

## MEMORANDUM

DEOM-003-2025



**PARA:** LICDA. MARÍA 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:** 09 DE ENERO, 2024.

Reciba un cordial saludo, en respuesta al Memorando No. OIP-12-2025, en la que solicita Actualización y Validación de la Información Organizacional publicados en el Portal Único de Transparencia de esta empresa le notifica lo siguiente:

**1. Funciones y Atribuciones:**

En cuanto a las Funciones y Atribuciones, se continua en la actualización del nuevo Manual Institucional de Funciones, por lo que se valida que la Información cargada en el Portal de Transparencia es correcta y vigente a la fecha.

**2. Procedimientos:**

En cuanto al apartado de Procedimientos, validamos que la información cargada a la fecha en el Portal de Transparencia es correcta y debido a la elaboración de nuevos procedimientos únicamente le estamos agregando la Resolución No.- 022/2024 que contiene el procedimiento de Venta de Soluciones Digitales y la Resolución No.- 041/2024 sobre los servicios prestados por medio del Call Center, adjuntamos ambos documentos.

Me despido de Usted deseándole éxito en sus funciones diarias.

Atentamente,



9/1/2025  
Leticia Cabrera  
www.hondutel.hn



**RESOLUCIÓN GERENCIAL NRO. 022/2024**

**EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL).**- Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 23 días del mes de julio del 2024.

**VISTO:** El memorando nro. **DEOM-089-2024**, mediante el cual el Departamento de Organización y Métodos le solicitó a la Gerencia Legal que gestionara la legalización del siguiente procedimiento:

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>NORMA INSTITUCIONAL</b>
<b>VENTA DE SOLUCIONES DIGITALES</b>	<b>PR-DCEG-6603</b>

**CONSIDERANDO (1):** Que la finalidad del Departamento de Organización y Métodos es proponer y/o ejecutar acciones enfocadas al proceso de mejoramiento, desarrollo e innovación empresarial, con base al análisis administrativo y desarrollo organizacional; asimismo, entre sus funciones se establecen: ... 5) Realizar mapeo, diseño o actualización de los procesos técnicos, administrativos u operacionales que respondan a las necesidades de la empresa; 6) Gestionar la legalización de los instrumentos normativos relacionados con el área, a través de las Resoluciones Gerenciales correspondientes; 7) Dar seguimiento y monitoreo periódico al cumplimiento de las normas y procedimientos operacionales establecidos por la MAE de la Empresa...12) Adaptar los procedimientos y métodos de trabajo a las características estructurales funcionales de la Empresa... 21) Coordinar la elaboración y actualización de los instrumentos ejecutivos necesarios para el establecimiento de las recomendaciones y patrones que orienten los procesos organizacionales aprobados por la MAE.

**CONSIDERANDO (2):** Que la finalidad del Departamento de Clientes Empresariales y de Gobierno adscrito a la Gerencia Comercial, es la de coordinar acciones comerciales orientadas a incrementar los ingresos provenientes de la prestación de

servicios a Empresas Privadas, Instituciones Bancarias, Embajadas, entes Gubernamentales, Operadores Móviles, Sub. Operadores y Corresponsales Internacionales.

**CONSIDERANDO (3):** Que entre las funciones principales del departamento antes relacionado se encuentran las siguientes: **a)** Diseñar plan de ventas de capacidades y servicios de Telecomunicaciones, conforme a los planes estratégicos de la Empresa; **b)** Ejecutar el plan de visitas a corto, mediano y largo plazo a Clientes Empresariales y de Gobierno para la venta de servicios; **c)** Cumplir y dar seguimiento a las metas y estrategias de ventas establecidas; **d)** Monitoreo y seguimiento del servicio vendido: Venta-instalación-facturación; **e)** Informar a la Dirección de Tecnologías de la Información las fallas encontradas en el sistema para corrección de las mismas; **f)** Mantener una comunicación y gestión directa con las áreas técnicas para lograr una eficiente respuesta de instalación y atención en averías de los servicios; **g)** Llevar un informe periódico del comportamiento de los ingresos, clientes y proyecciones por servicio; **h)** Mantener la cartera de clientes Empresariales y Gobierno de forma integrada, dándoles un seguimiento permanente de atención, con las áreas correspondientes a la gestión de otros servicios requeridos; **i)** Participar en la Formulación de Proyectos para expansión de nuevos productos, servicios o ampliación de los ya existentes; **j)** Realizar análisis financieros y propuestas de convenio para venta de los servicios, en coordinación con la Dirección de Ingeniería; **k)** Establecer mecanismos de control para prevenir: caducidad de la vigencia, renovación, incumplimientos del contrato.

**CONSIDERANDO (4):** Que el **manual de procedimientos** es un instrumento normativo valioso para definir el ámbito de competencia, límites de autoridad y responsabilidad en la gestión de la empresa.

**CONSIDERANDO (5):** Que con la aprobación de este procedimiento se busca asegurar la eficiencia, confiabilidad y transparencia en todos los actos realizados por

el personal implicado, ya que les permitirá cumplir de manera precisa, expedita y responsable con lo estipulado en los mismos.

**CONSIDERANDO (6):** Que el Departamento de Organización y Métodos coordinó la elaboración del procedimiento en referencia, mismo que fue consensuado y validado por las áreas implicadas mediante su firma en el ítem “elaboración del documento” de fecha del 5 de julio del 2024, y que consta en el expediente administrativo correspondiente.

**CONSIDERANDO (7):** Que el artículo 9 del Reglamento Interno de Trabajo de **HONDUTEL** establece literalmente que: ***“La empresa emitirá las normas de operación, manuales de procedimiento, instructivos y disposiciones de orden técnico y administrativo que sean necesarias para alcanzar las finalidades señaladas por la ley orgánica y sus reglamentos”.***

**CONSIDERANDO (8):** Que el artículo 10 del precitado cuerpo legal establece literalmente que: ***“Son atribuciones exclusivas de la empresa y sus funcionarios la completa y libre planificación, administración, organización y control de operaciones y actividades que a esta corresponde llevar a cabo, de conformidad con lo estipulado en su ley constitutiva, reglamentos y disposiciones la Junta Directiva, sin más obligaciones y limitaciones que las consignadas en el Contrato Colectivo”.***

**POR TANTO:**

La Gerencia General de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (**HONDUTEL**), en uso de las facultades que le confieren los artículos: 262 Constitución de la República; 1, 7, 48, 49, 54, 116, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 22 y 23 de la Ley Orgánica de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (**HONDUTEL**); 1, 3, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 9 y 10 del Reglamento Interno de Trabajo;

Resolución Gerencial NRO.10-2024 y demás legislación aplicable y documentos de respaldo;

**RESUELVE:**

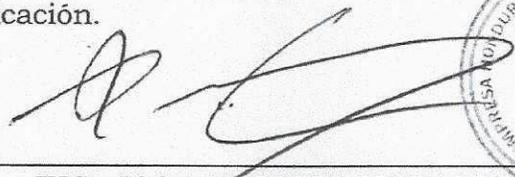
**PRIMERO:** APROBAR el siguiente procedimiento, su matriz de riesgo, actividades de control y demás formatos adjuntos:

PROCEDIMIENTO	NORMA INSTITUCIONAL
VENTA DE SOLUCIONES DIGITALES	PR-DCEG-66-03

**SEGUNDO:** Forma parte integral de la presente resolución el procedimiento antes mencionado, debidamente refrendado por las áreas a cargo de su estructuración y ejecución.

**TERCERO:** De acuerdo con las políticas de control interno que se están implementando en esta empresa, se insta a los titulares de las áreas implicadas para que, dentro del plazo de 10 días hábiles contados partir de la recepción de esta resolución, divulguen y socialicen el procedimiento en referencia entre sus colaboradores; asimismo, que el Departamento de Organización y Métodos proceda con su socialización y divulgación a nivel nacional a través de la página **web** de la empresa, por ser el área responsable de gestionar la elaboración de los procedimientos técnicos, administrativos y operacionales de la empresa.

**CUARTO:** La presente resolución es de estricto cumplimiento y entrará en vigencia a partir de su notificación.



**ING. JOSE ANTONIO MORALES CRUZ**  
**GERENTE GENERAL**



**RESOLUCIÓN GERENCIAL 041-2024**

**EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES, (HONDUTEL).**  
Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 15 días del mes de octubre del 2024.

**VISTO:** El memorando **DEOM-102-2024**, mediante el cual el Departamento de Organización y Métodos, solicitó a la Gerencia Legal, gestionara la legalización de los procedimientos detallados a continuación:

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>NORMA ORGANIZACIONAL</b>
1	<b>Atención al Servicio 192 (Centro de Información)</b>	<b>MR-UNCC-38-1</b>
2	<b>Atención al Cliente A Través de la Línea 800222525 y *99</b>	<b>MR-UNCC-38-2</b>
3	<b>Servicio de Llamada Nacional y/o Internacional para Empleados (191 y 197)</b>	<b>MR-UNCC-38-3</b>
4	<b>Atención al Servicio 194 (Gestión de Averías y Enlaces)</b>	<b>MR-UNCC-38-4</b>
5	<b>Atención al Servicio 182 (Llama por Cobrar CRNA)</b>	<b>MR-UNCC-38-5</b>
6	<b>Atención al Servicio 191 (Demand)</b>	<b>MR-UNCC-38-6</b>
7	<b>Seguimiento de Averías, Línea Fija</b>	<b>MR-UNCC-38-7</b>
8	<b>Atención al Centro de Atención Integral al Cliente, Área Técnica y Dirección de Cobranzas</b>	<b>MR-UNCC-38-8</b>
9	<b>Atención al Cliente para Soporte del Servicio de Internet ADSL (8002220-0724)</b>	<b>MR-UNCC-38-9</b>
10	<b>Servicio Post-Venta por Medio del Call Center</b>	<b>MR-UNCC-38-10</b>
11	<b>Atención al Cliente A Través de la Línea 2222-2222</b>	<b>MR-UNCC-38-11</b>

12	<b>Atención al Cliente para la Activación del Servicio: "Tú Fijo Con Movilidad"</b>	<b>MR-UNCC-38-12</b>
13	<b>Comercialización de los Servicios que Brinda la Empresa A Través de Tele-Ventas</b>	<b>MR-UNCC-38-13</b>

**CONSIDERANDO (1):** Que la Unidad Call Center, adscrita al Departamento de Atención Integral al Cliente de la Gerencia Comercial de HONDUTEL, deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Atención del Servicio 192 (Centro de Información).
- b) Brindar una atención al cliente de manera oportuna, ágil y de calidad, mediante el Servicio de Línea Telefónica 800222525 y/o \*99.
- c) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Atención del Servicio 191 y 197, llamada nacional y/o internacional para empleados.
- d) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Atención del Servicio 194 (Gestión de Averías y Enlaces).
- e) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Atención del Servicio 182 (Llamada por Cobrar CRNA).
- f) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Atención del Servicio 191 (Demand Call Center).
- g) Dar seguimiento y respuesta a clientes que reportan averías en sus líneas telefónicas fijas.

- h) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes internos mediante el Centro de Soporte de Internet ADSL (Call Center).
- i) Atender, dar asesoría y seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes para soporte del Servicio de Internet ADSL, mediante el Centro de Recepción de Llamadas (Call Center).
- j) Realizar el Servicio Post-Venta a los clientes que cuentan con servicios de HONDUTEL, mediante llamada telefónica.
- k) Brindar atención al cliente mediante línea telefónica para usuarios que utilicen los servicios de otras compañías telefónicas distintas a HONDUTEL.
- l) Brindar atención al cliente vía línea telefónica de forma oportuna y ágil para la activación del Servicio "Tú Fijo Con Movilidad".
- m) Realizar la comercialización de servicios de HONDUTEL a los clientes que lo soliciten por medio de la Oficina de Tele-Ventas y lograr el cierre de ventas efectivo, utilizando los medios digitales que faciliten la gestión de ventas y atención a los clientes de la Empresa.

La ejecución de los procedimientos anteriormente descritos, serán realizados por la Unidad Call Center a nivel nacional, con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes.

**CONSIDERANDO (2):** Que el **Manual de Procedimientos** es un instrumento normativo valioso para definir el ámbito de competencia, límites de autoridad y responsabilidad en la gestión de la Empresa.

**CONSIDERANDO (3):** Que con la aprobación de estos procedimientos se busca asegurar la eficiencia, confiabilidad y transparencia en todos los actos realizados por el personal implicado, ya que les permitirá cumplir de manera precisa, expedita y responsable con lo estipulado en los mismos.



**CONSIDERANDO (4):** Que el Departamento de Organización y Métodos, con la participación de las áreas implicadas, coordinó la elaboración de los procedimientos en referencia, los cuales fueron consensuados y validados por las mismas mediante las Actas respectivas, refrendadas en el mes de julio del año en curso y que constan en el expediente administrativo correspondiente.

**CONSIDERANDO (5):** Que el artículo 9 del Reglamento Interno de Trabajo de **HONDUTEL** establece literalmente que: **“La Empresa emitirá las normas de operación, manuales de procedimiento, instructivos y disposiciones de orden técnico y administrativo que sean necesarias para alcanzar las finalidades señaladas por la ley orgánica y sus reglamentos”.**

**CONSIDERANDO (6):** Que el artículo 10 del mismo cuerpo legal establece literalmente que: **“Son atribuciones exclusivas de la Empresa y sus funcionarios la completa y libre planificación, administración, organización y control de operaciones y actividades que a esta corresponde llevar a cabo de conformidad con lo estipulado en su ley constitutiva, reglamentos y disposiciones la Junta Directiva, sin más obligaciones y limitaciones que las consignadas en el Contrato Colectivo”.**

**POR TANTO:**

La Gerencia General de la **Empresa Hondureña de Telecomunicaciones, (HONDUTEL)**, en el ejercicio de las facultades que le otorgan los Artículos: 262 de la Constitución de la República; 1, 7, 48, 49, 54, 116, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 22 y 23 de la Ley Orgánica de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones, HONDUTEL; 1, 3, 19, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 de la Ley de



Procedimiento Administrativo; 1, 9 y 10 del Reglamento Interno de Trabajo y demás legislación aplicable y documentos de respaldo.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar los siguientes procedimientos, sus matrices de riesgo, actividades de control y formatos adjuntos:

N°	PROCEDIMIENTO	NORMA ORGANIZACIONAL
1	Atención al Servicio 192 (Centro de Información)	MR-UNCC-38-1
2	Atención al Cliente A Través de la Línea 800222525 y *99	MR-UNCC-38-2
3	Servicio de Llamada Nacional y/o Internacional para Empleados (191 y 197)	MR-UNCC-38-3
4	Atención al Servicio 194 (Gestión de Averías y Enlaces)	MR-UNCC-38-4
5	Atención al Servicio 182 (Llama por Cobrar Crna)	MR-UNCC-38-5
6	Atención al Servicio 191 (Demand)	MR-UNCC-38-6
7	Seguimiento de Averías, Línea Fija	MR-UNCC-38-7
8	Atención al Centro de Atención Integral al Cliente, Área Técnica y Dirección de Cobranzas	MR-UNCC-38-8
9	Atención al Cliente para Soporte del Servicio de Internet ADSL (8002220-0724)	MR-UNCC-38-9
10	Servicio Post-Venta por Medio del Call Center	MR-UNCC-38-10
11	Atención al Cliente A Través de la Línea 2222-2222	MR-UNCC-38-11
12	Atención al Cliente para la Activación del Servicio: "Tú Fijo Con Movilidad"	MR-UNCC-38-12
13	Comercialización de los Servicios que Brinda la Empresa A Través de Tele-Ventas	MR-UNCC-38-13



GOBIERNO DE LA REPUBLICA



Telecomunicaciones  
HONDUTEL

**SEGUNDO:** Forman parte de la presente resolución los procedimientos en referencia debidamente refrendados por las áreas implicadas.

**TERCERO:** De acuerdo con las políticas de control interno que se están implementando, se insta a los titulares de las áreas implicadas para que, dentro de un plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciban esta resolución, divulguen y socialicen el procedimiento en referencia entre sus subordinados; asimismo, que el Departamento de Organización y Métodos proceda con su socialización y divulgación a nivel nacional a través de la página *web* de HONDUTEL, por ser el área responsable de gestionar la elaboración de los procedimientos técnicos, administrativos y operacionales de la Empresa.

**CUARTO:** La presente resolución es de estricto cumplimiento y entrará en vigencia a partir de su publicación.- **CUMPLASE.**



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

Resolución Gerencial N°. 041-2024/