




Empresa Hondureña de Telecomunicaciones  
**HONDUTEL**

# MANUAL DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES

MAN ORG - 100


**Departamento de Organización y Métodos**  
Gerencia de Planificación y Desarrollo  
Tegucigalpa, Honduras año 2016

 <small>EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES HONDUTEL</small>	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

## Índice

**Pag.**

<b>I.- Introducción</b>	<b>03</b>
<b>II.- Objetivo</b>	<b>04</b>
<b>III.- Alcance</b>	<b>04</b>
<b>IV.- Políticas de Aplicación General</b>	
1. Política de Calidad	05
2. Políticas Institucionales	05
3. Políticas de Rendición de Cuentas	08
4. Políticas del Comité de Riesgos	09
5. Políticas para presentación de Proyectos ante Junta Directiva y Comité Técnico para Fideicomiso	10
<b>V.- Políticas por Área Organizacional</b>	
1. Dirección de Tecnologías de la Información	11
2. Dirección Legal	14
3. Gerencia de Planificación y Desarrollo	
3.1) <i>Departamento de Organización y Métodos</i>	16
3.2) <i>Dirección de Planificación Corporativa</i>	17
3.3) <i>Dirección de Ingeniería</i>	18
4. Gerencia de Negocios	19
4.1) <i>Políticas Generales de Ventas</i>	22
5. Gerencia de Operaciones	23
6. Gerencia de Recursos Institucionales	
6.1) <i>Dirección de Administración</i>	25
6.2) <i>Dirección de Talento Humano</i>	27
7. Gerencia de Finanzas	
7.1) <i>Dirección de Finanzas</i>	28
7.2) <i>Dirección de Cobranzas</i>	33
<b>VI.- Glosario</b>	<b>35</b>


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

## **I.- Introducción**

---

El presente Manual establece las políticas que rigen a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), aprobadas por la Gerencia General en cumplimiento de sus atribuciones, para lograr la adecuada implementación de los procesos y la eficiente gestión administrativa, enmarcados en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales.

Todas las políticas contenidas en el presente Manual, se tomarán en cuenta para la revisión y elaboración de planes, programas, procedimientos, presupuestos, administración de los recursos de la empresa y para imprimir una nueva filosofía de administración, ya que están enfocadas a los procesos, orientadas al mercado y dentro del marco de la cultura de la transparencia y rendición de cuentas.


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

## II.- Objetivo

Que el personal de HONDUTEL en todo nivel jerárquico pueda encausar sus actividades de tal forma que se logre integrar y coordinar los esfuerzos de todas las áreas de la empresa en una misma dirección, dentro de un marco de confianza, el mismo que es fundamental para cumplir con los objetivos institucionales.

## III.- Alcance

Las políticas contenidas en el presente Manual deben ser de conocimiento general y aplicadas por todos los empleados de la empresa. Siendo facultad de la Gerencia de Planificación y Desarrollo por medio del Departamento de Organización y Métodos, diseñar, gerenciar, y divulgar a nivel institucional los Manuales Organizacionales, Administrativos, de Procedimientos y demás instrumentos normativos de la empresa de acuerdo a su competencia, por lo tanto corresponde a dicha dependencia cualquier modificación o actualización del mismo.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

## **IV.- POLITICAS DE APLICACIÓN GENERAL**


### **1.- Política de Calidad**

Todo el personal que conforma HONDUTEL está comprometido a brindar a los clientes servicios y productos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que respondan a los requisitos solicitados, y que realmente faciliten el desarrollo de sus actividades personales y empresariales; siempre basados en prácticas de mejora continua.

### **2.- Políticas Institucionales**


“Todo empleado de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones HONDUTEL, indistintamente de su nivel jerárquico debe regirse al cumplimiento de las Políticas Institucionales y difundirlas en el ejercicio de sus funciones.

1. Todo empleado técnico y administrativo a nivel nacional, debe conocer el Sello Institucional de la empresa: Visión, Misión, Valores, Objetivos Estratégicos y Políticas de la Empresa.
2. El Personal de HONDUTEL debe mantener un comportamiento ético, acorde con los valores establecidos: Compromiso, Excelencia, Innovación e Integridad.
3. La vestimenta del personal de HONDUTEL deberá ser apropiada a sus funciones la cual será “formal”, “casual” o de “seguridad”, la Dirección de Talento Humano se encargará de establecer las mismas.
4. El Empleado de HONDUTEL deberá portar su respectivo Carnet; que lo identifique durante toda su Jornada de Trabajo.
5. Es obligatorio para el personal de HONDUTEL, usar de forma activa los servicios de telecomunicaciones que brinda la empresa, ya que es la forma de comunicación interna oficial.
6. Todo empleado debe utilizar el servicio de telefonía inalámbrica de la empresa, fomentando el tráfico telefónico en la Red, generando y manteniendo ingresos para la Empresa mediante una recarga electrónica con deducción por planilla.
7. Implementar de manera continua e integrada la gestión de riesgos en todos los procesos institucionales y la constitución de un marco de trabajo sistematizado, estandarizado, permanente, proactivo y


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

sustentable en cumplimiento de las practicas obligatoria del Control Interno Institucional.

8. La empresa deberá aplicar un Plan de reducción de gastos y costos en las diferentes áreas; enfocado en: pago de horas extras, viáticos, energía eléctrica etc. A fin de mejorar el costo/beneficio de la Empresa.
9. El manejo de la información obtenida en las investigaciones deberá ser clasificada, confidencial y no podrá ser revelada o utilizada por personas ajenas a la institución sin aprobación previa de las autoridades competentes.
10. Para obtener la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), todo proyecto de inversión, alianzas, adquisición de materiales o servicios, deberá contar con los dictámenes financieros, legales y técnicos necesarios.
11. Cada área de la empresa deberá presentar los Avances Mensuales y Trimestrales del Plan Operativo Anual (POA), en los primeros (5) días hábiles del mes siguiente respectivamente.
12. Las áreas receptoras de pagos por servicios/productos de HONDUTEL, deberán depositar los fondos dentro del término de 24 horas después de la recaudación, exceptuando los fines de semana o días feriados el cual realizará el día hábil siguiente, en los bancos autorizados por la Empresa.
13. La Gerencia General autorizará la apertura de cuentas bancarias en los bancos privados, de acuerdo a los requerimientos de la empresa, para el debido respaldo de sus transacciones
14. Todas las áreas que están directamente relacionadas con los procesos contables; deberán de notificar al Departamento de Contabilidad cualquier cambio en el proceso, confirmación o modificación de cuentas.
15. Solo podrán adquirirse estaciones de trabajo de ofimática que hayan sido autorizados en el Plan Operativo Anual y presupuestario de cada área solicitante.
16. La empresa en todos sus niveles debe aprovechar al máximo la tecnología disponible o emergente en el ámbito nacional e internacional para promover el desarrollo tecnológico de las telecomunicaciones, a fin de satisfacer los requerimientos de la empresa y de los clientes.
17. El personal deberá recibir capacitación al menos dos veces al año en áreas que creen un valor agregado, acorde a la naturaleza de su trabajo y basados en la estrategia de la empresa.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

18. Los centros de atención a nivel nacional deben estar estandarizados a fin de posicionar la imagen de la empresa.
19. Se debe priorizar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes; aumentando su nivel de satisfacción, logrando con ellos la lealtad de los mismos, difusión gratuita y mayor participación en el mercado.
20. La capacitación de cada una de las áreas que conforman la empresa, debe estar enfocada a preparar al personal para la ejecución de sus funciones, y a su vez fomentar un clima más satisfactorio.
21. Las funciones internas de cada Gerencia/Dirección de HONDUTEL deberán ser conforme con las políticas de Control Interno establecidas por la Oficina Nacional de Desarrollo Integral del Control Interno (ONADICI).
22. Los avisos de pago de servicios para el personal de la empresa serán enviados vía correo electrónico.
23. Las estrategias para la fidelización de clientes deben ser socializadas con todas las áreas de la empresa.
24. No se permite la instalación de aparatos que son propiedad de personas o instituciones ajenas a la empresa, en las salas de equipo en espacios de HONDUTEL, sin reportar previamente al Departamento de Bienes Patrimoniales; exceptuando aquellos que son obtenidos a través de convenios firmados.
25. Los accesos y comandos a cada una de las diferentes centrales y equipos de gestión de telecomunicaciones se deben mantener en estricta confidencialidad.
26. Los sistemas de calidad deben ser planeados y desarrollados en relación directa con las funciones de cada Dirección y Gerencia.
27. El personal que deje de laborar en la empresa, deberá hacer entrega de archivos de tipo digital y físico contentivo de información relacionada con la empresa, considerados propiedad de la misma.
28. Todas las áreas deberán dar fiel y estricto cumplimiento a los acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) suscritos.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


29. Toda propuesta de mejora cuyo fin sea contrarrestar la fuga de ingresos será del conocimiento de la MAE y socializada en las áreas involucradas.

### **3.- Políticas de Rendición de Cuentas**

“Todo empleado de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones HONDUTEL, indistintamente de su nivel jerárquico debe promover y difundir el ejercicio de Rendición de Cuentas, el retraso, incumplimiento o entorpecimiento en cuanto a la presentación oportuna de información que por Ley debe declararse, es causal para la aplicación de sanciones del proceso disciplinario correspondiente”.

1. La supervisión en la gestión administrativa de HONDUTEL a nivel interno y de la ciudadanía en general, debe ser fortalecida a través de la transparencia y publicación oportuna de la información, salvo aquella de carácter reservado de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
2. HONDUTEL está en la disposición de establecer alianzas estratégicas con organizaciones sociales y/o estatales, a fin de dar respuesta a la ciudadanía en la prevención, identificación y denuncia de actos de corrupción relacionados con actividades propias de la empresa.
3. El personal a nivel nacional y en todos los niveles jerárquicos, en el desempeño de sus funciones deben trabajar conforme a los procedimientos establecidos y normas legalizadas mediante Resolución Gerencial, los cuales son de estricto cumplimiento para la adecuada operatividad de la empresa.
4. HONDUTEL asegura al ciudadano denunciante de actos de corrupción en la empresa, la confidencialidad y protección adecuada de sus datos personales.
5. El portal de Transparencia de la empresa es el recurso inmediato para fortalecer y aumentar la supervisión ciudadana sobre las operaciones de HONDUTEL.
6. Los ejercicios de rendición de cuentas por Gerencia/ Dirección deben de llevarse a cabo presentando los informes públicamente dentro de la empresa.
7. Todo empleado debe reportar e informar a las autoridades competentes cualquier anomalía detectada en la aplicación de los diferentes procesos empresariales.




	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

8. Los financiamientos o administración privada de recursos de HONDUTEL, deben hacerse públicos por medio de las redes internas institucionales y por los principales medios de difusión.
9. Todo tipo de donaciones que percibe o realiza la empresa, debe ser publicada con los datos e información completa y detallada.
10. La institución está en la obligación de publicar periódicamente el presupuesto de ingresos, gastos ejecutados y estados financieros.
11. Es deber de las jefaturas de la empresa, establecer y mantener actualizados mecanismos efectivos de control sobre aquellos bienes y/o equipos que son compartidos con el cliente para su uso, desde el momento de su adquisición hasta el momento en que el mismo es devuelto por el cliente o recuperado por la empresa.

#### **4.- Políticas del Comité de Riesgos**


1. Toda matriz de riesgos tendrá un dueño de proceso, quien será el encargado de gestionar y coordinar con las áreas involucradas la elaboración y presentación de las mismas ante el Comité de Riesgos para su respectiva validación.
2. El Comité de Riesgos a efecto de toma de decisiones para actividades lo hará con mayoría simple, y sobre decisiones referentes a regulaciones del Comité únicamente con mayoría calificada.
3. La elaboración de las matrices de riesgos es de carácter obligatorio para cada una de las áreas organizacionales de la empresa, quienes revisarán semestralmente las matrices validadas.
4. Cada área organizacional deberá priorizar los riesgos de las matrices que presentarán al Comité de Riesgos.
5. Las áreas de competencia serán responsables directos de mantener actualizadas sus matrices de riesgos con apoyo del Departamento de Organización y Métodos.
6. Es responsabilidad de los jefes de áreas organizacionales socializar con todas las dependencias bajo su cargo las matrices de Riesgos.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

7. Queda a criterio del Comité de Riesgos priorizar los riesgos por áreas utilizando metodología de Comparación por Pares o Sistema Sencillo de Puntuación.
8. La Gestión y Administración de Riesgos de la empresa serán de aplicación obligatoria a nivel nacional.
9. Cuando un proceso reúna varias matrices de riesgos la UCSGR será quien coordine con los involucrados la unificación de las mismas.
10. Las Matrices de Riesgos elaboradas por las áreas de competencia serán remitidas a la UCSGR, y de no ser objetadas, serán remitidas al Departamento de Organización y Métodos para incorporar las Actividades de Control en los respectivos procedimientos.
11. Toda evidencia que se registra en las Matrices de Riesgos deberá de contener la fecha del día de su realización.
12. Las Matrices que sean recibidas de manera oficial por el Comité de Riesgos, deberán ser enviadas de manera física y virtual, además de los requisitos requeridos para la elaboración, deberá de contar con el nombre y firma del responsable y la fecha de elaboración. Si no se reúnen estos requisitos no podrán ser recibidos por el Comité y de ser recibido se devolverán con las salvedades correspondientes.

## **5.- Políticas Para Presentar Proyectos Ante Junta Directiva y Comité Técnico del Fideicomiso**

1. Todo proyecto debe exigir un control de calidad continuo y especificar la metodología para su aplicación.
2. Los proyectos deben establecer claramente los procedimientos y áreas que intervienen desde el inicio de su ejecución hasta su finalización.
3. Todo proyecto debe organizarse en cuanto a una estructura que optimice los recursos de la empresa, determinando jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de realizar y simplificar las funciones de los equipos de trabajo o áreas que lo aplicarán.
4. Para fomentar el ahorro e inversión, es necesario que todo proyecto incluya los instrumentos de política fiscal vigentes, investigando a nivel nacional e internacional, si fuera el caso, los impuestos implícitos así

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


como las exenciones si las hubiera, y los requisitos legales mínimos para operar.

5. En todo proyecto que implique la compra de equipo, el área responsable debe asegurarse que el mismo no exista en el inventario de la empresa y que sea indispensable para la rentabilidad del proyecto.
6. Toda idea de proyecto debe ser socializada con las áreas involucradas previo a la elaboración de perfil para la solicitud de dictámenes.
7. Todas las áreas involucradas en la elaboración de dictámenes de proyectos deben cumplir con la lista de verificación determinada por la Dirección de Ingeniería para tales efectos.
8. Cada área deberá dictaminar de forma puntual según lo solicitado apegándose únicamente a su ámbito de competencia.
9. En la ejecución de proyectos a través de terceros se deberá exigir las garantías de calidad y cumplimiento.
10. Es imprescindible que los proyectos tengan una breve descripción del impacto ambiental que significa su ejecución y operación; y la mitigación del mismo.
11. La Dirección Legal no podrá someter a Junta Directiva proyectos que no cuenten con los respaldos legales, técnicos, financieros u otros necesarios para determinar su viabilidad.


## **V.- POLÍTICAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL**

### **1.- Dirección de Tecnologías de la Información**


1. Tecnologías de la Información de Región Centro-Sur dictará las políticas y directrices relacionadas con la labor operativa de TI, las que serán de estricto cumplimiento a nivel nacional.
2. Bajo ninguna circunstancia empleados de Tecnologías de la Información pueden utilizar los recursos informáticos para revisar actividades prohibidas por las normas establecidas o por Normas Jurídicas Nacionales e Internacionales.
3. Tendrán el acceso a las instalaciones al centro de cómputo solamente el personal autorizado mediante el registro de la huella digital o registrado en el cuadro de control de ingreso manual.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

4. Tendrán acceso a las instalaciones de DTI aquellos visitantes con propósitos específicos y autorizados, que previamente se han identificado en el área de recepción en donde se registrará sus datos personales, motivo de la visita, hora de entrada y salida.
5. Tecnologías de la Información tendrá la responsabilidad únicamente sobre los Equipos y Software de la infraestructura Tecnológica ubicados en sus oficinas, administrados y adquirido a través de TI.
6. Tecnologías de la Información, es la única área de la empresa autorizada para definir especificaciones técnicas a considerar en la adquisición y/o asignación de equipo Ofimático.
7. Tecnologías de la Información no se hace responsable por proyectos en mantenimiento, instalaciones, configuraciones, contratos u adquisiciones de bienes y/o servicios informáticos que no se haya involucrado a TI desde su conceptualización, diseño, desarrollo, pruebas, implementación y producción.
8. La compatibilidad y funcionamiento de bienes y/o servicios informáticos en los cuales no se haya involucrado a TI, será responsabilidad exclusiva del Área que lo generó.
9. Personal ajeno a la DTI a nivel nacional, no está autorizado a dar mantenimiento Técnico Correctivo o Preventivo a los elementos de red Intranet y equipo Ofimático, ya que dicha actividad es responsabilidad exclusiva de la oficina principal de TI Región Centro Sur.
10. La entrega y/o acceso a la información de la empresa, así como el acceso a su infraestructura tecnológica por parte de terceros se realizará en base a la suscripción de convenios de confidencialidad autorizados por escrito por la MAE o a la existencia de este tipo de cláusula en los contratos u órganos de trabajo respectivo.
11. El Software de uso de la empresa será adquirido únicamente por medio de las siguientes fuentes: compra, donación oficial o desarrollo local en el Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas.
12. El Software adquirido por Tecnologías de la Información deberá contar con la licencia legal del mismo, incluyendo información para su instalación.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


13. El Software desarrollado localmente se hará dentro del ámbito de competencia de Tecnologías de la Información, por lo tanto, ningún proyecto de software se podrá hacer en otra área de la empresa.
14. Sin autorización escrita extendida por el titular de la DTI, personal ajeno a dicha Dirección no puede retirar, conectar, desconectar, mover o trasladar cualquier tipo de equipo de comunicaciones.
15. Si empleados de la empresa por voluntad propia hacen uso de sus computadoras personales para asuntos de trabajo, estarán sujetos a las políticas de la empresa en cuanto al uso de programas o software, durante las mismas estén siendo usadas en instalaciones de la empresa.
16. Todo requerimiento de desarrollo o mantenimiento de aplicaciones informáticas deberá ser presentado mediante solicitud escrita a Tecnologías de la Información (TI), con los requisitos, documentación soporte y el visto bueno del Jefe del área solicitante.
17. Se creará una única cuenta de correo electrónico o perfil de usuario por empleado, y solo si lo necesita para el normal desarrollo de sus actividades laborales.
18. DTI no podrá deshabilitar o eliminar cuentas de correo electrónico o perfiles de usuarios en tanto la Dirección de Talento Humano no notifique por escrito a Tecnologías de la Información (TI), sobre el personal que ha sido cancelado.
19. Ningún empleado de Tecnologías de la Información (TI), puede tener acceso a la información de los buzones de correo electrónico; solo con autorización por escrito de la Gerencia General.
20. En caso de requerir acceso al buzón de correo electrónico o archivos digitales de empleados cancelados, únicamente se hará mediante solicitud del jefe inmediato, adjuntado la autorización escrita de la Gerencia General o en su defecto de la Dirección de Talento Humano.
21. No es responsabilidad del administrador de la plataforma de correo electrónico, solventar problemas de dominios externos que se encuentren en listas negras.
22. Dependiendo de las funciones específicas de cada empleado, el Director de Tecnologías de la Información (TI) autorizará aumentar a una categoría superior la cuenta de los buzones, previo a una solicitud por escrito del jefe inmediato.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

23. Se procederá a bloquear la cuenta de aquellos usuarios que falten a las políticas relacionadas al uso del correo electrónico y se notificará al jefe inmediato del empleado que comete la falta.
24. En casos emergentes como fallas técnicas, el administrador de correo estará facultado para realizar cambios en la contraseña de acceso al servidor de correo, previa notificación al Director de Tecnologías de la Información (TI) o Sub Director de Comunicaciones, y posteriormente, haciendo entrega formal de dicho cambio y deberá ser archivada en la caja fuerte de la Dirección de Tecnologías de la Información (TI)
25. Todo Documento que se desee publicar a través del administrador de correo, deberá ser enviado entre las 8:00 am y 3:00 pm. Si el documento es enviado en el tiempo antes mencionado será publicado el mismo día, solicitudes entregadas fuera de tiempo serán publicados al día siguiente.
26. Las publicaciones del sindicato solo serán autorizadas por el Gerente General y en su defecto el Sub Gerente General.
27. El empleado es responsable de todas las actividades (envío, recepción o eliminación de correos y realización de su propio respaldo) realizadas con su cuenta de correo electrónico, proporcionada por Tecnologías de la Información (TI).
28. No es permitido utilizar el correo electrónico institucional para cualquier propósito personal ya sea comercial o financiero.


## **2.- Dirección Legal**

1. Toda solicitud deberá ser presentada por escrito y por el titular responsable de cada gerencia, dirección o departamento, debiendo acompañar la documentación que respalde la solicitud.
2. Se dará respuesta en tiempo y forma a las solicitudes formuladas por las dependencias de la empresa, siempre y cuando la resolución de las mismas o la emisión de opiniones y dictámenes le corresponda a esta dirección de conformidad con el Manual Organizacional y Régimen Organizacional Interno de la empresa y la normativa vigente.
3. La Dirección Legal priorizará la resolución de las solicitudes formuladas por las diferentes dependencias de acuerdo con su relevancia e impacto, debiendo ser evacuadas en el menor tiempo posible.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

4. La Dirección Legal no se responsabilizará por las opiniones y dictámenes que contengan argumentos legales que no hayan sido emitidos por la misma. Asimismo, tampoco asumirá ninguna responsabilidad por la procedencia y certeza de los argumentos esgrimidos en las opiniones y dictámenes técnicos y financieros, la cual correrá a cargo de las dependencias que las emitan.
5. Se gestionará toda solicitud de emisión de resolución gerencial siempre y cuando contenga las actas de consenso firmadas por todas las dependencias involucradas y los anexos respectivos.
6. Se elaborará dictamen y proyecto de resolución de las solicitudes presentadas por las diferentes dependencias, siempre y cuando el asunto sea competencia de esta Dirección, con el fin de ser sometido a conocimiento de la Gerencia General y para posterior aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), lo anterior solamente cuando se remita la documentación de manera completa en el plazo de cinco (5) días hábiles.
7. La gestión y seguimiento de las demandas interpuestas por la empresa y en su contra se llevará a cabo de acuerdo con la normativa legal aplicable.
8. Es responsabilidad de la Dirección Legal comunicarle a las autoridades competentes de todo acto o procedimiento del que tenga conocimiento y pueda causar perjuicio o implique omisión o delito.
9. La Dirección Legal se responsabilizará de recibir y custodiar únicamente los contratos debidamente suscritos que sean de su competencia de conformidad con el Manual Organizacional y Régimen Organizacional Interno de la empresa y la normativa vigente.
10. Toda información recibida de otras áreas de la empresa y que este relacionada al Departamento de Asuntos Regulatorios, debe ser enviada en formato digital ya sea a través de la Intranet o mediante unidades de almacenamiento de datos.
11. El personal del Departamento de Asuntos Regulatorios atenderá únicamente a representante de operadores y sub-operadores debidamente autorizados y/o a acreditados.
12. Al momento que se realicen inspecciones o cualquier otra diligencia de CONATEL en las áreas de HONDUTEL, deberá participar al menos un representante del Departamento de Asuntos Regulatorios.



	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


13. El Departamento de Asuntos Regulatorios es el área calificada para informar a todas las áreas de HONDUTEL acerca de las nuevas resoluciones, consultas públicas y cualquier otro documento que CONATEL publique.

### **3.- Gerencia de Planificación y Desarrollo**

#### **3.1 Departamento de Organización y Métodos**

1. Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en base a estudios previos elaborados por el Departamento de Organización y Métodos.
2. La estructuración y/o fortalecimiento organizacional se hará en función de los objetivos y metas empresariales y no en función de personas.
3. Una vez aprobada la nueva estructura organizacional, de forma inmediata se deben hacer las modificaciones en el Manual de Funciones, Procedimientos, y socializar las mismas a nivel institucional.
4. Como resultado de la reestructuración los órganos competentes deberán hacer los ajustes correspondientes en aspectos financieros, técnicos, logísticos, y de recurso humano.
5. El Departamento de Organización y Métodos no se hará responsable de solicitar la legalización de procedimientos que no hayan sido coordinados o consensuados mediante acta por esta área organizacional.
6. Las solicitudes se atenderán de acuerdo a programación interna elaborada según fecha en que se recibe el requerimiento.
7. Si después de 2 convocatorias realizadas para el diseño/rediseño del procedimiento ningún área atiende la misma, el procedimiento será reprogramado a fechas posteriores para no causar atraso en el desarrollo de otras solicitudes.
8. La no asistencia de (2) veces consecutivas por parte de alguna de las áreas convocadas para el diseño/rediseño del procedimiento dará por entendido que se está de acuerdo con la propuesta elaborada y estará obligado a la firma del acta respectiva.
9. Todo trabajo que tiene efecto organizacional, se hace con la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), a través de la resolución




	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

gerencial correspondiente, en coordinación con la Dirección Legal para asegurar que tenga el fundamento legal respectivo.

10. Todo acto que represente creación y/o modificación en el campo organizacional y administrativo, debe ser respaldado por un acta de consenso firmada por todas las partes involucradas.
11. Los jefes deben comprometerse a que los participantes que asignen para representar a su área en el análisis, la creación y/o rediseño, del procedimiento sean los más facultados, con la experiencia suficiente y que les sea conferido poder de toma de decisión amplia para facilitar el consenso entre partes en un tiempo efectivo.
12. A fin de evitar la pérdida de tiempo efectivo de trabajo en el análisis, creación y/o rediseño de procesos y procedimientos se debe prevenir a las jefaturas de las áreas involucradas que la asignación de participantes, salvo caso fortuito, debe ser desde el inicio y hasta la firma de acta de consenso.
13. Los jefes de cada órgano son los responsables de detectar las necesidades de creación y/o rediseño de procedimientos, y a su vez solicitar oficialmente el apoyo al desarrollo de los mismos.
14. Los jefes de cada órgano son los garantes de hacer del conocimiento al personal bajo su responsabilidad en un máximo de 15 días posterior a la publicación oficial de las normas institucionales, la aplicación de procedimientos, sus controles y de supervisar a lo interno la efectiva ejecución de los mismos.

### **3.2 Dirección de Planificación Corporativa**

1. Sólo se recibirán propuestas de Alianzas Estratégicas de manera formal, en papel membretado y con firma y sello de la autoridad suprema de la empresa, y debidamente apostillado si fuese una empresa extranjera.
2. Las empresas extranjeras interesadas en realizar alianzas estratégicas deberán contar con representante legal en el país, asimismo se verificará su dirección física, teléfono, correo electrónico y documentación que lo acredita como tal, y que este no tenga problemas con la autoridad en Honduras.
3. Para realizar las modificaciones de las metas formuladas en el Plan Operativo Anual, el área solicitante deberá enviar el requerimiento a la Dirección de Planificación Corporativa con las debidas justificaciones del


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

caso y con diez días de anticipación para poder realizar el ingreso al sistema.

4. El Sistema de Integración Financiero (SIAFI), solamente permite realizar un total de tres modificaciones anuales por cada institución.
5. Cada Dirección o Gerencia al realizar la solicitud de un instructivo, deberá presentar la documentación soporte de su proyecto o plan de negocio con 15 días de anticipación a la fecha de puesta en marcha del proyecto y deberá adjuntar los dictámenes: Legal, Financiero, Técnico y demás documentos adicionales que se requieran.
6. La Dirección de Planificación Corporativa es la única área facultada para realizar el cronograma de trabajo y las evaluaciones trimestrales, a cada una de las Direcciones y Gerencias con el propósito de velar por que se cumplan con las metas establecidas en la formulación del Plan Operativo Anual (POA).

### **3.3 Dirección de Ingeniería**


1. Todos los proyectos deben estar orientados a priorizar y cumplir con los requisitos y necesidades del cliente, disponiendo de los recursos necesarios para el desarrollo de los mismos, permitiendo de esta forma alcanzar los compromisos al plan estratégico de nación, y a los objetivos estratégicos de la Empresa.
2. La dimensión de las redes y plataformas contempladas en los proyectos, deberán estar orientados a ofrecer Mult.-servicios que reduzcan la brecha tecnológica que actualmente tiene el país.
3. Toda actividad laboral se enfocará a fomentar una cultura de investigación, desarrollo, optimización de los recursos, y mejora continua, para alcanzar los mejores índices de productividad de la dirección.
4. En el planteamiento de los proyectos, se debe contemplar la penetración de los multi-servicios a las comunidades en todo el país, para fortalecer el desarrollo social de la nación.
5. Cada Proyecto debe estar enmarcado bajo el triángulo estratégico institucional que impulsa la generación de valor público, para obtener apoyo político, todo bajo la consideración que se tiene la capacidad operativa para el desarrollo de cualquier proyecto o si no contemplar el entrenamiento requerido para la ejecución de estos.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


6. Toda red de transporte que se construya por medio de fibra, cobre, inalámbrico u otro, debe contar con su respectivo diseño, planos, y toda la información soporte que sea necesaria para el mantenimiento de estas redes.
7. Para mantener un efectivo método de valoración de activos, se debe gestionar la realización y revisión periódica de todos los edificios y terrenos de la empresa, contemplando el levantamiento del inventario de los equipos de transmisión, conmutación, etc., que están instalados en estos sitios.
8. Para optimizar el flujo financiero de la Empresa, se evaluará constantemente el uso de los recursos de la misma, considerando aspectos como; consumo de energía, uso de espectro radioeléctrico, enrutamiento de numeración, control de tráfico de la red, entre otros que son supervisados por esta dirección.
9. Para mantener la visión enfocada al desarrollo del país en lo que a telecomunicaciones se refiere, se harán actualizaciones permanentes al Plan Maestro de la Empresa.
10. Para que la Empresa pueda incursionar sobre nuevas formas de generar ingresos y lograr el fortalecimiento de sus finanzas, la Dirección de Ingeniería debe buscar constantemente modelos de negocios/alianzas estratégicas.

#### **4.- Gerencia de Negocios**


1. En la asignación de nuevos servicios, se dará prioridad en la instalación al cliente comercial sobre el Residencial.
2. Para asegurar la competitividad dentro del mercado, se deberán revisar periódicamente las tarifas y promociones de la empresa, Así como también las nuevas tecnologías en que se incursionen.
3. No podrá brindarse información (como datos personales, datos de facturación, otros) a terceras personas, solamente al propietario de la línea telefónica.
4. Los gestores de atención deberán ser previamente certificados en conocimiento y experiencia en atención al cliente, antes de tomar posesión en el puesto asignado.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

5. Todo gestor de atención al cliente no aceptará regalías y deberá cumplir con el protocolo de Área de Trabajo Limpio (ATC).
6. No se atenderá ninguna solicitud de servicio requerida por el cliente, que no cumpla con todos los requisitos establecidos por la Empresa.
7. Los empleados asignados en los diferentes Departamentos de Atención al Cliente no podrán recibir visitas en horas laborales; así como también no deberán utilizar teléfono celular en el momento que estén atendiendo un cliente.
8. Para la obtención de los productos y servicios adicionales, el cliente deberá estar al día en sus pagos y cumplir con los requisitos requeridos, salvo excepciones estratégicas que deberán ser aprobadas por la autoridad superior correspondiente.
9. Toda recaudación producto de la venta de los diferentes servicios no deberá de exceder de 24 horas para enterar dichos valores en la institución bancaria o tesorería de nuestra Empresa, amparados en la Ley de Presupuesto vigente.
10. El libro de quejas y sugerencias siempre debe estar a la vista de los todos los clientes y deberá de ser revisado mensualmente por el supervisor del área, con el objetivo de retroalimentar a su equipo de trabajo mensualmente como parte de la mejora continua.
11. Ningún Departamento de Atención al Cliente a nivel nacional, podrá modificar la imagen corporativa de sus oficinas sin previa autorización Gerencial.
12. Toda modificación de Factura que se derive de un Reclamo, podrá ser únicamente ingresados por personal autorizado.
13. Para que el reclamo de un cliente tenga validez deberá ser presentado de manera escrita, correo electrónico o de manera presencial llenado el formulario utilizado para tales fines.
14. La resolución de todo reclamo, no debe exceder de ocho días hábiles, para lo cual el analista está obligado a darle el seguimiento oportuno ante todas las áreas involucradas.
15. La reposición de facturas deberá únicamente ser entregadas al titular de la línea, o en su defecto a una persona autorizada con copia de la identidad del cliente.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

16. Las solicitudes de las diferentes áreas de la empresa, para ingresar o eliminar cargos, créditos, fijos o temporales, de los servicios que presta HONDUTEL, se recibirán dentro de los tres (3) días hábiles previos al cierre del ciclo de facturación establecido por la Empresa.
17. Solamente se realizarán reversiones en sistema de pago solicitadas, que se hagan acompañar por notificación escrita y con antigüedad menor a dos (2) meses.
18. El Recurso Humano de los Call Center deberá apegarse al protocolo de atención en línea, con los estándares de calidad de HONDUTEL y conocer qué área acudir para dar solución a cualquier reclamo/queja realizado por el cliente.
19. El Plan de Fidelización no puede ser ejecutado, sin antes ser socializado con todas las áreas de la empresa.
20. Las facturas por los servicios brindados deberán ser impresas del 01 al 10 de cada mes.
21. Para ejecutar efectivamente el proceso de facturación del tráfico telefónico cursado por Hondutel, Operadores y Sub Operadores, Liquidación de tráfico telefónico internacional (Entrante y Saliente) con los Carriers en cualquier modalidad de pago, se debe apegar al cumplimiento de convenios y contratos firmados por ambas partes.
22. Para realizar el intercambio de facturas del tráfico telefónico entre Hondutel, Operadores y Sub Operadores, se tomará como canon los plazos establecidos por las normativas vigentes emitidas por el Ente Regulador (CONATEL).
23. Los cálculos de los intereses moratorios, saldos adeudados por Operadores y Sub Operadores, deben ser efectuados según contratos firmados y normativas vigentes.
24. Los servicios de arrendamiento y facilidades, de Operadores, Sub Operadores y Carriers, deben ser ofrecidos conforme a los procedimientos establecidos para este fin y las normativas vigentes.
25. Para optimizar los gastos, maximizar los ingresos y minimizar los valores por discrepancias de tráfico telefónico cursado entre Operadores, Sub Operadores debe asegurar que los contratos firmados estén en concordancia con los procedimientos establecidos en la empresa.


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

26. Una vez contando con las declaraciones de tráfico internacional entrante, saliente y cuando el margen de diferencia no sea mayor al 2% se procede a elaborar estados de cuenta, y estructurar información de apoyo para los reclamos que se presenten sean por discrepancias o enmiendas.

27. La información necesaria para control y registros financieros, debe estar de acuerdo con la aprobación de las tasas de terminación de tráfico telefónico internacional aprobadas por la máxima autoridad.

#### **4.1 Políticas Generales de Ventas**

1. El gestor de atención/ventas deberá de atender con calidad, amabilidad y ofrecer toda la información a los clientes.
2. El personal que integra la fuerza de ventas, al momento de ofrecer los servicios deberán tener buena presentación y estar debidamente identificados con su respectivo carnet de la empresa para seguridad del cliente.
3. Para ingresar las solicitudes de nuevos servicios se deberá verificar y analizar el comportamiento crediticio de todos los servicios que tenga el cliente con HONDUTEL y los datos proporcionados por el mismo.
4. No podrá brindarse información (como datos personales, de facturación, otros) a terceras personas, solamente al propietario de la línea telefónica o al propietario del contrato de Internet ADSL, salvo orden judicial emitida por el Juzgado competente.
5. La información de la empresa y del cliente deberá de manejarse en forma confidencial y únicamente para fines que le competen a la misma.
6. Los gestores de atención al cliente no aceptarán regalías y darán al cliente trato sin distinción alguna.
7. No se atenderá ninguna solicitud de servicio requerida por el cliente, que no cumpla con todos los requisitos establecidos por la Empresa.
8. Todo gestor de atención al cliente será garante del buen uso de su perfil de usuario, de lo contrario se deducirán las responsabilidades conforme al Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo vigente a la fecha.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

9. Cada ejecutivo de ventas es responsable de la cartera de clientes asignada, debiendo mantener actualizado el expediente con el contrato de servicios vigente y demás solicitudes.

10. Todo trámite deberá ser realizado por el titular de la línea telefónica identificado por su respectiva tarjeta de identidad/pasaporte; o en su defecto por un tercero con una carta poder debidamente legalizada.

11. Fechas de corte de los servicios

<b>Servicio</b>	<b>Fecha de Corte</b>
Plan Ahorra Mas	01 al 15 de cada mes
Líneas Telefónica	01 al 30 de cada mes
Cancelación o Supresión de línea fija	05 al 10 de cada mes
Ingreso de ADSL	01 al 30 de cada mes
Exclusiones ADSL	01 al 05 de cada mes
Cambio de velocidad ADSL	01 al 30 de cada mes
Todos los bloqueos	01 al 30 de cada mes
Identificador	01 al 30 de cada mes
Privacidad	01 al 30 de cada mes
Traslados	01 al 23 de cada mes
Cambio de Nombre	01 al 23 de cada mes
Cambio de Numero	01 al 23 de cada mes

12. Todos los centros de atención deberán utilizar un Manual de Tarifas Oficial, desarrollado por el área competente para que sirva de consulta y sea una herramienta de capacitación.


## **5.- Gerencia de Operaciones**

1. Las actividades técnicas deberán programarse de acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo Anual (POA) del área y en su presupuesto anual.

2. Los planes de mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de telecomunicaciones deben estar definidos y valorizados al final del tercer trimestre de cada año, para que se incluyan en el presupuesto del año siguiente.

3. Para Dar cumplimiento a los índices establecidos en el contrato de concesión, normas internacionales y acuerdos de servicio que se convengan con los clientes, El Gerente de Operaciones deberá




	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

Asegurarse que se establezcan los mecanismos necesarios y herramientas adecuadas que permitan un control y evaluación continuos sobre el grado de servicio y niveles de calidad alcanzados por los sistemas de telecomunicaciones.

4. La gestión y operación de la infraestructura de Telecomunicaciones deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales en todos los niveles de su plataforma tecnológica, establecidas por el ente Regulador y las normas institucionales de HONDUTEL.
5. Los materiales utilizados para brindar productos, servicios de calidad y atender requerimientos de los clientes, deben cumplir los estándares nacionales e internacionales (FCC, UIT, IEEE).
6. L Los trabajos de mantenimiento preventivo deben ser programados en horarios que causen el menor impacto en el servicio a nuestros clientes; así como los Mantenimientos Correctivos deberán ser atendidos a la brevedad posible.
7. El Plan de Frecuencias de la red móvil GSM, deberá ser administrado únicamente por la Subdirección de Tecnología Inalámbrica a través del área de Celdas y Optimización.
8. Los equipos de la red IP y el ancho de banda de internet, será administrado y supervisado a nivel nacional exclusivamente por la Dirección de Tecnologías IP.
9. La auditoría de equipos, de la red IP y rede de Fibra Óptica podrán ser gestionadas periódicamente y sin previo aviso por la Gerencia de Operaciones a través de la Dirección de Servicios de Tecnologías IP y la Dirección de Operación y Mantenimiento, según la Región.
10. Toda conexión de capacidades en la red de transmisión, se hará mediante solicitud por escrito firmada por el cliente y recibida por la Gerencia de Negocios o dependencias técnicas, que a su vez será enviada a la Sub. Dirección de Redes de Transporte para su ejecución.




	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

11. Toda instalación de equipos de terceros en sitios de Hondutel se hará únicamente a través de autorización por escrito de la Gerencia General o la Gerencia de Negocios.
  
12. No será permitido el ingreso de personal foráneo, a edificios técnicos de la empresa sin la autorización por escrito de la Gerencia de Operaciones y para acceder a salas de terceros ubicadas en la empresa, deberán portar autorización por escrito de la Gerencia de Negocios o Gerencia General, por un período vigente según sea el caso.
  
13. Las capacidades en la Red de Transmisión, no deberán mantenerse conectadas por un período mayor a 30 días calendarios, para servicios que no iniciaron su operación por falta de equipos del cliente.
  
14. Los accesos físicos a las centrales de conmutación será permitido únicamente con autorización por escrito de la Sub. Dirección de Conmutación de la Región y deberán llevar una bitácora de registro en cada una de ellas.


## **6.- Gerencia de Recursos Institucionales**

### **6.1 Dirección de Administración**

1. Todas las instalaciones de la empresa a nivel nacional deberán contar con seguridad permanente para salvaguardar los bienes, materiales y recurso humano de la empresa.
  
2. Todo el recurso humano y activo de Hondutel deberá estar debidamente asegurado.
  
3. Todas las adquisiciones de suministros y contratación de servicios estarán regidas por las disposiciones generales de presupuesto, ley de contratación del estado y su reglamento vigente.
  
4. La habilitación de usuarios al sistema en modulo de Almacenes, lo aprobara únicamente el Administrador de Datos Maestros asignado dentro de la Dirección de Administración.
  
5. La creación de códigos de material estará centralizado en la Dirección de Administración.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


6. El Departamento de Almacén General deberá realizar el levantamiento físico de inventarios como mínimo dos veces al año.
7. Cada vez que surjan cambio de jefaturas de almacenes, deberá hacerse levantamiento físico de inventario para entrega- recepción.
8. Los ajustes de materiales deberán estar debidamente justificados, documentados y avalados por los procedimientos establecidos.
9. Todo material que ingrese al stock de almacén, deberá estar debidamente codificado y cargados en el sistema.
10. Todas las áreas organizacionales que posean almacenes serán responsables de la administración de su inventario.
11. Todo movimiento de materiales, equipos y herramientas (Ingresos, salidas y ajustes); deberá contar con la documentación soporte de acuerdo al caso.
12. Toda empresa proveedora de Hondutel deberá estar debidamente inscrita en el banco de proveedores de la empresa, y tener actualizada su documentación de proveedor activo.
13. Toda compra realizada deberá ser solicitada por el área interesada, emitiendo solicitudes vía sistema y se hará mediante el documento de orden de compra emitida única y exclusivamente por el Departamento de Proveeduría y su equivalente en las regionales.
14. La aprobación de una compra o servicio la determina única y exclusivamente el área solicitante, tomando en cuenta los parámetros establecidos.
15. Todo activo de la empresa deberá estar debidamente identificado con su número de inventario
16. Se consideran activos los que tengan precios mayor o igual a L. 300.00 (Resolución N° CGR-003-2010).
17. Las depreciaciones en SAP se realizarán mensualmente utilizando el sistema de Línea Recta.
18. Toda persona que se le asigne un activo es el responsable de la custodia y buen uso del mismo.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

19. Todos los activos que sean entregados en los almacenes se harán con nota de cargo y responsabilidad respectiva
20. Todo vehículo de la empresa deberá tener asignado un número de registro y estar debidamente identificado.
21. Todo arrendamiento de espacio, terreno o edificio estará regido mediante la suscripción de un contrato.
22. Los equipos de la Red Intranet, serán cargados al empleado que ocupa el lugar en donde se encuentren ubicados los mismos.
23. Los equipos de comunicaciones solo pueden ser retirados por personal de la DTI, previa notificación de tal movimiento a la persona que tiene cargados los mismos y al Departamento de Bienes Patrimoniales; de no ser así cualquier pérdida, daño o extravío será responsabilidad del personal que hace el retiro.
24. Si se retira equipo de comunicaciones que no dará ninguna utilidad en otra área de la empresa, debe ser entregado por DTI al Departamento de Bienes Patrimoniales para que realice el descargo respectivo.

## **6.2 Dirección de Talento Humano**

1. No se contratará personal, sin haber aprobado el proceso de reclutamiento y selección establecido por la Empresa.
2. Todo empleado estará obligado a actualizar los datos personales y laborales de sus expedientes de forma anual, y a notificar inmediatamente a esta Dirección cualquier cambio en la información que lo conforma, así como entregar la información que esta Dirección le solicite en cualquier tiempo.
3. El personal contratado antes de concluir su periodo de prueba, será evaluado por desempeño y las aptitudes, lo cual servirá de base tanto para la renovación de su contrato como para su desarrollo, capacitación, estímulo o cancelación.
4. Todo el personal estará sujeto a evaluaciones mensuales por su jefe inmediato y a someterse a la evaluación del desempeño, que será realizada al menos dos veces al año por el área competente.
5. Toda persona que ingrese a Hondutel, deberá recibir una inducción en los primeros 30 días, a partir de su contratación y participar de las que posteriormente se organicen.


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

6. Todo empleado que resulte de bajo rendimiento posterior a la evaluación del desempeño deberá someterse a un programa de capacitación para reforzar sus competencias en el término de 60 días.
7. Los ajustes salariales se harán en base a méritos, elaborando un dictamen para tal efecto considerando la evaluación del desempeño y las capacitaciones a las que se hayan sometido en los últimos dos años.
8. El personal deberá presentar un pase de salida firmado por su jefe inmediato para poder salir de las instalaciones.
9. Se entregaran constancias de trabajo solamente los días martes y jueves de cada semana a su titular o a un representante del mismo debidamente acreditado.
10. Todo empleado que rinde caución, declaración Jurada de Bienes o Fondos del Estado, deberá presentar en el mes de enero constancias de declaración para su respectiva renovación.
11. Cuando el empleado requiera la suspensión o prórroga de sus vacaciones deberá enviar un memorando del jefe de área justificando dicha acción.
12. Todo el personal que solicite vacaciones anticipadas que no ha cumplido el año de laborar en la empresa deberá enviar con previa autorización del jefe inmediato, una nota para su aprobación.
13. Los jefes de área están en la obligación de llevar un archivo para control de vacaciones y la programación anual de las mismas del personal bajo su responsabilidad.
14. Es de carácter obligatorio para los empleados que están siendo reintegrados tomar sus vacaciones pendientes a partir de la fecha establecida en la resolución legal de reintegro emitida por la Dirección Legal, y de conformidad a la toma de posesión firmada por el jefe inmediato.

## **7.- Gerencia de Finanzas**


### **7.1 Dirección de Finanzas**

1. Con el propósito de determinar la viabilidad y factibilidad de los proyectos de inversión, alianzas estratégicas, adquisición de materiales y servicios, etc., las áreas que soliciten un dictamen financiero deberán


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

cumplir con los requerimientos técnicos (demanda y oferta de los servicios, proyecciones de venta, dictamen técnico, entre otros), establecidos por la Gerencia de Finanzas.

2. El portafolio de negocios para las inversiones deberán priorizarse por el comité técnico:
  - Inversiones en proyectos orientados a mejorar la infraestructura de la Empresa para expandir la explotación del servicio de datos residencial y corporativo.
  - Proyectos que generen ingresos adicionales a la Empresa con mínima inversión.
  - Inversiones que incrementen la eficiencia de las facilidades ya existentes.
  - Inversiones para la expansión de nuevas líneas telefónicas y/o productos y servicios de valor agregado, en zonas nuevas donde el estudio socioeconómico muestre que dichos servicios generaran rentabilidad.
  - Inversiones dirigidas al sostenimiento o incremento de los ingresos y la reducción de gastos.
  
3. El Departamento de Contabilidad, para presentar información confiable y oportuna, deberá conciliar, revisar, evaluar, y actualizar los registros contables, en forma mensual, trimestral, semestral o anual con las áreas involucradas en el proceso contable, a nivel nacional.
  
4. Toda confirmación de saldo de cuentas por cobrar o pagar será conciliada con el Departamento de Contabilidad previo a cualquier acción a realizarse.
  
5. Previo al cierre contable deberá hacerse preliminarmente, una revisión comparativa de los ingresos y gastos con la programación presupuestaria, misma que será realizada por el Departamento de Presupuesto. A fin de garantizar que la información financiera sea congruente con las disponibilidades presupuestarias.
  
6. El cierre contable debe efectuarse el 10 de cada mes y posteriormente presentar los Estados Financieros a la Secretaria de Finanzas de acuerdo a la fecha establecida en las disposiciones generales de presupuesto.
  
7. Todo registro de las operaciones contables de la empresa, se realizara en moneda nacional, aplicando a los montos en moneda extranjera el tipo de cambio vigente a la fecha de realizar la transacción.


	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

8. Deberán actualizarse trimestralmente los registros contables por fluctuación cambiaria, de las diferentes monedas utilizadas en los préstamos de la deuda externa suscritos por HONDUTEL.
9. El Departamento de Contabilidad deberá conciliar los saldos en libros con las diferentes áreas ya sea en físico, contratos y valores; por lo menos una o dos veces al año de manera obligatoria.
10. La cuenta Fondos Restringidos con el PNUD, serán montos transferidos a este organismo exclusivamente para el financiamiento de proyectos y adquisición de materiales, bienes y servicios a través del programa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
11. El saldo de la reserva por revaluación de activos, se afectara únicamente cuando un bien se venda o se enajene.
12. El método para calcular la depreciación de los activos fijos, será el de línea recta.
13. Los registros que se efectúan a través del sistema por los procesos de interface realizados por las diferentes áreas, deberán ser validados por el centro gestor responsable, enviando la información los primeros tres días de cada mes para la debida revisión contable.
14. De existir un reproceso en el sistema de facturación que ya se había reportado al Departamento de Contabilidad para el proceso de archivos, se debe notificar por escrito para su reversión siempre y cuando este entre los primeros cinco días calendarios de cada mes, considerando que habrá deducción de responsabilidades por los daños y perjuicios que ocasionen a la Empresa.
15. El Departamento de Contabilidad deberá realizar conciliaciones bancarias mensuales de todas las cuentas recaudadoras, la cual debe presentarse firmada por quien la elabora y el supervisor del área quien lo revisa de manera mensual.
16. Deberá de adoptarse el catalogo contable para la clasificación de cuentas bajo la estructura contable del Estado de Honduras.
17. Todo cambio de sistema contable-financiero-presupuestario, deberá contar con una homologación del manual contable vigente, conciliación de saldos con las áreas y mantener en operación ambos sistemas por un periodo de tres a seis meses, hasta confirmar su efectividad.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>


18. En el primer semestre de cada año, se solicitará autorización a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), para llevar a cabo el proceso de contratación de la firma Auditoria que realizará la auditoría a los estados financieros anuales, a fin de que la contratación se realice en forma oportuna y permita a la Empresa contar con el informe respectivo para la toma de decisiones.
19. Considerando la situación de liquidez de la Empresa, el Departamento de Tesorería deberá programar los pagos en forma periódica (semanal, quincenal y mensual), de acuerdo al flujo de caja en el que estarán contemplados todos los vencimientos que correspondan al periodo.
20. Previo a la emisión de cheques deberá contarse con la solicitud de pago y la documentación soporte requerida de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.
21. Los cheques emitidos deberán estar de acuerdo a los niveles de firma autorizados por el Reglamento vigente de clasificación de firma y autorización de pagos de los funcionarios y ejecutivos de HONDUTEL.
22. Los pagos por transferencia bancaria en moneda nacional serán autorizados por el Departamento de Tesorería y la Gerencia General; y los de Moneda Extranjera solamente por la Gerencia General de HONDUTEL.
23. Se deberá extender el respectivo comprobante de ingreso de caja debidamente firmado y sellado, cuando se reciba cualquier ingreso a favor de la Empresa.
24. Cuando se reciban pagos por cualquier servicio prestado por HONDUTEL a través de cheques, únicamente se aceptaran de caja o certificados a nombre de HONDUTEL.
25. Las inversiones en moneda nacional y extranjera, se realizaran en base a las mejores tasas y rendimientos ofrecidos por el sistema bancario, tomando en cuenta la solidez y posición de la institución financiera.
26. Todos los valores recaudados en Moneda Nacional serán depositados en las cuentas a nombre de HONDUTEL en el Banco Central de Honduras (BCH) y Moneda Extranjera en el banco que autorice la Gerencia General, de acuerdo a los rendimientos y comisiones que ofrezca el banco del exterior.



	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

27. Toda garantía bancaria emitida a favor de HONDUTEL por cualquier proceso, deberán ser remitidas para su custodia al Departamento de Tesorería.
28. El Departamento de Tesorería debe realizar revisión y arquezos sorpresivos de fondos rotatorios, fondos desembolsos, y cajas chicas a nivel nacional.
29. Deberá subcontratarse la gestión de recuperación de morosidad de las cuentas por cobrar, siempre y cuando la empresa no este en capacidad de realizarlo, previa autorización de la Gerencia General.
30. La elaboración del Anteproyecto de Presupuesto y Plan Operativo para el año siguiente, se enmarcarán en base al Plan estratégico de la empresa y al Plan de Nación considerando los lineamientos que emita el Gobierno Central y deberá iniciarse a más tardar al inicio de la segunda quincena del mes de Mayo del año vigente.
31. El Anteproyecto de Presupuesto del Gasto debe ser elaborado por los Centros Gestores, mediante la priorización de sus necesidades, enmarcándose en las medidas de austeridad contempladas en los lineamientos previamente establecidos; adjuntando la debida justificación y documentación soporte bajo los términos de eficiencia y eficacia.
32. La proyección de ingresos por cada Centro Gestor se hará en base a la tendencia reflejada en la ejecución de ingresos y a las estadísticas de periodos anteriores, debiendo incluir la proyección de ingresos producto de las nuevas inversiones.
33. Cada Centro Gestor será responsable a nivel nacional, de la administración de su Presupuesto y Plan Operativo aprobado.
34. Si el Centro Gestor agota el disponible presupuestario antes de finalizar el ejercicio fiscal, podrá solicitar modificación presupuestaria indicando las cuentas a afectar de su misma área, siendo el Centro Gestor solicitante el responsable por el movimiento de las mismas, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos.
35. Las solicitudes de reservas y disponibilidades presupuestarias presentadas por los Centros Gestores y áreas interesadas serán confirmadas si cuentan con disponible presupuestario, y que esté contemplado en el Plan Operativo Anual (POA) del área solicitante para el ejercicio fiscal vigente, adjuntando la documentación soporte.




	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

36. Para la elaboración del reporte de ejecución presupuestaria mensual y el anual se deberán considerar las cifras del cierre contable-presupuestario.

37. La aplicación de la provisión de cuentas incobrables se realizara de acuerdo a la política contable vigente, aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).


## **7.2 Dirección de Cobranzas**

1. El cobro de las facturas por los servicios que brinda HONDUTEL, debe realizarse 30 días después de haberse emitido la factura.
2. La falta oportuna de pago de la factura por los servicios activos brindados por HONDUTEL generará un recargo porcentual automático en el sistema por mora, calculado sobre el saldo adeudado y/o acumulado a la tasa de interés por mora vigente, tasa que es regulada por el Banco Central de Honduras (Tasa de Interés Promedio Ponderado), que se establece a partir de la fecha de vencimiento hasta la fecha efectiva de pago, mismo que es reflejado en la factura.
3. La falta oportuna de pago de la factura por tráfico telefónico nacional e internacional brindado por HONDUTEL a los operadores y sub operadores, generará un recargo porcentual que es aplicado de forma manual por el Departamento de Liquidaciones, calculado sobre el saldo adeudado y/o acumulado a la tasa de interés por mora vigente (tasa regulada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones), que se establece a partir de la fecha de vencimiento hasta la fecha efectiva de pago, mismo que es reflejado en el estado de cuenta.
4. Ningún nuevo servicio podrá ser brindado al mismo cliente, sin que antes, este haya cancelado la totalidad de los valores adeudados a la Empresa, a excepción que los servicios solicitados por las Instituciones del Gobierno o que sean bajo la modalidad de prepago.
5. Las supresiones voluntarias serán realizadas por la Dirección de Cobranzas del 5 al 10 de cada mes, para lo cual el cliente debe estar al día en el servicio a suprimir, además de cumplir con los demás requisitos establecidos por esta Dirección.
6. Al suscribir un convenio de pago con un cliente en mora y éste no cuente con un aval, el personal de Atención al Cliente de Cobranzas deberá solicitarle las referencias personales que sean necesarias (croquis de dirección de la residencia o del negocio, escritura pública,

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

copia recibo de servicio público, fotocopia de tarjeta de identidad, Registro Tributario Nacional, entre otras) y a su vez confirmarlas.

7. A los clientes que han pagado en tiempo y forma su factura o deudas contraídas con la Empresa, pero han servido como aval en un convenio de pago, la Dirección de Cobranzas podrá cortar el servicio mientras dicho convenio este en mora.
8. Quedan excluidos del corte parcial o total los Operadores y Sub operadores en cuanto a los servicios relacionados con la interconexión, ya que estos se basan en el contrato suscrito entre ambas partes y a la Oferta Básica de Interconexión emitida por CONATEL.
9. Quedan excluidos del corte parcial y/o total los clientes con categoría gubernamental que están orientados a seguridad, defensa, salud, instituciones de emergencia y socorro.
10. La gestión administrativa y de cobro de los clientes gubernamentales se encuentra centralizada en Tegucigalpa.
11. Las facturas por los servicios brindados deberán ser impresas con fecha calendario del 01 al 10 de cada mes.
12. La factura de las instituciones gubernamentales deberá ser entregada con fecha del 5 al 10 de cada mes, para que puedan efectuar el pago oportunamente.
13. En cada Centro de Atención Integral al Cliente (CAIC), deberá haber un empleado de Cobranzas para realizar las actividades propias del área.
14. La Dirección de Cobranzas periódicamente procederá a identificar los valores de cuentas por cobrar de acuerdo a la incobrabilidad según la antigüedad de la mora (mayor a 120 días), debidamente documentada, para la aplicación de la provisión contable correspondiente.
15. La Dirección de Cobranzas de ser necesario podrá aceptar pagos parciales (abonos a factura) de los clientes en mora, previo análisis correspondiente.

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

## VI.- GLOSARIO

*NOTA: En este glosario se incluyen términos habitualmente empleados en reglamentación de telecomunicaciones y por empresas del sector. Para ello recurrimos a fuentes de referencia públicas, por lo cual nuestras definiciones no tienen carácter oficial sino únicamente para referencia del lector.*

**Analógica.** Señales analógicas que transportan información en ondas eléctricas continuas sujetas a variaciones. Las primeras técnicas de grabación y transmisión eran analógicas y precedieron a la tecnología digital. Se siguen utilizando en muchas aplicaciones de comunicación.

**Anchura de banda.** La gama de frecuencias que puede pasar a lo largo de una línea de transmisión u otro medio. En los sistemas analógicos se expresa en Hertz (Hz) y en los digitales en bits por segundo (bit/s). Mientras más ancha sea la banda, mayor será la cantidad de información que podrá transmitirse simultáneamente. Los canales de gran anchura de banda se denominan, de banda ancha, (normalmente 1,5/2,0 Mbit/s o más).

**Anchura de banda a petición.** Capacidad de un usuario final para acceder por un determinado periodo a la velocidad que requiera la aplicación que se utilice. Este término se aplica también al dispositivo de la red mediante el cual se realiza ese acceso.

**Banda ancha.** Las comunicaciones de banda ancha utilizan medios de transmisión con una gran anchura de banda, por ejemplo radio enlaces, cable coaxial y cable de fibra óptica. Esto permite transmitir a grandes velocidades (bps). Las técnicas de transmisión de banda ancha hacen posible utilizar más de un dispositivo para transmitir simultáneamente utilizando diferentes frecuencias. Los servicios proporcionados, incluyen vídeo, voz y canales de datos adicionales.

**Bloqueo.** La imposibilidad de completar una llamada debido al hecho de que todos los posibles trayectos entre la estación llamante y el destino están siendo utilizados. Se alerta a los usuarios acerca de esta situación mediante una señal de ocupado.

**Canal.** 1) Trayecto de una transmisión eléctrica. Denominado también *circuito*, línea, enlace o trayecto. 2) La asignación de una anchura de banda específica y discreta en el espectro de radiofrecuencias.


**Celular.** Un servicio telefónico móvil proporcionado por una red de estaciones básicas, cada una de las cuales da cobertura a una célula geográfica dentro de la zona de servicio del sistema celular.

**Central.** El término *central* se utiliza generalmente para referirse a los centros de conmutación conectados a la RTPC. Las centrales locales conectan los bucles locales de los usuarios finales a centrales interurbanas que se encuentran conectadas con otras centrales, incluidas las centrales en tándem y las cabeceras de línea internacional, todas las cuales son centrales de diferentes tipos.

**Conectividad.** La capacidad de proporcionar a los usuarios finales conexiones con Internet u otras redes de comunicaciones.

**Conexión circuito conmutado.** Conexión temporal que se establece entre dos o más Terminales (estaciones) para hacer posible el uso exclusivo de dicha conexión hasta su liberación.

**Correo electrónico (Correo-e).** Sistemas de correo electrónico basados en un computador anfitrión o una red LAN que emplean «buzones de correo» definidos informáticamente. Otros terminales informáticos pueden acceder al programa de

	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

correo electrónico para visualizar, redifundir, suprimir, enviar o cursar mensajes de texto e imágenes, así como para responder a los mismos.

**Costo común.** Costo inherente a la producción de dos o más servicios. Se denomina también costo compartido si corresponde a todas las actividades del operador.

**Coubicación.** Compartición de instalaciones mediante la cual un operador, con frecuencia el establecido, proporciona espacio en sus centrales de conmutación u otros locales para instalar equipo de comunicaciones (por ejemplo, cables de transmisión) de los operadores concurrentes, con el fin de facilitar la ínter conectividad de los usuarios finales

**Fibra óptica.** Tecnología que utiliza impulsos de luz como portadora para transmitir información digital a través de filamentos delgados de vidrio. El cable de fibra óptica permite transmitir a velocidades mayores que el cable de hilos o el coaxial y es inmune a la interferencia eléctrica.

**Internet.** El conjunto de las redes interconectadas que utilizan el protocolo Internet (IP).

**Línea fija.** Línea física que conecta al abonado a la central telefónica. El término *red de línea fija* se aplica normalmente a la RTPC con el fin de distinguirla de las redes móviles.

**Línea telefónica principal.** La línea telefónica que conecta a un abonado con el equipo de una central telefónica. Sinónimos de este término son: estación principal, línea de central directa y línea principal de acceso.

**Líneas de acceso dedicadas.** Líneas de telecomunicaciones especializadas o de uso reservado para determinados usuarios en rutas prefijadas. Estas líneas conectan sistemas de conmutación con clientes especializados y pueden conectarse también a ciertos teléfonos, o centrales, por ejemplo, *teléfonos con teclas o PBX*. Se denominan también «líneas especializadas».

**Módem.** Modulador/demodulador. Un dispositivo de conversión. En cada uno de los dos extremos de una línea analógica de comunicación se instala un módem. En el extremo transmisor el módem modula las señales digitales recibidas localmente de un computador o un terminal. En el extremo receptor el módem demodula la señal analógica entrante, la convierte en forma digital original y la transmite al dispositivo de destino

**Protocolo.** Conjunto de reglas y especificaciones formales en que describe el modo de transmitir los datos, especialmente, a través de una red o entre dispositivos.


**Red.** Un sistema de transmisión de comunicaciones público y/o privado que proporciona conectividad entre varios dispositivos locales o remotos.

**Servicio móvil celular.** Un servicio de comunicaciones en que la voz y los datos se transmiten en frecuencias radioeléctricas. La zona de servicios se divide en células, cada una de ellas atendida por un transmisor. Las células se conectan a una central de control que, a su vez, se encuentra conectada a la red telefónica mundial

**Usuario final.** El particular u organización que origina o recibe definitivamente los mensajes o información de telecomunicaciones (esto es, el consumidor).

#### **Siglas**

ATC:	Área de Trabajo Limpio
CONATEL:	Comisión Nacional de Telecomunicaciones
CAIC:	Centro de Atención Integral al Cliente
DTI:	Dirección de Tecnologías de la Información.
MAE:	Máxima Autoridad de la Empresa

 <small>EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES HONDUTEL</small>	<b>MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>MAN-ORG-100</b>
<b>BÁSICA</b>	<b>RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO</b>	
<b>Aprobado mediante Resolución Gerencial.: 013/2016</b>		<b>Fecha: 11 de Marzo de 2016</b>

**ONADICI:** Oficina Nacional de Desarrollo Integral del Control Interno  
**UCSGR:** Unidad de Control, Seguimiento y Gestión del Riesgo  
**PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo  
**POA:** Plan Operativo Anual  
**SAP:** Sistemas, Aplicaciones y Productos  
**SIAFI:** Sistema de Integración Financiero

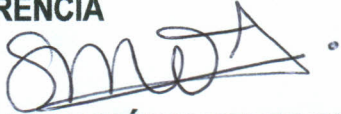
# HONDUTEL

Departamento de Organización y Métodos



**MEMORANDUM**  
**DEOM-061-2016**

**PARA:** LIC. CAROLINA CERRATO  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

**DE:** LIC. MELISSA DIAZ   
JEFE DEPTO. DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

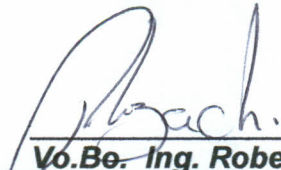
**ASUNTO:** REMISION DE MANUAL DE POLITICAS


**FECHA:** 20 DE ABRIL, 2016

En cumplimiento a las funciones inherentes a este Departamento, por medio del presente se le remite el Manual de Políticas de la empresa, el cual fue legalizado mediante Resolución Gerencial No. 013/2016 de fecha 11 de Marzo de 2016.

En vista de lo anterior, se le da un término de 5 días hábiles para que realice la respectiva socialización con las dependencias del área que usted dirige, siendo su responsabilidad hacer del conocimiento de sus colaboradores dicho Manual.

Atentamente,

  
**Vo.Be. Ing. Roberto Lanza**  
**Gerente de Planificación y Desarrollo**



CC: Archivo