

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-01
	CREACIÓN DE USUARIOS PARA USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**CREACIÓN DE USUARIOS PARA USO DEL
SISTEMA INFORMÁTICO**
PRO-INF-01

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	08/02/24	27/07/24	28/07/24
Firma				





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-01
	CREACIÓN DE USUARIOS PARA USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Proporcionar usuarios en el sistema informático, integrando consideraciones clave como la seguridad, la eficiencia y funciones. Asegurarse de que los nuevos usuarios tengan acceso adecuado mientras se mantiene la integridad del sistema es esencial para el éxito continuo de los procesos.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES
Sistema -EEMPAL-: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. Usuario de Sistema: Persona (trabajador) que tiene permisos y credenciales válidas para acceder al sistema, debidamente autenticado y tiene derechos específicos para el acceso. Funciones: Las funciones en un sistema informático son las operaciones y procesos específicos que el sistema realiza para cumplir con sus objetivos y facilitar el procesamiento de datos. Estas funciones pueden incluir la entrada, procesamiento, almacenamiento, salida y control de la información, así como la interacción con usuarios.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando el Usuario y las funciones de acceso al sistema.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para creación de usuario nuevo en sistema. Trasladar información al jefe de Informática para la creación de usuario.
3	Creación de Usuario	Jefe de Informática	Revisar Lista de verificación de funciones de usuarios de Informática.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-01
	CREACIÓN DE USUARIOS PARA USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Validar las opciones dentro del sistema solicitadas para el nuevo usuario y Crear usuario con sus credenciales. Trasladas información para redacción de Oficio de Información a Secretaría de Informática.
4	Redacción de Oficio de creación de usuario.	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio para informar la creación del Usuario y sus credenciales, adjuntando copia al solicitante.
5	Inducción al Sistema -EEMPAL-		Asistir al nuevo usuario en la creación de su contraseña en su puesto de trabajo.
6	Archivar documentos		Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Solicitante	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefe de Informática
--	Oficio de confirmación de creación de usuario.	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF0-2
	BAJA DE USUARIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO BAJA DE USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO PRO-INF-02

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	08/02/24	27/07/24	28/07/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS BAJA DE USUARIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF0-2
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Evitar el riesgo de acceso no autorizado al sistema por parte de usuarios que ya no laboran para la empresa o cuyas funciones han cambiado.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema -EEMPAL-:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
Usuario de Sistema:	Persona (trabajador) que tiene permisos y credenciales válidas para acceder al sistema, debidamente autenticado y tiene derechos específicos para el acceso.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Unidad, Dirección o Jefatura Solicitante	Redacta oficio solicitando para dar de baja al Usuario y las funciones de acceso al sistema.
2.	Recibir Oficio de Solicitud	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para realizar baja de usuario del sistema.
3.	Inhabilitación de usuario	Jefe de Informática	Revisar Lista de verificación de funciones de usuarios del Departamento de Informática y Revisar las opciones asignadas.
4.			Inhabilitar usuario en la base de datos del sistema.
5.			Desactivar funciones asignadas al usuario en la base de datos del sistema.
6.	confirmación de la inhabilitación	Secretaria de Informática	Elaborar oficio con la confirmación de la inhabilitación del usuario solicitado y entregar el oficio al Jefe de la Unidad Solicitante.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS BAJA DE USUARIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF0-2
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7.	Archivar documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Encargados, Jefes y/o Directores	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de confirmación de inhabilitación	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REASIGNACIÓN DE FUNCIONES PARA USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-03
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**REASIGNACIÓN DE FUNCIONES PARA USUARIOS
DEL SISTEMA INFORMÁTICO
PRO-INF-03**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	08/02/24	27/07/24	28/07/24
Firma	 	 		 

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REASIGNACIÓN DE FUNCIONES PARA USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-03
		VERSIÓN: 002-2024
		PÁGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Garantizar que las funciones asociadas con el usuario activado se puedan utilizar para evitar el riesgo de acceso no autorizado al sistema.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema Informático -EEMPAL-: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	
Usuario de Sistema: Persona (trabajador) que tiene permisos y credenciales válidas para acceder al sistema, debidamente autenticado y tiene derechos específicos para el acceso.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redactar Oficio de Solicitud para reasignación de usuario del sistema – EEMPAL-
2.	Oficio de unidad solicitante.	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para realizar reasignación de usuario del sistema – EEMPAL- Remitir información al jefe de Informática.
3.	Reasignación de funciones a Usuario	Jefe de Informática	Validar que el usuario esté activo y las opciones del sistema solicitadas para el usuario. NOTA 1: Informar al solicitante en caso de que las opciones solicitadas No sean válidas para el usuario solicitado. Se procede con la actividad 5. NOTA 2: Reactivar usuario, en caso de estar inactivo.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REASIGNACIÓN DE FUNCIONES PARA USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-03
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4.	Reasignación de funciones a Usuario	Jefe de Informática	Asignar las nuevas opciones solicitadas en la base de datos para acceso al sistema. Remitir información a secretaria de Informática.
5.	Redactar Oficio de Respuesta	Secretaria de Informática	Elaborar oficio con información de los módulos asignados. NOTA 3: Notificación de funciones no válidas para el usuario.
6.	Inducción al Sistema – EEMPAL-		Asistir al usuario con sus nuevas opciones en los módulos asignados.
7.	Archivar documentación		Archivar documentación en el archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

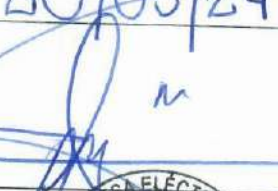
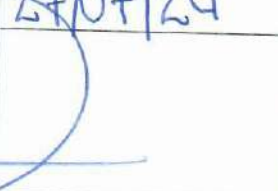
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Solicitante	Archivo de Destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio Respuesta	Secretaria de Informática	Archivo de Destino	X	X	Eventual	X	--	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-04
	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 1 de 5

PROCEDIMIENTO **INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO** **PRO-INF-04**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	20/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-04
	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 5

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 el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados por los usuarios para garantizar que el hardware y el software funcionen correctamente.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Equipos de cómputo:	Es un conjunto de componentes electrónicos y periféricos diseñados para procesar, almacenar y recuperar información. Este conjunto de componentes trabaja de manera coordinada para ejecutar tareas y operaciones relacionadas con el procesamiento de datos.
Antivirus:	Es un programa informático diseñado para identificar, prevenir, detectar y eliminar software malicioso, conocido comúnmente como malware, de un sistema informático, la función principal de un antivirus es proteger los sistemas informáticos y la información contra programas no deseados que pueden causar daño, robar datos o comprometer la seguridad.
Hardware:	Componentes físicos de un sistema informático, como computadoras, servidores, dispositivos de red, impresoras, escáneres, cámaras, etc.
Software:	Programas y aplicaciones informáticas que se ejecutan en hardware para realizar tareas específicas. Esto incluye sistemas operativos, suites de oficina, software de diseño, herramientas de seguridad, entre otros.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando la instalación de equipo de cómputo.
2.	Recibir oficio de Solicitud	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para Instalación de equipo de cómputo. Remitir información al Asistente de Informática.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-04
	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 5

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Inspección de equipo de cómputo	Asistente de Informática	Se dirigir a la oficina del Solicitante. Revisar y verificar el estado físico del equipo de cómputo. NOTA 1: Trasladar el equipo de cómputo a la Jefatura de Informática, en caso necesite realizar configuración exhaustiva o que sea equipo de cómputo nuevo.
4.	Instalación y configuración al Equipo de Cómputo	Asistente de Informática	NOTA 2: De ser Equipo de Cómputo nuevo se realizar: • Instalación y configuración al Equipo de Cómputo Nuevo. • Configurar software y hardware para conectarlo a la red y servidor de la empresa (usuarios, restricciones, permisos y accesos correspondientes en el equipo). NOTA 3: De ser Equipo de Cómputo en Uso se realiza: • Actualizar y configurar software y Hardware. • Configurar programas y red interna de la empresa. • Entre otros que requiera el Equipo de cómputo. NOTA 4: Realizar configuraciones no exhaustivas en el puesto de trabajo del solicitante, cuando sea necesario.
5.	Autorizar permisos y accesos	Jefe de Informática	Autorización de permisos y accesos de conexión a la red y al servidor.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	CÓDIGO: PRO-INF-04
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 4 de 5

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6.	Verificación de funcionalidad del equipo	Asistente de Informática	Realizar pruebas de funcionalidad del hardware y Software del equipo de cómputo. Realizar Lista de verificación de funcionalidad del equipo. NOTA 5: Reportar al responsable del equipo de cómputo o unidad solicitante fallas detectadas en las pruebas de funcionalidad del equipo, cuando sea necesario.
7.		Asistente de Informática	NOTA: De ser equipo de cómputo Nuevo y/o configuración exhaustiva: • Trasladar el equipo a la Oficina del solicitante. • Trasladar información a la secretaria de Informática para el llenado del formulario. NOTA: De ser configuración no exhaustiva se traslada información a la secretaria de Informática para el llenado del formulario. Y se procederá con la actividad 8.
8.	Registro y control de la entrega de Equipo de Cómputo	Secretaria de Informática	Llenar el FOR-01-PRO-INF-04, FOR-02-PRO-INF-05 y FOR-03-PRO-INF-05 con información de uso, especificaciones y conexión, a cada persona responsable.
9.	Trasladar e Instalar equipo de cómputo	Asistente de Informática	Traslado e Instalación equipo de cómputo en la Oficina del solicitante con las recomendaciones sobre uso y cuidados, para mejor funcionamiento.
10.	Firmar y sellar el FOR-01-PRO-INF-04	Asistente de Informática Responsable del Equipo de Cómputo y/o Solicitante	Firmar y sellar el FOR-01-PRO-INF-04 por el responsable del equipo de cómputo.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	CÓDIGO: PRO-INF-04
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 5 de 5

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Solicitante	Archivo de Destino	X	--	Eventual	--	--	Jefatura de Informática
FOR-01-PRO-INF-04	Tarjeta de Registro Equipo de Cómputo	Secretaria de Informática	Archivo de Destino	X	X	Eventual	--	--	Archivo de Destino
FOR-02-PRO-INF-05	Formulario de Inventario General de Registro Equipos de Cómputo	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Archivo de destino
FOR-03-PRO-INF-05	Inventario General Impresoras	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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



FOR-01-PRO-INF-04

No. Registro DI
Fecha de Actualización

**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS
TARJETA DE REGISTRO EQUIPO DE COMPUTO**

1 DATOS EMPLEADO

Nombre Completo
Código Equipo: Código Inventario:
Depto/Unidad Código Equipo:

2 CONFIGURACIÓN DE HARWARE

Marca Monitor		Teclado	
Serial Monitor		Serie	
Marca CPU		Mouse	
Serial CPU		Serie	
Memoria RAM		Disco Duro	
Modelo			
Procesador			

3 SOFTWARE

Sistema Operativo
Programas ☐ Sí ☐ No
IP
Nombre del Equipo Nombre de Usuario:
Sistema Bits

4 OBSERVACIONES

FIRMA DE EMPLEADO:

FOR-03-PRO-INF-05

INVENTARIO GENERAL IMPRESORAS

[illegible]

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-05
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO **MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO** **PRO-INF-05**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	23/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-05
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Identificar, diagnosticar y corregir problemas específicos que afectan el funcionamiento normal de los equipos. Este tipo de mantenimiento se realiza como respuesta a fallos, errores o malfuncionamientos, con el objetivo de restaurar la operatividad de los sistemas.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Equipos de cómputo:	Es un conjunto de componentes electrónicos y periféricos diseñados para procesar, almacenar y recuperar información. Este conjunto de componentes trabaja de manera coordinada para ejecutar tareas y operaciones relacionadas con el procesamiento de datos.
Hardware:	Componentes físicos de un sistema informático, como computadoras, servidores, dispositivos de red, impresoras, escáneres, cámaras, etc.
Software:	Programas y aplicaciones informáticas que se ejecutan en hardware para realizar tareas específicas. Esto incluye sistemas operativos, suites de oficina, software de diseño, herramientas de seguridad, entre otros.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando el Mantenimiento Correctivo.
2.	Recibir oficio o solicitud verbal.	Asistente de Informática	Recibir solicitud de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo.
3.	Inspección Técnica	Asistente de Informática	Se realiza la inspección técnica en el puesto del equipo de cómputo, para hacer un diagnóstico y determinar el estado, funcionamiento y falla.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-05
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4.			De ser necesario se traslada el equipo al Departamento de Informática, para realizar revisiones a profundidad: 1. Realizar pruebas de funcionalidad del hardware del equipo. 2. Realizar pruebas de funcionalidad del software del equipo. Informar al responsable del equipo o unidad solicitante sobre las fallas detectadas durante las pruebas de funcionalidad del equipo, cuando sea necesario, incluyendo detalles sobre los repuestos requeridos llenando el FOR-01-PRO-INF-05 Informe Técnico.
5.	Funcionalidad del equipo.	Asistente de Informática	Reparar el equipo en función de la falla detectada. Trasladar el equipo a la unidad correspondiente, en caso haya sido reparado en el Departamento de Informática.
6.	Formulario de registro de equipos con datos.	Asistente de Informática	Se registra la actividad en el archivo de control de la entrega del equipo con información de uso, especificaciones técnicas y conexión, a cada persona responsable. FOR-02-PRO-INF-05 y FOR-03-PRO-INF-05.
7.	Archivar documentación	Asistente de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Encargados, Jefes y/o Directores	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Informática

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-05
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 4 de 4

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Respuesta	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Unidad solicitante
FOR-01-PRO-INF-05	Formulario de Informe Técnico	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Archivo de destino
FOR-02-PRO-INF-05	Formulario de Inventario General de Registro Equipos de Cómputo	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Archivo de destino
FOR-03-PRO-INF-05	Inventario General Impresoras	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	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

FOR-01-PRO-INF-05

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS
INFORME TÉCNICO

Orden de Servicio: _____

Fecha: _____



Por medio de la presente, se hace constar que se realizó la revisión al equipo de computo:

Tipo de Equipo: _____

Nombre del Equipo: _____

Marca: _____

Sistema Operativo: _____

Procesador: _____

Memoria: _____

Disco Duro: _____

Código Equipo: _____

Serie: _____

Departamento/Unidad: _____

Responsable del

Equipo: _____

Código Inventario: _____

INFORME TECNICO

Tipo de Mantenimiento

Preventivo ☐

Correctivo ☐

Descripción Técnica:

F. _____

Técnico

F. _____

Responsable de Equipo

c.c. Archivo

1

1

[illegible]

FOR-03-PRO-INF-05

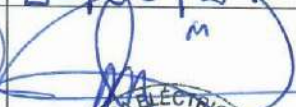
INVENTARIO GENERAL IMPRESORAS

[illegible]

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-06
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO PRO-INF-06

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	23/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-06
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Prevenir con anticipación los posibles problemas de signos de desgaste, acumulación de polvo, conexiones sueltas o cualquier otro problema físico, contribuyendo a la estabilidad, confiabilidad y eficiencia a largo plazo de los equipos de cómputo.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES
Equipos de cómputo: Es un conjunto de componentes electrónicos y periféricos diseñados para procesar, almacenar y recuperar información. Este conjunto de componentes trabaja de manera coordinada para ejecutar tareas y operaciones relacionadas con el procesamiento de datos. Hardware: Componentes físicos de un sistema informático, como computadoras, servidores, dispositivos de red, impresoras, escáneres, cámaras, etc. Software: Programas y aplicaciones informáticas que se ejecutan en hardware para realizar tareas específicas. Esto incluye sistemas operativos, suites de oficina, software de diseño, herramientas de seguridad, entre otros.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Cronograma de Mantenimiento	Asistente de Informática	Elaborar cronograma de actividades para mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.
2.	Oficio con cronograma de mantenimiento de equipos.	Asistente de Informática	Elaborar oficio para informar las unidad, Dirección o Jefatura y la fecha que se realizará el mantenimiento, según la programación del cronograma.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-06
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Asistencia Técnica	Asistente de Informática	Realizar pruebas de funcionalidad del equipo (hardware y software). 1. Trasladar el equipo al Departamento de Informática para realizar el mantenimiento preventivo programado. 2. Reportar al responsable del equipo o unidad solicitante sobre las fallas detectadas durante las pruebas de funcionalidad del equipo, cuando sea necesario, incluyendo detalles sobre los repuestos requeridos, se llena el FOR-01-PRO-INF-04. 3. Se efectúa el mantenimiento preventivo con limpieza a profundidad interna, externa, y se realizan configuraciones adicionales, y se traslada a la unidad correspondiente.
4.	Formulario de registro de equipos con datos.	Asistente de Informática	Se registra la actividad en los formularios FOR-02-PRO-INF-05 Y FOR-03-PRO-INF-05 con información de las acciones realizadas, especificaciones técnicas y conexión, a cada persona responsable y se actualiza el FOR-01-PRO-INF-04.
5.	Archivar documentación	Asistente de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-06
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 4 de 4

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Cronograma de Actividad	Encargados, Jefes y/o Directores	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Archivo General
--	Oficio Formulario de Informe Técnico	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Encargado, Jefes y/o Directores
FOR-01-PRO-INF-05	Formulario Tarjeta de Registro Equipo de Cómputo	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Archivo de destino
FOR-02-PRO-INF-05	Formulario de Inventario General de Registro Equipos de Cómputo	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Archivo de destino
FOR-03-PRO-INF-05	Formulario de Inventario General Impresoras	Asistente de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	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

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS
INFORME TÉCNICO

Orden de Servicio: _____

Fecha: _____



Por medio de la presente, se hace constar que se realizó la revisión al equipo de computo:

Tipo de Equipo: _____

Nombre del Equipo: _____

Marca: _____

Sistema Operativo: _____

Procesador: _____

Memoria: _____

Disco Duro: _____

Código Equipo: _____

Serie: _____

Departamento/Unidad: _____

Responsable del

Equipo: _____

Código Inventario: _____

INFORME TECNICO

Tipo de Mantenimiento

Preventivo

☐

Correctivo

☐

Descripción Técnica:

F.

Técnico

F.

Responsable de Equipo

c.c. Archivo

[illegible]

INVENTARIO GENERAL IMPRESORAS

[illegible]

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-07
	FALLAS GENERALES INFORMÁTICAS		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
FALLAS GENERALES INFORMÁTICAS
PRO-INF-07

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	23/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				
				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-07
	FALLAS GENERALES INFORMÁTICAS		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Evaluar el impacto en las operaciones y determinar la prioridad de la resolución teniendo como prioridades en función de la criticidad de la falla y el tiempo estimado para la resolución.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Falla: Se refiere a cualquier evento o condición que cause un mal funcionamiento o interrupción en el rendimiento normal de un sistema.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Reporte de Fallas	Unidad, Dirección o Jefatura Solicitante	Redacta oficio o informa de manera verbal las fallas que presenta el equipo.
2.	Recibir el Oficio de solicitud.	Secretaria de Informática	Recibir solicitud de fallas en equipos y/o sistema.
3.	Diagnostico Técnico	Asistente de Informática	Realiza el diagnostico de funcionalidad de la conexión de internet y la red interna de comunicación de routers, switch, conexiones, cableado, planta telefónica y extensiones. Verificar si existen fallas en servidor, en el sistema o en la base de datos de la empresa. NOTA 1: Notificar verbalmente a las unidades en caso de realizar correcciones.
4.	Autorizar permisos y accesos	Jefe de Informática	Autorización de permisos y accesos de conexión y base de datos.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-07
	FALLAS GENERALES INFORMÁTICAS		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5.	Realizar Correcciones Técnicas	Asistente de Informática	Reparar servidor, conexiones, cableado, sistema, base de datos, extensiones y/o planta telefónica en función a las fallas detectadas. Si persiste la falla luego de agotar las correcciones internas, se realiza el reporte al proveedor de servicios.
6.	Reporte de Falla	Secretaria de Informática	Reportar al proveedor de servicios en caso de ser fallas externas a la empresa. Recibir informe de restablecimiento de fallas del proveedor, cuando sea necesario. (escrito o verbal)
7.	Restablecimiento de Falla	Secretaria de Informática	Elaborar oficio para informar a la unidad solicitante el restablecimiento de la falla.
8.	Archivar Documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Encargados, Jefes y/o Directores	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de Confirmación de Restablecimiento de falla	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-08
	INSTALACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE CABLEADO DE RED		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO **INSTALACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE CABLEADO DE RED** **PRO-INF-08**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	28/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-08
	INSTALACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE CABLEADO DE RED	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Evaluar el estado del cableado de red en la organización para diseñar e implementar un plan para la instalación y reestructuración del cableado, abarcando áreas específicas según las necesidades identificadas.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Infraestructura de Red: Conjunto de elementos físicos y lógicos que forman la base de una red de comunicaciones, permitiendo la conectividad y el intercambio de datos entre diferentes dispositivos y sistemas.	
Reestructuración de Red: Proceso de realizar cambios significativos en el diseño o configuración de una red de computadoras.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Unidad, Dirección o Jefatura Solicitante	Redactar oficio de solicitud de instalación o reestructuración de cableado de red.
2.	Recibir oficio de solicitud	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para revisión y/o instalación de cableado de red
3.	Inspección para instalación de infraestructura de red	Asistente de Informática	Realizar inspección para determinar los requerimientos del trabajo. Verificar existencia de material, equipo y herramientas para realizar el trabajo. NOTA 1: De Requerir material, equipo y herramienta necesaria para realizar el trabajo en caso no haya existencia en la oficina de Informática se solicita el Despacho el Almacén de la Empresa.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS INSTALACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE CABLEADO DE RED	CÓDIGO: PRO-INF-08
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			NOTA 2: En caso no haber existencia en Almacén de la Empresa se solicita la compra en Jefatura de Compras.
4.	Instalación y/o Reestructura de Cableado de Red	Personal de Informática asignado	Realizar Instalación y/o Reestructura de Cableado de Red.
5.	Pruebas de funcionalidad	Asistente de Informática	Elaborar oficio de confirmación de las pruebas de funcionalidad de la red y equipos de conexión.
6.	Archivar documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

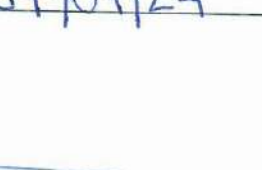
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio Solicitud	Encargados, Jefes y/o Directores	Archivo de destino	X	--	--	Eventual	--	Jefatura de Informática
--	Oficio confirmación de instalación o reestructuración de cable de red	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	--	Eventual	--	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-09
	ACTUALIZACIÓN DE PLIEGO TARIFARIO EN EL SISTEMA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**ACTUALIZACIÓN DE PLIEGO TARIFARIO EN EL
SISTEMA
PRO-INF-09**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	29/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-09
	ACTUALIZACIÓN DE PLIEGO TARIFARIO EN EL SISTEMA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Actualizar las tarifas en el sistema de facturación para garantizar que los clientes sean facturados correctamente de acuerdo con las nuevas tarifas.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES
Tarifa: Se refiere a los precios que los consumidores pagan por el uso de la electricidad proporcionada por un proveedor de servicios eléctricos. Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-: Es la entidad encargada de regular y supervisar el sector eléctrico en el país. Sus funciones suelen incluir la emisión de licencias para la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, la fijación de tarifas, la promoción de la competencia y la protección de los intereses de los consumidores.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Resoluciones Tarifa	Encargado de Regulación	Remitir copia del informe de resolución emitido por la –CNEE- de tarifa trimestral vigente.
2.	Recibir Resoluciones	Secretaria de Informática	Recibir copia del informe de resoluciones emitidas y autorizadas por la –CNEE- con detalle de pliego tarifario para la empresa.
3.	Registrar valores de tarifa.	Jefe de Informática	Registrar los valores de cada tarifa en la base de datos de la empresa.
4.	Archivar la documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en Archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-09
	ACTUALIZACIÓN DE PLIEGO TARIFARIO EN EL SISTEMA		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Copia de Informe de Resoluciones Tarifa CNEE	Encargado de Regulación	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Jefatura de Informática

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-10
	CAMBIO DE TITULAR EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**CAMBIO DE TITULAR EN EL SISTEMA
INFORMÁTICO
PRO-INF-10**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	057-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	17/01/24	29/05/24	27/07/24	28/07/24
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-10
	CAMBIO DE TITULAR EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Asegurar que la información de los usuarios externos sea precisa y actualizada, incluyendo datos de contacto y cualquier información relevante. Esto garantiza que la empresa pueda comunicarse eficazmente y proporcionar servicios de manera adecuada.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES
Usuario: Es a una persona o entidad que interactúa con los servicios de la empresa pero que no forma parte directa de la organización. Sistema EEMPB: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Registrar en libro de actas expediente para Cambio de Titular	Unidad de Atención al Cliente	Registrar en libro expediente de cambio de titular de Servicio de Energía Eléctrica y remitir expedientes originales a Jefatura de Informática.
2.	Recibir expediente para cambio de titular.	Secretaria de Informática	Revisar que el expediente para cambio de titular este registrado en el libro. Recibir expediente completo para Cambio de Titular de servicios de energía. Ingresar la información de cambios de titular del archivo digital para actualizar la base de datos del sistema EEMPB.
3.	Cambio en la base de datos.	Jefe de Informática	Actualizar los servicios de energía eléctrica con la información de cambios de titular registrada en la base de datos.
4.	Digitalización de Expediente	Secretaria de Informática	Escanear expediente completo del cambio de titular del servicio de energía eléctrica.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-10
	CAMBIO DE TITULAR EN EL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5.	Registro de Expedientes	Secretaria de Informática	Registrar en el libro de Control Interno de Informática los expediente a remitir.
6.	Remitir Expedientes Originales a Atención al Cliente	Secretaria de Informática	Remitir Expedientes Originales mediante libro de Control Interno de Informática a Atención al Cliente.

B. CONTROL INTERNO

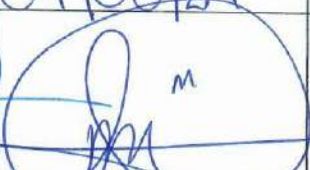
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Expediente de Cambio de Titular	Encargada de Atención al Cliente	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Libro de Registro de Control Interno	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad de Atención al Cliente
--	Libro de Registro de Control Interno	Atención al Cliente	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Jefatura de Informática

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-11
	CAMBIO DE NÚMERO DE MEDIDOR EN EL SISTEMA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**CAMBIO DE NÚMERO DE MEDIDOR EN EL
SISTEMA
PRO-INF-11**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				



	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-11
	CAMBIO DE NUMERO DE MEDIDOR EN EL SISTEMA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Garantizar que los registros de cambio de medidores estén actualizados para obtener una facturación precisa para no afectar los cálculos de consumo, y es fundamental reflejar estos cambios para evitar errores en la facturación.
LIDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
1. Medidores de Energía:	Son dispositivos utilizados para medir la cantidad de energía eléctrica consumida por un usuario, una instalación o un dispositivo específico.
2. Sistema EEMPAL:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Elaborar informe de Cambio de Número de Medidor	Servicio Técnico	Redactar Informe de Cambio de número de Medidor. Remitir informe en documento físico y digital.
2	Recepcionar Informe	Secretaria de Informática	Recibir Informe y su respectiva Orden de Trabajo -OT- para Cambio de número al nuevo medidor dentro del Sistema.
3	Registrar, Verificar y Corregir información	Jefe de Informática	Descargar el Informe de Cambio de Número de Medidor, del correo electrónico recibido. Registrar toda la información de cambios de medidor en la base de datos del sistema EEMPB. Verificar los nuevos datos del medidor asignados al usuario.

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-11
	CAMBIO DE NUMERO DE MEDIDOR EN EL SISTEMA		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Solicitar la corrección de datos del número de medidor, en caso no coincida o sea necesario.
4	Actualizar información	Jefe de Informática	Ingresar al archivo digital en línea compartido con Servicio Técnico las observaciones y cambios efectuados. Actualizar los Cambios de número de medidor y voltaje de potencia en el sistema –EEMPAL-.
5	Archivar documentación	Secretaria de Informática	Archivar informe físico y orden de trabajo de cambio de número de medidor.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Informe de Cambio de numero de medidor	Jefe de Servicio Técnico	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Jefatura de Informática

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-12
	ELABORAR ITINERARIOS DE RUTAS DE LECTURAS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**ELABORAR ITINERARIOS DE RUTAS DE
LECTURAS
PRO-INF-12**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				
				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-12
	ELABORAR ITINERARIOS DE RUTAS DE LECTURAS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Evitar problemas en la recopilación de datos al contar con un registro físico confiable y completo de todas las actualizaciones y cambios en el sistema.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
1.	Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
2.	Itinerario de Lectura: Es una guía o plan estructurado que organiza y dirige el proceso de lectura de medidor.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Elaborar Calendario de Rutas de Lectura	Jefatura de Servicio Técnico	Elaborar Oficio de entrega de calendario de rutas de lectura Actualizado.
2	Recepcionar Calendario de Rutas de Lectura Actualizado.	Secretaria de Informática	Recibir calendario de rutas de lectura actualizado.
3	Verificar Datos	Jefe de Informática	Verificar datos y/o asignación de lectores en rutas de lectura. De estar todo correcto se procede con la actividad 5. Revisar que los lectores asignados estén en el sistema EEMPB. NOTA 1: De no estar asignado algún Lector al Calendario de Ruta de Lectura, se solicita mediante oficio, la información y ruta del Lector. NOTA 2: De haber rotación en las rutas de Lectura, se solicita mediante oficio. Se procede con la actividad 4.

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS ELABORAR ITINERARIOS DE RUTAS DE LECTURAS	CÓDIGO: PRO-INF-12
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
4	Reasignar Lectores	Jefe de Informática	Reasignar lectores a las nuevas rutas, cuando sea necesario.
5	Verificar cambios	Jefe de Informática	Verificar que los cambios se hayan efectuado correctamente.
6	Enviar documentación	Secretaria de Informática	Entrega de itinerarios de Lecturas, adjuntando el itinerario impreso con las rutas correspondientes y solicitar firma de recibido en calendario. Remitir documentación a Jefatura de Servicio Técnico
7	Archivo de documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino

B. CONTROL INTERNO

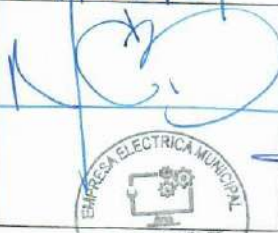
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Calendario de Itinerarios	Jefe de Servicio Técnico	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Informática
--	Calendario de Itinerarios	Jefe de Servicio Técnico	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de entrega de itinerarios	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Servicio Técnico

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-13
	MODIFICAR ITINERARIOS POR CAMBIOS EN RUTAS DE LECTURA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**MODIFICAR ITINERARIOS POR CAMBIO EN
RUTAS DE LECTURA**
PRO-INF-13

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				
				

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-13
	MODIFICAR ITINERARIOS POR CAMBIOS EN RUTAS DE LECTURA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Mejorar la eficiencia general del proceso de lectura de medidores al diseñar rutas que permitan una cobertura rápida y completa de la zona asignada.
LIDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
1. Lectura de contadores:	Proceso que consiste en comprobar cada cierto tiempo la cuantía de energía que se ha consumido un domicilio, oficina o local comercial.
2. Itinerario de Lectura:	Es una guía o plan estructurado que organiza y dirige el proceso de lectura de medidor.
3. Sistema EEMPAL:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio	Servicio Técnico	Redactar oficio solicitando el cambio de ruta de lectores para itinerarios de lectura. NOTA 1: Crear lectores en el sistema en caso de que no existan en la base de datos
2	Recepcionar Oficio de Solicitud	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para modificar itinerarios por cambios en rutas de lectura.
3	Modificar de itinerarios	Jefe de Informática	Generar archivo digital con la información de servicios para rutas de lectura.
4	Remitir archivo digital	Jefe de Informática	Enviar archivo digital por medio de correo a la Jefatura de Servicio Técnico con los servicios para rutas de lecturas de medidores.
5	Calendario actualizado de rutas de lectura en físico y digital	Secretaria de Informática	Recibir Itinerarios y Rutas de Lecturas actualizado con nuevos cambios en rutas de lectura en físico y digital.
6	Realizar y Verificar Cambios	Jefe de Informática	Efectuar ajustes en itinerarios y rutas de lectura en la base de datos

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-13
	MODIFICAR ITINERARIOS POR CAMBIOS EN RUTAS DE LECTURA		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Reasignar lectores a las nuevas rutas Verificar que los cambios se hayan efectuado correctamente.
7	Realización de Cambios	Secretaria de Informática	Elaborar oficio con la confirmación de que se han realizado los cambios. Y remitirlo a Servicio Técnico.
8	Archivar documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud cambio de ruta de itinerario	Jefe de Servicio Técnico	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Informática
--	Rutas de Lectura	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	--	Mensual	X	--	Jefatura de Servicio Técnico
--	Oficio de confirmación de cambio de ruta de itinerario	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Mensual	X	--	Jefatura de Servicio Técnico

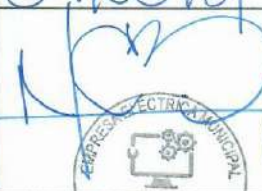
C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-14
	GENERAR LISTADO DE CORTES DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE USUARIOS MOROSOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO

GENERAR LISTADOS DE CORTES DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE USUARIOS MOROSOS PRO-INF-14

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				





	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-14
	GENERAR LISTADO DE CORTES DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA A USUARIOS MOROSOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Generar registros en formato físico de información sobre el estado actual de los servicios y las modificaciones del sistema.
LIDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES
1. Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar solicitud	Cortes y Reconexiones	Realizar de solicitud de listado de cortes de energía eléctrica de usuarios morosos y asignación de trabajo a los electricistas, verbal o escrita.
2	Recepcionar solicitud	Secretaria de Informática	Recepcionar solicitud verbal o escrita. Remitir información al Jefe de Informática.
3	Generar archivo de servicios morosos	Jefe de Informática	Generar archivo digital de los servicios morosos. Asignar listado de cortes a cada electricista. Imprimir listado de cortes.
4	Entrega de Listados	Secretaria de Informática	Entrega de listados de cortes de energía eléctrica a usuarios morosos.
5	Archivar documentación	Secretaria de Informática	Archivar documentación en el archivo de destino.

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-14
	GENERAR LISTADO DE CORTES DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA A USUARIOS MOROSOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

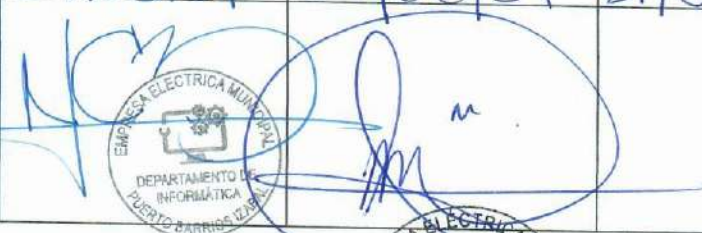
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de Listado de Cortes de energía eléctrica	Encargado de Cortes y Reconexiones	Archivo de destino	X	--	Diario	X	--	Jefatura de Informática
--	Listado de Cortes de energía eléctrica	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Diario	X	--	Unidad de Cortes y Reconexiones
--	Oficio de Entrega de Listado de Cortes	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad de Cortes y Reconexiones

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-15
	INGRESO DE CONVENIOS DE PAGO AL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO INGRESO DE CONVENIOS DE PAGO AL SISTEMA INFORMÁTICO PRO-INF-15

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				



	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-15
	INGRESO DE CONVENIOS DE PAGO AL SISTEMA INFORMATICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Asegurar que la información proporcionada al usuario sea precisa y refleje con fidelidad el estado actual del registro en el sistema informático.
LIDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
1. Sistema EEMPAL	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar solicitud para ingreso de convenio	Unidad de Recupero de Cartera	Realizar solicitud para ingreso convenio de pago al Sistema –EEMPAL-.
			Remitir expediente completo.
2	Recibir y Verificar Expediente Completo	Secretaria de Informática	Recibir expediente de convenio de pago y verificar que la información este completa y correcta.
			Trasladar expediente al Jefe de informática para realizar el convenio
3	Ingresar información del convenio de pago al Sistema EEMPAL	Jefe de Informática	Cotejar información del Convenio con la información establecida dentro del sistema.
			Confirmar la asignación de correlativo para Convenios, asignado por la Unidad de Recupero de Cartera.
			Ingresar las cuotas del convenio de pago a la base de datos digital.
			Acreditar las cuotas del convenio de pago en la base de datos digital y Sistema EEMPAL.

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-15
	INGRESO DE CONVENIOS DE PAGO AL SISTEMA INFORMATICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Ingresar registro en el libro de Control Interno	Secretaria de Informática	Registra en Libro de Control Interno de Informática la entrega de convenio de Pago. Entregar el convenio de pago a Recupero de Cartera.

B. CONTROL INTERNO

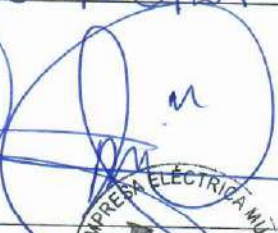
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de Convenio de Pago	Encargado Recupero de Cartera	Archivo de Destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Expediente de Convenio de Pago	Encargado Recupero de Cartera	Archivo de Destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Libro de Registro de Control Interno	Secretaria de Informática	Archivo de Destino	X	--	Eventual	X	--	Archivo General

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REASIGNACIÓN DE CAJAS PARA RECEPTORES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-16
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**REASIGNACIÓN DE CAJAS PARA RECEPTORES EN
EL SISTEMA INFORMÁTICO**
PRO-INF-16

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma	 	 		 

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REASIGNACIÓN DE CAJAS PARA RECEPTORES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-16
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Evaluar que los cambios realizados en el sistema informático sean precisos según sea la función del usuario.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPAL:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
Usuario:	Persona (trabajador) que tiene permisos y credenciales válidas para acceder al sistema, debidamente autenticado y tiene derechos específicos para el acceso.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Solicitud verbal y/o escrita	Encargado de Receptoría	Realizar solicitud verbal y/o escrita para reasignación de caja al oficial de receptoría.
2.	Recepcionar Solicitud	Secretaria de Informática	Recepcionar oficio de solicitud. Remitir información al Jefe de Informática.
3.	Realizar el Cambio de caja al Oficial de Receptoría	Jefe de Informática	Verificar información del Oficial de Receptoría dentro del sistema EEMPAL para reasignación. NOTA 1: Reasignar caja al Oficial de Receptoría, en caso tenga asignación previa y funciones establecidas.
4.	Confirmación de cambio de Datos de la reasignación	Jefe de Informática	Informar el cambio de caja al Oficial Receptor de forma verbal.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-16
	REASIGNACIÓN DE CAJAS PARA RECEPTORES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud Verbal	Oficial o Encargada de Receptoría	Archivo de destino	--	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Confirmación de reasignación de caja	Jefe de Informática	Archivo de destino	--	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-17
	INGRESO DE COBROS VARIOS AL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO **INGRESO DE MONTO DE COBROS VARIOS AL SISTEMA INFORMÁTICO** **PRO-INF-17**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma	 			

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-17
	INGRESO DE COBROS VARIOS AL SISTEMA INFORMÁTICO	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Especificar los valores ingresados en el sistema informático para la facturación precisa y detallada.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando se ingrese el monto vario al sistema EEMPAL.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibir solicitud para ingreso del monto vario al sistema EEMPAL Ingresar el monto vario en la base de datos digital y trasladar información al jefe de Informática para el ingreso del monto a cargar.
3	Ingresar montos solicitados	Jefe de Informática	Verificar y validar la existencia de cuenta corriente para el usuario que se efectuará el cobro. Ingresar los montos solicitados a la cuenta corriente en la base de datos del sistema.
4	Redactar de Oficio de Cargo Vario.	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio para informar el registro del monto vario.
5	Archivar documentos	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-17
	INGRESO DE COBROS VARIOS AL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de Confirmación de ingreso de Monto Vario	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Dirección, Jefatura o 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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-18
	VENCIMIENTO DE CARGOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO PARA PAGOS ANTICIPADOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**VENCIMIENTO DE CARGOS EN EL SISTEMA
INFORMÁTICO PARA PAGOS ANTICIPADOS
PRO-INF-18**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-18
	VENCIMIENTO DE CARGOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO PARA PAGOS ANTICIPADOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Analizar la pérdida de ingresos al garantizar que todos los cargos legítimos sean debidamente registrados y facturados.
ALCANCE	Identificar que el proceso de ingreso de cargos cumpla con regulaciones y normativas específicas relacionadas con la facturación y el cobro.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Imprimir estado de cuenta	Unidad de Recupero	Imprimir estado de cuenta firmado y sellado para solicitar vencimiento de cargo
2.	Recibir Estado de cuenta	Secretaria de Informática	Recibir estado de cuenta con información para vencer cargos.
3.	Verificar y Efectuar cargos en el Sistema EEMPAL	Jefe de Informática	Verificar información del servicio y los cargos a vencer. Consultar en el sistema EEMPAL cargos a vencer del servicio solicitado. Efectuar el vencimiento de cargos en el sistema EEMPAL.
4.	Informar la realización del vencimiento de cargos	Secretaria de Informática	Informar de forma verbal que se realizó el vencimiento de cargos.
5.	Archivo de destino	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS				CÓDIGO: PRO-INF-18			
	VENCIMIENTO DE CARGOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO PARA PAGOS ANTICIPADOS				VERSIÓN: 002-2024			
					PAGINA: 3 de 3			

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Estado de Cuenta Firmado y Sellado	Oficial/Encargado Recupero de Cartera	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática

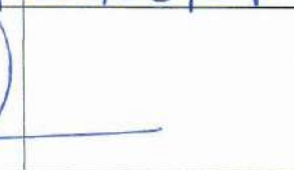
C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-19
		VERSIÓN: 002-2024
	ACTUALIZACIÓN DE DEMANDA CONTRATADA A SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL SISTEMA EEMPAL	PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE DEMANDA CONTRATADA A SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL SISTEMA EEMPAL PRO-INF-19

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				





	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO:PRO-INF-19
	ACTUALIZACION DE DEMANDA CONTRADADA A SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL SISTEMA EEMPAL	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Aplicar la actualización del servicio a los registros de la tarifa para facilitar la generación automatizada de facturas y mejorar la eficiencia operativa y reducir la carga administrativa.
LIDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

A. DEFINICIONES

DEFINICIONES	
1.	Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
2.	Tarifa: Se refiere a los precios que los consumidores pagan por el uso de la electricidad proporcionada por un proveedor de servicios eléctricos.
3.	Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE-: Es la entidad encargada de regular y supervisar el sector eléctrico en el país. Sus funciones suelen incluir la emisión de licencias para la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, la fijación de tarifas, la promoción de la competencia y la protección de los intereses de los consumidores.

B. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio de Solicitud	Unidad de Atención al Cliente, Servicio Técnico, Dirección Administrativa/Dirección Ejecutiva	Redacta oficio solicitando la Actualización de Demanda Contrada a Servicio de Energía Eléctrica en el sistema, Adjuntando el expediente completo.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibir solicitud y Expediente para Actualización de Demanda Contrada sistema.

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO:PRO-INF-19
	ACTUALIZACION DE DEMANDA CONTRADADA A SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL SISTEMA EEMPAL		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
			Ingresar a la base de datos digital, los datos a actualizar. Trasladar Expediente completo al jefe de Informática para la actualización.
3	Actualizar la Demanda Contratada.	Jefe de Informática	Recibir oficio, expediente completo y orden de trabajo para actualización de demanda contratada. Revisar oficio, expediente y orden de trabajo para actualización de demanda contratada. Trasladar la información de actualización de demanda contratada de la base de datos digital hacia la base de datos del sistema EEMPAL. Actualizar los servicios de energía eléctrica con la información de actualización de demanda contratada registrada en la base de datos.
4	Registrar Expedientes	Secretaria de Informática	Registrar en el libro de Control Interno de Informática los expediente a remitir.
5	Remitir Expedientes Originales a Atención al Cliente	Secretaria de Informática	Remitir Expedientes Originales mediante libro de Control Interno de Informática a Atención al Cliente.

C. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de Actualización de demanda Contratada	Encargada de Atención al Cliente	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática

	EMPRESA ELECTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO:PRO-INF-19
	ACTUALIZACION DE DEMANDA CONTRADADA A SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL SISTEMA EEMPAL		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 4 de 4

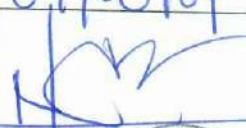
--	Libro de Registro de Control Interno	Secretaría de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad de Atención al Cliente
----	---	------------------------------	-----------------------	---	---	----------	---	----	-------------------------------------

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-20
	IMPRESIÓN DE LISTADOS DE SALDOS Y CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ALDEAS O SECTORES ESPECÍFICOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**IMPRESIÓN DE LISTADO DE SALDOS Y
 CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ALDEA
 O SECTORES ESPECÍFICOS
 PRO-INF-20**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma	 			





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-20
	IMPRESIÓN DE LISTADOS DE SALDOS Y CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ALDEAS O SECTORES ESPECÍFICOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Detallar los servicios enlistados con información de los estados de cuenta y precisar que los datos sean claros sobre montos adeudados y fechas de vencimiento.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPB: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitud verbal para impresión de listado.	Encargada de Atención al Cliente	Recibir solicitud para impresión de listado de saldos y consumos de energía de aldeas o sectores.
2	Verificar listado aldea o sector	Secretaria de Informática	Verificar Listado de Usuario. Trasladar listado a jefe de Informática.
3	Listado de Saldo Actual	Jefe de Informática	Verificar información del saldo actual aldea o sector. Generar listado de saldos y consumos de energía de aldeas o sectores solicitadas. Imprimir listado de saldos y consumos de energía de aldeas o sectores solicitadas.
4	Entrega de Listado	Jefe de Informática	Entregar listado de saldos y consumos de energía de aldeas o sectores solicitadas.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-20
	IMPRESIÓN DE LISTADOS DE SALDOS Y CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ALDEAS O SECTORES ESPECÍFICOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Solicitud de Listado de Saldo Usuarios de Aldea o Sectores	Unidad de Atención al Cliente	Archivo de destino	--	--	Eventual	X	--	Archivo de destino
--	Impresión de Listado de Saldos de usuarios	Jefe de Informática	Archivo de destino	--	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-21
	CORREGIR DATOS DE USUARIO Y/O SERVICIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO

CORREGIR DATOS DE USUARIOS Y/O SERVICIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO PRO-INF-21

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				





	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS CORREGIR DATOS DE USUARIO Y/O SERVICIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	CÓDIGO: PRO-INF-21
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Concretar la confianza del usuario al demostrar el compromiso, la claridad y la exactitud de la información reflejada en el sistema informático.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPB: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Recibir solicitud para corregir datos en usuarios y/o servicios de energía.
2.	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaría de Informática	Recibir solicitud de los datos de usuarios y/o servicios de energía a corregir. Verificar información a de usuarios y/o servicios a corregir Registrar la información correspondiente en el archivo Excel para corregir datos Trasladar oficio al jefe de Informática para la actualización.
3.	Modificación de Datos	Jefe de Informática	Trasladar la información a corregir del archivo Excel hacia la base de datos del sistema de la empresa. Actualizar los servicios de energía eléctrica con la información a corregir registrada en la base de datos

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-21
	CORREGIR DATOS DE USUARIO Y/O SERVICIOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4.	Redacción de Oficio de confirmación de corrección de datos	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio para informar la corrección de datos.
5.	Archivar documentos	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

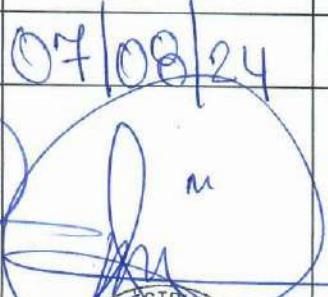
Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud	Encargados, Jefes y Directores	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de Confirmación de corrección de datos.	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-22
	REPORTES VARIOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
REPORTES VARIOS
PRO-INF-22

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				
				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-22
	REPORTES VARIOS	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Identificar posibles riesgos y vulnerabilidades a través de informes, permitiendo una gestión proactiva de la seguridad y la integridad del sistema informático.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPB: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando Reportes Varios.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibir solicitud de reportes varios del Sistema EEMPB. Trasladar expediente al jefe de Informática para la actualización.
3	Generar Reportes Varios	Jefe de Informática	Generar reporte solicitado en la base de datos del Sistema EEMPB. Trasladar datos del reporte a archivo digital. Enviar reporte digital por correo electrónico.
4	Redacción de Oficio de Reporte vario.	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio para informar el envío de Reporte Varios.
5	Archivar documentos	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-22
	REPORTES VARIOS		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 3

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de Reportes	Encargados, Jefe y Directores	Oficinas de EEMPB	X	--	Mensual	X	--	Jefatura Informática
--	Oficio de envío de Reportes	Jefe de Informática	Oficinas de EEMPB	X	X	Mensual	X	--	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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-23
	REPORTES A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO REPORTES A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA -CNEE- PRO-INF-23

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma	 			
				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-23
	REPORTES A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 4

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Establecer la periodicidad de los informes según los formatos proporcionados por la CNEE.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPB:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
Normas Técnicas del Servicios de Distribución (NTDS):	son aquellas contenidas en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista y otras normas emitidas o aprobadas por la Comisión.
Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE):	Es la entidad encargada de regular y supervisar el sector eléctrico en el país.
El Instituto Nacional de Electrificación (INDE):	Entidad pública descentralizada del Estado de Guatemala, que tiene a su cargo la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el país.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Generar Reporte del Sistema EEMPB.	Jefe de Informática	Generar reportes de Datos Comerciales del Sistema EEMPB, con los parámetros establecidos por las Normas -NTSD- de la CNEE.
2	Reportes del Sistema	Jefe de Informática	Trasladar a Archivo Excel la información de la Base de Datos Comercial y Base de Datos del sistema informático -EEMPAL- Establecer parámetros correspondientes a la Base de Datos Comercial mensual, según lo establecido en la resolución emitida por la CNEE. 1. Resumen de Ventas 2. Estimación de tarifa 3. Facturas INDE

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-INF-23
	REPORTES A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA		VERSIÓN: 002-2024
			PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Generar Informe Trimestral Proyección de Ventas.
3	Redacción de Oficio para firma.	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio de los informes a remitir a la CNEE para ser firmados con visto bueno del Director Ejecutivo. Digitalizar expedientes de los informes que se enviarán a la CNEE.
4	Expediente Digitales.	Jefe de Informática	Enviar expediente digitalizados al correo electrónico oficial establecido por la CNEE.
5	Archivar documentos	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Resumen de Ventas	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	-CNEE-
--	Estimación de Facturas	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	-CNEE-
--	Facturas INDE	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	-CNEE-
--	Informe de Proyección de Ventas	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	-CNEE-
--	Oficio Envío de Reportes CNEE	Director Ejecutivo	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Digitalización de Reportes CNEE	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	-CNEE-

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-23
	REPORTES A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 4 de 4

C. INDICADORES

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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-24
	REPORTES SEMESTRAL A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO
**REPORTES SEMESTRAL A LA COMISIÓN
NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA -CNEE-
PRO-INF-24**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma	 	 		 

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-24
	REPORTES SEMESTRAL A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Describir la información proporcionada en los formatos establecido en la Normas Técnicas del Servicios de Distribución (NTDS).
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPB:	Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.
Normas Técnicas del Servicios de Distribución (NTDS):	son aquellas contenidas en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, el Reglamento del Administrador del Mercado Mayorista y otras normas emitidas o aprobadas por la Comisión.
Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE):	Es la entidad encargada de regular y supervisar el sector eléctrico en el país.

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio	Unidad de Regulación	Redacta oficio solicitando informe de Datos Comerciales e informe de Rutas de Lectura semestral.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibir solicitud de informes de Datos Comerciales y Rutas de lecturas Semestrales. Trasladar información al Jefe de Informática para Generar Informes.
3	Generar Informes del Sistema EEMPB	Jefe de Informática	Establecer parámetros correspondientes para informe de Datos Comerciales e informe de Rutas de Lectura semestral. Generar informe de Datos Comerciales e informe de Rutas de Lectura semestral.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS REPORTES SEMESTRAL A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	CÓDIGO: PRO-INF-24
		VERSIÓN: 002-2024
		PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Trasladar informe de Datos Comerciales e informe de Rutas de Lectura semestral a archivo de Excel y enviar de forma digital al a unidad solicitante.
4	Redacción de Oficio de Confirmación	Secretaria de Informática	Elaborar Oficio para informar el envío de informes semestrales en forma digital a la Unidad de Regulación.
5	Archivar documentos	Secretaria de Informática	Archivar documentación en archivo de destino.

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
---	Oficio de Solicitud	Unidad de Regulación	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
---	Informe de Datos comerciales	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad de Regulación
---	Informe de Rutas de Lectura	Jefe de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad de Regulación
---	Oficio de Confirmación de envío de informes	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	X	--	Unidad 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

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO: PRO-INF-25
	CREACIÓN DE CUENTA CORRIENTE PARA USUARIOS DE SERVICIOS TEMPORALES EN EL SISTEMA EEMPAL	VERSIÓN: 001-2024
		PAGINA: 1 de 3

PROCEDIMIENTO

CREACIÓN DE CUENTA CORRIENTE PARA USUARIOS DE SERVICIOS TEMPORALES EN EL SISTEMA EEMPAL PRO-INF-25

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ing. Mario Ulises Barahona Castañeda	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	033-2024
Puesto	Jefe de Informática	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	09/08/24	07/08/24	21/08/24	22/08/24
Firma				
				

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS	CÓDIGO:PRO-INF-25
	CREACIÓN DE CUENTA CORRIENTE PARA USUARIOS DE SERVICIOS TEMPORALES EN EL SISTEMA EEMPAL	VERSIÓN: 001-2024
		PAGINA: 2 de 3

OBJETIVO	Establecer por medio de un documento físico la descripción de las actividades y responsables, cumpliéndose con la implementación de un control interno.
ALCANCE	Este procedimiento aplica a todos los que requieran servicios temporales y necesiten una cuenta corriente para la gestión de pagos.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Jefe de Informática

DEFINICIONES	
Sistema EEMPAL: Sistema utilizado en la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios que permite almacenar y procesar la información, siendo el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Redactar Oficio de Solicitud	Dirección, Jefatura o Unidad Solicitante	Redacta oficio solicitando la creación de la cuenta correspondiente en el sistema, Adjuntando la información necesaria para la creación.
2	Recibir Oficio de unidad solicitante	Secretaria de Informática	Recibe solicitud de creación de cuenta corriente. Traslada información al jefe de Informática para la creación.
3	Creación de Cuenta Corriente	Jefe de Informática	Recibe oficio solicitando la creación de la cuenta corriente para el usuario temporal. Revisa el oficio para asegurarse de que contiene toda la información necesaria. Asigna un número único de cuenta corriente que corresponde. Registra la cuenta en el sistema EEMPAL con los datos indicados del usuario del servicio temporal.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO:PRO-INF-25
	CREACIÓN DE CUENTA CORRIENTE PARA USUARIOS DE SERVICIOS TEMPORALES EN EL SISTEMA EEMPAL		VERSIÓN: 001-2024
			PAGINA: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Traslada información para redacción de Oficio de Información a Secretaría de Informática.
4	Redacción de Oficio de creación de cuenta corriente	Secretaria de Informática	Elabora Oficio para informar la creación de la cuenta corriente y su número de cuenta correspondiente, adjuntando copia al solicitante.
5	Archivar documento	Secretaria de Informática	Archiva documentación en archivo de destino

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
--	Oficio de Solicitud de creación de Cuenta	Solicitante	Archivo de destino	X	--	Eventual	X	--	Jefatura de Informática
--	Oficio de creación de Cuenta	Secretaria de Informática	Archivo de destino	X	X	Eventual	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