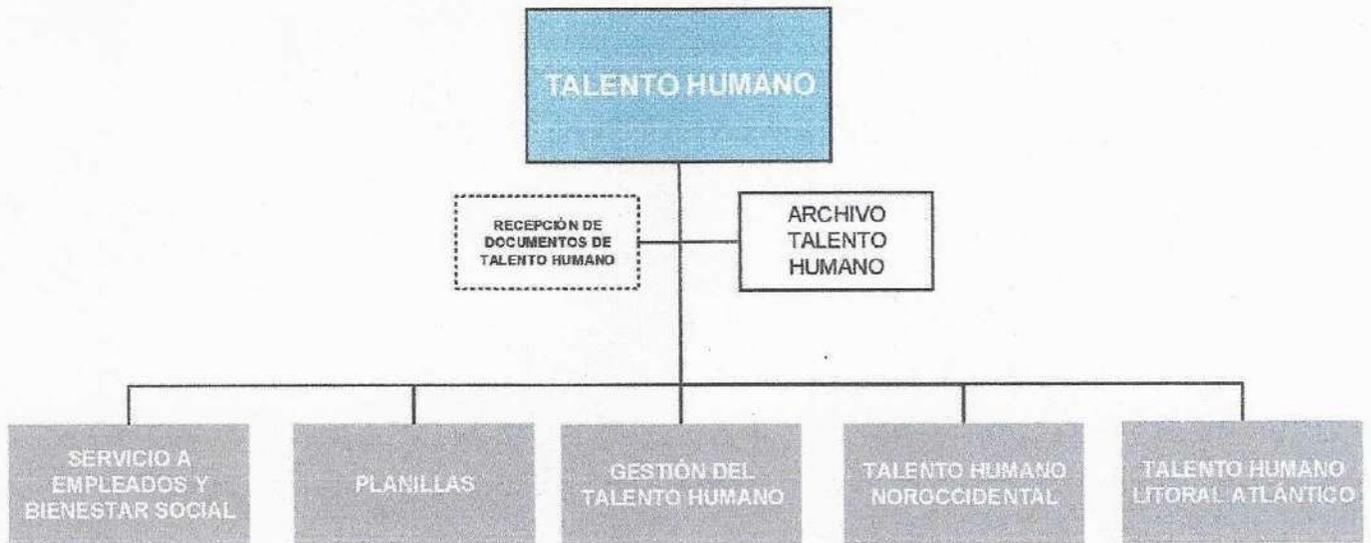
Telecomunicaciones HONDUTEL

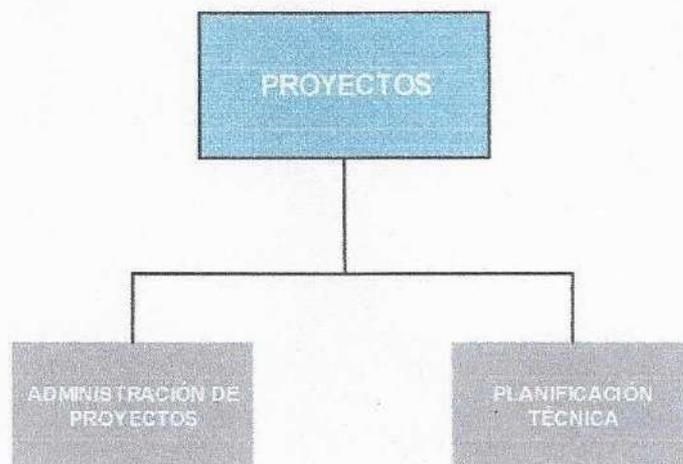








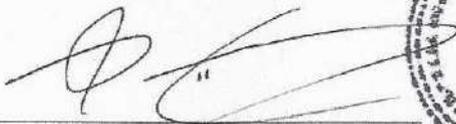




**TERCERO:** Se instruye a todas las áreas que integran esta Empresa y cuya estratificación interna queda definida en la presente resolución, para que de manera inmediata procedan a efectuar los ajustes que sean necesarios para alcanzar la finalidad propuesta con la reestructuración organizacional que en este acto se aprueba; asimismo, tomando en cuenta que la estructura organizacional es únicamente la representación gráfica de toda empresa si no se hace acompañar del correspondiente manual de funciones, se instruye a la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa para que se inicie la elaboración del **Manual de Funciones** correspondiente con el fin de especificar las responsabilidades de cada órgano, dependencia jerárquica, ámbito de competencia, responsabilidad y límites de autoridad, y de esta manera poder garantizar la plena operatividad técnica y administrativa de la empresa.

**CUARTO:** Que la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa a través del Departamento de Organización y Métodos de esta empresa, proceda a socializar con los empleados a nivel nacional por los medios que estime oportunos, la nueva estructura de **HONDUTEL** que en este acto se aprueba.

**QUINTO:** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación.  
**CÚMPLASE.**

  
**ING. JOSÉ ANTONIO MORALES**  
**GERENTE GENERAL**



Firma por delegación según resolución del punto de agenda nro. 11) de la sesión ordinaria número 573 -10 celebrada el 21 de octubre del 2010 por la Junta Directiva de HONDUTEL.



**MEMORANDO**  
**DITH-013-02-2024**

**PARA:** LIC. CAROLINA CERRATO CHINCHILLA  
OFICIAL DE INFORMACION PUBLICA

**DE:** LIC. ARMANDO MEJIA TORRES  
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO



**ASUNTO:** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUALIZADA

**FECHA:** 16 DE FEBRERO, 2024

---

En atención al Memorándum OIP-012-2024 se remite la Estructura Organizacional de la Empresa, actualizada al 02 de febrero 2024, esperando la información proporcionada cumpla con su objetivo.

Atentamente,

cc./archivo

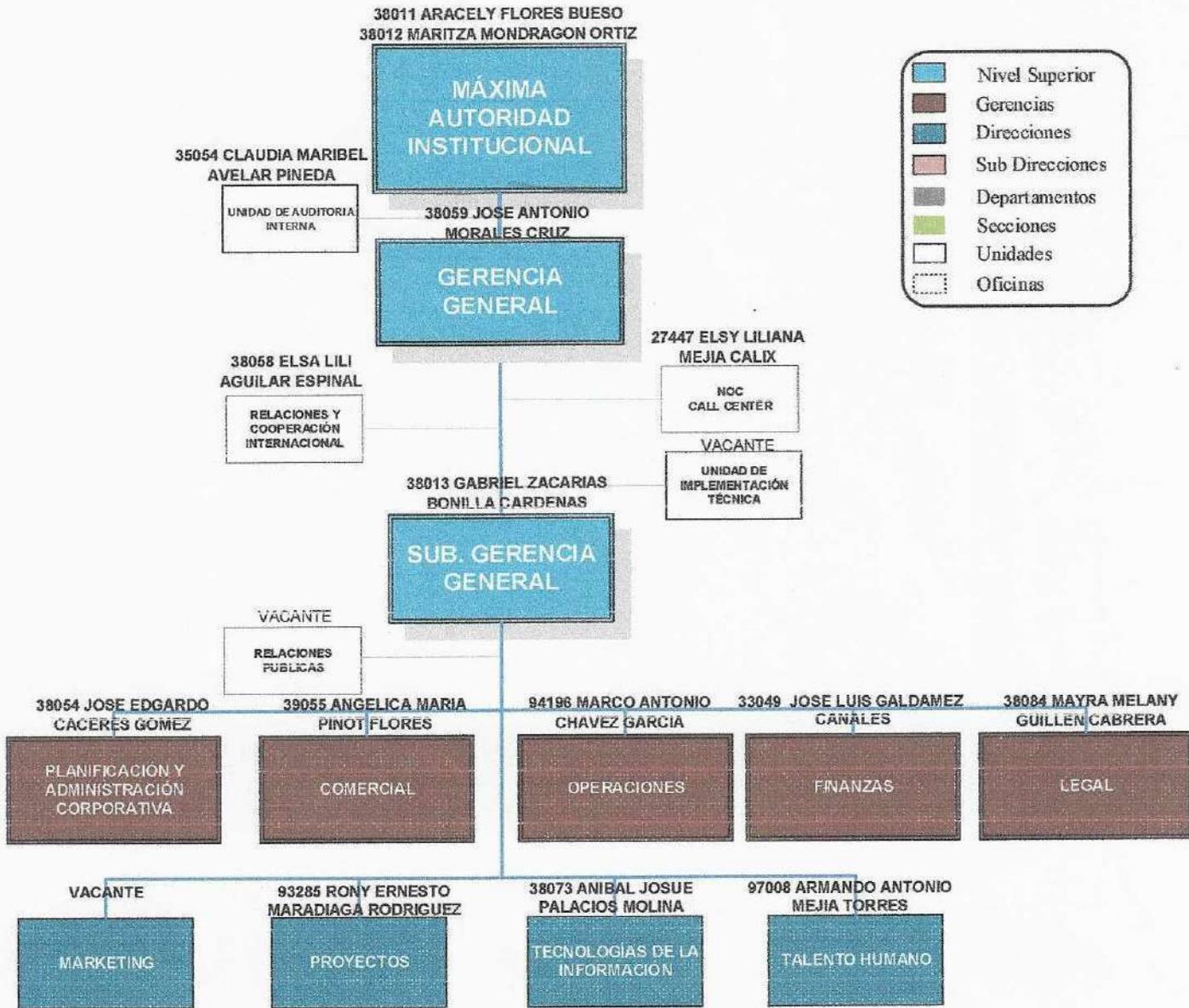
EMPRESA HONDUREÑA DE  
TELECOMUNICACIONES  
HONDUTEL

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
2024**

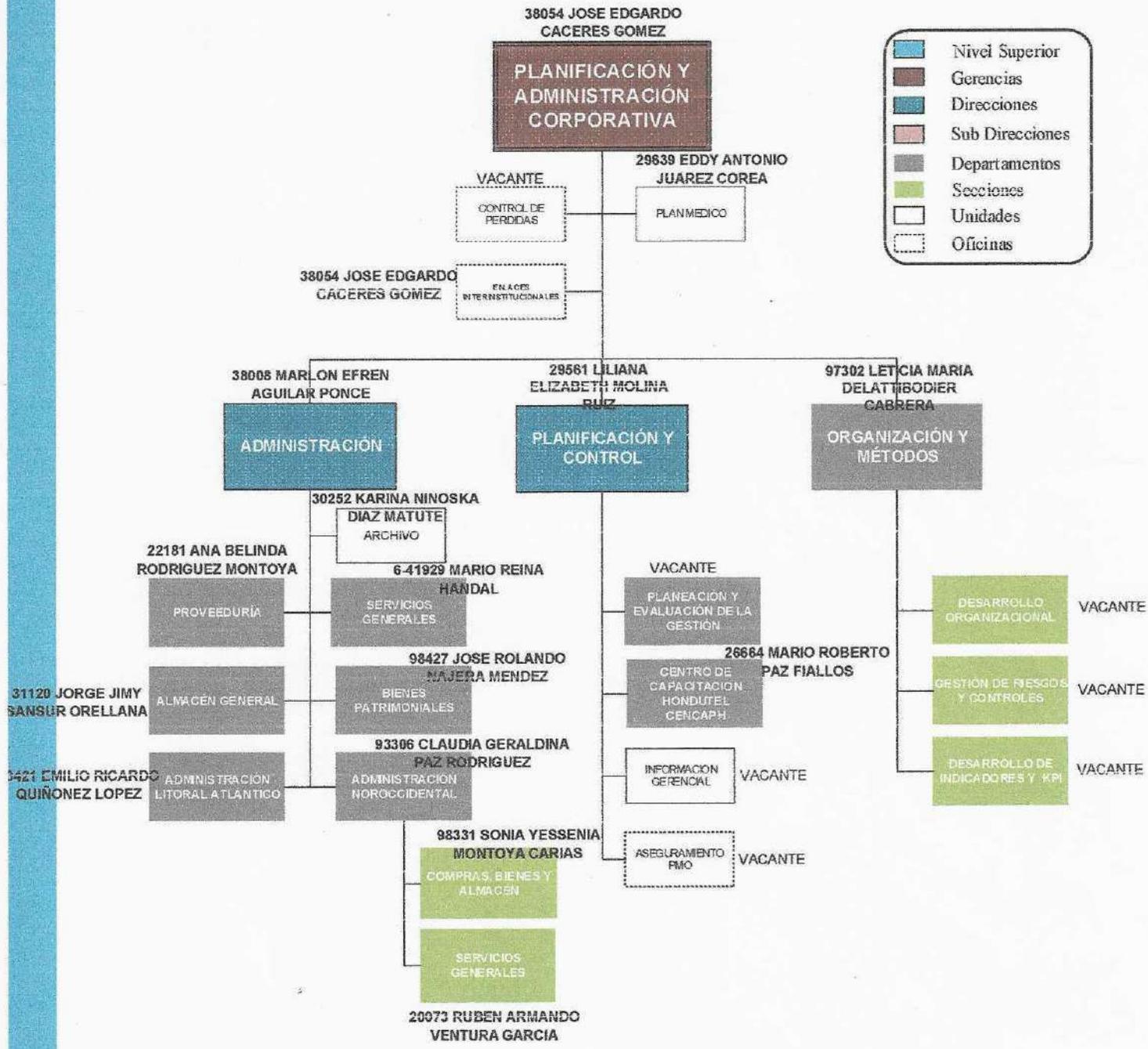
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA  
**DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN MÉTODOS**

---

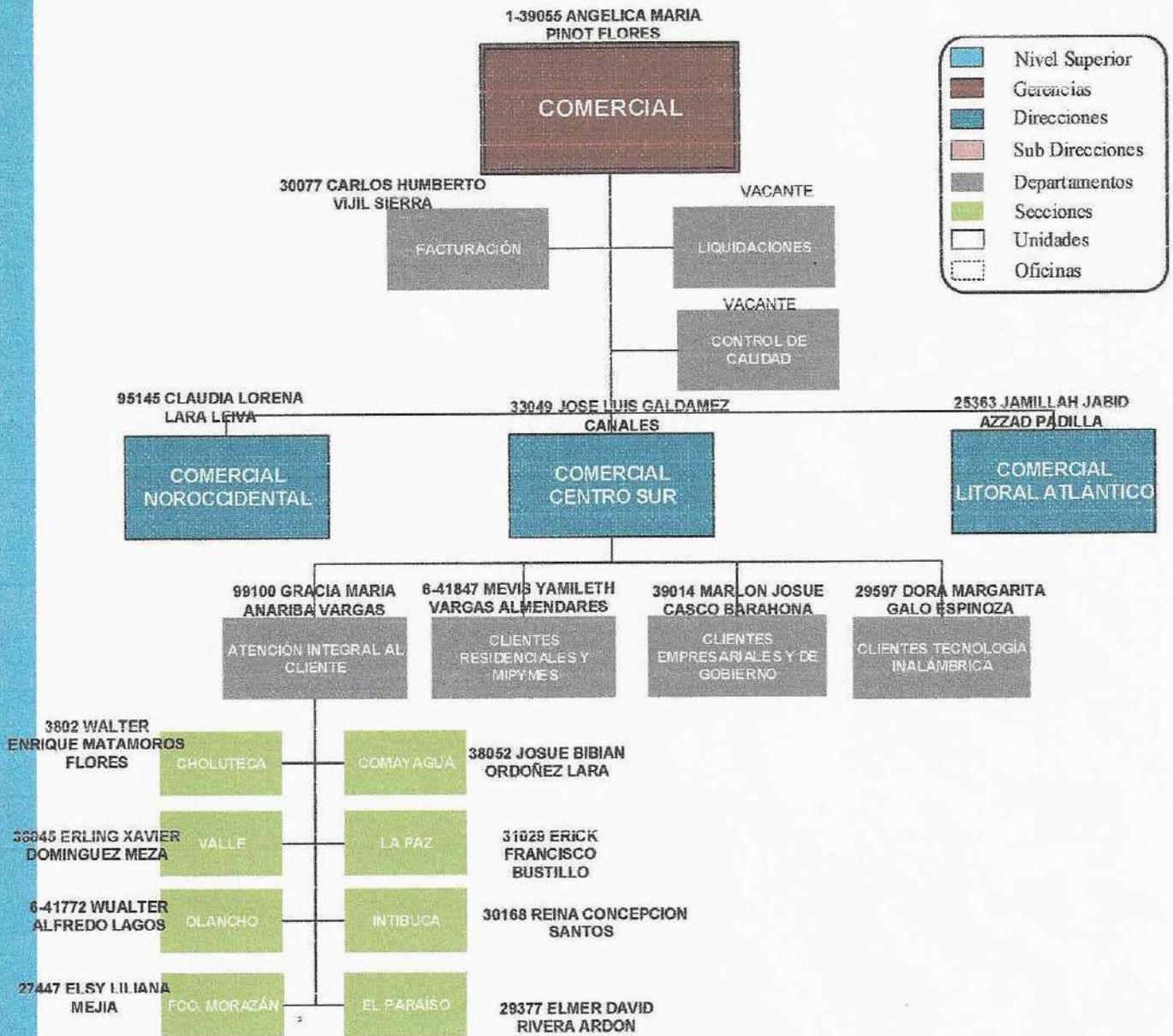
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



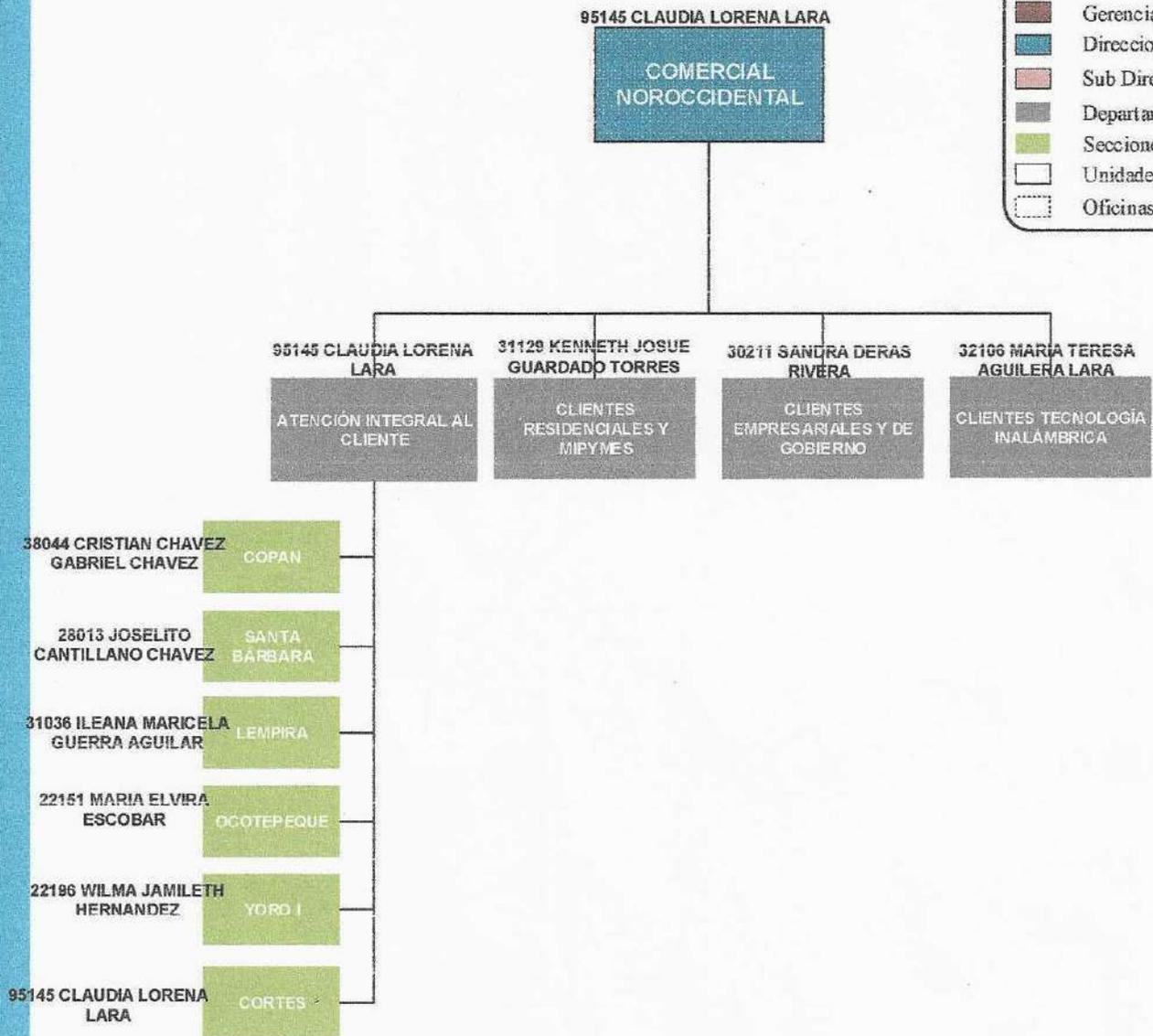
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



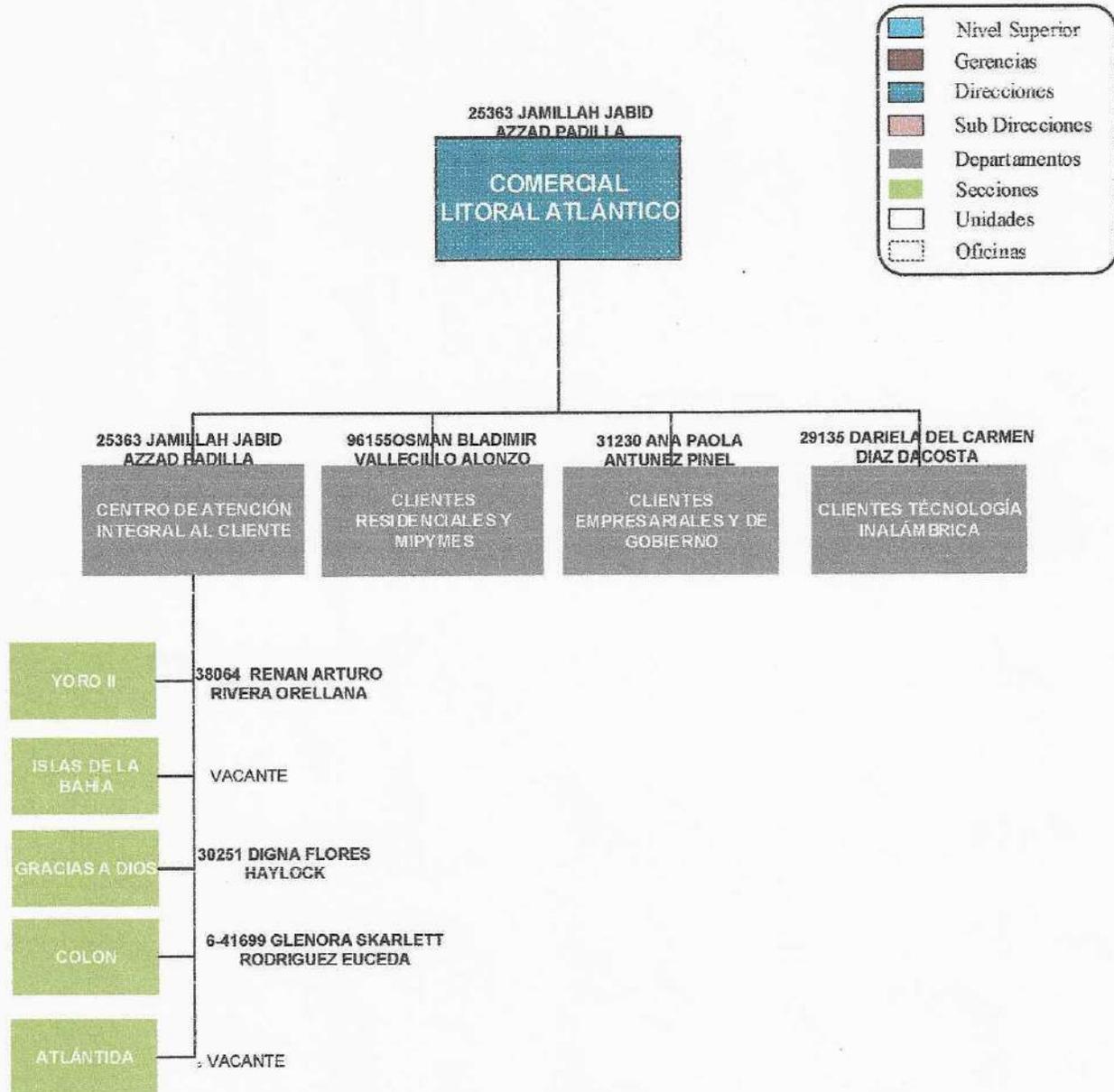
# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



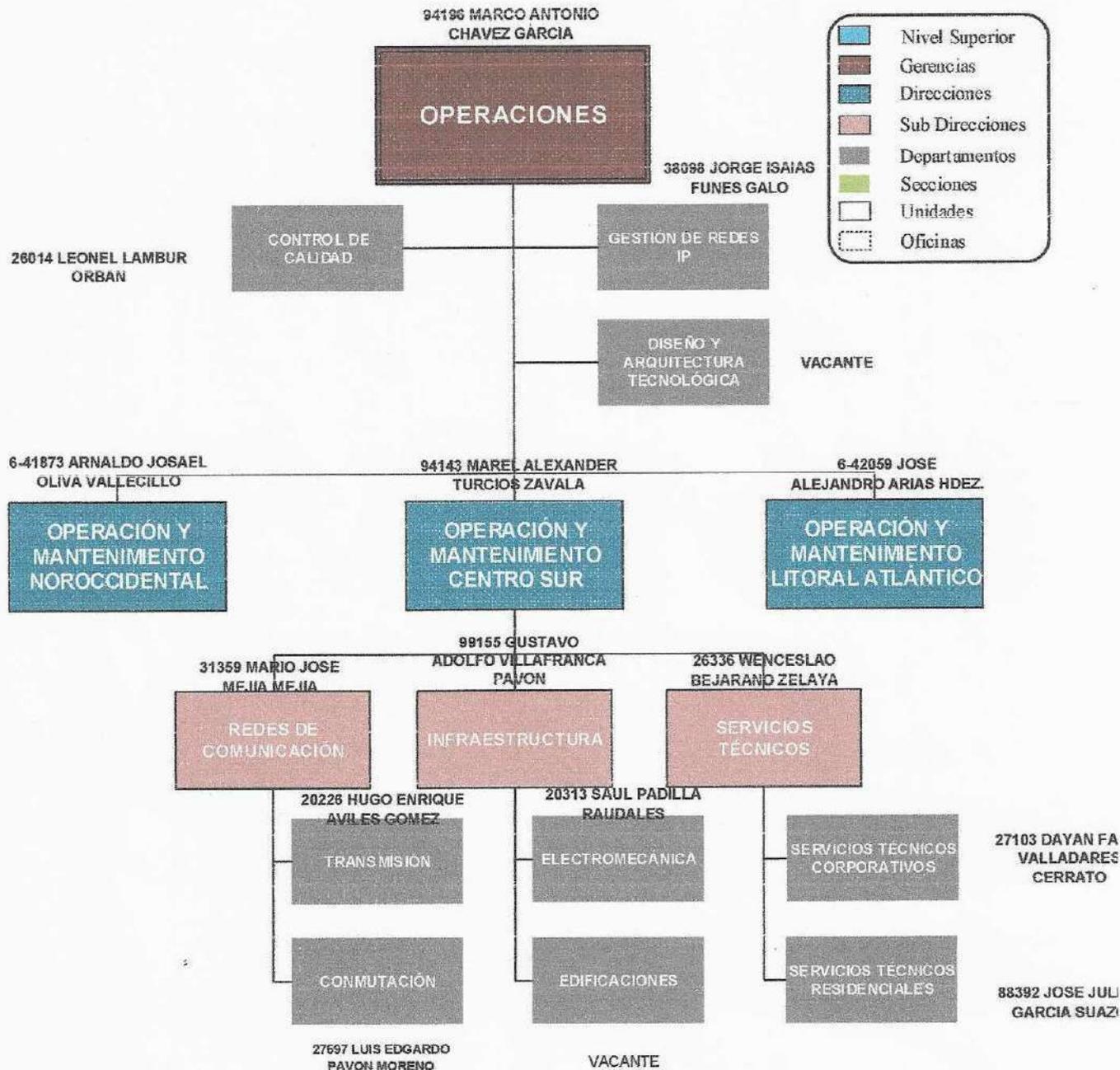
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

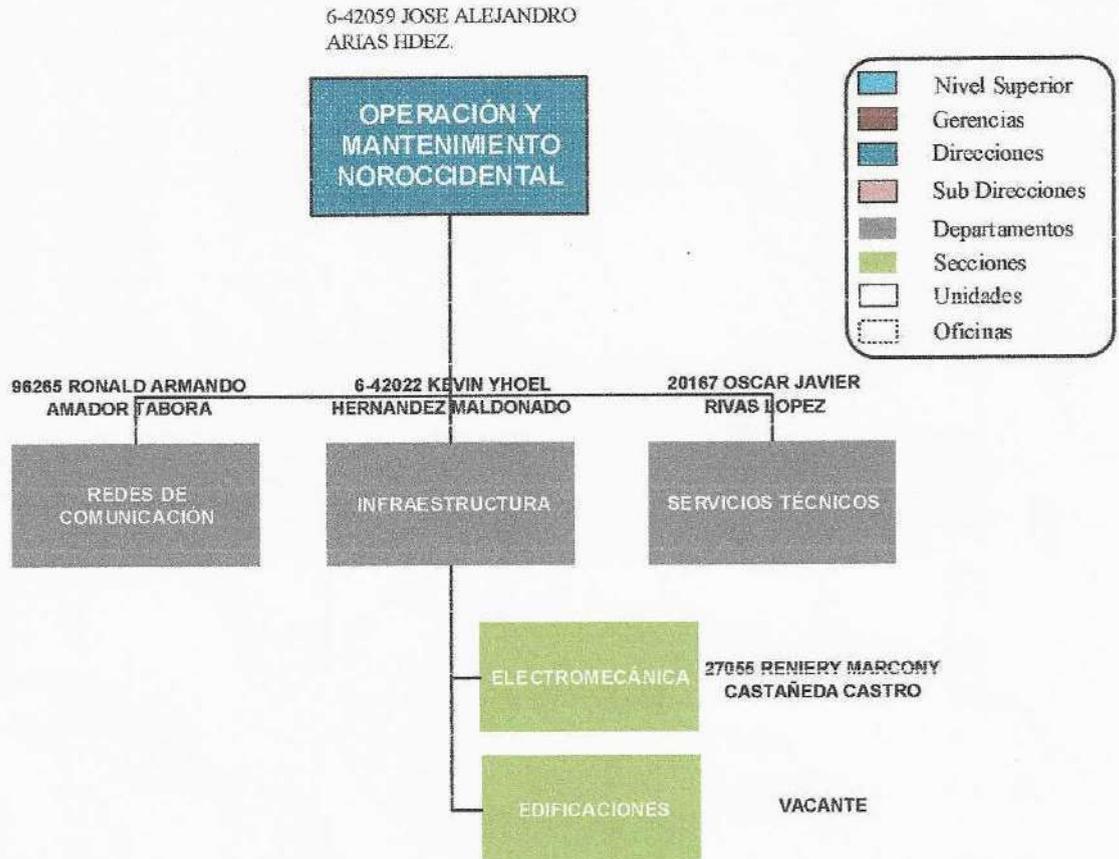


## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



	Nivel Superior
	Gerencias
	Direcciones
	Sub Direcciones
	Departamentos
	Secciones
	Unidades
	Oficinas

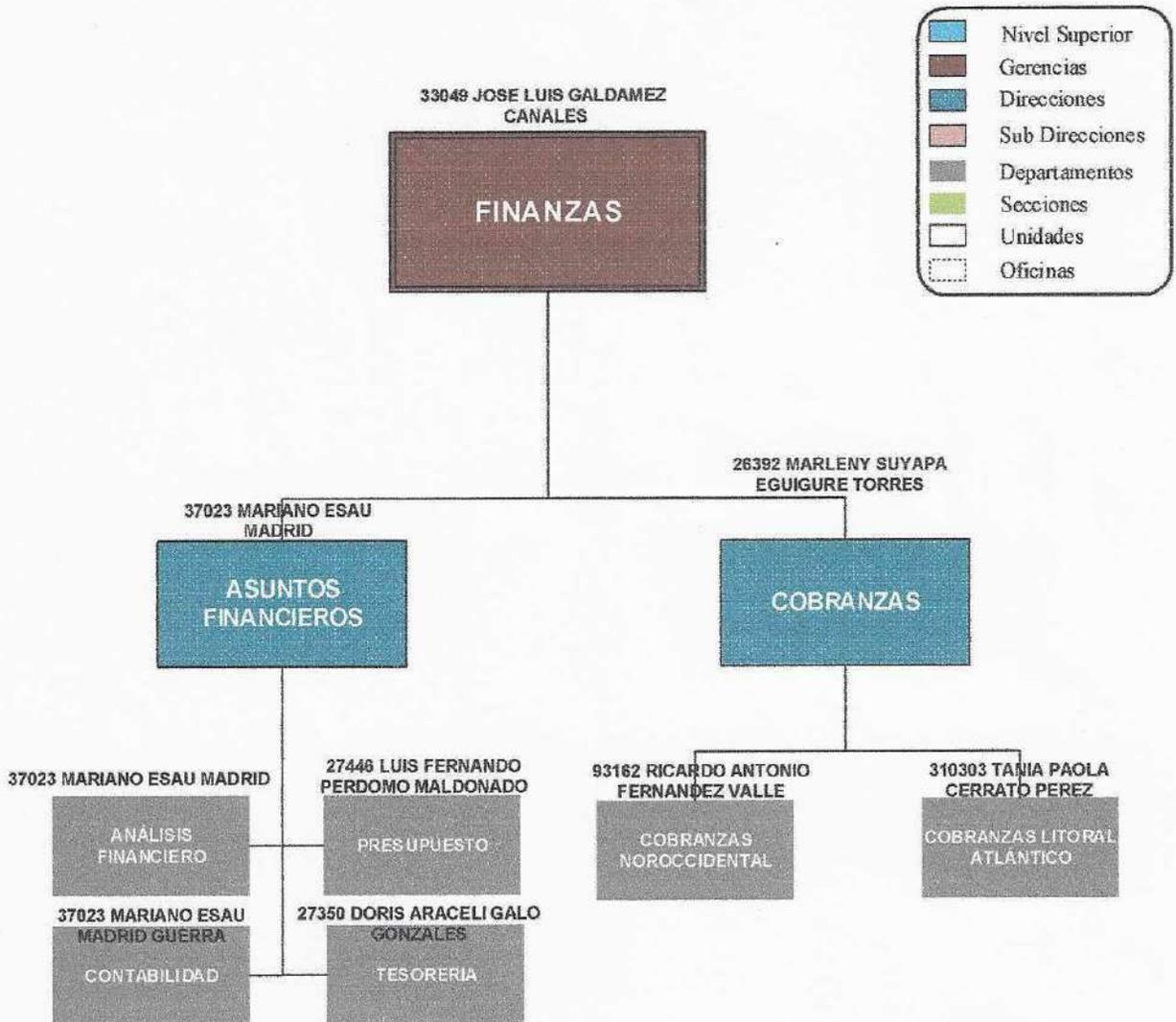
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



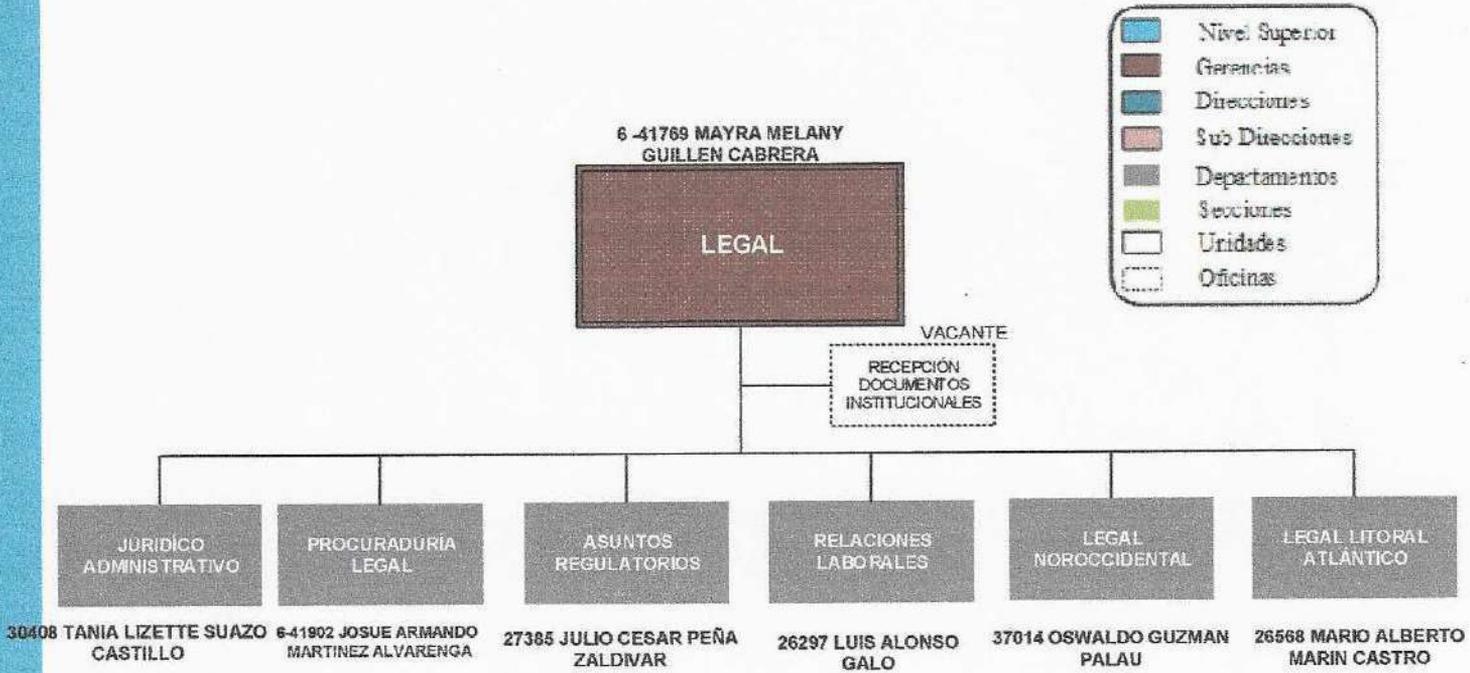
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



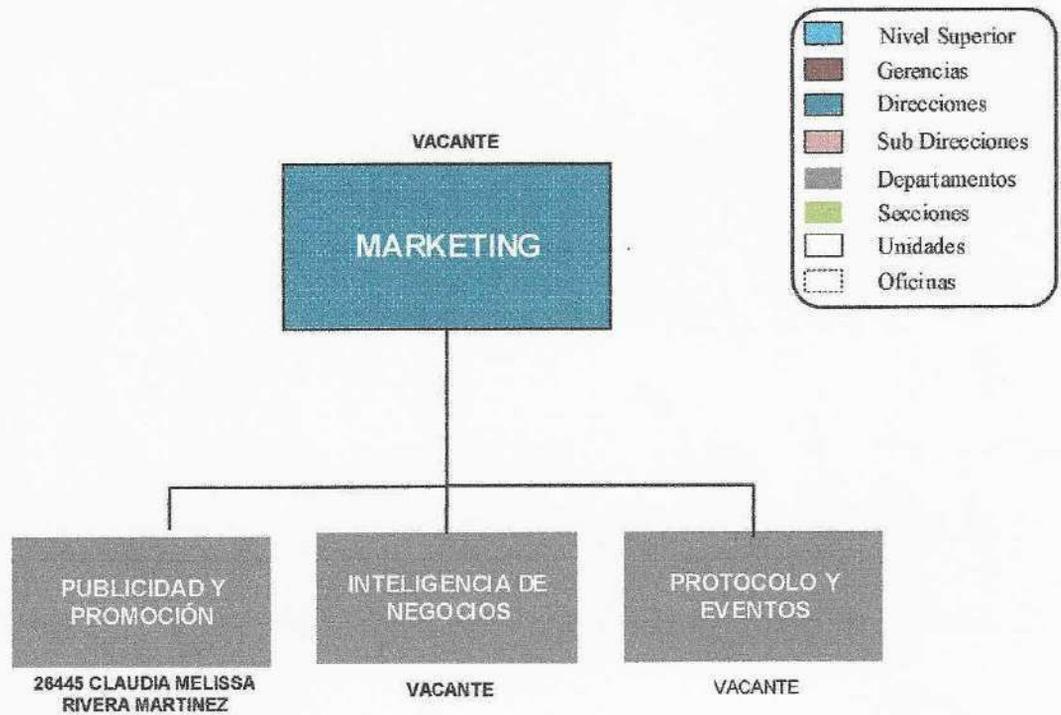
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



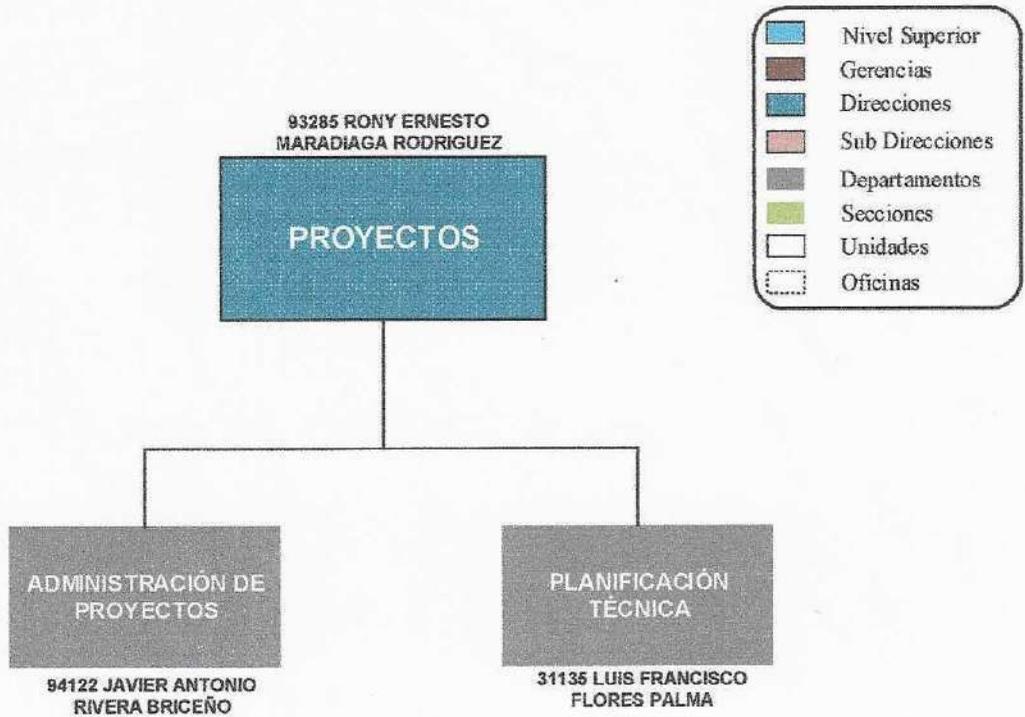
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

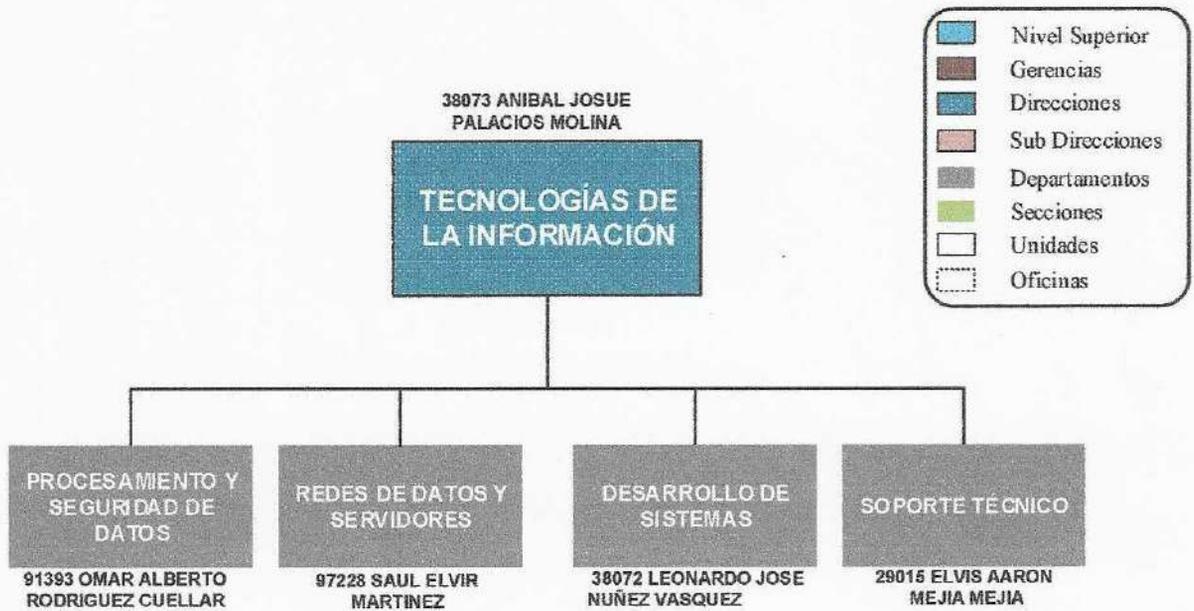


## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

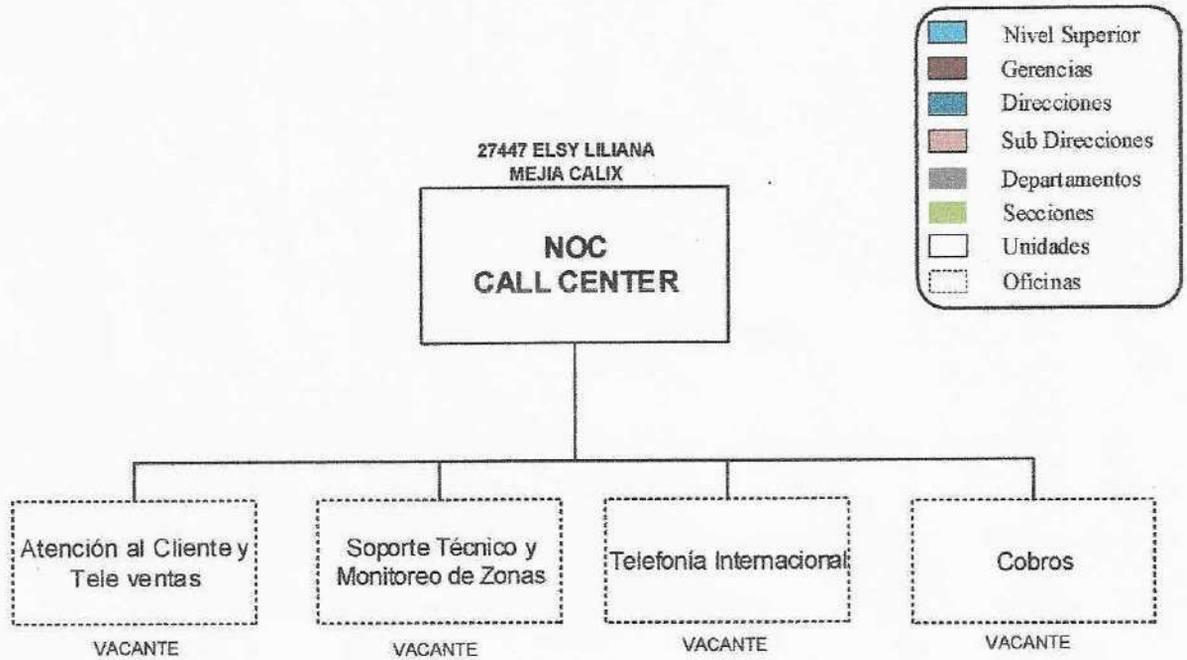




## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





**RESOLUCIÓN GERENCIAL NÚMERO 010/2023**

**GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL).**- Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los cinco (5) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

**VISTO:** El documento denominado **“PROPUESTA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2023”**, elaborado por la actual Gerencia de Planificación y Desarrollo a través del Departamento de Organización y Métodos de esta empresa, el cual fue remitido a la Dirección Legal mediante memorando número **DEOM-039-2023** de fecha 26 de mayo del 2023.-

**CONSIDERANDO (1):** Que de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del artículo 20 de la Ley Orgánica de **HONDUTEL**, entre las atribuciones de la Junta Directiva se encuentra la de acordar la creación, modificación o supresión de las dependencias administrativas de la empresa.

**CONSIDERANDO (2):** Que en relación con lo anterior, mediante resolución del **punto de agenda nro. 11** de la **sesión ordinaria nro. 573-10** del 21 de octubre del 2010, la Junta Directiva delegó en el gerente general la atribución de realizar en forma gradual la reestructuración administrativa de la empresa, creando, modificando, fusionando o suprimiendo las dependencias administrativas y técnicas de la misma, con el propósito de alcanzar una toma de decisiones efectiva para convertirla en una organización más operativa y funcional.

**CONSIDERANDO (3):** Que en consonancia con lo antes expuesto, mediante **Resolución Gerencial nro. 006/2015** de fecha 5 de febrero del año 2015, se



aprobó la reestructuración organizacional de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), acorde con la norma organizacional **NOR-ORG-100**, misma que fue presentada por la actual Gerencia de Planificación y Desarrollo a través del Departamento de Organización y Métodos, de conformidad con las órdenes de la Gerencia General encaminadas a la integración de los procesos empresariales tendientes a lograr agilidad en la gestión técnica, administrativa y operacional, así como la optimización de los recursos disponibles de esta empresa.

**CONSIDERANDO (4):** Que como resultado del seguimiento y monitoreo de la implementación de la estructura organizacional antes referida, se han realizado algunos ajustes con el propósito de continuar alcanzando la máxima eficacia en la labor administrativa, operativa y funcional de **HONDUTEL**, razón por la cual se procedió a modificar la **Resolución Gerencial nro. 006-2015** mediante las Resoluciones Gerenciales nro. **018-2015** y **24-2015** de fechas 11 de junio y 8 de septiembre del 2015 respectivamente, **023-2017** de fecha 16 de mayo del 2017, **013-2018** de fecha 20 de febrero del 2018, **058-2019** de fecha 26 de noviembre del 2019; **005-2022** de fecha 6 de abril del 2022; **022-2022** de fecha 24 de octubre del 2022; y **008-2023** de fecha 4 de mayo del 2023.

**CONSIDERANDO (5):** Que la estructura orgánica en referencia actualmente resulta inadecuada para las necesidades del negocio de telecomunicaciones, ya que ésta no responde a las exigencias y competencias de dicho sector.

**CONSIDERANDO (6):** Que con la implementación de la **NUEVA PROPUESTA ORGANIZACIONAL**, se espera una mejora significativa en los índices de eficiencia, productividad y rentabilidad de la empresa colocándola en un mejor nivel competitivo en el sector de telecomunicaciones, por lo que la actual Gerencia



de Planificación y Desarrollo a través del Departamento de Organización y Métodos, en consonancia con las instrucciones de la Gerencia General, elaboró dicha propuesta basada en el **modelo eTOM** (Mapa de Operaciones de Telecomunicación Mejorado), siendo un marco de referencia por la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para la definición de los procesos de negocios de los operadores de telecomunicaciones, organizándolos por orden de preeminencia en las siguientes áreas:

1. Estrategia, Infraestructura y Producto
2. Operaciones o Claves
3. Gestión Empresarial o Apoyo

**CONSIDERANDO (7):** Que en ese orden de ideas, la estructura que en este acto se aprobará, responderá a las mejoras requeridas por **HONDUTEL** en los siguientes aspectos:

- 1) Mejorar los tiempos de instalación y reparación de los servicios.
- 2) Substituir lo,s Sistemas obsoletos que son utilizados en los procesos de gestión de la empresa (AS-400, SIMER, SAP, SICO) entre otros.
- 3) Mejorar las estrategias de control, riesgos, PMO, cumplimiento y administración de los recursos de la empresa.
- 4) Capacitaciones al Personal en las nuevas tecnologías de telecomunicaciones.
- 5) Mejorar la comunicación entre áreas a nivel nacional.
- 6) Formación del personal técnico a nivel nacional.
- 7) Ordenamiento según las capacidades y necesidades de personal de acuerdo al perfil del puesto.
- 8) Tiempos de respuesta a cada región a nivel nacional, para garantizar una adecuada operatividad de las mismas.

**POR TANTO:**

La Gerencia General de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en uso de las facultades que le confieren los artículos: 262 y 321 de la Constitución de la República; 1, 7, 48, 49, 54, 116 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 3, 4, 5, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1 y 20 de la Ley Orgánica de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL); 9 y 10 del Reglamento Interno de Trabajo y demás legislación aplicable y documentos soporte;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la **Resolución Gerencial nro. 006/2015** de fecha 5 de febrero del año 2015, al igual que las demás resoluciones señaladas en el **CONSIDERANDO (4)** de la presente resolución y que fueron emitidas para introducir cambios en la estructura organizacional aprobada en el año 2015.

**SEGUNDO:** Aprobar, por delegación de la Junta Directiva de la empresa, la reestructuración organizacional de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)** según la norma organizacional **NOR-ORG-100**, de acuerdo con la propuesta presentada ante la Dirección Legal el 29 de mayo del 2023 por el Departamento de Organización y Métodos adscrito actualmente a la Gerencia de Planificación y Desarrollo, la cual queda conformada de la siguiente manera:

**I. NIVEL SUPERIOR**

- 1. Máxima Autoridad Institucional (MAI)**
  - 1.1. Ente contralor por ley (Auditoría Interna)

- 1.2. Gerencia General (MAE)
  - 1.2.1. Unidad de NOC/Call Center
    - 1.2.1.1. Oficina Atención al cliente y tele ventas.
    - 1.2.1.2. Oficina Soporte técnico y Monitoreo de Zonas
    - 1.2.1.3. Oficina Telefonía internacional
    - 1.2.1.4. Oficina de Cobros
  - 1.2.2. Unidad de Implementación Técnica
  - 1.2.3. Unidad de Relaciones y Cooperación Internacional
- 1.3. Sub Gerencia General
  - 1.3.1. Unidad de Relaciones Públicas

## II. GERENCIAS OPERATIVAS

### 2. **Gerencia de Planificación y Administración Corporativa**

- 2.1.1. Unidad de Plan Medico
- 2.1.2. Oficina de Control de Perdidas
- 2.1.3. Oficina de Enlaces Interinstitucionales
  
- 2.2. ***Dirección de Administración***
  - 2.2.1. Unidad de Archivo
  - 2.2.2. Departamento de Proveduría
  - 2.2.3. Departamento de Servicios Generales
  - 2.2.4. Departamento de Almacén General
  - 2.2.5. Departamento de Bienes Patrimoniales
  - 2.2.6. Departamento de Administración Litoral Atlántico
  - 2.2.7. Departamento de Administración Noroccidental
    - 2.2.7.1. Sección de Compras, Bienes y Almacén
    - 2.2.7.2. Sección de Servicios Generales
  
- 2.3. ***Dirección de Planificación y Control***
  - 2.3.1. Departamento de Planeación y Evaluación de la Gestión
  - 2.3.2. Departamento de Centro de Capacitación de Hondutel CENCAPH
  - 2.3.3. Unidad de Información Gerencial
  - 2.3.4. Oficina de Aseguramiento PMO
  
- 2.4. ***Departamento de Organización y Métodos***
  - 2.4.1. Sección de Desarrollo Organizacional
  - 2.4.2. Sección de Gestión de Riesgos y Controles

2.4.3. Sección de Desarrollo de Indicadores y KPIs

**3. Gerencia de Comercial**

- 3.1.1. Departamento de Facturación
- 3.1.2. Departamento de Liquidaciones
- 3.1.3. Departamento de Control de Calidad

**3.2. Dirección de Comercial Centro Sur**

- 3.2.1. Departamento de Atención Integral al Cliente
  - 3.2.1.1. Agencia Departamental de Choluteca
  - 3.2.1.2. Agencia Departamental de Comayagua
  - 3.2.1.3. Agencia Departamental de Valle
  - 3.2.1.4. Agencia Departamental de la Paz
  - 3.2.1.5. Agencia Departamental de Olancho
  - 3.2.1.6. Agencia Departamental de Intibucá
  - 3.2.1.7. Agencia Departamental de Francisco Morazán
  - 3.2.1.8. Agencia Departamental de El Paraíso
- 3.2.2. Departamento de Clientes Residenciales y MIPYMES
- 3.2.3. Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno
- 3.2.4. Departamento de Clientes de Telefonía Inalámbrica

**3.3. Dirección de Comercial Noroccidental**

- 3.3.1. Departamento de Atención Integral al Cliente
  - 3.3.1.1. Agencia Departamental de Copan
  - 3.3.1.2. Agencia Departamental de Santa Bárbara
  - 3.3.1.3. Agencia Departamental de Lempira
  - 3.3.1.4. Agencia Departamental de Ocotepeque
  - 3.3.1.5. Agencia Departamental de Yoro I
  - 3.3.1.6. Agencia Departamental de Cortes
- 3.3.2. Departamento de Clientes Residenciales y MIPYMES
- 3.3.3. Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno
- 3.3.4. Departamento de Clientes de Tecnología Inalámbrica

**3.4. Dirección de Comercial Litoral Atlántico**

- 3.4.1. Departamento de Atención Integral al Cliente
  - 3.4.1.1. Agencia Departamental de Yoro II
  - 3.4.1.2. Agencia Departamental de Islas de la Bahía
  - 3.4.1.3. Agencia Departamental de Gracias a Dios
  - 3.4.1.4. Agencia Departamental de Colon
  - 3.4.1.5. Agencia Departamental de Atlántida

- 3.4.2. Departamento de Clientes Residenciales y MIPYMES
- 3.4.3. Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno
- 3.4.4. Departamento de Clientes de Tecnología Inalámbrica

#### **4. Gerencia de Operaciones**

- 4.1.1. Departamento de Control de Calidad
- 4.1.2. Departamento de Gestión de Redes IP
- 4.1.3. Departamento de Diseño y Arquitectura Tecnológica

##### **4.2. Dirección de Operación y Mantenimiento Centro Sur**

- 4.2.1. Sub Dirección de Redes de Comunicación
  - 4.2.1.1. Departamento de Transmisión
  - 4.2.1.2. Departamento de Conmutación
- 4.2.2. Sub Dirección de Infraestructura
  - 4.2.2.1. Departamento de Electromecánica
  - 4.2.2.2. Departamento de Edificaciones
- 4.2.3. Sub Dirección Servicios Técnicos
  - 4.2.3.1. Departamento de Servicios Técnicos Corporativos
  - 4.2.3.2. Departamento de Servicios Técnicos Residenciales

##### **4.3. Dirección de Operación y Mantenimiento Noroccidental**

- 4.3.1. Departamento de Redes de Comunicación
- 4.3.2. Departamento de Infraestructura
  - 4.3.2.1. Sección de Electromecánica
  - 4.3.2.2. Sección de Edificaciones
- 4.3.3. Departamento de Servicios Técnicos

##### **4.4. Dirección de Operación y Mantenimiento Litoral Atlántico**

- 4.4.1. Departamento de Redes de Comunicación
- 4.4.2. Departamento de Infraestructura
- 4.4.3. Departamento de Servicios Técnicos

#### **5. Gerencia de Finanzas**

##### **5.1. Dirección de Asuntos Financieros**

- 5.1.1. Departamento de Contabilidad
- 5.1.2. Departamento de Presupuestos
- 5.1.3. Departamento de Análisis Financiero
- 5.1.4. Departamento de Tesorería



**5.2. Dirección de Cobranzas**

- 5.2.1. Departamento de Cobranzas Noroccidental
- 5.2.2. Departamento de Cobranzas Litoral Atlántico

**6. Gerencia Legal**

- 6.1. Oficina de Recepción de Documentos Institucionales
- 6.2. Departamento Jurídico Administrativo
- 6.3. Departamento de Procuraduría Legal
- 6.4. Departamento de Asuntos Regulatorios
- 6.5. Departamento de Relaciones Laborales
- 6.6. Departamento de Legal Región Noroccidental
- 6.7. Departamento de Legal Región Litoral Atlántico

**III. DIRECCIONES DE APOYO**

**7. Dirección de Proyectos**

- 7.1. Departamento de Administración de Proyectos
- 7.2. Departamento de Planificación Técnica

**8. Dirección de Marketing**

- 8.1. Departamento de Publicidad y Promoción
- 8.2. Departamento de Inteligencia de Negocios
- 8.3. Departamento de Protocolo y Eventos

**9. Dirección de Tecnologías de la Información**

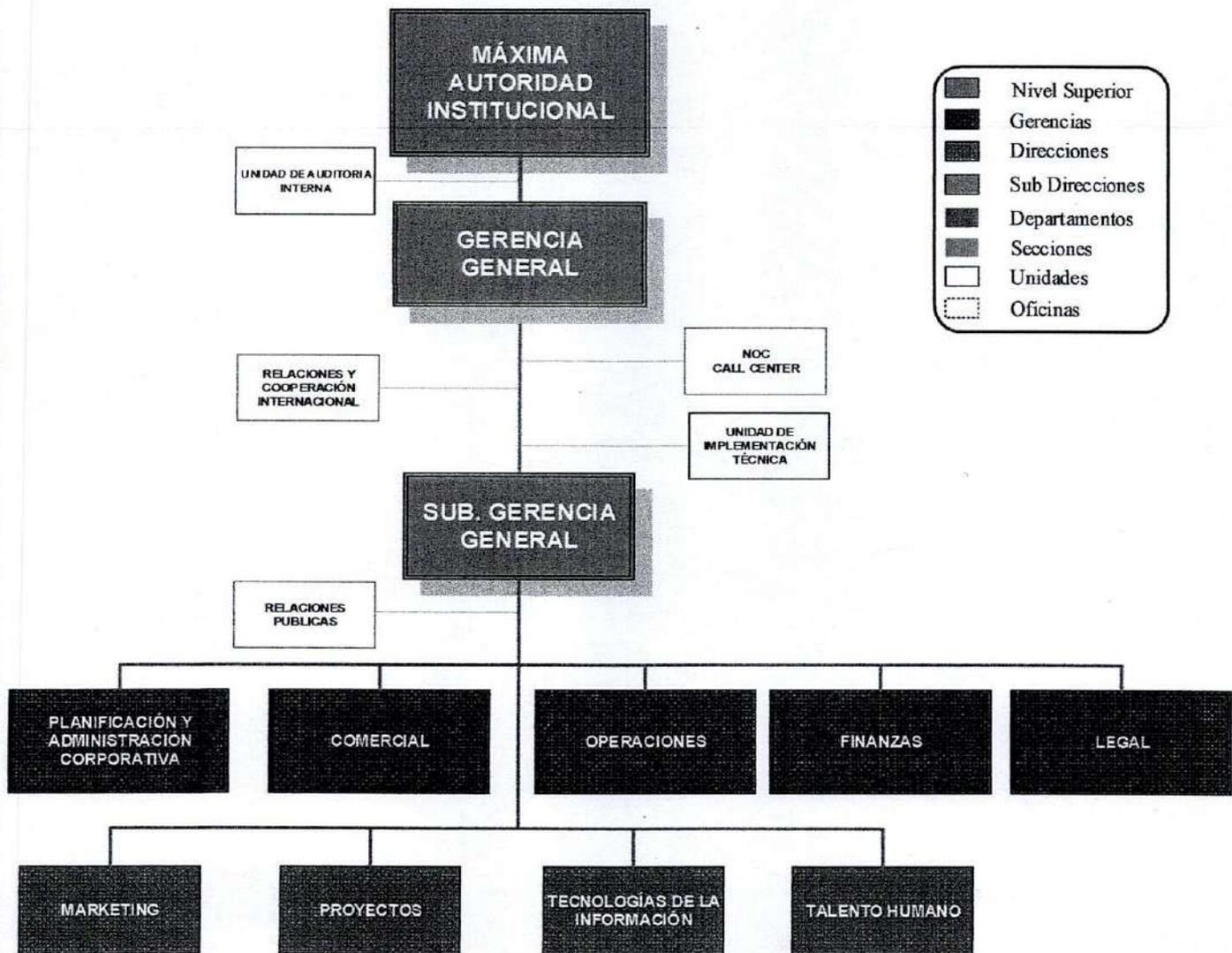
- 9.1. Departamento de Procesamiento y Seguridad de Datos
- 9.2. Departamento de Redes de Datos y Servidores
- 9.3. Departamento de Desarrollo de Sistemas
- 9.4. Departamento de Soporte Técnico

**10. Dirección de Talento Humano**

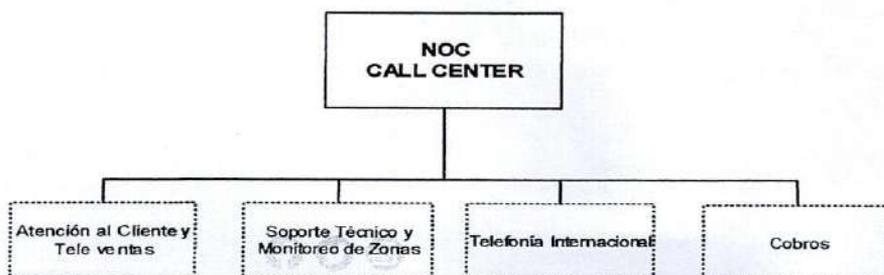
- 10.1. Departamento de Gestión del Talento Humano
- 10.2. Departamento de Servicios a Empleados y Bienestar Social
- 10.3. Departamento de Planillas
- 10.4. Departamento de Talento Humano Noroccidental
- 10.5. Departamento de Talento Humano Litoral Atlántico



**TERCERO:** En consecuencia, el nuevo organigrama funcional de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)** será el siguiente:

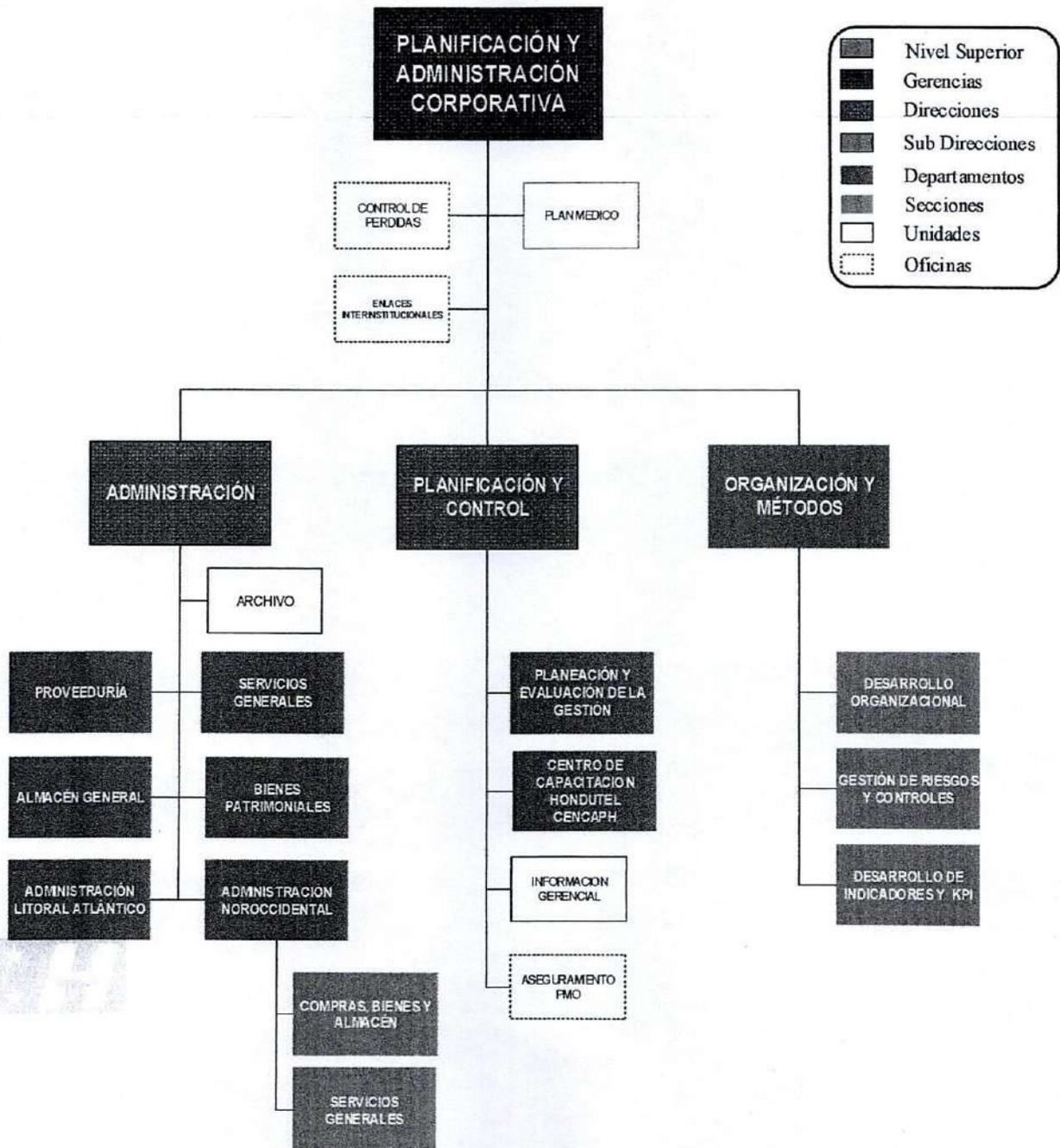


**Unidad de Call Center/NOC**



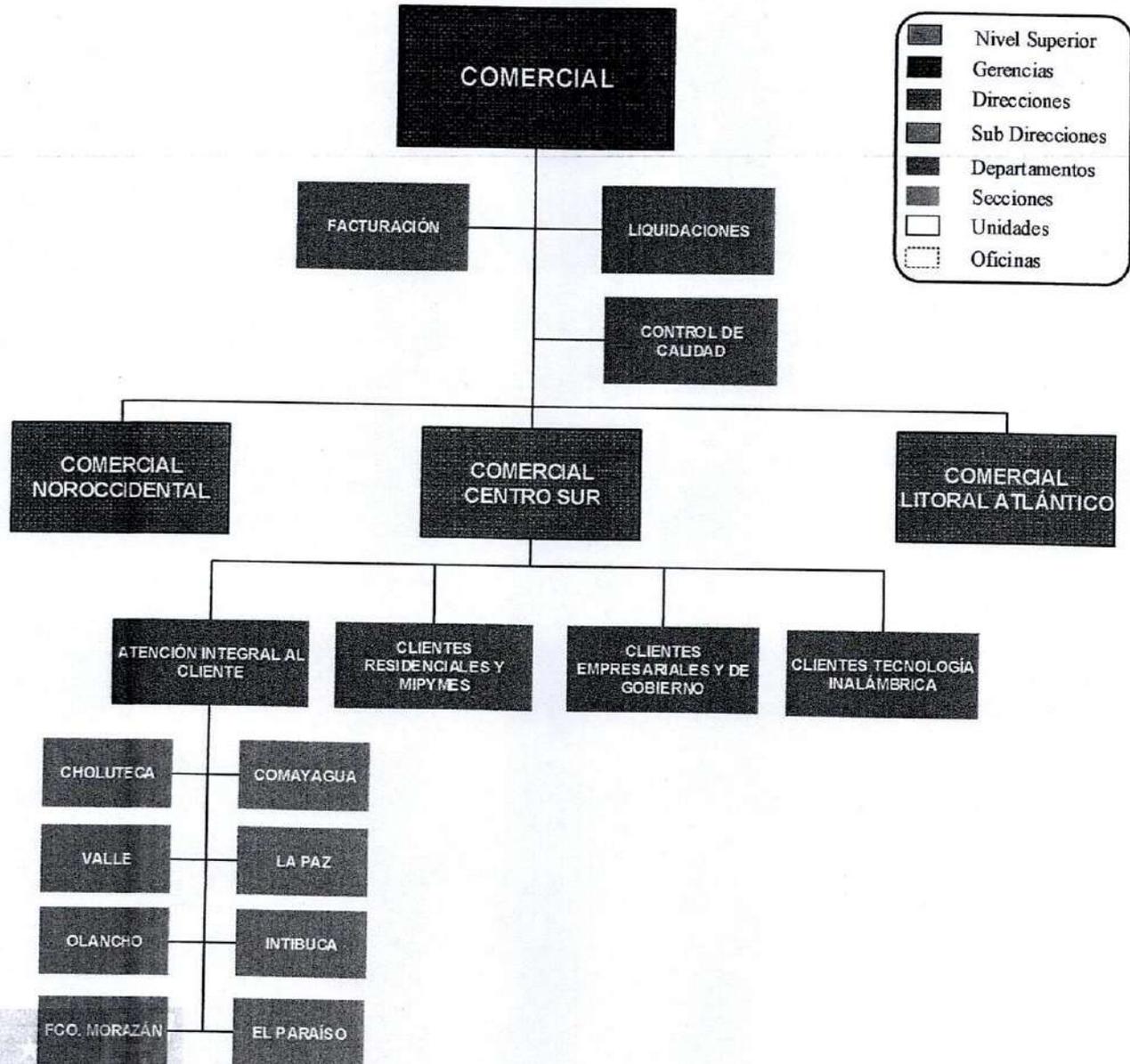


## GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA



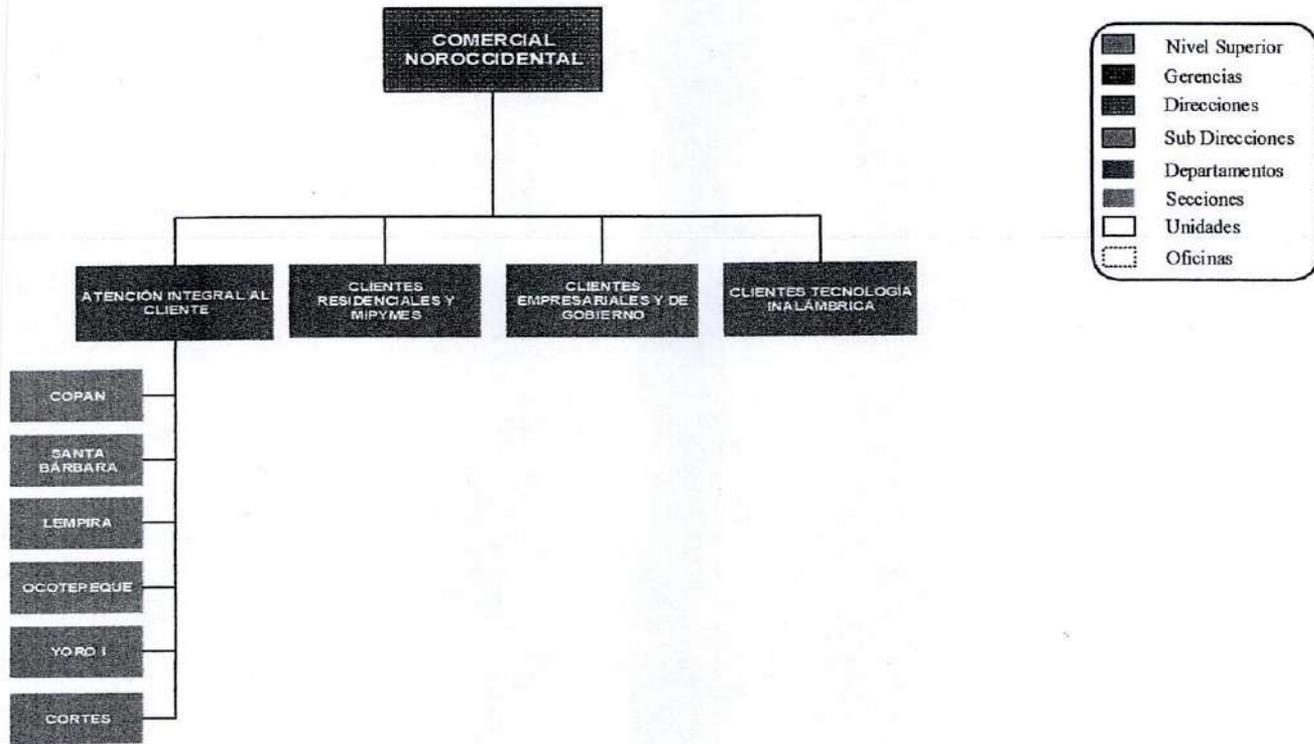


## GERENCIA COMERCIAL

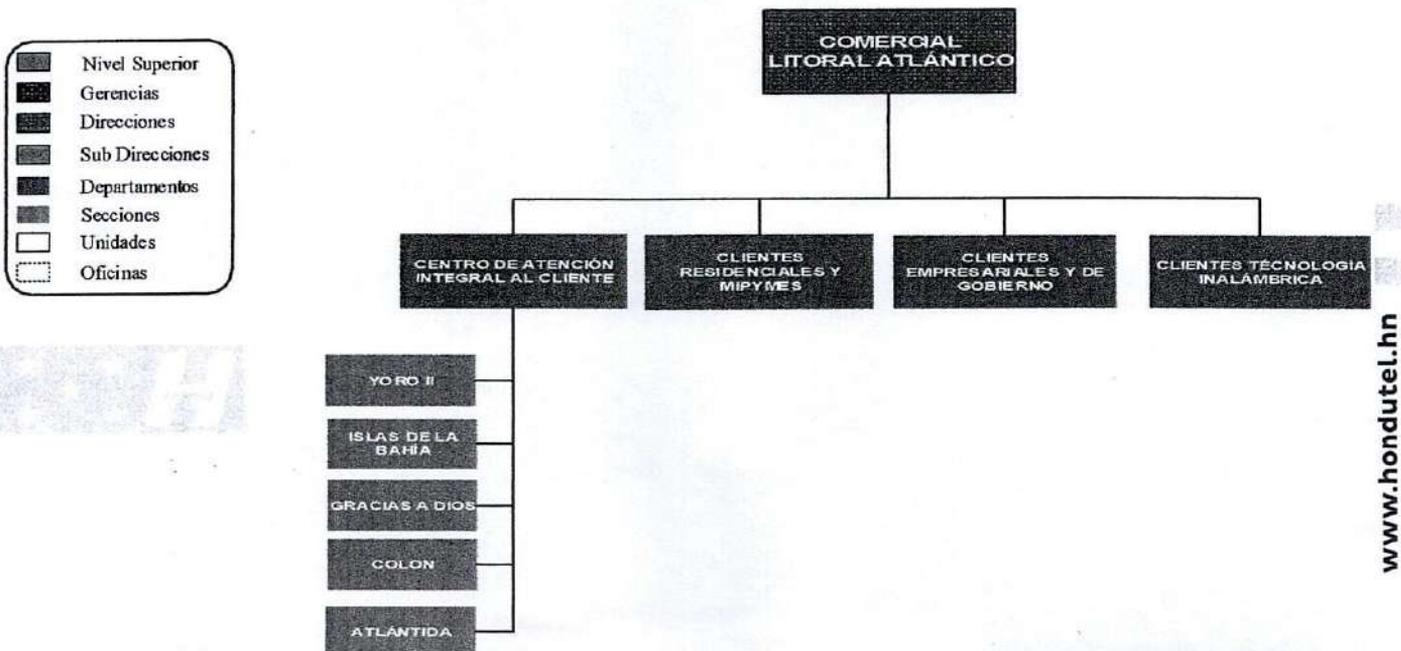




### DIRECCIÓN COMERCIAL NOROCCIDENTAL

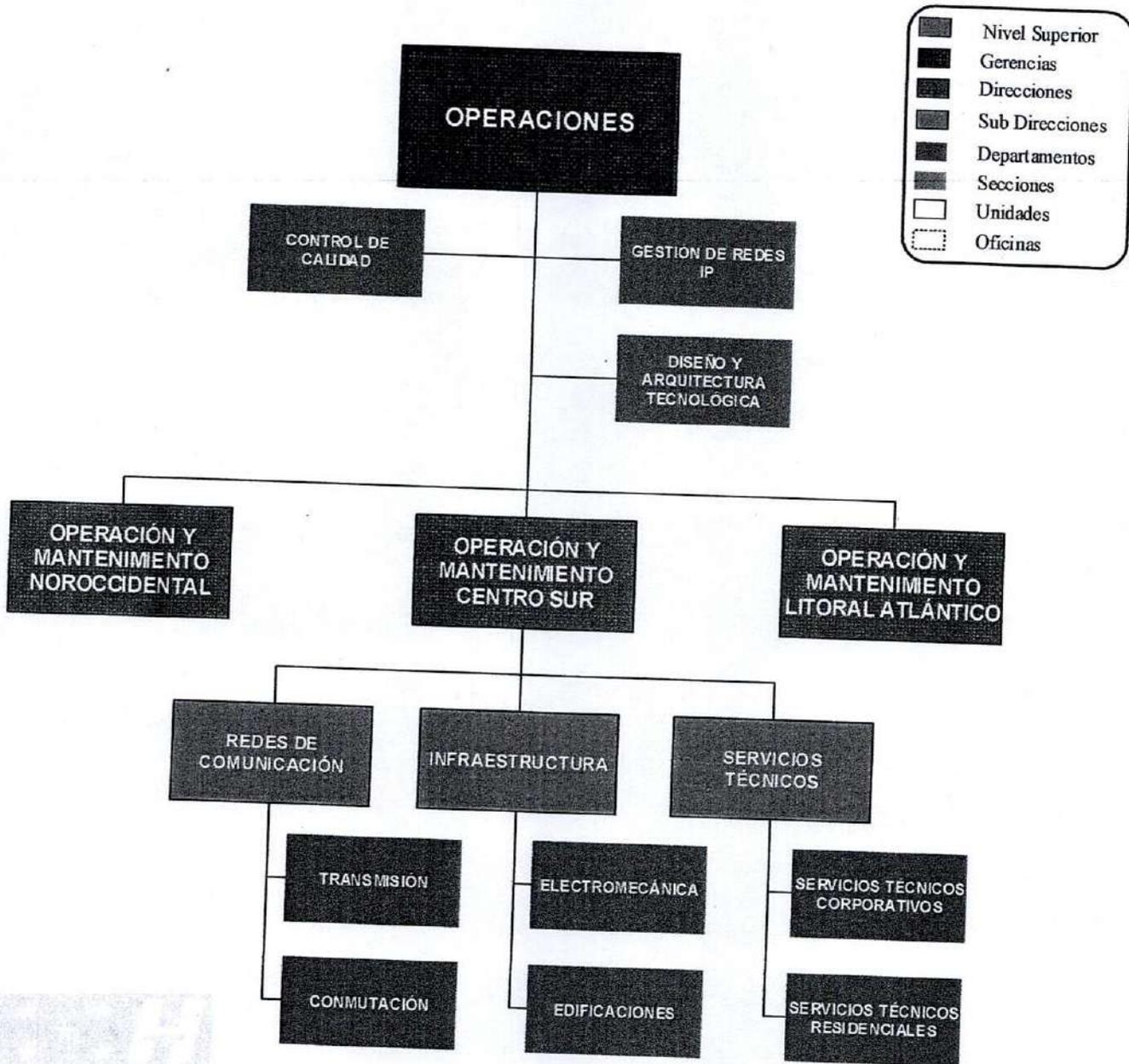


### DIRECCIÓN COMERCIAL LITORAL ATLÁNTICO



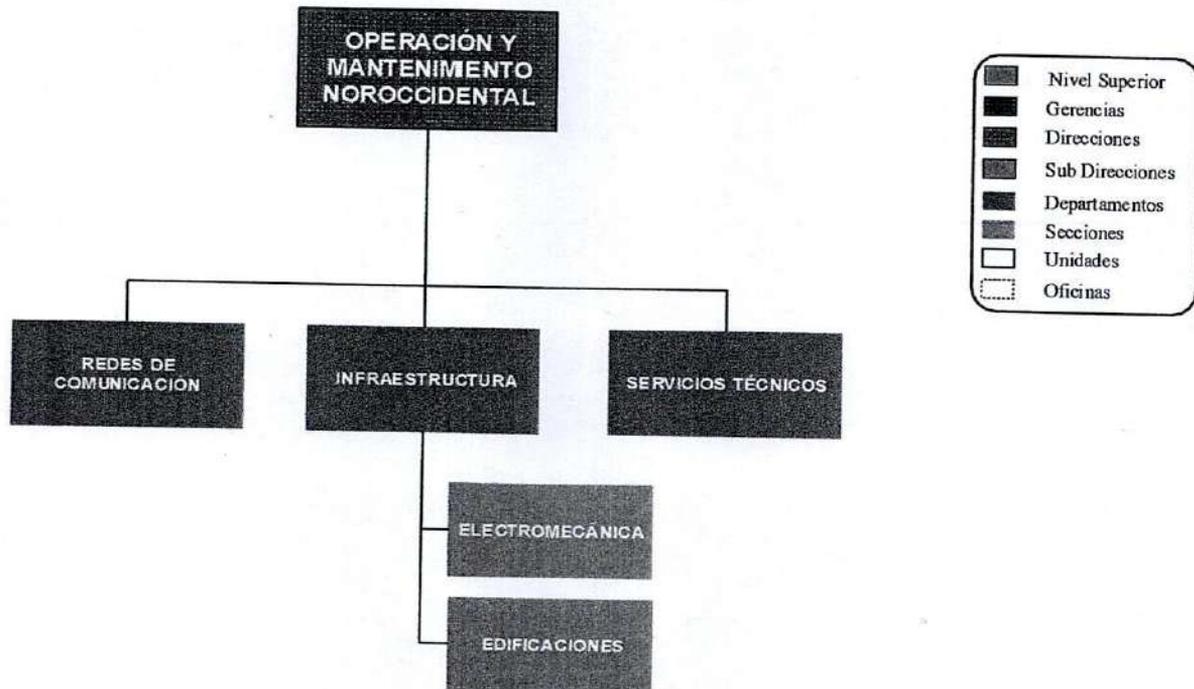


## GERENCIA DE OPERACIONES





## DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO NOROCCIDENTAL

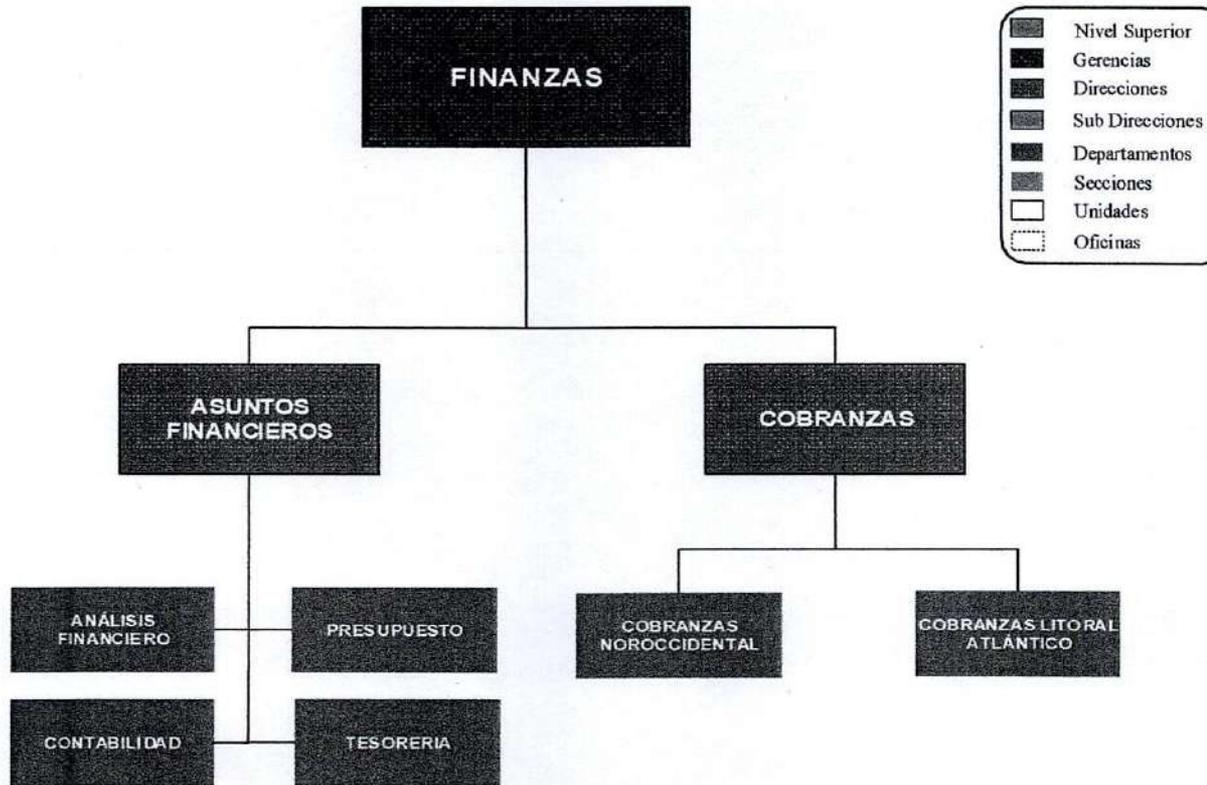


## DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO LITORAL ATLÁNTICO

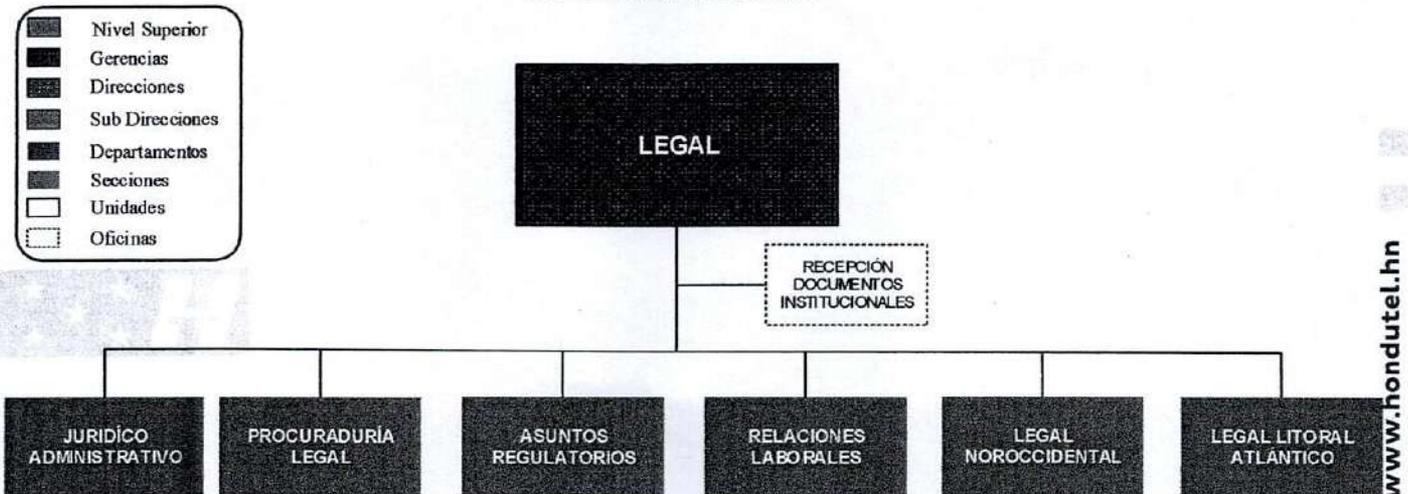




### GERENCIA DE FINANZAS

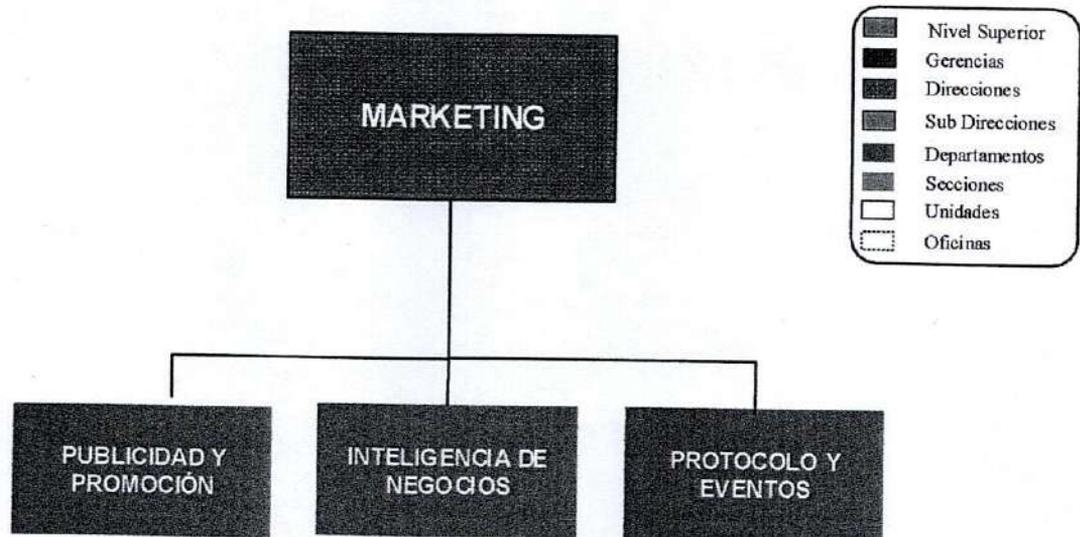


### GERENCIA LEGAL

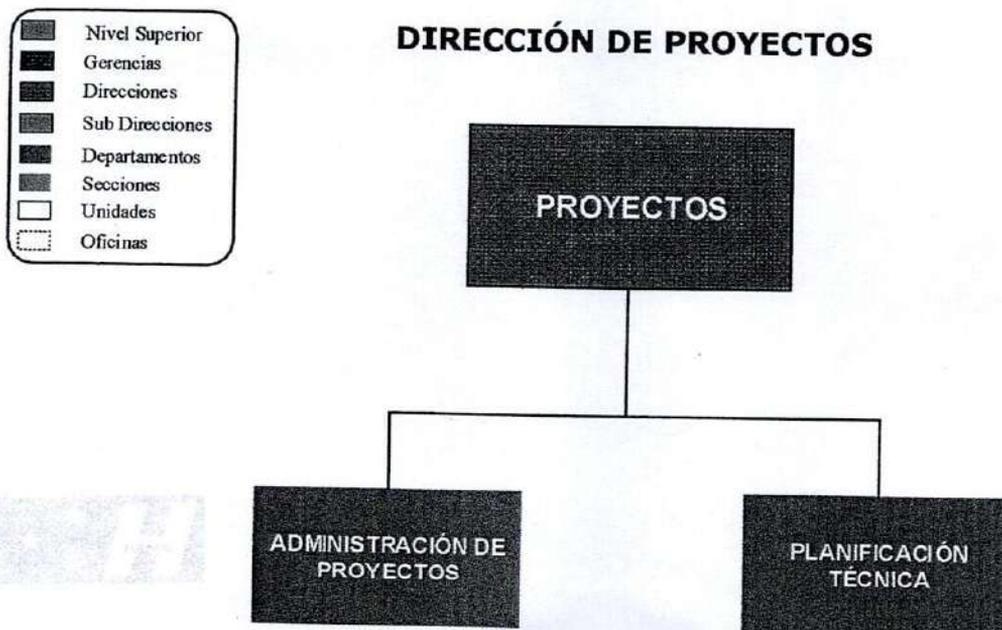




## DIRECCIÓN DE MARKETING



## DIRECCIÓN DE PROYECTOS

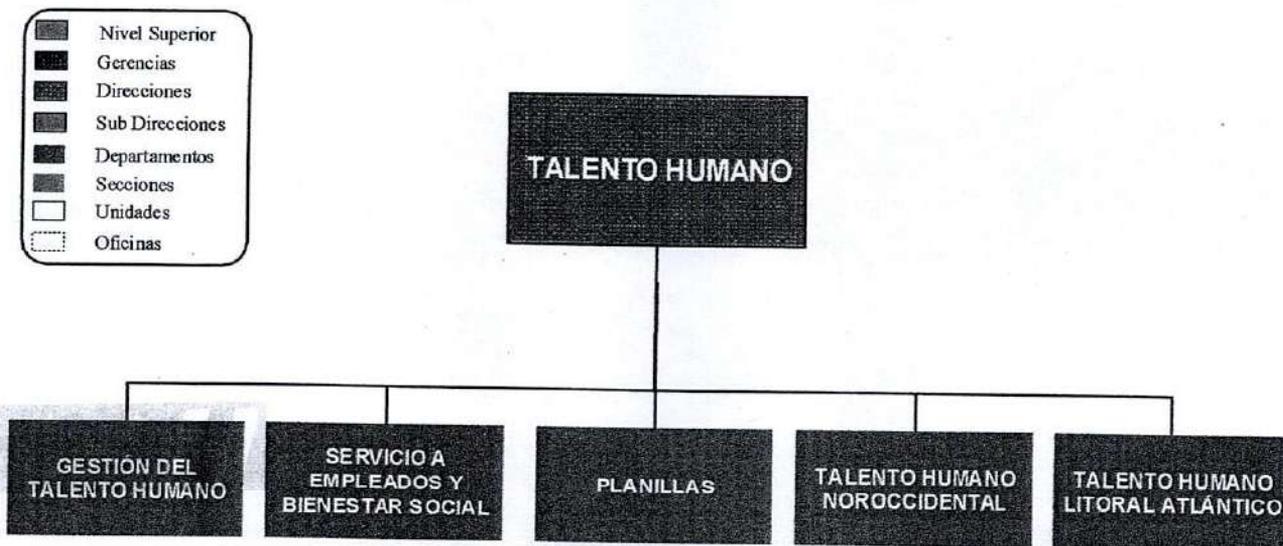




## DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



## DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

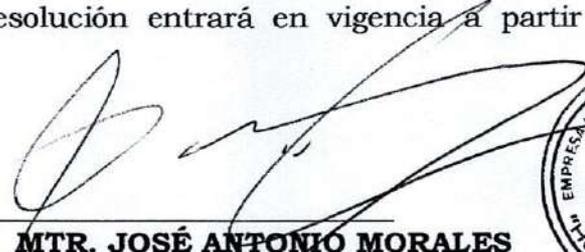


**CUARTO:** Se instruye a todas las áreas que integran a esta Empresa y cuya estratificación interna queda definida en la presente resolución, para que de manera inmediata procedan a efectuar los ajustes que sean necesarios para alcanzar la finalidad propuesta con la reestructuración organizacional que en este acto se aprueba; asimismo, tomando en cuenta que la estructura organizacional es únicamente la representación gráfica de toda empresa si no se hace acompañar del correspondiente manual de funciones, se instruye a la Dirección de Planificación y Control (actualmente Gerencia de Planificación y Desarrollo) para que se inicie la elaboración del **Manual de Funciones** correspondiente con el fin de especificar las responsabilidades de cada órgano, dependencia jerárquica, ámbito de competencia, responsabilidad y límites de autoridad, y de esta manera poder garantizar la plena operatividad técnica y administrativa de la empresa.

**QUINTO:** Que la Dirección de Planificación y Control (actualmente Gerencia de Planificación y Desarrollo) a través del Departamento de Organización y Métodos de esta empresa, proceda a socializar con los empleados a nivel nacional por los medios que estime oportunos, la nueva estructura de **HONDUTEL** que en este acto se aprueba.

**SEXTO:** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación.

**CÚMPLASE.**



**MTR. JOSÉ ANTONIO MORALES**  
**GERENTE GENERAL**



Firma por delegación según resolución del punto de agenda nro. 11) de la sesión ordinaria número 573 -10 celebrada el 21 de octubre del 2010 por la Junta Directiva de HONDUTEL.