



EL INFRASCRITO SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL, DE LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, CERTIFICA: EL PUNTO SEGUNDO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 027-2024 DE FECHA TRECE DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: -----

SEGUNDO: Se conoció oficio remitido por el Msc. Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Municipal, por medio del cual presenta los Procedimientos de la Unidad de Recupero de Cartera, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva, Encargado de Recupero de Cartera, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO PRÓRROGAS PRO-URC-01

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera.

DEFINICIONES

Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.

Usuario: Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).

Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.

Prorroga: Aplazamiento de meses vencidos y/o Reinstalaciones.

Meses Vencidos: Son los meses que el usuario debe de cancelar.

Reinstalación: Cargo por Corte y Reconexión de servicio de Energía Eléctrica.

Control de Prórrogas: Hojas con formato para registrar las prórrogas y/o reinstalaciones autorizadas.

No. De Orden P.M.N.: Talonarios de órdenes de trabajo con correlativo, para realizar Prórrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito.

EEMPAL: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.



A- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Usuario se Presenta	Oficial de Recupero de Cartera	Recepción del Estado de Cuenta del usuario.
2.	Ingresar al Sistema -EEMPAL-	Oficial de Recupero de Cartera	Analiza el estado de cuenta en sistema -EEMPAL-. Autorizar la prórroga, impresión de estado de cuenta detallar los meses y/o Reinstalaciones a prorrogar y registrar en el FOR-01-PRO-URC-01 control de prorrogas. Remitir a Encargado de Recupero de Cartera.
3.	Ejecutar orden de trabajo en sistema.	Encargado de Recupero de Cartera	Registra en No. de Orden P.M.N. la prórroga llenando los datos requeridos, firmar y sellar. Ejecutar la prórroga en sistema -EEMPAL-. Remitir prórroga al Oficial de Recupero de Cartera.
4.	Informar a usuario que su prorroga esta realizada en sistema -EEMPAL-	Oficial de Recupero de Cartera	Revisar en sistema la prórroga, e informar a usuario que proceda a cancelar lo acordado.
5.	Archivar documentación	Oficial de Recupero de Cartera	Archivar documentos en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Estado de Cuenta	Atención al Cliente	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Recupero de Cartera



Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
FOR-01-PRO-URC-01	Control de prórrogas	Oficial de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Archivo de Destino
Preimpreso	Orden P.M.N	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Archivo de Destino

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

PROCEDIMIENTO NOTIFICACIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL PRO-URC-02

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES	
Notificaciones de Cobro Extrajudicial:	Es un documento no judicial para obtener el cumplimiento de la obligación del pago de servicio de energía eléctrica del usuario deudor moroso.
Cuentas Morosas:	Es el usuario que no ha cumplido a tiempo con sus obligaciones de pago del servicio de energía eléctrica.
Cuentas del usuario:	Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.
Usuario:	Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).



DEFINICIONES

Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.

EEMPAL: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Revisar en el Sistema -EEMPAL- los usuarios morosos.	Oficial de Recupero de Cartera asignado.	Revisar por orden alfabético las cuentas y por nombre de usuario las cuentas morosas.
2.	Realización de notificaciones de cobro extrajudiciales.		Realización de notificaciones de cobros extrajudiciales por cada usuario moroso e impresión de las mismas. Y se trasladan al Encargado de Recupero de Cartera.
3.	Revisión de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales.	Encargado de Recupero.	Revisa, firmar y sellar las notificaciones de cobros extrajudiciales. Trasladar notificaciones al oficial de recupero de cartera.
4.	Fotocopiar las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales.	Oficial de Recupero de Cartera asignado.	Fotocopiar las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales. Remitir al notificador asignado las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales, para que esté realice las notificaciones a los usuarios.
5.	Recepción de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales		Recepción de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales con firma y/o justificación de recibido del usuario moroso.
6.	Archivar documentación		Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO



Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
FOR-01-PRO-URC-01	Notificaciones de Cobro Extrajudiciales	Oficial de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Usuario Moroso
--	Copias de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales	Notificador asignado	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad de Recupero de Cartera

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

PROCEDIMIENTO CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL PRO-URC-03

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES
Convenios de Pago Extrajudicial: Es el documento mediante el cual se pretende solventar deudas de consumo de energía eléctrica contraídas por el usuario.
Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.
Usuario: Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).
Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.
-EEMPAL-: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.

DEFINICIONES

No. De Orden P.M.N.: Talonarios de órdenes de trabajo con correlativo, para realizar Prorrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Usuario se Presenta.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Solicitarle al usuario los requisitos de compromiso de pago, estableciendo las formas de pago y el monto de pago inicial para realizar el convenio de pago.
2.	Realización de Convenio de Pago Extrajudicial.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Llenar FOR-01-PRO-URC-03 Convenio de Pago Extrajudicial llenando los datos requeridos. E imprimir.
3.	Informar al usuario como procederán sus formas de pago según el convenio.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Brindarle información al usuario sobre las formas de pago, con fechas y montos a pagar.
4.	Firma del Convenio de Pago Extrajudicial.	Usuario	El usuario procede a firmar el Convenio de Pago.
5.	Ingresar datos al Talonario de Convenios P.M.N.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Llenar los datos requeridos en el talonario P.M.N.
6.	Remitir expediente de Convenio de pago a Dirección Ejecutiva.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Remitir el expediente de convenio de pago al director ejecutivo para su aprobación.
7.	Autorizar Convenio de Pago	Director Ejecutivo	Analiza, firma y autoriza Convenio de Pago. Y remite a la Unidad de Recupero de Cartera.
8.	Recepcionar el expediente autorizado.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar que el convenio de pago firmado por el Director Ejecutivo.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9.	Remitir el expediente a Asesoría Jurídica.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Remitir expediente a Asesoría Jurídica para autenticación de firmas.
10.	Autenticación de firmas	Asesoría Jurídica	Recepciona expediente. Analiza y realiza la autenticación de firmas, timbre fiscal y notarial en el convenio de pago Extrajudicial. Remite a la Unidad de Recupero de cartera.
11.	Recepcionar el expediente autenticado.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar que el convenio de pago Extrajudicial se encuentre con la firma de autenticación, timbre fiscal y notarial.
12.	Remitir expediente completo a Informática.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Formar expediente de Convenio realizado y remitirlo al jefe de Informática para que proceda a realizar en el sistema -EEMPAL- lo que corresponde.
13.	Recepción de expediente completo de informática.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar en el Sistema -EEMPAL- que los campos requeridos sean correctos en el estado de cuenta del usuario.
14.	Informar al usuario su primera cuota.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Se le informa al usuario que puede proceder a solicitar un estado de cuenta, para proceder a pagar su primera cuota del convenio.
15.	Ingresar al archivo digital de control interno.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Ingreso de datos requeridos al archivo digital, para control interno de convenios realizados.
16.	Archivar expediente de convenio de pago.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Archivar el convenio de pago donde corresponde.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
FOR-01-PRO-URC-03	Convenio de Pago Extrajudicial	Oficial de Recupero de Cartera Asignado	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Archivo de Destino



Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Orden P.M.N.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

PROCEDIMIENTO NOTA DE CRÉDITO PRO-URC-04

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES
Nota de Crédito: Es un documento que se emite, para acreditar una devolución.
Dictamen: Un <i>dictamen</i> es una opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa.
Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.
Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.
No. De Orden P.M.N.: Talonarios de ordenes de trabajo con correlativo, para realizar Prorrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito.
-EEMPAL-: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recepción del Dictamen u oficio	Encargado de Recupero de Cartera	Recepción del Dictamen u oficio del Solicitante de la Nota de Crédito.
2.	Cotejar información en el Sistema - EEMPAL-	Encargado de Recupero de Cartera	Analiza y coteja información del dictamen u oficio con el sistema - EEMPAL, Imprimir Estado de Cuenta del Usuario, llenar No. de orden P.M.N. con los datos requeridos, firmar y sellar.
3.	Ejecutar Nota de crédito	Encargado de Recupero de Cartera	Ejecutar la nota de crédito en orden de trabajo en sistema -EEMPAL-, llenando los datos requeridos y hacer referencia del Dictamen u Oficio.
4.	Oficio de Respuesta	Encargado de Recupero de Cartera	Redactar oficio y remitir a quien solicito la nota de crédito por medio del Dictamen u Oficio.
5.	Archivar documentación	Secretaria de Recupero de Cartera	Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Dictamen u oficio del Solicitante de la Nota de Crédito	Unidad Solicitante	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad de Recupero de Cartera
--	Estado de Cuenta del Usuario	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino
Preimpre so	Orden P.M.N	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino
--	Oficio de Respuesta	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad Solicitante



C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

El Honorable Consejo de Administración de la Empresa Eléctrica Municipal, después de analizar el procedimiento antes indicado, en uso de las facultades que le confiere el Código Municipal Decreto 12-2002 del Congreso de la República, ACUERDA: I. Aprobar los Procedimientos de la Unidad de Recupero de Cartera, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva, Encargado de Recupero de Cartera, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Notifíquese.

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES, SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, A QUINCE DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.



P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-01
	PRÓRROGAS		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO
PRÓRROGAS
PRO-URC-01

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	027-2024
Puesto	Encargado de Recupero de Cartera	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	27/02/24	05/04/24	13/04/24	15/04/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-URC-01
	PRÓRROGAS	VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera.

DEFINICIONES	
Cuentas del usuario:	Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.
Usuario:	Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).
Estado de Cuenta:	Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.
Prorroga:	Aplazamiento de meses vencidos y/o Reinstalaciones.
Meses Vencidos:	Son los meses que el usuario debe de cancelar.
Reinstalación:	Cargo por Corte y Reconexión de servicio de Energía Eléctrica.
Control de Prórrogas:	Hojas con formato para registrar las prórrogas y/o reinstalaciones autorizadas.
No. De Orden P.M.N.:	Talonarios de órdenes de trabajo con correlativo, para realizar Prórrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito.
EEMPAL:	Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-01
	PRÓRROGAS		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 3 de 4

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Usuario se Presenta	Oficial de Recupero de Cartera	Recepción del Estado de Cuenta del usuario.
2.	Ingresar al Sistema - EEMPAL-	Oficial de Recupero de Cartera	Analiza el estado de cuenta en sistema - EEMPAL-. Autorizar la prórroga, impresión de estado de cuenta detallar los meses y/o Reinstalaciones a prorrogar y registrar en el FOR-01-PRO-URC-01 control de prorrogas. Remitir a Encargado de Recupero de Cartera.
3.	Ejecutar orden de trabajo en sistema.	Encargado de Recupero de Cartera	Registra en No. de Orden P.M.N. la prórroga llenando los datos requeridos, firmar y sellar. Ejecutar la prórroga en sistema - EEMPAL-. Remitir prórroga al Oficial de Recupero de Cartera.
4.	Informar a usuario que su prórroga esta realizada en sistema - EEMPAL-	Oficial de Recupero de Cartera	Revisar en sistema la prórroga, e informar a usuario que proceda a cancelar lo acordado.
5.	Archivar documentación	Oficial de Recupero de Cartera	Archivar documentos en el archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-01
	PRÓRROGAS		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 4 de 4

B. CONTROL INTERNO

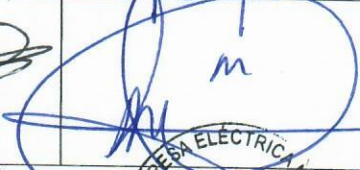
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Estado de Cuenta	Atención al Cliente	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Recupero de Cartera
FOR-01-PRO-URC-01	Control de prórrogas	Oficial de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Archivo de Destino
Preimpreso	Orden P.M.N	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	-	Diario	--	--	Archivo de Destino

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-URC-02
	NOTIFICACIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL	VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO NOTIFICACIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL PRO-URC-02

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	027-2024
Puesto	Encargado de Recupero de Cartera	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	27/02/24	05/04/24	13/04/24	15/04/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS NOTIFICACIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL	CÓDIGO: PRO-URC-02
		VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES	
Notificaciones de Cobro Extrajudicial: Es un documento no judicial para obtener el cumplimiento de la obligación del pago de servicio de energía eléctrica del usuario deudor moroso.	
Cuentas Morosas: Es el usuario que no ha cumplido a tiempo con sus obligaciones de pago del servicio de energía eléctrica.	
Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.	
Usuario: Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).	
Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.	
EEMPAL: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Revisar en el Sistema - EEMPAL- los usuarios morosos.	Oficial de Recupero de Cartera asignado.	Revisar por orden alfabético las cuentas y por nombre de usuario las cuentas morosas.
2.	Realización de notificaciones de cobro extrajudiciales.		Realización de notificaciones de cobros extrajudiciales por cada usuario moroso e impresión de las mismas. Y se trasladan al Encargado de Recupero de Cartera.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS NOTIFICACIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL	CÓDIGO: PRO-URC-02
		VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Revisión de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales.	Encargado de Recupero.	Revisa, firmar y sellar las notificaciones de cobros extrajudiciales. Trasladar notificaciones al oficial de recupero de cartera.
4.	Fotocopiar las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales.	Oficial de Recupero de Cartera asignado.	Fotocopiar las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales. Remitir al notificador asignado las Notificaciones de Cobro Extrajudiciales, para que esté realice las notificaciones a los usuarios.
5.	Recepción de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales		Recepción de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales con firma y/o justificación de recibido del usuario moroso.
6.	Archivar documentación		Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

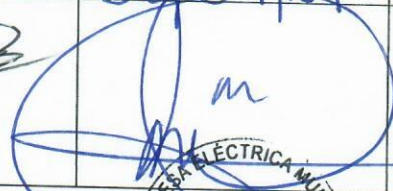
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
FOR-01-PRO-URC-01	Notificaciones de Cobro Extrajudiciales	Oficial de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Usuario Moroso
--	Copias de Notificaciones de Cobro Extrajudiciales	Notificador asignado	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad de Recupero de Cartera

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-03
	CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL PRO-URC-03

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	027-2024
Puesto	Encargado de Recupero de Cartera	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	27/02/24	05/04/24	13/04/24	15/04/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL	CÓDIGO: PRO-URC-03
		VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES	
Convenios de Pago Extrajudicial: Es el documento mediante el cual se pretende solventar deudas de consumo de energía eléctrica contraídas por el usuario.	
Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios.	
Usuario: Es el consumidor de servicio de energía eléctrica. (Cliente).	
Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar.	
-EEMPAL-: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.	
No. De Orden P.M.N.: Talonarios de órdenes de trabajo con correlativo, para realizar Prorrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Usuario se Presenta.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Solicitarle al usuario los requisitos de compromiso de pago, estableciendo las formas de pago y el monto de pago inicial para realizar el convenio de pago.
2.	Realización de Convenio de Pago Extrajudicial.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Llenar FOR-01-PRO-URC-03 Convenio de Pago Extrajudicial llenando los datos requeridos. E imprimir.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL	CÓDIGO: PRO-URC-03
		VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Informar al usuario como procederán sus formas de pago según el convenio.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Brindarle información al usuario sobre las formas de pago, con fechas y montos a pagar.
4.	Firma del Convenio de Pago Extrajudicial.	Usuario	El usuario procede a firmar el Convenio de Pago.
5.	Ingresar datos al Talonario de Convenios P.M.N.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Llenar los datos requeridos en el talonario P.M.N.
6.	Remitir expediente de Convenio de pago a Dirección Ejecutiva.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Remitir el expediente de convenio de pago al director ejecutivo para su aprobación.
7.	Autorizar Convenio de Pago	Director Ejecutivo	Analiza, firma y autoriza Convenio de Pago. Y remite a la Unidad de Recupero de Cartera.
8.	Recepcionar el expediente autorizado.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar que el convenio de pago firmado por el Director Ejecutivo.
9.	Remitir el expediente a Asesoría Jurídica.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Remitir expediente a Asesoría Jurídica para autenticación de firmas.
10.	Autenticación de firmas	Asesoría Jurídica	Recepciona expediente. Analiza y realiza la autenticación de firmas, timbre fiscal y notarial en el convenio de pago Extrajudicial. Remite a la Unidad de Recupero de cartera.
11.	Recepcionar el expediente autenticado.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar que el convenio de pago Extrajudicial se encuentre con la firma de autenticación, timbre fiscal y notarial.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-03
	CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 4 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
12.	Remitir expediente completo a Informática.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Formar expediente de Convenido realizado y remitirlo al jefe de Informática para que proceda a realizar en el sistema -EEMPAL- lo que corresponde.
13.	Recepción de expediente completo de informática.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Verificar en el Sistema -EEMPAL- que los campos requeridos sean correctos en el estado de cuenta del usuario.
14.	Informar al usuario su primera cuota.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Se le informa al usuario que puede proceder a solicitar un estado de cuenta, para proceder a pagar su primera cuota del convenio.
15.	Ingresar al archivo digital de control interno.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Ingreso de datos requeridos al archivo digital, para control interno de convenios realizados.
16.	Archivar expediente de convenio de pago.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado.	Archivar el convenio de pago donde corresponde.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
FOR-01-PRO-URC-03	Convenio de Pago Extrajudicial	Oficial de Recupero de Cartera Asignado	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Archivo de Destino
Preimpreso	Orden P.M.N.	Oficial de Recupero de Cartera Asignado	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-04
	NOTA DE CRÉDITO		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO NOTAS DE CRÉDITO PRO-URC-04

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Guillermo Aaron Esmenjaud Leiva	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	027-2024
Puesto	Encargado de Recupero de Cartera	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	27/02/24	05/04/24	13/04/24	15/04/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-URC-04
	NOTA DE CRÉDITO	VERSIÓN: 02-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Usuarios de la -EEMPB-.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Oficial de Recupero de Cartera asignado

DEFINICIONES
Nota de Crédito: Es un documento que se emite, para acreditar una devolución. Dictamen: Un dictamen es una opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa. Cuentas del usuario: Código asignado al usuario que depende de su ubicación geográfica y del número de servicios. Estado de Cuenta: Documento emitido por Atención al Cliente, informa sobre los movimientos, consumos y montos a pagar. No. De Orden P.M.N.: Talonarios de ordenes de trabajo con correlativo, para realizar Prorrogas para pago, Reinstalación Nota de Crédito, Consumo de Energía Nota de Crédito. -EEMPAL-: Sistema Informático utilizado por la -EEMPB-.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recepción del Dictamen u oficio	Encargado de Recupero de Cartera	Recepción del Dictamen u oficio del Solicitante de la Nota de Crédito.
2.	Cotejar información en el Sistema -EEMPAL-	Encargado de Recupero de Cartera	Analiza y coteja información del dictamen u oficio con el sistema -EEMPAL, Imprimir Estado de Cuenta del Usuario, llenar No. de orden P.M.N. con los datos requeridos, firmar y sellar.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-URC-04
	NOTA DE CRÉDITO		VERSIÓN: 02-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Ejecutar Nota de crédito	Encargado de Recupero de Cartera	Ejecutar la nota de crédito en orden de trabajo en sistema -EEMPAL-, llenando los datos requeridos y hacer referencia del Dictamen u Oficio.
4.	Oficio de Respuesta	Encargado de Recupero de Cartera	Redactar oficio y remitir a quien solicito la nota de crédito por medio del Dictamen u Oficio.
5.	Archivar documentación	Secretaria de Recupero de Cartera	Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Dictamen u oficio del Solicitante de la Nota de Crédito	Unidad Solicitante	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad de Recupero de Cartera
--	Estado de Cuenta del Usuario	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino
Preimpreso	Orden P.M.N	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Archivo de Destino
--	Oficio de Respuesta	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad Solicitante

C. INDICADORES

No	Nombre del indicador	Propósito / descripción	Fórmula de cálculo	Meta*	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A