



MEMORANDUM
DEOM-144-2024

PARA: LICDA. MARIA ANTONIA EGUIGUREN
OFICINA DE TRANSPARENCIA

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



ASUNTO: INFORMACIÓN PÚBLICA PARA PORTAL DE TRANSPARENCIA

FECHA: 15 DE OCTUBRE DE 2024.

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en sus múltiples funciones, por este medio y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), remito la Estructura Organizacional de la Empresa con los cambios aprobados para que sea actualizada en el Portal Único de Transparencia.

La estructura actual remitida fue aprobada mediante Resolución Gerencial 021/2024 de fecha 23 de Julio 2024, sin embargo no se había hecho entrega de la misma en vista de que tenía cambios pendientes de aprobar.

- Resolución Gerencial 021/2024
- Estructura Organizacional

Así mismo se envía vía correo electrónico a su persona la estructura organizacional completa, la misma contiene las imágenes con la facilidad de poder cortar y pegar en cualquier documento, asegurando así su correcta lectura y comprensión.

Sin otro particular

Atentamente.

Cc.archivo

RESOLUCIÓN GERENCIAL NÚMERO 021/2024

GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL). - Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los veintitrés (23) días del mes de julio del año dos mil veinticuatro (2024).

VISTO: El documento denominado **“PROPUESTA DE REFORMAS ESTRUCTURA ORGÁNICA 2024”**, elaborado por el Departamento de Organización y Métodos adscrito a la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa, el cual fue remitido a la Gerencia Legal mediante memorando número **DEOM-90-2024** de fecha 22 de julio 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. 003/2024** de fecha 14 de febrero del 2024, se aprobó la reestructuración organizacional de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), con base en la propuesta presentada por el Departamento de Organización y Métodos adscrito a la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa, y con la finalidad de lograr la integración de los procesos empresariales orientados a optimizar la agilidad en la gestión técnica, administrativa y operacional de esta Empresa.

CONSIDERANDO (4): Que como resultado del seguimiento y monitoreo de la implementación de la estructura organizacional antes referida, actualmente se pretenden algunos ajustes con el propósito de mejorar la operatividad y la agilización en la atención al cliente.

CONSIDERANDO (5): Que en ese orden de ideas, los cambios que en este acto se aprueban, responderán a las mejoras requeridas por **HONDUTEL** para optimizar la operatividad y funcionamiento de las siguientes áreas: Gerencia de Planificación Corporativa, Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Finanzas y Dirección de Proyectos:

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 NÚMERO 003/2024** de fecha 14 de febrero del 2024 mediante la cual se aprobó por delegación de dicho órgano la **REESTRUCTURACIÓN 2024** de la **EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)**. Dicha modificación fue presentada ante la Gerencia Legal por el Departamento de Organización y Métodos adscrito a la Gerencia de Planificación y Administración Corporativa, por lo que la estructura orgánica de **HONDUTEL** en lo sucesivo será la siguiente:

I. Nivel Superior

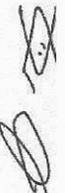
1. Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)

- 1.1. Unidad Auditoría Interna
- 1.2. Gerencia General
- 1.3. Unidad de Relaciones y Cooperación Internacional
- 1.4. Sub Gerencia 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. Unidad de Plan Médico
- 2.2. Unidad de Contraloría, Proyectos e Información
- 2.3. Oficina Enlaces Interinstitucionales
- 2.4. Unidad de Coordinación Regional
- 2.5. **Departamento Planeación y Evaluación de la Gestión (UPEG)**
- 2.6. **Departamento Organización y Métodos**
- 2.7. **Departamento de Riesgos y Controles**
- 2.8. **Departamento Centro de Capacitaciones HONDUTEL (CENCAPH)**



2.9. Dirección de Administración

- 2.9.1. Unidad de Archivo Institucional
- 2.9.2. **Departamento de Transporte**
- 2.9.3. **Departamento de Proveeduría**
- 2.9.4. **Departamento de Servicios Generales**
- 2.9.5. **Departamento de Almacén General**
- 2.9.6. **Departamento de Bienes Patrimoniales**
- 2.9.7. **Departamento de Administración Noroccidental**
 - 2.9.7.1. Unidad de Transporte Noroccidental
 - 2.9.7.2. Sección de Proveeduría Noroccidental
 - 2.9.7.3. Sección de Servicios Generales Noroccidental
 - 2.9.7.4. Sección de Almacén Noroccidental
 - 2.9.7.5. Sección Bienes Patrimoniales Noroccidental
- 2.9.8. **Departamento de Administración Litoral Atlántico**
 - 2.9.8.1. Unidad de Transporte Litoral Atlántico
 - 2.9.8.2. Sección de Proveeduría Litoral Atlántico
 - 2.9.8.3. Sección de Servicios Generales Litoral Atlántico
 - 2.9.8.4. Sección de Almacén Litoral Atlántico
 - 2.9.8.5. Sección Bienes Patrimoniales Litoral Atlántico

2.10. Dirección de Proyectos

- 2.10.1. **Departamento de Administración de Proyectos**
- 2.10.2. **Departamento de Planificación Técnica**

3 Gerencia Comercial

- 3.1 Unidad Administración Comercial
- 3.2 **Departamento Control de Calidad Comercial**
- 3.3 **Departamento de Liquidaciones**
- 3.4 **Departamento de Facturación**
- 3.5 **Dirección Comercial Centro Sur**
 - 3.5.1 **Departamento de Atención Integral al Cliente**
 - 3.5.1.1 Unidad Call Center
 - 3.5.1.2 Unidad Reclamos
 - 3.5.1.3 Unidad SICO
 - 3.5.1.4 Agencia Departamental de Choluteca
 - 3.5.1.5 Agencia Departamental de El Paraíso
 - 3.5.1.6 Agencia Departamental de Olancho
 - 3.5.1.7 Agencia Departamental Comayagua
 - 3.5.2 **Departamento de Clientes Residenciales y MIPYMES**
 - 3.5.3 **Departamento de Clientes Tecnología Inalámbrica**
 - 3.5.4 **Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno**
- 3.6 **Dirección Comercial Noroccidental**
 - 3.6.1 Unidad de Facturación Noroccidental
 - 3.6.2 Sección Atención Integral al Cliente Noroccidental





HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Telecomunicaciones
HONDUTEL

- 3.6.2.1 Agencia Departamental de Copán
- 3.6.2.2 Agencia Departamental de Santa Bárbara
- 3.6.2.3 Agencia Departamental de Lempira
- 3.6.2.4 Agencia Departamental de Ocotepeque
- 3.6.2.5 Agencia Departamental de Yoro I
- 3.6.2.6 Agencia Departamental de Cortes
- 3.6.3 Sección Clientes Residenciales y MIPYMES Noroccidental
- 3.6.4 Sección Clientes Tecnología Inalámbrica Noroccidental
- 3.6.5 Sección Clientes Empresariales y Gobierno Noroccidental
- 3.7 Dirección Comercial Litoral Atlántico**
 - 3.7.1 Unidad de Facturación Litoral Atlántico
 - 3.7.2 Sección Atención Integral al Cliente Litoral Atlántico
 - 3.7.2.1 Agencia Departamental de Yoro II
 - 3.7.2.2 Agencia Departamental de Islas de la Bahía
 - 3.7.2.3 Agencia Departamental de Colón
 - 3.7.2.4 Agencia Departamental de Atlántida
 - 3.7.3 Sección Clientes Residenciales y MIPYMES Litoral Atlántico
 - 3.7.4 Sección Clientes Empresariales y Gobierno Litoral Atlántico

4 Gerencia de Operaciones

- 4.1 **Departamento Gestión de Redes IP**
 - 4.1.1 Unidad Gestión de Redes IP Noroccidental
 - 4.1.2 Unidad Gestión de Redes IP Litoral Atlántico
 - 4.1.3 Sección Servicios Multimedia
- 4.2 **Departamento Control de Calidad Operaciones**
- 4.3 **Departamento Diseño y Arquitectura Tecnológica**
- 4.4 **Dirección de Operación y Mantenimiento Centro Sur**
 - 4.4.1 **Sub Dirección Redes de Comunicación**
 - 4.4.1.1 **Departamento de Transmisión**
 - 4.4.1.2 **Departamento de Conmutación**
 - 4.4.2 **Sub Dirección Infraestructura**
 - 4.4.2.1 **Departamento de Electromecánica**
 - 4.4.2.2 **Departamento de Edificaciones**
 - 4.4.3 **Sub Dirección Servicios Técnicos**
 - 4.4.3.1 **Departamento de Servicios Técnicos Corporativos**
 - 4.4.3.2 **Departamento de Servicios Técnicos Residenciales**
 - 4.4.3.2.1 Sección Instalación y Mantenimiento de Servicios
 - 4.4.3.2.2 Sección Centro de Servicios
- 4.5 **Dirección Operación y Mantenimiento Noroccidental**
 - 4.5.1 **Departamento Redes de Comunicación Noroccidental**
 - 4.5.1.1 Sección Transmisión Noroccidental
 - 4.5.1.2 Sección Conmutación Noroccidental
 - 4.5.2 **Departamento Infraestructura Noroccidental**
 - 4.5.2.1 Sección Electromecánica Noroccidental

[Handwritten signature]



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Telecomunicaciones
HONDUTEL

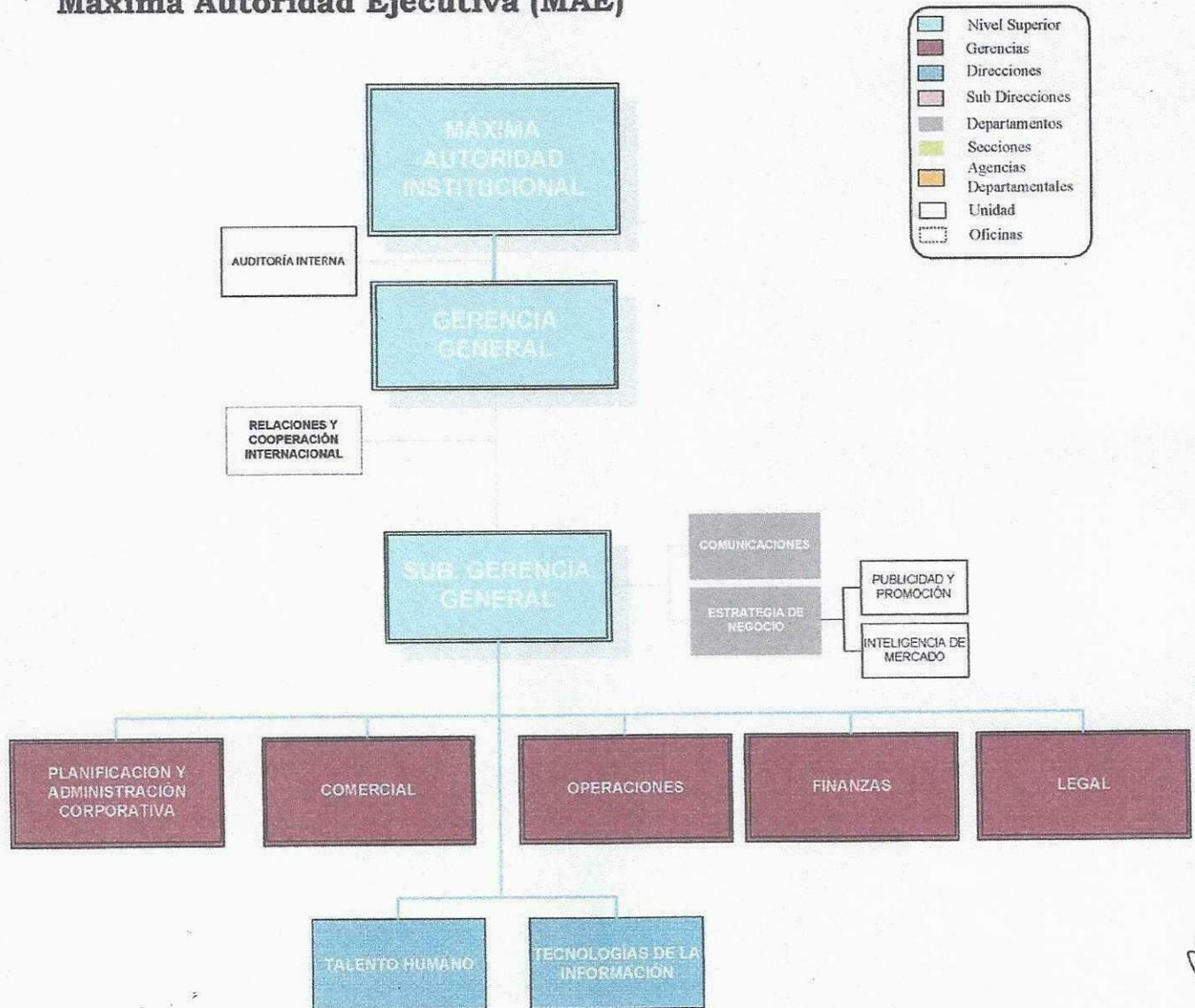
- 4.5.2.2 Sección Edificaciones Noroccidental
 - 4.5.3 **Departamento Servicios Técnicos Noroccidental**
 - 4.5.3.1 Sección de Servicios Técnicos Corporativos Noroccidental
 - 4.5.3.2 Sección de Servicios Técnicos Residenciales Noroccidental
 - 4.5.3.2.1 Unidad Instalación y Mantenimiento de Servicios Noroccidental
 - 4.5.3.2.2 Unidad Centro de Servicios Noroccidental
 - 4.6 **Dirección de Operación y Mantenimiento Litoral Atlántico**
 - 4.6.1 **Departamento Redes de Comunicación Litoral Atlántico**
 - 4.6.2 **Departamento Infraestructura Litoral Atlántico**
 - 4.6.3 **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**
 - 5.2 **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 Oficina Recepción de Documentos de Talento Humano
 - 7.2 Unidad Archivo de Talento Humano
 - 7.3 **Departamento Gestión del Talento Humano**
 - 7.4 **Departamento Servicio a Empleados y Bienestar Social**
 - 7.5 **Departamento de Planillas**
 - 7.6 **Departamento Talento Humano Noroccidental**
 - 7.7 **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**

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



Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)



[Handwritten signature]

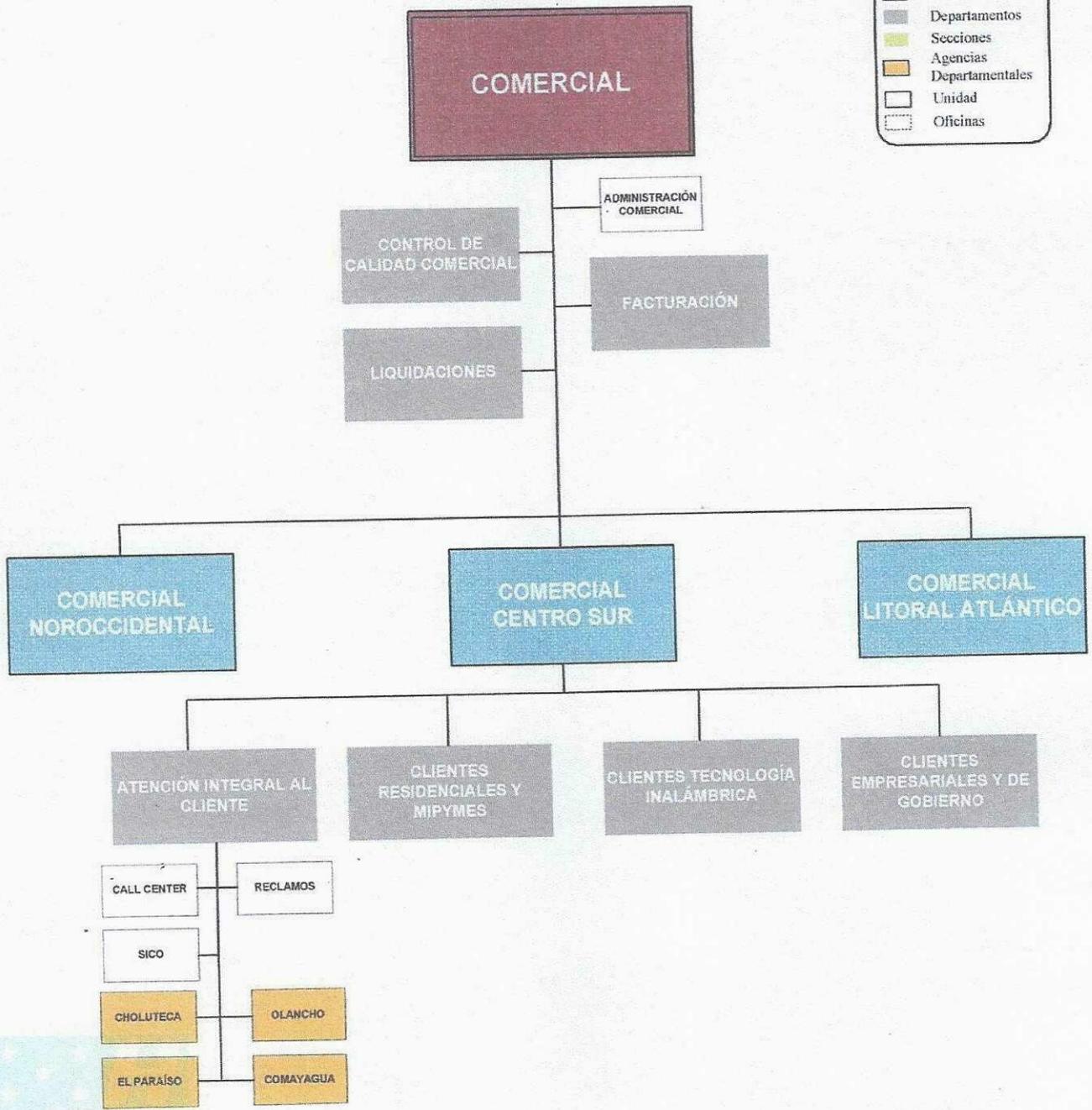


REPUBLICA DE HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPUBLICA



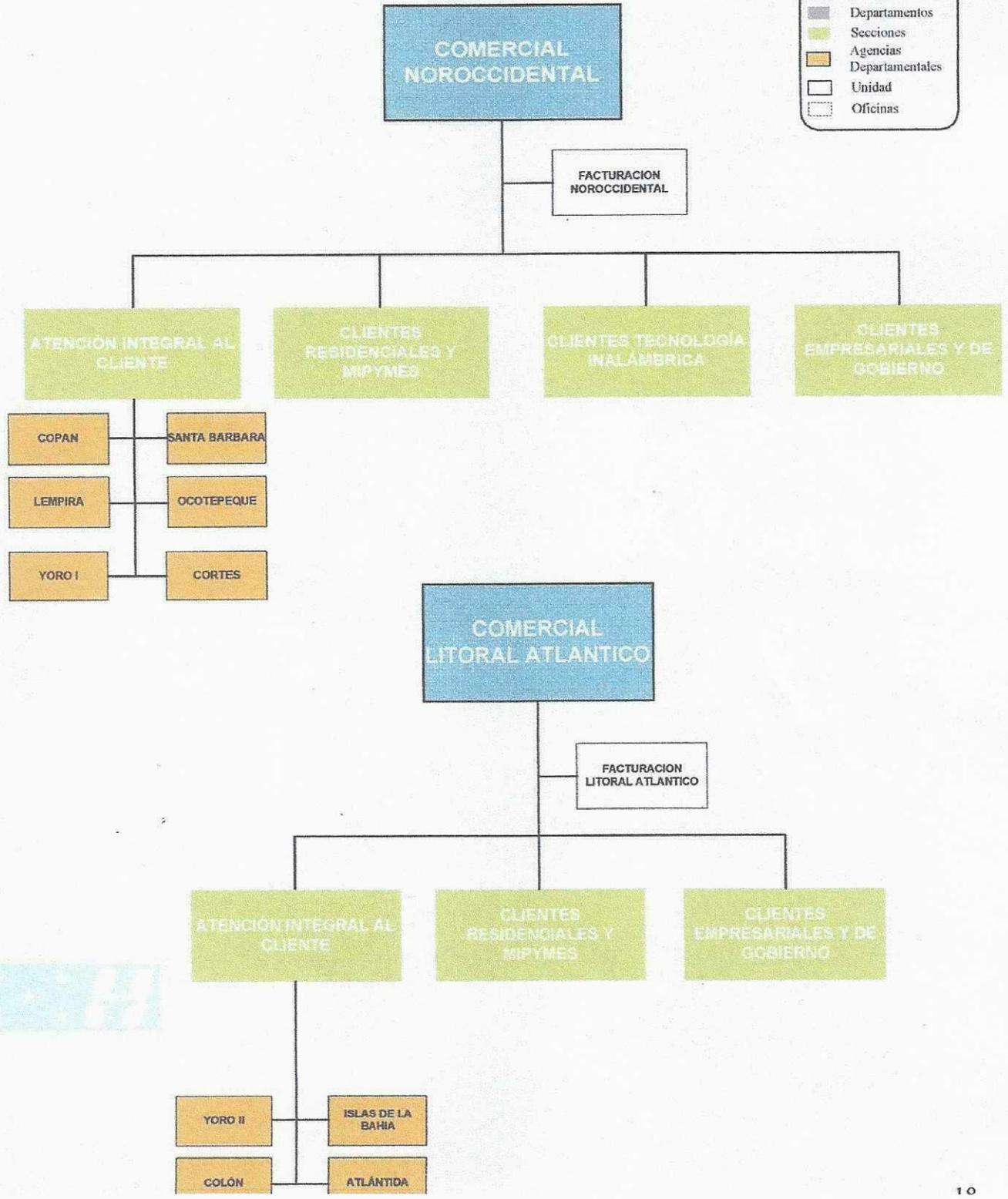
Telecomunicaciones
HONDUTEL

Gerencia Comercial



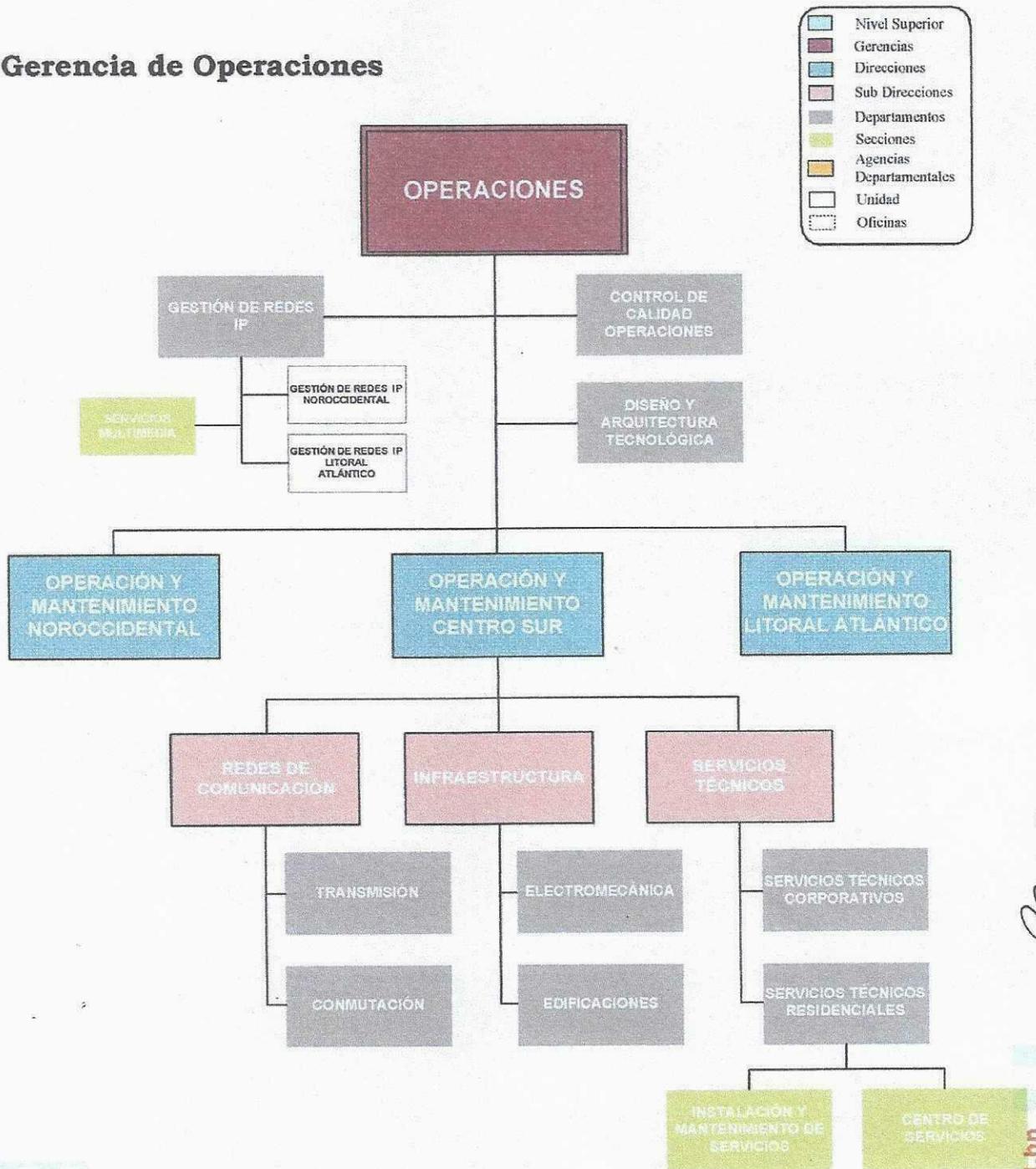
Gerencia Comercial

- Nivel Superior
- Gerencias
- Direcciones
- Sub Direcciones
- Departamentos
- Secciones
- Agencias Departamentales
- Unidad
- Oficinas



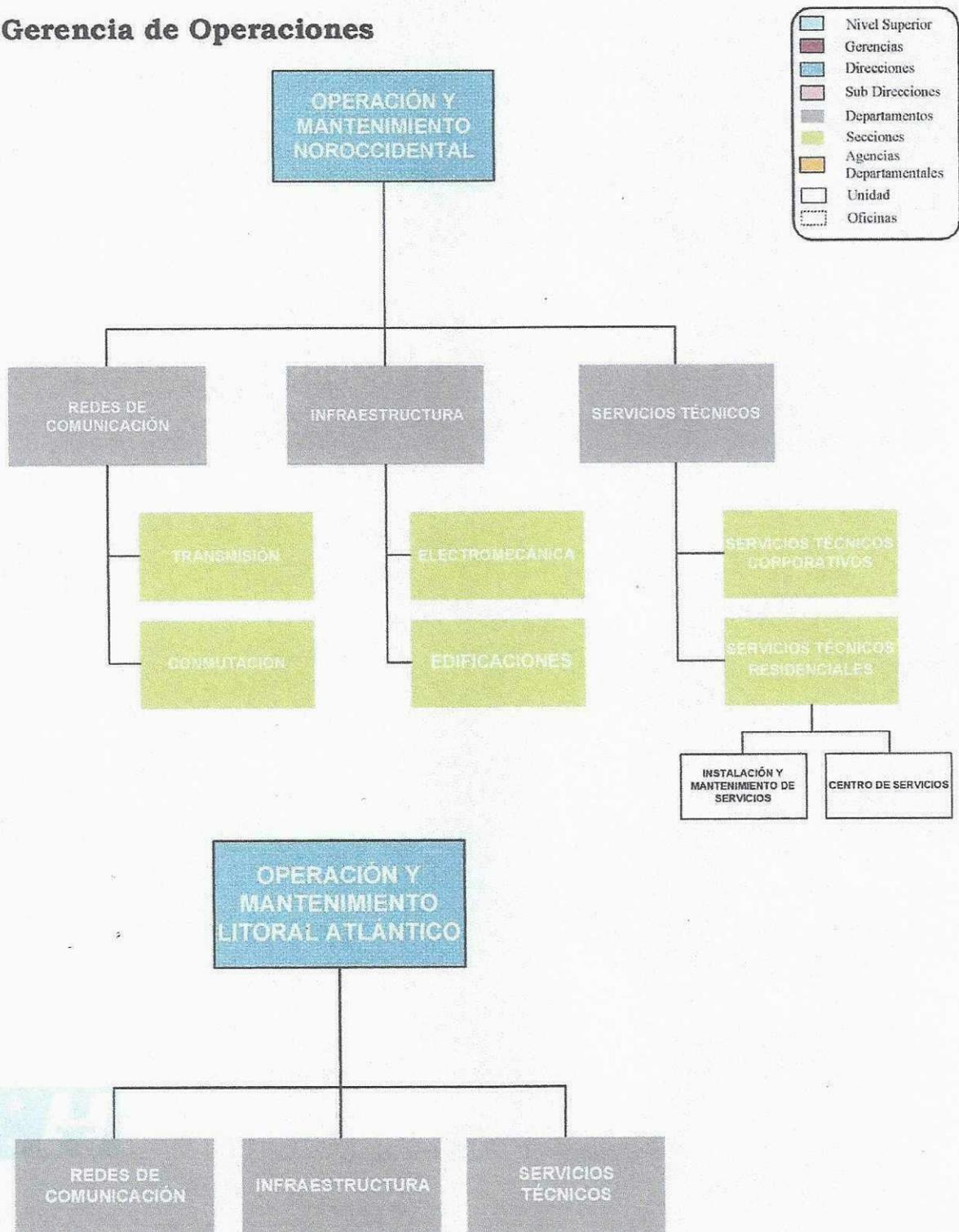
Handwritten signature or initials.

Gerencia de Operaciones



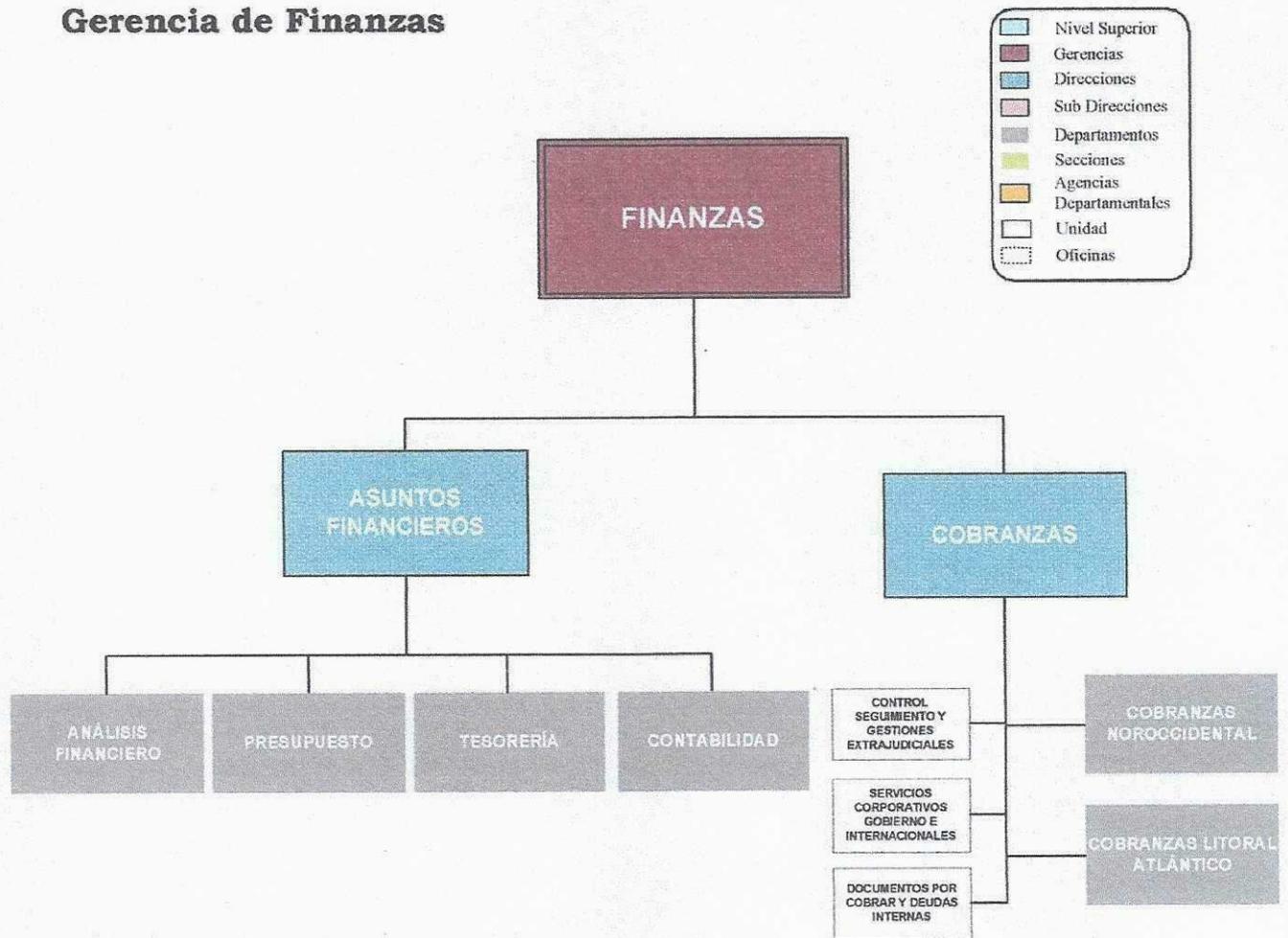
[Handwritten signature]

Gerencia de Operaciones

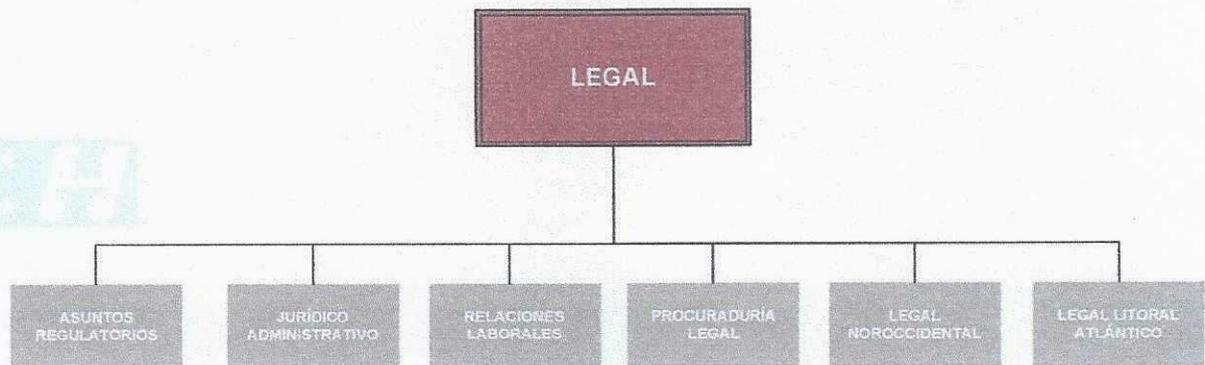


[Handwritten signature]

Gerencia de Finanzas



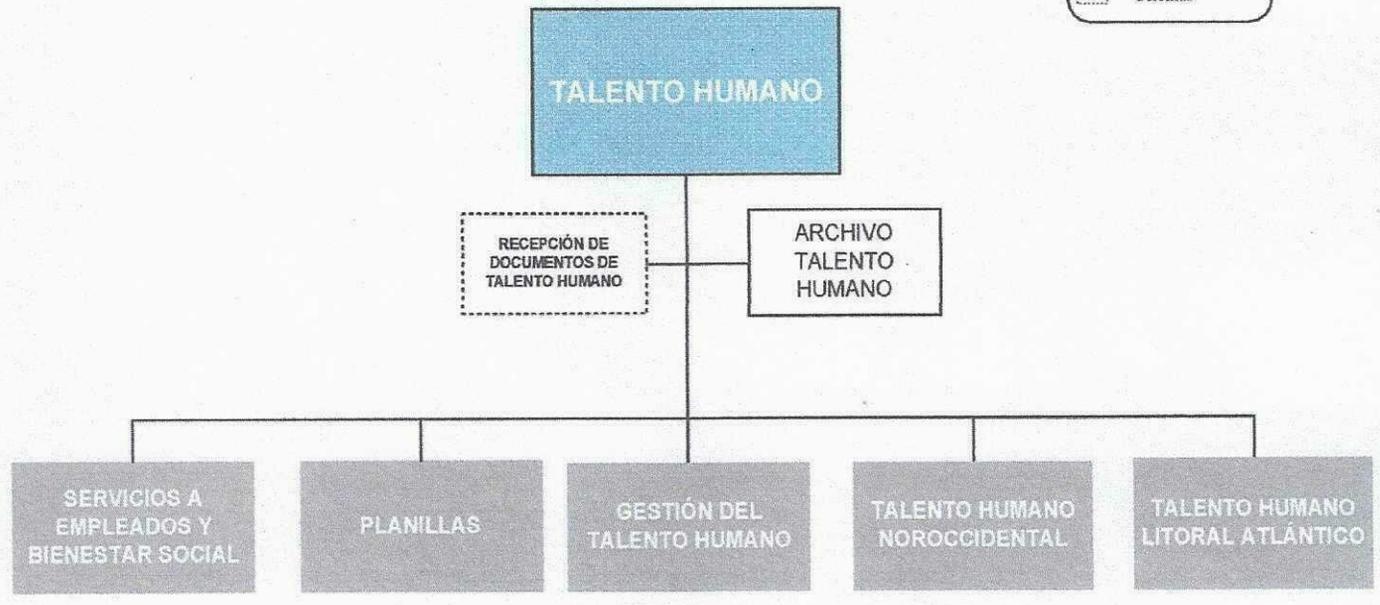
Gerencia Legal



[Handwritten signature]

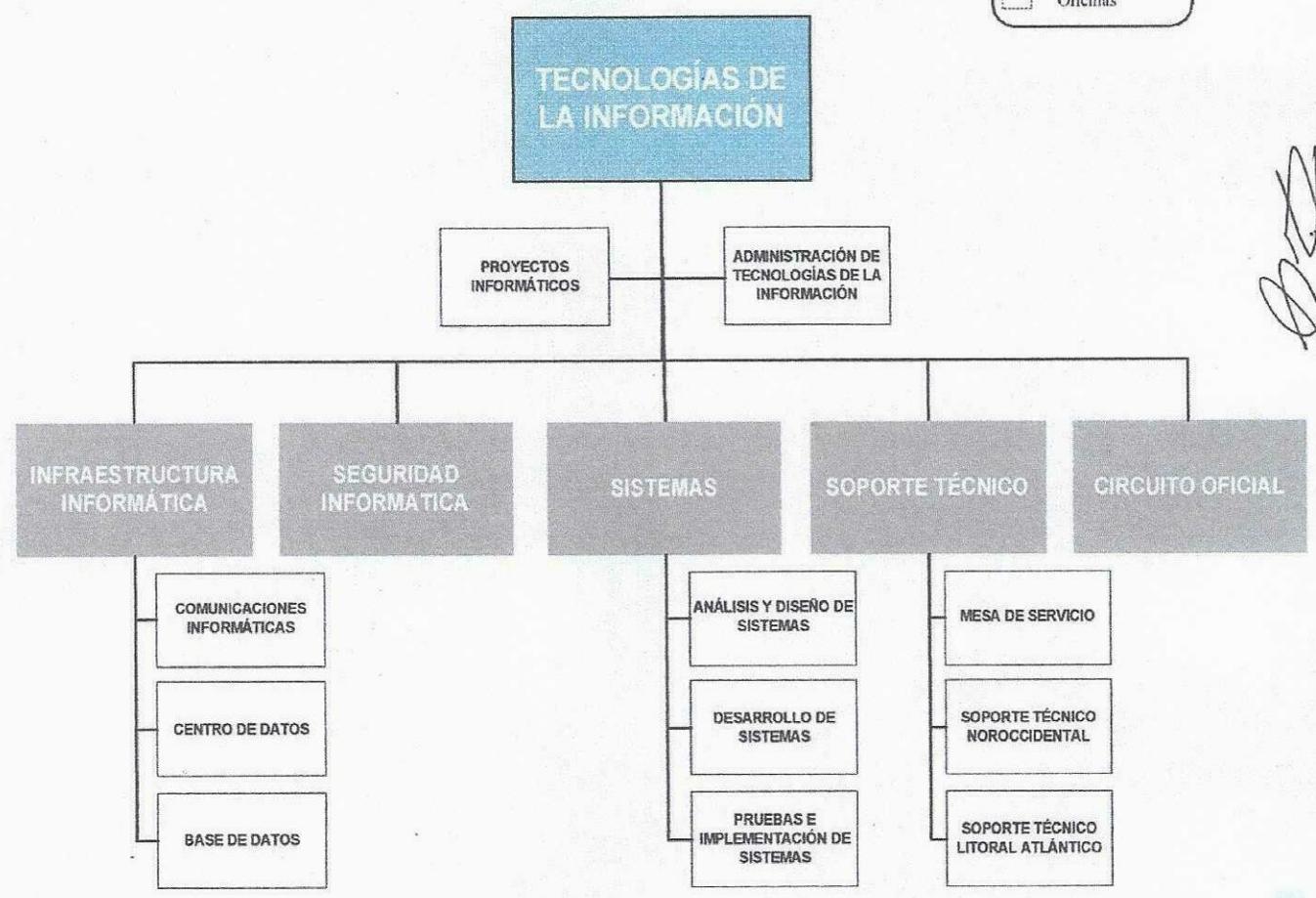
Dirección de Talento Humano

- Nivel Superior
- Gerencias
- Direcciones
- Sub Direcciones
- Departamentos
- Secciones
- Agencias Departamentales
- Unidad
- Oficinas



[Handwritten signature]

Dirección Tecnologías de la Información



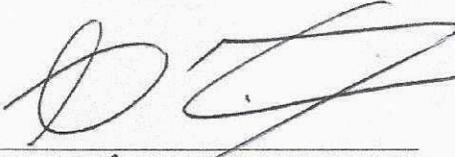
[Handwritten signature]

TERCERO: Se instruye a las áreas de 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 modificación 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, los cambios en la estructura organizacional de **HONDUTEL** que en este acto se aprueban.

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.