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. 004-2024 DE FECHA QUINCE DE ENERO 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 Jefatura de Contabilidad, para su análisis y aprobación, mismos que fueron elaborados por Claudia Patricia Díaz Morales, Jefe de Contabilidad y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
RENDICIÓN DE CUENTAS
PRO-JCONT-01

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno preventivo.
ALCANCE	Rendición de Cuentas.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Contabilidad

DEFINICIONES
PGRIT01: Caja Consolidada. **PGRIT02:** Caja de Movimiento Diario. **SICOIN GL:** Sistema de Contabilidad Integrada de los Gobiernos Locales. **-CGC-:** Contraloría General de Cuentas **Rendición de Cuentas:** Movimientos de Ingresos y Egresos mensuales de la empresa.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Generar rendición de cuentas	Jefe de Contabilidad	Ingresar al sistema SICOIN GL para generar e imprimir PGRIT01 y PGRIT02 y genera rendición electrónica y archivo de transmisión electrónica. **NOTA 1:** Dicha información se graba en CD y se procede al paso siguiente.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Crear y foliar expediente de Rendición de cuentas.	Jefe de Contabilidad	Crear y foliar expediente de Rendición de cuentas. **NOTA 2:** Se traslada el Expediente a Dirección financiera para que se realice el oficio de Rendición de Cuentas y este gestione las firmas y sellos correspondientes. **NOTA 3:** -CGC- genera la constancia de recepción.
3.	Archivar Expediente	Jefe de Contabilidad	Archivar expediente completo de Rendición de Cuentas.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
preimpreso	Oficio de Rendición de Cuenta	Jefe de Contabilidad	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	--
--	CD Septun Rendición	Jefe de Contabilidad	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	--
preimpreso	Constancia de Recepción de Rendición de Cuentas en forma Electrónica	-CGC-	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad

B. 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
APROBACIÓN DEL GASTO DE ORDEN DE COMPRA
PRO-JCONT-02

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables,

ALCANCE	cumpliéndose con la implementación de un control interno preventivo.
	Aprobación del Gasto de Orden de Compra
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Contabilidad

DEFINICIONES
Orden de Compra: Expediente para el pago de facturas. **SICOIN GL:** Sistema de Contabilidad Integrada de los Gobiernos Locales.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4.	Revisar y firmar expediente Orden de Compra.	Jefe de Contabilidad	Revisar y firmar expediente de Orden de Compra. **NOTA 1:** De no estar el expediente completo se remite a Jefatura de compras para que este proceda como corresponde.
5.	Realizar aprobación del gasto de la Orden de Compra en SICOIN GL	Jefe de Contabilidad	Realizar aprobación del gasto de la Orden de Compra en el Sistema SICOIN GL
6.	Trasladar expediente completo	Jefe de Contabilidad	Trasladar expediente completo a Tesorería para que proceda como corresponde.
7.	Archivar	Jefe de Contabilidad	Archivar expediente completo posterior a la entrega del Cheque por Tesorería.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
preimpreso	Expediente de Gasto de Orden de Compra	Jefatura de Compras	Archivo de Destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad
Preimpreso	Duplicado (Color Celeste) de cheque emitido	Jefatura de Tesorería	Archivo de Destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad

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
APROBACIÓN DE PLANILLAS DE SALARIOS, DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN
PRO-JCONT-03

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno preventivo.
ALCANCE	Aprobación de Planillas de Salarios, Dietas y Gastos de Representación.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Contabilidad

DEFINICIONES
Planillas de Salarios: Pago referido al importe que paga la empresa por concepto de sueldos. **Dietas**: Pago que se realiza por formar parte de las juntas directivas, consejos directivos, cuerpos consultivos, comisiones, comités asesores y otros de similar naturaleza. **Gastos de Representación:** Gastos efectuados por la empresa con el objeto de ser representada fuera de sus oficinas y establecimiento. **SICOIN GL:** Sistema de Contabilidad Integrada de los Gobiernos Locales.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	Revisar el gasto en planilla física.	Jefe de Contabilidad	Revisar en el Sistema SICOIN GL el gasto en planilla física y el estado de cuenta bancario para que concuerden. **NOTA 1:** De ser los mismos montos se procede al siguiente paso. **NOTA 2:** Caso contrario se remite a la Unidad de Nóminas y Planillas para que este realice las correcciones.
9.	Aprobación del Gasto en el sistema	Jefe de Contabilidad	Realizar la aprobación del Gasto en el sistema SICOIN GL.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			NOTA 3: Se pagan como acreditamiento a cuenta en caso de ser planilla de sueldos en el Sistema SICOIN GL. **NOTA 4:** En caso de ser Gastos de Representación y Dietas se remite expediente completo a Tesorería para que proceda con el Trámite de Emisión de Cheque.
10.	Archivar copias de Planillas.	Jefe de Contabilidad	Se archivan las copias de respaldo de las planillas. **NOTA 5:** En caso de ser Planillas de Dietas y Gastos de Representación se archivan las originales.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
preimpreso	Copia de Respaldo de planillas	Encargado de Nómina y Planilla	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad
Preimpreso	Planillas Originales de Dietas	Encargado de Nómina y Planilla	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad
Preimpreso	Planillas Originales de Gastos de Representación	Encargado de Nómina y Planilla	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad

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
REGISTRO DE TRANSACCIONES MANUALES Y PAGO CONTABLE
PRO-JCONT-05

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables,

ALCANCE	cumpliéndose con la implementación de un control interno preventivo.
	Registro De Transacciones Manuales y Pago Contables
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Contabilidad

DEFINICIONES
Orden de Compra: Expediente para el pago de facturas. **SICOIN GL:** Sistema de Contabilidad Integrada de los Gobiernos Locales.

REGISTRO DE TRANSACCIONES MANUALES

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Registro de Transacciones Manuales.	Jefe de Contabilidad	Ingresar manualmente las justificaciones contables que deben de estar justificadas para su registro.
2.	Crear Expediente	Jefe de Contabilidad	Ingresar datos requeridos por el sistema SICOIN GL con los documentos de respaldo tipo y monto de los documentos.
3.	Crear débito y crédito de cuentas	Jefe de Contabilidad	Agregar las cuentas contables afectadas al sistema SICOIN GL. Verificar que el expediente este completo y se procede a realizar la aprobación en el sistema.
4.	Imprimir el reporte Contable.	Jefe de Contabilidad	Imprimir el reporte Contable.
5.	Archivar expediente completo.	Jefe de Contabilidad	Archivar expediente completo.

PAGO CONTABLE

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Instrucciones de Pago Contable	Jefe de Contabilidad	Realizar el registro de operaciones contables extra presupuestarias en el sistema SICOIN GL.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Crear Expediente	Jefe de Contabilidad	Ingresar datos requeridos por el sistema SICOIN GL.
3.	Crear débito y crédito de cuentas	Jefe de Contabilidad	Agregar las cuentas contables afectadas al sistema SICOIN GL. Verificar que el expediente este completo y se procede a realizar la aprobación en el sistema.
4.	Imprimir el reporte Contable.	Jefe de Contabilidad	Imprimir el reporte de Instrucciones Contables de Pago.
5.	Archivar expediente completo.	Jefe de Contabilidad	Archivar expediente completo.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Formato - SIAF-	Sistema SICOIN GL	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad

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 Jefatura de Contabilidad, mismos que fueron elaborados por Claudia Patricia Díaz Morales, Jefe de Contabilidad, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Los procedimientos antes descritos entran en vigencia a partir del uno de febrero del año 2024. III. 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 DIECISÉIS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIO EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL PB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 004-2024 DE FECHA QUINCE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: - - - -

TERCERO: 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 Jefatura de Tesorería, para su análisis y aprobación, mismos que fueron elaborados por Nubia Ivon Pereira Noriega, Jefe de Tesorería, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
IMPRESIÓN DE CHEQUES
PRO-JTES-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	Impresión de Cheques, en cumplimiento a un control interno preventivo.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Tesorería

DEFINICIONES
SICOIN GL: Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **Váucher:** Constancia de entrega de cheque de pago de control interno.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Ingresar al Sistema SICOIN GL	Jefe de Tesorería	Ingresar al Sistema SICOIN GL en expedientes para pago.
2.	Generar Cheque		Seleccionar el Expediente para pago y generar el cheque según documentación física.
3.	Entrega de cheque		Entregar Cheque emitido.
4.	Remitir a Contabilidad el expediente completo		Remitir a Contabilidad el expediente completo.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Váucher	Jefe de Tesorería	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Jefatura de Contabilidad

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
CONCILIACIÓN BANCARIA
PRO-JTES-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	Conciliación Bancaria en cumplimiento a un control interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Tesorería

DEFINICIONES
Estado de cuenta: Detalle Bancario que informa sobre los movimientos de débitos y créditos. **Conciliación Bancaria:** Comparación que se lleva a cabo entre los registros contables de la cuenta corriente de la empresa y los ajustes que el banco realiza en la misma cuenta.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Generar el Estado de cuenta de los Bancos del Sistema.	Jefe de Tesorería	Generar el Estado de cuenta de los Bancos del Sistema.
2.	Realizar la conciliación bancaria		Realizar la conciliación bancaria en el Libro de Cuentas Corrientes y en el Libro de Bancos en hojas móviles de -CGC-.

LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Tesorería

DEFINICIONES
Libro de Conocimiento: Libro de Control Interno autorizado y habilitado por Contraloría General de Cuentas para el registro del control interno de facturas. **SICOIN GL:** Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **Comprobante Único de Registro del Sistema:** Documento emitido por Sistema SICOIN GL.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Verificar la información	Jefe de Tesorería	Recibir el Libro de Conocimiento y Verificar la información de los rangos de facturas utilizadas y el monto total de la venta del día de cada caja receptora. **NOTA 1:** Firmar libro de conocimientos enviado por la unidad de receptoría.
2.	Verificar Depósitos		Ingresar a la aplicación del Banco para verificar que se haya realizado el depósito correspondiente.
3.	Elaborar el reporte diario		Elaborar el reporte diario correspondiente para hacer el ingreso diario al sistema SICOIN GL
4.	Impresión del Comprobante Único de Registro		Impresión del Comprobante Único de Registro del Sistema SICOIN GL por cada caja.
5.	Archivar el reporte de Ingresos diarios.		Archivar el reporte de Ingresos diarios.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Reporte Interno del sistema EEMPAL (Pólizas)	Jefe de Tesorería	--	X	X	Diario	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			NOTA 1: Se traslada al Director Financiero para su revisión y aprobación.
3.	Impresión de hojas móviles		Impresión de hojas móviles Libro de Bancos firmar y sellar de realizado.
4.	Archivar Libro y hojas móviles donde corresponda.		Archivar Libro y hojas móviles donde corresponda.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Estados de Cuenta Bancarias	Jefe de Tesorería	--	X	X	Mensual	--	--	--
--	Libro de Cuentas Corrientes	Jefe de Tesorería	--	X		Mensual	--	--	--
--	Libro de Bancos en hojas móviles de -CGC-	Jefe de Tesorería	--	X	X	Mensual	--	--	--

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
REGISTRO DE INGRESOS EN SISTEMA SICOIN GL
PRO-JTES-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	Ingresos Percibidos por Venta de Energía Eléctrica.

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Comprobante Único de Registro	Jefe de Tesorería	--	X		Diario	--	--	--

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 Jefatura de Tesorería, mismos que fueron elaborados por Nubia Ivon Pereira Noriega, Jefe de Tesorería, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Los procedimientos antes descritos entran en vigencia a partir del uno de febrero del año 2024. III. 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 DIECISÉIS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL PTO. BARRIOS
SECRETARIO

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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. 006-2024 DE FECHA VEINTIDÓS DE ENERO 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 Call Center, para su análisis y aprobación, mismos que fueron elaborados por Pedro Rojas Alvarado, Coordinador de Call Center, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE LLAMADAS
PRO-CC-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	Gestión de Llamadas en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Call Center

DEFINICIONES
Orden de Trabajo -OT-: Documento que proporciona instrucciones detalladas para tareas de mantenimiento o reparación, incluyendo la descripción de la tarea, ubicación y técnico asignado. **Sistema -EEMPAL-:** Sistema interno informático que permite almacenar y procesar información administrativa y operativa.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Informar Queja o Consulta	Usuario	Usuario se comunica vía telefónica e informa su queja o consulta.
2.	Clasificar el tipo de queja o consulta	Agente de Call Center	Recepciona la llamada telefónica y clasificar el tipo de queja o consulta del Usuario. **NOTA 1:** Trasferir llamada a la unidad que corresponda, según requerimiento del usuario o Redirigir llamadas en caso de que el usuario no haya sido atendido en la unidad donde se transfirió inicialmente la llamada. **NOTA 2:** En caso no conteste la unidad a la que se realizó la redirección de

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			llamadas; Gestionar personalmente, para dar seguimiento efectivo al usuario que necesite apoyo. **NOTA 3:** Verificar en el sistema si existe Orden de Trabajo -OT- para la solicitud recibida, para evitar duplicidad con otra Dirección Operativa. **NOTA 4:** De existir Orden de Trabajo -OT- se le informa al Usuario que su queja o consulta ya está en proceso. **NOTA 5:** De ser queja o consulta no existente se Genera la Orden de Trabajo -OT- del usuario en el sistema -EEMPB-.
3.	Imprimir Orden de Trabajo -OT-	Agente de Call Center	Imprimir Orden de Trabajo -OT- para la Jefatura de Mantenimiento.
4.	Generar registro interno en la Base de Datos		Generar registro interno de las Ordenes de Trabajo -OT- diarias de la base de datos. Llenar registro de -OT- en el libro de control interno.
5.	Notificar al técnico de turno o designado		Notificar al técnico de turno o designado, la Orden de Trabajo -OT-, por mensaje, vía radio o llamada telefónica. Monitorear la ejecución de la Orden de Trabajo -OT-.
6.	Elaborar el trabajo Asignado	Técnico designado	Elaborar el trabajo asignado, según la Orden de Trabajo -OT-.
7.	Recepcionar informe	Agente de Call Center	Recepcionar informe de conclusión del trabajo realizado por el Técnico Designado vía telefónica o por radio.
8.	Actualizar la Orden de Trabajo -OT-		Actualizar la Orden de Trabajo -OT- con la información proporcionada por el Técnico Asignado en el Sistema -EEMPAL-
9.	Actualizar información en la base de datos		Actualizar información en la base de datos del trabajo ejecutado. Llamar telefónicamente al usuario para confirmar la conclusión del trabajo.
10.	Trasladar Libro de Control Interno.		Entregar el primer día hábil de la semana, el libro de control interno con las Ordenes de Trabajo -OT- concluidas y/o pendientes en fin de semana, (incluye el informe diario de Ordenes de Trabajo

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			semanal) al Jefe de Mantenimiento o Supervisor de Mantenimiento.
11.	Verificación de Orden de Trabajo -OT-	Jefe de Mantenimiento Supervisor de Mantenimiento	Recepcionar -OT- y Firmar Libro de registro de Control Interno de la Unidad de Call Center. Trasladar Ordenes de Trabajo -OT- mediante oficio de entrega a la Unidad de Call Center.
12.	Recibir libro de Control Interno y Ordenes de Trabajo -OT-	Agente de Call Center	Recibir libro de Control Interno y Ordenes de Trabajo -OT- firmado por el Jefe o Supervisor de Mantenimiento.
13.	Archivar -OT- Orden de Trabajo		Archivar -OT- Orden de Trabajo.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Orden de Trabajo - OT-	Agente de Call Center	Archivo de Destino	X	X	--	--	--	Archivo de destino
--	Libro de Registro de Control Interno	Agente de Call Center	Archivo de Destino	X	--	--	--	--	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
RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MEDIDORES DAÑADOS
PRO-CC-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	Recepción y Entrega de Medidores Dañados en cumplimiento a un control Interno.

LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Call Center

DEFINICIONES
Orden de Trabajo -OT-: Documento que proporciona instrucciones detalladas para tareas de mantenimiento o reparación, incluyendo la descripción de la tarea, ubicación y técnico asignado. **Sistema -EEMPAL-:** Sistema interno informático que permite almacenar y procesar información administrativa y operativa.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Retirar el medidor dañado	Técnico Designado	Retirar el medidor dañado, del área asignada. E informar a la Unidad de Call Center del retiro del mismo.
2.	Actualizar información del medidor	Agente de Call Center	Actualizar información del medidor en Orden de Trabajo -OT- dentro del Sistema -EEMPAL-
3.	Registrar en el libro de Control Interno de Medidores Dañados		Anotar en libro de registro de control interno de medidores dañados, la información del medidor recibido. El Técnico Designado Firma de entregado el Libro de registro de Control Interno.
4.	Trasladar la -OT- y el medidor dañado		Trasladar la -OT- y el medidor dañado a la Jefatura de Servicio Técnico.
5.	Recepcionar -OT- y el medidor dañado.	Jefatura de Servicio Técnico	Recepción de la -OT- y el medidor dañado. Firmando de recibido el Libro de Registro de Control Interno de la Unidad de Call Center. Proporcionando copia de la -OT- a la Unidad de Call Center.
6.	Registrar en el Informe diario	Agente de Call Center	Registrar en el Informe diario de control interno de la base de datos, los datos requeridos.
7.	Enviar libro de Control Interno para firma.		Enviar a la Jefatura de Mantenimiento la fotocopia de la orden de trabajo y el libro de Control interno para firma.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	Firmar de Recibido el Libro de Registro	Jefe de Mantenimiento Supervisor de Mantenimiento	Firmar de Recibido el Libro de Registro de Control Interno. Y se remite a la Unidad de Call Center
9.	Recepcionar el libro de conocimientos firmado	Agente de Call Center	Recepcionar el libro de conocimientos firmado.
10.	Archivar el Libro de Control interno		Archivar el Libro de Control interno en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	-OT-	Agente de Call Center	Archivo de destino	X	X	--	--	--	--
--	Libro de Registro de Control Interno	Agente de Call Center	Archivo de destino	X	--	--	--	--	--

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

ELABORACIÓN DE INFORME DE SUSPENSIONES DE ENERGÍA ELÉCTRICA

PRO-CC-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	Elaboración de Informe de Suspensiones de Energía Eléctrica en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Unidad de Call Center

DEFINICIONES
Recloser: Es un interruptor eléctrico automático de alto voltaje que corta la energía eléctrica cuando se produce una falla.

DEFINICIONES
Hora de Suspensión: Estos eventos pueden ser programados o no programados suceden cuando la Empresa va a realizar en sus redes, instalaciones o equipos expansiones, remodelaciones, aplicaciones, reposiciones, mejoras y mantenimientos preventivos o correctivos. **Hora de Reposición:** Evento que ocurre cuando han finalizado la suspensión del servicio de Energía Eléctrica. **Interrupciones del Servicio de Energía Eléctrica:** Suspensión temporal de la ejecución de un proceso.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Realizar Detalle de la Información	Coordinador de Call Center	Recabar y realizar el detalle de la información de las suspensiones del libro de registro de Control Interno de Suspensiones del Servicio de Energía Eléctrica.
2.	Elaborar Base de Datos		Elaborar base de datos de Salida de Recloser, con los datos de hora de interrupción, hora reposición, duración, motivo, sector al que pertenece, si la suspensión fue programada o no programada.
			Elaborar base de datos de Interrupciones del Servicio de Energía Eléctrica, con los datos de hora reposición, duración, motivo, sector al que pertenece, si la suspensión fue programada o no programada.
3.	Realización de Oficio e Informe.		Realizar Oficio de Entrega de Informe dirigido a la Unidad de Regulación e imprimir. Realizar informe e imprimir. Firma el Oficio el Jefe de Mantenimiento con Vo.Bo. Remitir Copias del Informe a: Gerencia General, Dirección Ejecutiva, Dirección Operativa y Jefe de Mantenimiento

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Base de Datos	Coordinador de Call Center	Archivo de destino	X	X	--	--	--	--
--	Informe	Coordinador de Call Center	Archivo de destino	X	X	--	--	--	--
--	Oficio de Entrega de Informe	Coordinador de Call Center	Archivo de destino	X	X	--	--	--	--

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 Call Center mismos que fueron elaborados por Pedro Rojas Alvarado, Coordinador de Call Center, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Los procedimientos antes descritos entran en vigencia a partir del uno de febrero del año 2024. III. 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 VEINTITRÉS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS
SECRETARIO

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 006-2024 DE FECHA VEINTIDÓS DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: - - - -

TERCERO: 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 Acceso a la Información Pública, para su análisis y aprobación, mismos que fueron elaborados por Kennia Rodríguez Batres, Responsable de Acceso a la Información Pública, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
SOLICITUD, GESTIÓN INTERNA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
PRO-UAIP-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	Solicitud, Gestión Interna y Entrega de Información Pública en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Responsable de Acceso a la Información Pública

DEFINICIONES
Ley de Acceso a la Información Pública -AIP-: Es de orden público, de interés nacional y utilidad social; establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se encuentren en los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas y las entidades privadas que perciban, inviertan o administren fondos públicos, incluyendo fideicomisos constituidos con fondos públicos, obras o servicios públicos sujetos a concesión o administración. **Unidad -AIP-:** Unidad de Acceso a la Información Pública de la -EEMPB-

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
14.	Recibe y Analiza la Solicitud.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Recibe, Analiza la solicitud escrita o electrónica de solicitud a Acceso a la información Pública. Según con el plazo establecido en la Ley -AIP-

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			NOTA 1: De ser información Sensible o confidencial, se le da respuesta al solicitante según lo indicando en la Ley -AIP-. Y finaliza el procedimiento.
15.	Solicitar información a las oficinas involucradas.		Solicita a la Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada la documentación de soporte según lo establecido por el solicitante y resguardando la información sensible o confidencial. Está remite la información a la Unidad -AIP-.
16.	Remitir información.	Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada	El Responsable de proporcionar la información requerida deberá remitirla a la Unidad de -AIP- dentro del plazo establecido en la solicitud. **NOTA 2:** El Responsable puede solicitar que se amplíe el plazo establecido para remitir la información requerida solamente si el volumen y extensión de la misma así lo justifica; dicha solicitud deberá realizarla por escrito una prórroga antes del vencimiento del plazo fijado y éste solamente podrá ampliarse según lo establecido por la Unidad -AIP-
17.	Recibe y Analiza la Documentación.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Recibe, Analiza la documentación enviada por la Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada para identificar si la información es la solicitada. **NOTA 3:** De no ser la información necesaria o fundamentada, se solicitará nuevamente al Responsable la información.
18.	Elaborar oficio de respuesta.		Elabora oficio de respuesta para el solicitante de la Información Pública. Y se traslada para Vo.Bo. del Director Ejecutivo.
19.	Actualizar base de datos de registro		Realizar en la base de datos la actualización a la información solicitada de registro electrónico a las solicitudes atendidas por la Unidad -AIP-.
20.	Archivar documentación		Archivar Expediente Administrativo y Solicitud de Información Pública.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de información Pública	Solicitante	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Unidad -AIP-
--	Oficio de Solicitud de documentación	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada
--	Oficio de Respuesta al Solicitante	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Solicitante de Información Pública
--	Base de datos de registro	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	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
PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PORTAL WEB DE LA -EEMPB-
PRO-UAIP-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	Publicación de Información Pública en el Portal WEB de la -EEMPB-en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Responsable de Acceso a la Información Pública

DEFINICIONES
Ley de Acceso a la Información Pública -AIP-: Es de orden público, de interés nacional y utilidad social; establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se encuentren en los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas y las entidades privadas que perciban, inviertan o administren fondos públicos, incluyendo fideicomisos constituidos con fondos públicos, obras o servicios públicos sujetos a concesión o administración. **Unidad -AIP-:** Unidad de Acceso a la Información Pública de la -EEMPB-

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Solicitud de Información Mensual.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Redactar oficio de Solicitud para la información respectiva de su área de trabajo de información pública. **NOTA 1:** Dentro del Oficio se especificará el plazo para entrega de la documentación. Y se indicará si la información deberá ser enviada de forma física y digital.
2.	Remitir información.	Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada	El Responsable de proporcionar la información requerida deberá remitirla a la Unidad de -AIP- dentro del plazo establecido en la solicitud. **NOTA 2:** El Responsable puede solicitar que se amplíe el plazo establecido para remitir la información requerida solamente si el volumen y extensión de la misma así lo justifica; dicha solicitud deberá realizarla por escrito una prórroga antes del vencimiento del plazo fijado y éste solamente podrá ampliarse según lo establecido por la Unidad -AIP-
3.	Recibe y Analiza la Documentación.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Recibe, Analiza la documentación enviada por la Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada para identificar si la información es la solicitada. **NOTA 3:** De no ser la información necesaria o fundamentada, se solicitará nuevamente al Responsable la información.
4.	Publicación de Información		Publicación de información en el portal WEB de la -EEMPB- y Página oficial de Acceso a la Información Pública.
5.	Archivar la información física solicitada.		Archivar en correlativo al mes que corresponde.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de información Pública	Solicitante	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Dirección, Jefatura o Unidad Involucrada
--	Oficio Respuesta de Solicitud de documentación	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Unidad de -AIP-
--	Información Publicada en el Portal WEB	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Portal WEB -EEMPB-

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
ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA A LA -PDH-
PRO-UAIP-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	Elaboración y envío de informe de solicitudes de acceso a la información pública a la -PDH- en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Responsable de Acceso a la Información Pública

DEFINICIONES
Ley de Acceso a la Información Pública -AIP-: Es de orden público, de interés nacional y utilidad social; establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se encuentren en los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas y las entidades privadas que perciban, inviertan o administren fondos públicos, incluyendo fideicomisos constituidos con fondos públicos, obras o servicios públicos sujetos a concesión o administración. **Unidad -AIP-:** Unidad de Acceso a la Información Pública de la -EEMPB- **-PDH-:** Procurador de los Derechos Humanos.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Solicitud de envío de informes.	-PDH-	Enviar Acuerdo o Solicitud las fechas para envío de informe preliminar o Anual según corresponda.
2.	Elaboración de Informe	Responsable de Acceso a la Información Pública	Consultar base de datos de registro de información Pública y realizar detalle. Elaborar informe.
3.	Llenar formulario		Llenar el formulario de la Plataforma informática de la Secretaría de Acceso a la Información -SECAI- de -PDH-. Y Generar constancia de cumplimiento.
4.	Elaborar Oficio de Entrega a -PDH-		Elaboración de Oficio para entregar de Informe a la -PDH- adjuntando el informe y la Constancia de cumplimiento.
5.	Recepcionar, firmar y sellar de recibido	-PDH-	Recepcionar, firmar y sellar de recibido el informe y la Constancia de cumplimiento.
6.	Elaborar Oficio de Entrega a la Dirección Ejecutiva -EEMPB.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Elaboración de oficio de entrega de Informe Anual a la Dirección Administrativa de la -EEMPB-, adjuntando los documentos de respaldo de entrega.
7.	Recepcionar, firmar y sellar de recibido	Dirección Administrativa -EEMPB-	Recepcionar, firmar y sellar de recibido el informe y la Constancia de cumplimiento.
8.	Archivar documentación.	Responsable de Acceso a la Información Pública	Archivar informes con su documentación de respaldo.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Acuerdo o Solicitud de Informes	-PDH-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Unidad de -AIP-

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Constancia de Cumplimiento	-SECAI-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Unidad de -AIP-
--	Oficio de Entrega de Informe.	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	-PDH-
--	Oficio de Entrega de Informe.	Responsable de -AIP-	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Dirección Administrativa -EEMPB-

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 Acceso a la Información Pública, mismos que fueron elaborados por Kennia Rodríguez Batres, Responsable de Acceso a la Información Pública, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Los procedimientos antes descritos entran en vigencia a partir del uno de febrero del año 2024. III. 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 VEINTITRÉS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACION SECRETARIO EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL PB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 008-2024 DE FECHA VEINTINUEVE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: - - - -

TERCERO: 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 Dirección Ejecutiva, para su análisis y aprobación, mismos que fueron elaborados por MSc. Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
AUTORIZACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO EXTRAJUDICIAL
PRO-DE-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	Autorización de Convenios de Pago Extrajudicial en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Dirección Ejecutiva.

DEFINICIONES
Convenio de Pago Extrajudicial: Contrato celebrado entre el deudor moroso y la empresa, para establecer las condiciones y formas de pago de las obligaciones contraídas.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Remitir Oficio y Convenios de Pago Extrajudicial.	Unidad de Recupero de Cartera	Enviar oficio con los convenios de pago Extrajudicial realizados.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Revisar Convenios de Pago Extrajudicial.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Recepcionar oficio y convenios de pago Extrajudicial. Firmado y sellado de recibido. Revisar Convenios de Pago Extrajudicial que incluyan la documentación mencionada en el oficio de Entrega. Remitir Convenios de Pago Extrajudicial al Director Ejecutivo.
3.	Firmar Convenios de Pago Extrajudicial.	Director Ejecutivo	Firma los Convenios de Pago. Remitir convenio de Pago Extrajudicial firmados a Asistente de Dirección Ejecutiva.
4.	Trasladar Convenios de Pago Extrajudicial.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Trasladar Convenios de Pago Extrajudicial firmados por el Director Ejecutivo a la Unidad de Recupero de Cartera.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Oficio de entrega de Convenios de Pago	Encargado de Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	--

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
AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
PRO-DE-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	Autorización de Contratos de Servicios de Energía Eléctrica en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Dirección Ejecutiva.

DEFINICIONES
Contrato de Servicios de Energía Eléctrica: Es un acuerdo de voluntades en el que las partes convienen en la prestación del Servicio de energía Eléctrica el cumplimiento de las obligaciones manera uniforme y consensual.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Remitir Oficio y Contrato.	Unidad de Atención al Cliente	Enviar oficio con los Contratos realizados.
2.	Revisar Contratos.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Recepcionar oficio y Contratos. Firmado y sellado de recibido. Revisar Contratos que incluyan la documentación mencionada en el oficio de Entrega. Remitir Contratos al Director Ejecutivo.
3.	Firmar Contratos	Director Ejecutivo	Firma los Contratos. Remitir Contratos firmados a Asistente de Dirección Ejecutiva.
4.	Trasladar Contratos	Asistente de Dirección Ejecutiva	Trasladar Contratos firmados por el Director Ejecutivo a la Unidad de Atención al Cliente.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Oficio de entrega de Contratos.	Encargado de Atención al Cliente	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Dirección Ejecutiva

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
REDIRECCIONAR DOCUMENTACIÓN
PRO-DE-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	Procedimiento para Redireccionar documentación en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Dirección Ejecutiva.

DEFINICIONES
Redirección de Oficios: Reenviar información a las Direcciones, Jefaturas y/o unidades involucradas.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recepción de oficio vario.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Recepcionar oficio, firmando y sellando de recibido.
2.	Redirección de oficios.	Asistente de Dirección Ejecutiva Director Ejecutivo	Revisión de oficios. Marginar o indicar a donde redirigir los oficios.
3.	Redacción de Oficio.	Asistente de Dirección Ejecutiva Director Ejecutivo	De acuerdo a indicaciones del director Ejecutivo se realiza y redacta oficio de redirección de información e imprimir. Trasladar al Director Ejecutivo para la respectiva firma y sello.
4.	Remitir oficio.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Trasladar oficio a la Direcciones, Jefaturas y/o unidad involucrada.
5.	Recepcionar Oficio de Respuesta.	Asistente de Dirección Ejecutiva	Recepcionar oficios de respuesta de la Direcciones, Jefaturas y/o unidad involucrada.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Remitir la información donde corresponda.
6.	Archivar Documentación	Asistente de Dirección Ejecutiva	Archivar documentación.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
Preimpreso	Oficio de Recepción	Dirección, Jefatura o Unidad involucrada	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Dirección Ejecutiva
Preimpreso	Oficio redactado	Asistente de Dirección Ejecutiva	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Dirección, Jefatura o Unidad involucrada
Preimpreso	Oficio de Respuesta.	Dirección, Jefatura o Unidad involucrada	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Dirección Ejecutiva

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 Dirección Ejecutiva, mismos que fueron elaborados por Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo, y revisado por Helen Warrick, Coordinador de la Unidad Especializada. II. Los procedimientos antes descritos entran en vigencia a partir del uno de febrero del año 2024. III. 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 TREINTA DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIO EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 027-2024 DE FECHA TRECE DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: - - - - - - - - - - - - - -

TERCERO: 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 Presupuesto, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Donila Izabel Morales Oliva, Encargada de Presupuesto, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO

FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS Y EGRESOS
PRO-PRES-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	Formulación Presupuestaria en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Presupuesto

DEFINICIONES
SICOIN GL: Sistema de Contabilidad Integrada para Gobiernos Locales.

ESCENARIO DE INGRESOS

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Analizar el comportamiento de ingresos	Encargada de Presupuesto Director Financiero	Analizar el comportamiento de ingresos de los últimos 5 años, comparando el comportamiento de rubros.
2.	Elaborar los escenarios de ingresos.	Encargada de Presupuesto Director Financiero	Se realiza propuesta al Consejo de Administración de los posibles escenarios de ingresos.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Redactar Oficio	Encargada de Presupuesto	Elaborar oficio solicitando al Consejo de Administración la aprobación del escenario de ingresos. Firma de Vo. Bo. El Director Financiero.
4.	Aprobar en el Sistema SICOIN GL	Encargada de Presupuesto	Aprobar en el sistema SICOIN GL, el escenario de Ingresos autorizado por el Consejo de administración.

PRESUPUESTO DE EGRESOS

B. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Analizar el Plan Operativo Anual -POA-	Encargada de Presupuesto Director Financiero	Elaborar el escenario de Egresos. Aplicar Renglones y montos del Plan Operativo Anual -POA-.
2.	Redactar oficio	Encargada de Presupuesto	Elaborar oficio para el Consejo de Administración para aprobación del Presupuesto de Ingresos y Egresos. Firma de Vo. Bo. El Director Financiero.
3.	Aprobar en el Sistema SICOIN GL	Encargada de Presupuesto	Aprobar en el Sistema SICOIN GL los Presupuestos de Ingresos y Egresos aprobados por el Consejo de Administración.
4.	Archivar documentación	Encargada de Presupuesto	Archivar documentación.

C. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Física	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Escenario de Ingresos y Egresos	Encargada de Presupuesto	Archivo destinado	X	X	Anual	--	--	Consejo de Administración

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Física	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de Aprobación	Encargada de Presupuesto	Archivo destinado	X	X	Anual	--	--	Consejo de Administración
--	Punto de Acta de Consejo de Administración	Consejo de Administración	Archivo destinado	X	--	Anual	--	--	Unidad de Presupuesto

D. 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

TRANSFERENCIA PRESUPUESTARIA
PRO-PRES-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	Transferencia Presupuestaria en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **-SIAF-:** Sistemas Integrados de Administración Financiera.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Solicitud de Transferencia Presupuestaria	Unidad Solicitante	Realizar solicitud de Transferencia Presupuestaria adjuntando copia del requerimiento de Solicitud de bienes materiales o suministros. Y remite para el análisis de la Encargada de Presupuesto.
2.	Recibe y Analiza expediente.	Encargada de Presupuesto	Recepcionar Solicitud de Transferencia Presupuestaria. Recibe, verifica y analiza documentos el requerimiento.
3.	Crear disponibilidad correspondiente	Encargada de Presupuesto	Gestiona y tramita la transferencia presupuestaria necesaria para crear la disponibilidad correspondiente. Solicitar aprobación al Consejo de administración.
4.	Aprobar Transferencia en SICOIN GL	Encargada de Presupuesto	Recibe expediente y Punto de Acta. Registra y aprueba la trasferencia presupuestaria en el SICOIN GL.
5.	Archivar documentación	Encargada de Presupuesto	Archiva documentos de soporte.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de Transferencia Presupuestaria	Unidad Solicitante	Archivo de destino	X	--	--	--	--	Unidad de Presupuesto
--	Oficio para aprobación de Transferencia	Encargada de Presupuesto	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Consejo de Administración
--	Punto de Acta de aprobación de Transferencia	Consejo de Administración	Archivo de destino	X	-	--	--	--	Unidad de Presupuesto
--	Oficio de Notificación de Transferencia	Encargada de Presupuesto	Archivo de destino	X	X	--	--	--	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

PROCEDIMIENTO
AMPLIACIÓN PRESUPUESTARIA
PRO-PRES-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	Ampliación Presupuestaria en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **Ampliación Presupuestaria:** Son incrementos a los créditos presupuestarios que se asignan a programas o categorías equivalentes, subprogramas, proyectos, actividades, obras y grupos de gasto, para atender requerimientos no previstos o que resultan insuficientes, siempre que se disponga de las fuentes de financiamiento para atender la erogación correspondiente.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Revisión de Ingresos	Encargada de Presupuesto	Revisar reporte de control de ingresos generado por SICOIN GL, identificando así la necesidad de la ampliación.
2.	Analizar los renglones de egresos a incrementar		Realizar el detalle de los renglones a incrementar

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Redactar Oficio		Elaboración de oficio de solicitud de ampliación para el Consejo de Administración para su respectiva aprobación.
4.	Aprobación en el Sistema SICOIN GL		Aprobar en el sistema SICOIN GL la Ampliación Presupuestaria.
5.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Detalles de Renglones a incrementar	Encargada de Presupuesto	Archivo de destino	X	X	--	--	--	--
--	Oficio de Solicitud de Transferencia Presupuestaria	Encargada de Presupuesto	Archivo de destino	X	--	--	--	--	Consejo de Administración

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

INFORMES CUATRIMESTRALES
PRO-PRES-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	Informes Cuatrimestrales en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **-CGC-:** Contraloría General de Cuentas. **-MINFIN-** Ministerio de Finanzas Públicas. **-SEGEPLAN-:** Secretaria General de Planificación. **-CRG-:** Congreso de la República de Guatemala.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Ingresar al Sistema SICOIN GL y generar los Reportes Cuatrimestrales.	Encargada de Presupuesto	Ingresar al Sistema SICOIN GL y generar los Reportes Cuatrimestrales de: Ingresos, Egresos, Trasferencias Presupuestarias y Ampliaciones y Disminuciones Presupuestarias.
2.	Aprobación de Consejo de Administración.	Consejo de Administración	Realizar Oficio de Aprobación del Consejo de Administración la Ejecución Cuatrimestral
			Realizar la Aprobación de la Ejecución Cuatrimestral mediante Punto de Acta. Remitir el Punto de Acta a la Unidad de Presupuesto.
3.	Realizar Oficio para remitir los Reportes Cuatrimestrales.	Encargada de Presupuesto	Realizar Oficio para remitir a -CGC-MINFI, -SEGEPLAN- y -CRG-los Reportes de Liquidación Presupuestaria.
4.	Archivar Documentación.	Encargada de Presupuesto.	Archivar los Reportes de Liquidación Presupuestaria firmados y Sellados. Oficios de recibido en las diversas instituciones y Punto de Acta del Consejo de Administración.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Reportes Cuatrimestrales	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Cuatrimestre	--	--	Consejo de Administración
--	Oficio de Solicitud de Aprobación	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Cuatrimestre	--	--	Consejo de Administración
--	Punto de Acta	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Cuatrimestre	--	--	Unidad de Presupuesto
--	Oficios Remitidos	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Cuatrimestre	--	--	-CGC- MINFI, -SEGEPLAN- y -CRG-

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

DICTAMEN PRESUPUESTARIO
PRO-PRES-05

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Informes Cuatrimestrales en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Verificar la existencia del renglón	Encargada de Presupuesto	Recepcionar solicitud de Dictamen Presupuestario por la Jefatura de Compras. Ingresar a Sistema SICOIN GL y verificar la existencia del renglón.
2.	Dictamen Presupuestario	Encargada de Presupuesto	Redactar el Dictamen Presupuestario. Firmar y Sellar con Vo. Bo. del Director Financiero. Trasladar a Jefatura de Compras el Dictamen Presupuestario.
3.	Archivar Dictamen Presupuestario.	Encargada de Presupuesto	Archivar Dictamen Presupuestario.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de Dictamen Presupuestario	Jefatura de Compras	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Unidad de Presupuesto
--	Dictamen Presupuestario	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	--	Mensual	--	--	Jefatura de Compras

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

CONSTANCIA DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA -CDP- PRO-PRES-06

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Constancia de Disponibilidad Presupuestaria en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales. **-CDP-:** Constancia de Disponibilidad Presupuestaria.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recepción de Oficio de Solicitud	Encargada de Presupuesto	Recepcionar Oficio de solicitud de -CDP- enviado por la Jefatura de Compras
2.	Verificar la Disponibilidad Presupuestaria		Revisar la ejecución presupuestaria de egresos en el SICOIN GL.
3.	Emitir CDP		Ingresar los datos que requiere el -CDP- y gestionar la firma del Director Financiero.
4.	Remitir -CDP-		Remitir el -CDP- a la Jefatura de Compras.
5.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de -CDP-	Jefatura de Compras	Archivo de destino	X	--	--	--	--	Unidad de Presupuesto

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	-CDP-	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	--	--	--	--	Jefatura de Compras.

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

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA
PRO-PRES-07

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Liquidación Presupuestaria en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargada de Presupuesto

DEFINICIONES
Sistema SICOIN GL: Sistema Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales.
Reportes de Liquidación Presupuestaria:
-CGC-: Contraloría General de Cuentas.
-MINFIN- Ministerio de Finanzas Públicas.
-SEGEPLAN-: Secretaria General de Planificación.
-CRG-: Congreso de la República de Guatemala.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Ingresar al Sistema SICOIN GL	Encargada de Presupuesto.	Ingresar al Sistema SICOIN GL para generar los Reportes de Liquidación Presupuestaria.
2.	Aprobación de Liquidación Presupuestaria	Encargada de Presupuesto.	Realizar oficio para Solicitar aprobación de Liquidación Presupuestaria. Adjuntando los Reportes de Liquidación Presupuestaria.
		Consejo de Administración	Realizar Punto de Acta de Aprobación de la Liquidación Presupuestaria. Y lo remite a la Unidad de Presupuesto.
3.	Realizar Oficio para remitir los Reportes de Liquidación Presupuestaria	Encargada de Presupuesto	Realizar Oficio para remitir a Gerencia General, Dirección Financiera y Auditoría Interna los Reportes de Liquidación Presupuestaria para avalarla.
4.		Encargada de Presupuesto	Realizar Oficio para remitir a -CGC-MINFI, SEGEPLAN y -CRG-los Reportes de Liquidación Presupuestaria.
5.	Archivar Documentación	Encargada de Presupuesto.	Archivar los Reportes de Liquidación Presupuestaria firmados y Sellados. Oficios de recibido en las diversas instituciones y Punto de Acta del Consejo de Administración.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Reportes de Liquidación Presupuestaria	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Anual	--	--	Consejo de Administración
--	Oficio de Solicitud de Aprobación	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Anual	--	--	Consejo de Administración
--	Punto de Acta	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Anual	--	--	Unidad de Presupuesto

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficios Remitidos	Encargada de Presupuesto.	Archivo de destino	X	X	Anual	--	--	-CGC- MINFI, SEGEPLAN y -CRG-

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 Presupuesto, mismo que fue elaborado por Donila Izabel Morales Oliva, Encargada de Presupuesto, 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.

CONSEJO DE ADMINISTRACION
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL PB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 Prorrogas: 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 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.	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 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

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 *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.
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

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.

CONSEJO DE ADMINISTRACION
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 028-2024 DE FECHA QUINCE DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: - - - - - - - - - - - - - -

TERCERO: 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 Alumbrado Público, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Yeillsone Bertín Sanchez Palacios, Encargado de Alumbrado Público, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO PRO-UAP-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	Mantenimiento e instalación de Alumbrado Público en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Alumbrado Público

DEFINICIONES
Orden de Trabajo -OT-: Documento que proporciona instrucciones detalladas para tareas de mantenimiento o reparación, incluyendo la descripción de la tarea, ubicación y técnico asignado.
Sistema -EEMPAL-: Sistema interno informático que permite almacenar y procesar información administrativa y operativa.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Realizar Orden de Trabajo -OT-	Call Center Atención al Cliente	Realiza Orden de Trabajo -OT- en el Sistema -EEMPAL-
2.	Realizar Estudio de Campo	Encargado de Alumbrado Público	Se realiza el estudio de campo para determinar el material a utilizar.
3.	Solicitar Materiales Eléctricos	Almacén	Coordinar con el encargado del despacho del Almacén de la Municipalidad y/o Guardalmacén de la -EEMPB-. **NOTA 1:** En caso de ser despacho del Almacén de la Municipalidad el encargado del despacho realiza un Acta de entrega y firman ambas partes. **NOTA 2:** En caso de ser despacho del Almacén de la -EEMPB- se firma la boleta de despacho.
4.	Entrega de Material Eléctrico	Encargado de Alumbrado Público	Se entrega el material a la cuadrilla asignada para que esta proceda a realizar la Instalación y/o mantenimiento de Alumbrado Público según el detalle de la Orden de Trabajo -OT-.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5.	Realizar Instalación y/o Reparación de Luminarias.	Cuadrilla Asignada Encargado de Alumbrado Público	Se dirige al lugar asignado. Procede a realizar la Instalación y/o Reparación del Alumbrado Público, según lo indicado en la Orden de Trabajo -OT-. Realizar marcaje de cada Luminaria y/o lámpara de Alumbrado Pública agregada al inventario actualizado con marcaje GPS. Detallar en la OT el material utilizado, informe de cantidad de luminarias instaladas y/o reparadas. Entregar OT con detalles firmando de realizado el trabajo.
6.	Revisa y firma -OT-	Encargado de Alumbrado Público	Recepciona y Revisa OT de la cuadrilla asignada al trabajo. Firma de Vo. Bo. la Orden de Trabajo -OT-.
7.	Elaborar Informe de -OT ejecutadas		Se elabora el informe de las OT ejecutadas y se envían a Call Center.
8.	Recepciona Informe	Call Center	Recepciona Informe y OT ejecutadas. E ingresar el detalle digital a la OT dentro del Sistema -EEMPAL-
9.	Archivar copia del Informe	Encargado de Alumbrado Público	Archivar copia del Informe y OT ejecutadas, en el archivo de destino.
10.	Realizar Informe General	Encargado de Alumbrado Público	Realizar Informe General de las OT ejecutadas según lo requiera la Dirección Ejecutiva.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Dirección Ejecutiva	**NOTA 3:** Dirección Ejecutiva solicita el informe General por medio de Oficio en el cual se indica el tiempo en el que se requiere dicho informe.
11.	Archivar Informe General	Encargado de Alumbrado Público	Archivar Informe General y OT ejecutadas, en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Orden de Trabajo	Call Center Atención al Cliente	Archivo de Destino	X	X	--	--	--	Alumbrado Público
--	Informe de OT ejecutadas	Encargado de Alumbrado Público	Archivo de Destino	X	X	Trimestal	--	--	Call Center
--	Informe General	Encargado de Alumbrado Público	Archivo de Destino	X	X	Trimestal	--	--	Dirección Ejecutiva

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 Alumbrado Público, mismo que fue elaborado por Yeillsone Bertín Sanchez Palacios, Encargado de Alumbrado Público, 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 DIECISÉIS DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIO EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL PB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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. 028-2024 DE FECHA QUINCE 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 Jefatura de Mantenimiento, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Carlos Wilfredo Martínez Gatica, Supervisor de Mantenimiento, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO
DISTRIBUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
PRO-JMR-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	Distribuir y Supervisar al personal de turno, en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Supervisor de Mantenimiento

DEFINICIONES
Sistema -EEMPAL-: Empresa Eléctrica Municipal, sistema interno informático que permite almacenar y procesar información administrativa y operativa.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Realizar Orden de Trabajo	Call Center	Ingresar al Sistema -EEMPAL- y realizar la Orden de Trabajo -OT- e imprimir y enviarla al Supervisor de Mantenimiento.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Distribución de Orden de Trabajo -OT-	Call Center	Daños suscitados emergentes distribuir al personal de turno el trabajo asignado.
		Supervisor de Mantenimiento	Ordenes de trabajo que requieran planificación y programación, distribuir al personal de turno el trabajo asignado
3.	Recepción	Supervisor de Mantenimiento	Recepción de Orden de Trabajo Física
4.	Solicitar Material a utilizar		Verificar con base a la Orden de Trabajo si se requiere de Material Eléctrico o Combustible y Aceite para realizar el trabajo asignado, previa verificación campo. NOTA 1: De requerir Material Eléctrico se solicita al Almacén de la -EEMPB- entregando copia de Orden de Trabajo para respaldo de entrega de Material. NOTA 2: De requerir Material Eléctrico se deberá solicitar la firma del Jefe de Mantenimiento de Red o Director Operativo para el despacho en el Almacén de la -EEMPB-. NOTA 3: De requerir Combustible y Aceite para la motosierra y Corta Sepas para Tala y Poda de Árboles, se solicita a la Unidad de Vehículos y Combustible.
5.	Distribuir el Material Eléctrico	Supervisor de Mantenimiento	Distribuir el Material Eléctrico a la cuadrilla asignada.
6.	Efectuar Trabajo Asignado	Cuadrilla asignada	El grupo de trabajo se dirige al lugar designado para llevar a cabo las tareas según lo indicado en las instrucciones recibidas

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Reportar vía Radio Comunicación el trabajo efectuado, o sí se presentó algún inconveniente. NOTA 4: Si en dado caso hubiere algún inconveniente para realizar el trabajo, la cuadrilla asignada lo reporta al Supervisor de Mantenimiento o Call Center para que informe al jefe inmediato. Y se presente al lugar asignado ya sea Supervisor de Mantenimiento, Jefe de Mantenimiento o Asistente Operativo y Administrativo. NOTA 5: El Supervisor de Mantenimiento realizará supervisiones de forma aleatoria al personal que realiza las ordenes de trabajo.
7.	Realizar Detalle en la Orden de Trabajo	Call Center	Se detalla en la Orden de trabajo la hora de inicio, finalización del trabajo y Material Eléctrico utilizado del trabajo que se requirió planificación y programación, es obligación de la brigada informar lo actuado y lo realizado a call center.
		Supervisor de Mantenimiento	Firmar y Sellar la Orden de Trabajo de los daños emergentes al igual que de las OT que se requirió Programación y Planificación y llenar formulario de devolución de materiales si los hubiere. Realizar oficio y listado para enviar al departamento de Call Center las ordenes de trabajo ya firmadas y con sus sellos respectivos e informar d lo actuado a la dirección operativa.
8.	Recepcionar Orden de Trabajo efectuada	Call Center	Recepcionar Orden de Trabajo ya efectuada y dar ingreso del trabajo realizado, así como el material utilizado

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			al sistema EEMPAL y dar su correspondiente archivo.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
preimpresa	Orden de Trabajo	Call Center	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Jefatura de Mantenimiento y Almacén

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
SUPERVISIONES DE CAMPO
PRO-JMR-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	Supervisar al personal de turno, en cumplimiento a un control Interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Supervisor de Mantenimiento

DEFINICIONES
N/A

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Seleccionar la cuadrilla a supervisar	Supervisor de Mantenimiento	Seleccionar la cuadrilla a supervisar con base a la Orden de Trabajo.
2.	Recepción y Distribución de Orden de Trabajo -OT-		Se dirige al lugar seleccionado para realizar la supervisión de utilización de material y la calidad del trabajo efectuado.
3.	Captura de Información en Campo		Realizar captura de fotografías y llenado de formato FOR-01-PRO-02.
4.	Informe de Supervisiones de Campo		Redacta un informe de forma mensual de Supervisiones de Campo. Firmar y Sellar.
5.			Enviar informe al Jefe de Mantenimiento adjuntando evidencias de las supervisiones realizadas.
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	
preimpresa	Orden de Trabajo	Call Center	Archivo de destino	X	X	Mensual	--	--	Jefatura de Mantenimiento y Almacén
FOR-01-PRO-02	Supervisiones de Campo	Supervisor de Mantenimiento	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Jefe de Mantenimiento y Archivo de destino.
Preimpreso	Informe de Supervisiones de campo	Supervisor de Mantenimiento	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Jefe de Mantenimiento y 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

EEMPB
Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios

EEMPB	SUPERVISIONES DE CAMPO	FOR-01-PRO-JMR-02
Nombre del Usuario:		
Teléfono del Usuario:		
Objetivo de la Orden de Trabajo (OT):		
Dirección asignada:		
OBSERVACIONES		
Liniero Encargado		
Material Utilizado:		
Fotografias:		

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 Jefatura de Mantenimiento, mismo que fue elaborado por Carlos Wilfredo Martínez Gatica, Supervisor de Mantenimiento, 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 DIECISÉIS DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 029-2024 DE FECHA VEINTE DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: -

TERCERO: 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 Regulación, los cuales son actualización al Manual de Procesos y Procedimientos del año 2022, mismo que fue elaborado por Kennedy Josué Lemus King, Encargado de Regulación, y revisado por Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de la Unidad Especializada; detallado a continuación:

PROCEDIMIENTO

INDEMNIZACIÓN INDIVIDUAL A USUARIO

PRO-UREG-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	Este procedimiento abarca el proceso completo para la gestión y otorgamiento de indemnizaciones individuales a usuarios de servicios eléctricos, conforme a las disposiciones y directrices establecidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) y en cumplimiento a un control Interno de la Empresa.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Usuario: Persona, hogar, empresa, industria u organización que utiliza electricidad proveniente de una red eléctrica para alimentar sus equipos, dispositivos y sistemas. Estos usuarios consumen energía eléctrica para diversos fines, como iluminación, electrodomésticos, maquinaria industrial, sistemas de calefacción y refrigeración, entre otros.
Cedula de notificación: Documento oficial utilizado en procedimientos legales o administrativos para comunicar a una persona o entidad sobre una decisión, acción o resolución que les concierne. Este documento tiene el propósito de informar formalmente a los interesados sobre algún acontecimiento legal, notificando oficialmente los detalles pertinentes.
Indemnización individual: Compensación o resarcimiento que se otorga a una persona o entidad específica como resultado de un daño, pérdida o perjuicio sufrido. Este tipo de indemnización se concede a un individuo en particular y no se extiende a un grupo o colectivo.

DEFINICIONES
Informe de Calidad Comercial: Documento que proporciona una evaluación detallada sobre la calidad del servicio ofrecido por una empresa de suministro eléctrico en términos de aspectos comerciales y de atención al cliente. Este informe se enfoca en métricas y evaluaciones relacionadas con la satisfacción del cliente, la gestión de reclamaciones, la precisión de la facturación y otros elementos que influyen en la experiencia de los usuarios. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir oficio de Dirección Ejecutiva	Encargado de Regulación	Recibir oficio de instrucciones de Dirección Ejecutiva para proceder a dar cumplimiento a la indemnización individual. **NOTA 1:** Las indemnizaciones se realizan a partir del Acta Extra Ordinaria No. 092-2020 emitida por el Consejo de Administración e informe de indemnizaciones emitido por el Responsable de Suministro y Calidad de la Energía.
2.	Recibir oficio de Recupero de Cartera		Recibir oficio de lo ejecutado por la unidad de Recupero de Cartera. **NOTA 2:** Se recibe el oficio mensualmente hasta finalizar la indemnización del usuario.
3.	Elaborar Oficio mensual		Elaborar de forma mensual el oficio de notificación para los diferentes usuarios que les corresponde la indemnización individual. **NOTA 3:** Posterior a la notificación del oficio se archiva según correlativo.
4.	Tabla de indemnizaciones		Realiza la tabla de indemnizaciones con base a la información proporcionada por la

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			unidad de recupero de cartera, dentro del Informe de Calidad Comercial que es remitido a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. **NOTA 4:** El informe de Calidad Comercial es enviado mensualmente. **NOTA 5:** Se realiza la tabla de indemnizaciones hasta finalizar la indemnización del usuario.
5.	Oficio de finalización de indemnización.	Encargado de Regulación	Finalización de cumplimiento de indemnización individual se le notifica al usuario mediante oficio que desde la presente fecha el usuario tendrá que cancelar la totalidad de la siguiente factura de consumo de Energía Eléctrica.
6.	Archivar documentación		Posterior a la notificación del oficio se archiva según correlativo en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físic	Digita	Ordenad	Año	Mes	
Acta no.092-2020	Punto de Acta Extraordinaria 092-2020.	Consejo de Administración	Archivo de Destino	X	X	--	--	--	Encargado de Regulacion
--	Informe de Cumplimiento de Indemnización Individual	Dirección Ejecutiva	Archivo de Destino	X	-	Eventual	--	--	Encargado de Regualcion
--	Informe de Indemnización Mensual	Recupero de Cartera	Archivo de Destino	X	--	Mensual	--	--	Encargado de Regulacion
FOR-01-PRO-UR-01	Cedula de Notificación	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	-	Eventual	--	--	Usuario Indemnizado

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

INFORME CALIDAD COMERCIAL PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

PRO-UREG-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	Recopilación, análisis, evaluación y presentación de información de aspectos de Calidad Comercial y de atención al cliente en el sector eléctrico destinado a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE). Y en cumplimiento de un control interno de la Empresa.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Usuario: Persona, hogar, empresa, industria u organización que utiliza electricidad proveniente de una red eléctrica para alimentar sus equipos, dispositivos y sistemas. Estos usuarios consumen energía eléctrica para diversos fines, como iluminación, electrodomésticos, maquinaria industrial, sistemas de calefacción y refrigeración, entre otros. **Informe de Calidad Comercial**: Documento que proporciona una evaluación detallada sobre la calidad del servicio ofrecido por una empresa de suministro eléctrico en términos de aspectos comerciales y de atención al cliente. Este informe se enfoca en métricas y evaluaciones relacionadas con la satisfacción del cliente, la gestión de reclamaciones, la precisión de la facturación y otros elementos que influyen en la experiencia de los usuarios **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad. **Formato ZIP: F**ormato de compresión sin pérdida

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir informe de las unidades	Encargado de Regulación	Recibir Informe de las unidades correspondientes para elaborar informe de calidad comercial de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. **NOTA 1:** Se solicitan los Informes a las unidades de Atención al Cliente, Digitación, Recupero de Cartera, Jefatura de Informática y Jefatura de Servicio Técnico por el manejo de la información de calidad comercial. **NOTA 2:** Las unidades deben entregar el informe de forma mensual los primeros cinco (5) días hábiles del mes.
2.	Análisis de datos recibidos		Se analiza los datos recibos para su validación. **NOTA 3:** De no ser la información requerida se devuelve el informe a las unidades que correspondan para que realicen las correcciones pertinentes.
3.	Tabulación de Datos		Una vez validados los datos se procede a tabular los datos en el archivo digital.
4.	Elaboración de oficio resumen de calidad comercial.		Una vez tabulados los datos se procede a la elaboración de oficio resumen de los datos tabulados. **NOTA 4:** Se solicita firma y sello de visto bueno de Dirección Ejecutiva.
5.	Envió de Informe Calidad Comercial		Se escanea el oficio firmado, y se procede a ingresar al portal web de la CNEE (www.cnee.gob.gt/NTSD/login.php) para él envió del informe de calidad comercial, dicho informe se debe cargar en formato ZIP.
6.	Recepción de Comprobante de Envió de Informe Comercial	Encargado de Regulación	Una vez enviado el informe, se imprime copia del comprobante de envío.
7.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
--	Informes	unidades de Atención al Cliente, Digitación, Recupero de Cartera, Jefatura de Informática y Jefatura de Servicio Técnico	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Encargado de Regulación
--	Informe de Resumen digital	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Director Ejecutivo/ CNEE
--	Notificación de envío digital	Portal Web de CNEE	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Encargado de Regulación

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
RESPUESTA A EXPEDIENTES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
PRO-UREG-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	Abarca todas las etapas relacionadas con la gestión y entrega de respuestas a los expedientes solicitados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), que son la recepción y registro, evaluación de la solicitud, recopilación de datos y/o informes, verificación de la integridad de los datos y/o informes, organización y preparación de la respuesta, emisión de la respuesta, envió de expediente a la CNEE y registro de la documentación.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Expediente Administrativo: Conjunto organizado de documentos, registros y comunicaciones que contienen información relevante sobre un asunto o procedimiento llevado a cabo por una entidad o institución pública. Estos expedientes son utilizados para documentar y respaldar las decisiones y acciones administrativas que se toman en el curso de un proceso. **Usuario**: Persona, hogar, empresa, industria u organización que utiliza electricidad proveniente de una red eléctrica para alimentar sus equipos, dispositivos y sistemas. Estos usuarios consumen energía eléctrica para diversos fines, como iluminación, electrodomésticos, maquinaria industrial, sistemas de calefacción y refrigeración, entre otros. **Unidad y/o Departamento**: Subdivisión o departamento dentro de la organización que tiene funciones y responsabilidades específicas relacionadas con la generación, transmisión, distribución o comercialización de energía eléctrica. Estas unidades están diseñadas para administrar y llevar a cabo actividades específicas dentro del ciclo de producción y distribución de electricidad. **Oficio de notificación**: Documento oficial utilizado en procedimientos legales o administrativos para comunicar a una persona o entidad sobre una decisión, acción o resolución que les concierne. Este documento tiene el propósito de informar formalmente a los interesados sobre algún acontecimiento legal, notificando oficialmente los detalles pertinentes. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad. **Asesor Jurídico**: Es un profesional del derecho que brinda asesoramiento y orientación legal a individuos, empresas u organizaciones en asuntos legales. Estos profesionales están capacitados para interpretar y aplicar el derecho en diversas áreas, y su función principal es proporcionar asesoría legal para ayudar a sus clientes a tomar decisiones informadas y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir Expediente de Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Encargado de Regulación	Recibir Expediente de procedimiento administrativo de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Elaborar Oficios de solicitud de información		Elaborar oficios dirigidos a las unidades que correspondan, solicitando información para contestación de expediente por procedimiento administrativo. **NOTA 1:** se brinda un periodo de 5 días hábiles para que las unidades remitan información requerida.
3.	Recibir expediente de informes		Se reciben informes emitidos por las unidades a las que se les solicito información. **NOTA 2:** Se evalúa el informe requerido y si la información es la necesaria para evacuar expediente de procedimiento administrativo. **NOTA 3:** De no ser la información requerida, se devuelve el informe para que la unidad correspondiente realice las correcciones pertinentes.
4.	Solicitud de elaboración de memorial a Asesoría Jurídica.	Encargado de Regulación	Se elabora oficio solicitando a Asesoría Jurídica apoyo en la realización de memorial para evacuar el expediente. **NOTA 4:** Se adjuntan los informes emitidos por las unidades a las que se les solicito información.
5.	Elaboración de Memorial	Asesoría Jurídica	Asesoría jurídica elabora memorial de respuesta del expediente. **NOTA 5:** Una vez elaborado el memorial se solicita firma del Gerente General y Representante Legal.
6.	Recibir memorial	Encargado de Regulación	Se recibe memorial administrativo elaborado por asesoría jurídica, como contestación de expediente a la comisión nacional de energía eléctrica.
7.	Remitir Expediente		Se remite expediente completo para firma del Gerente General. NOTA 6: De no encontrarse el Gerente General y/o representante legal, los Asesores Jurídicos de la Empresa firmarán por a ruego.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	Remitir memorial	Gerente General	Se recibe Memorial firmado y expediente completo.
9.	Contestación de Expediente a la Comisión Nacional de Energía Electric	Encargado de Regulación	Se sacan 3 copias de dicho memorial, se adjunta en folder con gancho y se remiten en un sobre rotulado el cual es enviado a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. NOTA 5: Se contacta vía telefónica a mensajero para que entregue a proveedor de mensajería.
10.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenado	Año	Mes	
-	Expediente Remitido CNEE	Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Archivo de Destino	X	-	Eventual	-	-	Encargado de Regulación
--	Oficio solicitando informe	Encargado de Regulación	Archivo de destino	X	X		-	-	Unidades que corresponda n
--	Informe y/o Expediente	Unidades que corresponda n	Archivo de destino	X	X				Encargado de Regulación
--	Memorial Administrativo	Asesoría Jurídica	Archivo de destino	X	--	--	--	--	Encargado de Regulación

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

RESPUESTA A OFICIOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

PRO-UREG-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	Abarca todas las etapas relacionadas con la gestión y entrega de respuestas a los expedientes solicitados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), que son la recepción y registro, evaluación de la solicitud, recopilación de datos y/o informes, verificación de la integridad de los datos y/o informes, organización y preparación de la respuesta, emisión de la respuesta, envió de expediente a la CNEE y registro de la documentación
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Oficio Administrativo: Es un documento formal emitido por una autoridad o entidad administrativa (en este proceso la Comisión Nacional de Energía Eléctrica) ,ya sea de carácter público o privado, con el propósito de comunicar, notificar, solicitar o requerir información o acciones específicas a destinatarios dentro de una organización o entorno administrativo.. **Usuario**: Persona, hogar, empresa, industria u organización que utiliza electricidad proveniente de una red eléctrica para alimentar sus equipos, dispositivos y sistemas. Estos usuarios consumen energía eléctrica para diversos fines, como iluminación, electrodomésticos, maquinaria industrial, sistemas de calefacción y refrigeración, entre otros. **Unidad y/o Departamento**: Subdivisión o departamento dentro de la organización que tiene funciones y responsabilidades específicas relacionadas con la generación, transmisión, distribución o comercialización de energía eléctrica. Estas unidades están diseñadas para administrar y llevar a cabo actividades específicas dentro del ciclo de producción y distribución de electricidad. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir Oficio de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Encargado de Regulación	Recibir oficio administrativo de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Elaborar Oficios de solicitud de información		Elaborar oficios dirigidos a las unidades que correspondan, solicitando información para contestación de oficio administrativo. **NOTA 1:** Si se llegase a requerir información de las unidades.
3.	Recibir información de las unidades		Se reciben informes emitidos por las unidades a las que se les solicito información. **NOTA 2:** Se evalúa el informe requerido y si la información es la necesaria para contestar el oficio administrativo. **NOTA 3:** De no ser la información requerida se devuelve el informe a la unidad que corresponda, para que esta realice las correcciones pertinentes.
4.	Elaboración de Informe de respuesta		Se elabora informe para dar respuesta al oficio administrativo de la CNEE. **NOTA 4:** Se adjuntan copia de los informes emitidos por las unidades a las que se les solicito información.
5.	Solicitud de firma de visto bueno por Dirección Ejecutiva		Terminado el informe, se remite a la Dirección Ejecutiva para su análisis y firma de visto bueno.
6.	Recibe informe firmado de visto bueno por Dirección Ejecutiva		Se recibe informe firmado por la Dirección Ejecutiva. **NOTA 5:** Si la Dirección Ejecutiva solicita cambios en el informe se realizan y se vuelve a solicitar la firma de visto bueno
7.	Contestación de Oficio a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Encargado de Regulación	Se sacan una copia de dicho informe, se adjunta en folder con gancho y se remiten en un sobre rotulado el cual es enviado a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en la ciudad capital.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			NOTA 6: Se contacta vía telefónica a mensajero para que entregue a proveedor de mensajería. **NOTA 7:** La CNEE envía a través de proveedor de mensajería, copia de recibido.
8.	Archivar documentación		Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
--	Oficio Administrativo de la CNEE	Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Archivo de Destino	X	--	--	--	--	Encargado de Regulación
--	Informes de las diferentes unidades	Unidades competentes	Archivo de destino	X	X	--	--	--	Encargado de Regulación
--	Oficio de Contestación a la CNEE	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	X	-	-	-	Comisión Nacional de Energía Eléctrica

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
NOTIFICACIÓN DE FACTURA POR APORTE MENSUAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
PRO-UREG-05

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.

ALCANCE	Asegurar una comunicación clara y oportuna con los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones económicas en el sector eléctrico.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Factura: Documento comercial que detalla una transacción de compra o venta de bienes o servicios entre un proveedor y un cliente. Esta documentación proporciona información detallada sobre los productos o servicios adquiridos, incluyendo sus cantidades, precios unitarios, impuestos aplicables y el monto total a pagar. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad. **Aporte Mensual**: Pago o contribución que se realiza de manera regular, generalmente cada mes, como parte de una obligación o acuerdo establecido manifestado en ley.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir expediente de factura de aporte mensual	Encargado de Regulación	Recibir expediente de factura de aporte mensual emitido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
2.	Copia de expediente de factura	Encargado de Regulación	Se saca copia de expediente de factura de aporte mensual
3.	Traslado de copia de expediente de factura de aporte mensual	Encargado de Regulación	Se traslada copia de expediente de factura de aporte mensual a la unidad de Contabilidad de esta empresa para el pago de dicha factura **NOTA 1:** Informática debe aplicar el pliego tarifario antes del periodo del trimestre en vigencia correspondiente al pliego tarifario.
4.	Archivar de expediente	Encargado de Regulación	se procede archivar el expediente de factura de aporte mensual.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
---	Factura de aporte mensual	Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Archivo de Destino	X	X	Mensual	--	--	Encargado de Regulación
--	Copia de recibido por Jefatura de Contabilidad	Encargado de Regulación	Empresa Eléctrica Municipal del Puerto Barrios	X	-	-	-	-	Jefatura de Contabilidad

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
NOTIFICACIÓN DE PLIEGO TARIFARIO
PRO-UREG-06

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Notificar el pliego tarifario emitido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, asegurando una comunicación clara y oportuna con las unidades y/o departamentos de la empresa, para informar sobre los cambios tarifarios y promover la transparencia en el mercado eléctrico.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Pliego Tarifario: Es el Valor que paga el consumidor regulado por la -CNEE-, por la energía que consume y la demanda de potencia eléctrica que requiere el usuario. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-:** Entidad regulatoria y supervisora encargad de regular el Sector Eléctrico en Guatemala.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recibir Expediente Pliego Tarifario Trimestral	Encargado de Regulación	Recibir Pliego Tarifario del trimestre vigente, emitido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. **NOTA 1:** se firma y sella cedula de notificación de pliego tarifario.
2	Resumen de pliego tarifario	Encargado de Regulación	Procede a realizar Informe de resumen para conocimiento de las unidades de la empresa. **NOTA 2:** se imprime resumen y saca copias para las unidades
3	Aplicación de Tarifa	Departamento de Informática	Se remite informe de resumen FOR-01-PRO-UR-06 y copia de pliego tarifario del trimestre vigente al departamento de informática para que sea ingresado al sistema informática de la empresa. **NOTA 3:** Informática debe aplicar el pliego tarifario antes del periodo del trimestre en vigencia correspondiente al pliego tarifario.
4	Entrega de Informe resumen a las unidades	Encargado de Regulación	Se extienden copias a las unidades del pliego tarifario trimestral vigente para su conocimiento y análisis competente en la ejecución de sus actividades.
5	Archivo de pliego tarifario	Encargado de Regulación	Se procede archivar el pliego tarifario en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
--	Pliego Tarifario Trimestral	Comisión Nacional de Energía	Archivo de Destino	X	X	Trimestral	--	--	Encargado de Regulación
--	Cedula de notificación	Comisión Nacional de Energía	Archivo de Destino	X	X	Trimestral	--	--	Encargado de Regulación
FOR-01-PRO-UR-06	Formato de Resumen de Pliego Tarifario	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	X	Trimestral	-	-	Jefatura de Informática, Unidad de Atención al Cliente y Dirección Ejecutiva,

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
									Administrativa y Operativa

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
SERVICIO DE MENSAJERÍA
PRO- UREG-07

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Garantizar una gestión eficiente, precisa y satisfactoria de los servicios de mensajería solicitados por la unidad de regulación
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Expediente Administrativo: Conjunto organizado de documentos, registros y comunicaciones que contienen información relevante sobre un asunto o procedimiento llevado a cabo por una entidad o institución pública. Estos expedientes son utilizados para documentar y respaldar las decisiones y acciones administrativas que se toman en el curso de un proceso. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Oficio de Solicitud de Mensajería	Encargado de Regulación	Se solicita Vale de Fondo en Avance Rotativo a la Jefatura de Tesorería el pago del servicio de mensajería. **NOTA 1:** El jefe de tesorería llena la información requerida en el vale de Fondo en Avance Rotativo.
2.	Firma de Vale		Se firma el vale de Fondo en Avance Rotativo. **NOTA 2:** Se gestiona la firma del Director Administrativo y Director Ejecutivo.
3.	Solicitud de firma	Director Administrativo Director Ejecutivo	Firma el Vale de Fondo en Avance Rotativo.
4.	Entrega de Vale de Fondo en Avance Rotativo	Encargado de Regulación	Se entrega el Vale de Fondo en Avance rotativo con las firmas correspondientes a la Jefatura de Tesorería.
5.	Entrega de efectivo	Jefe de Tesorería	Hace entrega del efectivo necesario para el pago del servicio de mensajería.
6.	Solicitud de servicios	Encargado de Regulación	Se solicita "Solicitud de Servicios" a la Jefatura de Compras. **NOTA 2:** Se llena solicitud de servicios describiendo la razón del envió y dirección de envió.
7.	Solicitud de presupuesto		Se remite expediente completo a la Unidad de Presupuesto, para que indique el código programático y el reglón del envió en solicitud de servicios.
8.	Envió de expediente y/o oficio a la Comisión	Encargado de Regulación Mensajero de la Empresa	Se contacta vía telefónica al mensajero para que entregue a proveedor de mensajería. **NOTA 3:** una vez enviado, el mensajero entrega factura a nombre de la empresa, por referencia de envió de paquete a la Unidad de Regulación.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9.	Impresión de verificación de factura	Encargado de Regulación	Se ingresa al portal https://portal.sat.gob.gt/portal/verificador-integrado/ e ingresan los datos de numero de facturación, serie, nit emisor, nit receptor para verificar la integridad de la factura. Se remite expediente completo a la Jefatura de Compras para que sea publicado en Guatecompras.gt
10.	Publicación de NPG	Jefatura de Compras	Una vez publicado en el Sistema de Guatecompras, la Jefatura de Compras devuelve el expediente con impresión de publicación de NPG
11.	Entrega de Expediente completo de servicio de mensajería	Encargado de Regulación	Una vez el expediente este completo se saca copia al expediente completo y se entrega a la Jefatura de Tesorería.
12.	Archivo de copia del expediente	Encargado de Regulación	Archivo del expediente en el archivo destino

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de Servicio	Jefe de Compras	Archivo de Destino	X	-	-	-	-	Encargado de Regulación
--	Oficio de solicitud de servicio	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	--	--	--	--	Jefe de Tesorería
	Vale de solicitud de efectivo	Jefe de Tesorería	Archivo de Destino	X	-	-	-	-	Encargado de Regulación

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

ENVÍO DE RECLAMO SUSCRITO EN EL LIBRO DE QUEJAS DE LA CNEE

PRO-UREG-08

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Envío de Reclamo Suscrito en el Libro de Quejas de la CNEE
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Usuario: Persona, hogar, empresa, industria u organización que utiliza electricidad proveniente de una red eléctrica para alimentar sus equipos, dispositivos y sistemas. Estos usuarios consumen energía eléctrica para diversos fines, como iluminación, electrodomésticos, maquinaria industrial, sistemas de calefacción y refrigeración, entre otros. **Comisión Nacional de Energía Eléctrica**: Es una entidad regulatoria y supervisora encargada de regular el sector eléctrico en Guatemala. Su objetivo principal es asegurar el funcionamiento eficiente y equitativo del mercado de energía eléctrica, así como promover la competencia y garantizar el suministro confiable y sostenible de electricidad. **Reclamo:** Se refiere a una queja o protesta presentada por una persona o entidad que considera que ha experimentado un trato injusto, insatisfactorio o problemático. **Libro de Quejas:** Registro o documento en el cual los usuarios, consumidores u otras partes interesadas pueden registrar formalmente sus quejas, reclamaciones o comentarios relacionados con los servicios eléctricos

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recepción de Reclamo	Encargado de Regulación	Se sustrae hoja color verde del reclamo del libro de quejas de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Elaboración de oficio de información de queja para la CNEE		Se elabora oficio dirigido al presidente de la CNEE, describiendo el folio y numero de queja, y las causas del reclamo de parte del usuario. **NOTA 1:** El oficio lo firma el Encargado de Regulación y el Director Ejecutivo.
3.	Solicitud de firma de por Dirección Ejecutiva		Se solicita firma del Directo Ejecutivo.
4.	Recibe oficio firmado de Dirección Ejecutiva		Se recibe informe firmado por la Dirección Ejecutiva. **NOTA 2:** Si la Dirección Ejecutiva solicita cambios en el oficio se realizan y se vuelve a solicitar la firma. Se regresa a la actividad 2.
5.	Fotocopia de oficio de información y hoja verde de queja		Se saca copia del oficio de información ya firmado por el encargado de regulación y el director ejecutivo y copia de hoja verde de folio y queja de parte del usuario.
6.	Envió de reclamo		Se adjunta en un sobre el expediente en conjunto con las copias y se envía el sobre a las instalaciones de la CNEE. **NOTA 3:** Se contacta vía telefónica a mensajero para que entregue a proveedor de mensajería. **NOTA 4:** La CNEE envía a través de proveedor de mensajería, copia de recibido.
7.	Archivar documentación		Archivar documentación, en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digita	Ordenad	Año	Mes	
--	Libro de Quejas	Atención al Cliente	Archivo de Destino	X	-	Anual	-	-	Encargado de Regulación
--	Oficio de información de la CNEE	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	--	--	--	--	Comisión Nacional de Energía Eléctrica
--	Hoja color blanco del libro de quejas de la CNE	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	-	-	-	-	Encargado de Regulación
--	Hoja color Verde del libro de quejas de la CNE	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	-	-	-	-	Comisión Nacional de Energía Eléctrica

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
INFORME PARA EL MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
PRO-UREG-09

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Informe para el Ministerio De Energía Y Minas, en cumplimiento a un control interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado de Regulación

DEFINICIONES
Ministerio De Energía Y Minas: Encargado de atender lo relativo al régimen jurídico aplicable a la producción, distribución y comercialización de la energía y de los hidrocarburos, y a la explotación de los recursos mineros.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Recibir Órdenes de Trabajo de Servicio Técnico	Jefe de Servicio Técnico	Una vez instalado el servicio nuevo, el departamento técnico entrega ordenes de trabajo a la Unidad de Regulación. **Nota 1:** En la Orden de Trabajo tiene que ir suscrito número de coordenada GPS y metros de cableado.
2.	Evaluación de franja correspondiente	Encargado de Regulación	Se evalúa en que franja de metros fue instalado el servicio nuevo, las franjas corresponden de 0 a 40 y de 41 a 200 metros.
3.	Elaboración de Informe		Se procede a realizar informe en hoja de cálculo Excel.
4.	Solicitud de firma de visto bueno por Dirección Ejecutiva		Terminado el informe, se remite a la Dirección Ejecutiva para su análisis y firma de visto bueno.
5.	Recibe informe firmado de visto bueno por Dirección Ejecutiva		Se recibe informe firmado por la Dirección Ejecutiva. **NOTA 4:** Si la Dirección Ejecutiva solicita cambios en el informe se realizan y se vuelve a solicitar la firma de visto bueno
6.	Envió de informe al Ministerio de Energía y Minas	Encargado de Regulación	Él envió del informe se hace de forma trimestral, al correo proporcionado por la entidad superior.
7.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de Destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Libro de Control Interno	Servicio Técnico	Archivo de Destino	X	-	Anual	-	-	Encargado de Regulación
FOR-01-PRO-UR-09	Formato de conexiones nuevas ejecutadas en Franja 0-40 y 40-200	Ministerio de Energía y Minas	Archivo digital	X	-	Trimestral	-	-	Encargado de Regulación

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Informe trimestral	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	X	--	--	--	Ministerio de Energía y Minas
-	Ordenes de trabajo	Encargado de Regulación	Archivo de Destino	X	-	Mensual	-	-	Atención al Cliente

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 Regulación, mismo que fue elaborado por Kennedy Josué Lemus King, Encargado de Regulación, 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 VEINTIDÓS DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

EEMPB

Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios

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 TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 057-2024 DE FECHA VEINTISIETE DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: -

TERCERO: Se conoció oficio número 558-2024 remitido por el Msc. Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Municipal, por medio del cual presenta los Procedimientos de la Jefatura de Recursos Humanos (Formulario Único de Registro de Afiliados -IGSS-, Evaluación de Desempeño, Solicitud de Permisos, Autorización, Suspensión y Reprogramación de Vacaciones, Informe Laboral Para -IGSS-, Oficios de llegadas Tarde, Llamadas de Atención, Levantamiento de Acta Administrativa Móvil, Oficio de Suspensión de Labores sin Goce de Salario, Autorización de Prácticas Supervisadas a Practicantes, Despido de Personal, Renuncias, Supervivencias o Sobrevivencia) de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, Izabal, el cual fue elaborado por Susan Elizabeth Ramírez Hernandez, Jefe de Recursos Humanos, y Brandon Geovanni Ayuso Rodríguez, Oficial I de Recursos Humanos, revisado por la Licda. Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de Unidad Especializada, solicitando que el mismo sea conocido, analizado y aprobado por el Consejo de Administración. El Honorable Consejo de Administración de la Empresa Eléctrica Municipal, después de revisar los procedimientos antes descritos, en uso de las facultades que le confiere el Código Municipal en vigencia, ACUERDA: I. Aprobar los Procedimientos de la Jefatura de Recursos Humanos (Formulario Único de Registro de Afiliados -IGSS-, Evaluación de Desempeño, Solicitud de Permisos, Autorización, Suspensión y Reprogramación de Vacaciones, Informe Laboral Para -IGSS-, Oficios de llegadas Tarde, Llamadas de Atención, Levantamiento de Acta Administrativa Móvil, Oficio de Suspensión de Labores sin Goce de Salario, Autorización de Prácticas Supervisadas a Practicantes, Despido de Personal, Renuncias, Supervivencias o Sobrevivencia) de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. II. Los procedimientos antes descritos quedan bajo resguardo de la Unidad Especializada de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. III. 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 VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL PB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO

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. 030-2024 DE FECHA VEINTIDOS DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE: -

SEGUNDO: Se conoció oficio número 319-2024 remitido por el Msc. Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Municipal, por medio del cual presenta los Procedimientos de la Jefatura de Recursos Humanos (Reclutamiento y Selección de Personal, Contratación de Personal, Kardex Registro Personal y Kardex Seguro de Vida, Declaración Jurada de Beneficiarios del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal) de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, Izabal, el cual fue elaborado por Susan Elizabeth Ramírez Hernandez, Jefe de Recursos Humanos, y Brandon Geovanni Ayuso Rodríguez, Oficial I de Recursos Humanos, revisado por la Licda. Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de Unidad Especializada, solicitando que el mismo sea conocido, analizado y aprobado por el Consejo de Administración. El Honorable Consejo de Administración de la Empresa Eléctrica Municipal, después de revisar los procedimientos antes descritos, en uso de las facultades que le confiere el Código Municipal en vigencia, ACUERDA: I. Aprobar los Procedimientos de la Jefatura de Recursos Humanos (Reclutamiento y Selección de Personal, Contratación de Personal, Kardex Registro Personal y Kardex Seguro de Vida, Declaración Jurada de Beneficiarios del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal) de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. II. Los procedimientos antes descritos quedan bajo resguardo de la Unidad Especializada de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. III. 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 VEINTITRÉS DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARIO
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL EEMPB

P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO