

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE GUASTATOYA, DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.

CERTIFICA:

Que para su cumplimiento y efectos consiguientes se transcribe la autenticidad del punto **CUARTO** del acta **78-2025**, de fecha veintitrés de diciembre del año dos mil veinticinco, contenido en el libro número 3,543 de Sesiones Ordinarias de la Junta Directiva de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, debidamente autorizado por la Contraloría General de Cuentas, el que copiado literalmente establece:

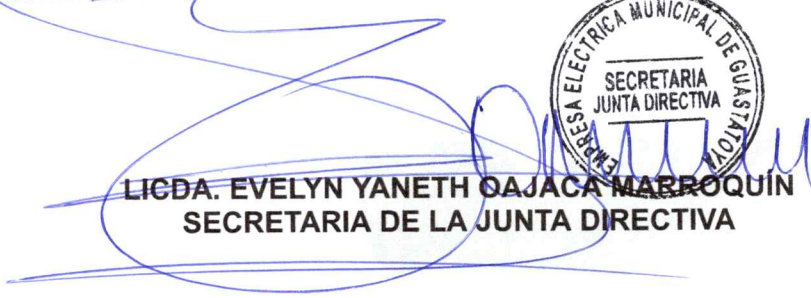
CUARTO: La Secretaria de la Junta Directiva hace del conocimiento de los miembros de la Junta Directiva, que se tiene a la vista el Oficio de fecha veintitrés de diciembre de dos mil veinticinco, presentado por Brandon Alexander Orellana Moscoso, Jefe del Departamento de Operaciones de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, en el cual expone literalmente: "...les adjunto El Manual de Procedimientos del área Departamento De Operaciones para su revisión/consideraciones y aprobación."

CONSIDERANDO: Que el Código Municipal, Decreto Número 12-2002, del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 35 literal a) establece: "Atribuciones generales del Concejo Municipal. a) La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales". **POR TANTO:** La Junta Directiva, con fundamento en lo considerado y por

UNANIMIDAD DE VOTOS, RESUELVE: I) Se tienen por enterados del contenido del oficio presentado por Brandon Alexander Orellana Moscoso, Jefe del Departamento de Operaciones de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, así como del contenido de El Manual de Procedimientos del Departamento de Operaciones de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya el cual está integrado, descrito e individualizado en trece hojas, mismas que fueron leídas. **II) SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE GUASTATOYA** con todos y cada uno de los procesos desarrollados en el mismo y que se encuentra contenido en trece hojas tamaño carta, impresas en el lado anverso y que se adjuntan al presente punto en original. **III)** El presente manual entra en vigencia inmediatamente. **IV) SE ORDENA** a Brandon Alexander Orellana Moscoso, Jefe del Departamento de Operaciones de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya remitir el presente punto resolutivo y manual adjunto a la Unidad de Información Pública para su publicación en la página oficial de esta Empresa Eléctrica Municipal. **V) Notifíquese.**

(Fs) Ilegibles. José Elías Herrera Guerra, Gerente General, Ing. Byron Fernando Calderón Ferrera, Miembro de la Junta Directiva, Eduardo Ortega Loaiza, Miembro de la Junta Directiva, Herman Archila Morales, Miembro de la Junta Directiva, Erasmo Beltetón Contreras, Miembro de la Junta Directiva, Nery Rolando Archila Orellana, Miembro de la Junta Directiva, Julio Mauricio Marroquín Gonzalez, Miembro de la Junta Directiva, Fryda Aimée Estrada Ortiz, Miembro de la Junta Directiva y Licenciada Evelyn Yaneth Oajaca Marroquín, Secretaria de la Junta Directiva.

EXTENDIDO EN EL PALACIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUASTATOYA, DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO, A VEINTINUEVE DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO.-


LICDA. EVELYN YANETH OAJACA MARROQUÍN
SECRETARIA DE LA JUNTA DIRECTIVA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE GUASTATOYA



INTRODUCCIÓN

La **Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya**, comprometida con brindar un servicio eficiente, seguro y de calidad a la población, presenta el presente **Manual de Procedimientos del Área Departamento De Operaciones**, como una herramienta de apoyo institucional que promueve la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la gestión pública.

Este manual tiene como finalidad establecer de manera ordenada y clara los procesos que orientan el funcionamiento interno de la empresa, definiendo responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de control que permitan una ejecución adecuada de las actividades en cada área.

Su elaboración responde al compromiso de fortalecer la administración pública local, garantizando que los servicios eléctricos que se brindan a la comunidad se desarrollen con base en principios de responsabilidad, equidad y sostenibilidad.

Asimismo, el manual busca ser una guía práctica para el personal de la institución, facilitando la aplicación uniforme de las normas y procedimientos, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de la misión y visión institucional.

Con este instrumento, la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya reafirma su compromiso con el desarrollo del municipio y con la mejora permanente de la calidad de vida de sus habitantes, mediante una gestión eficiente y transparente al servicio de la comunidad.



MISIÓN

Somos una Empresa que presta servicio de Energía Eléctrica en el Municipio de Guastatoya y áreas alrededor, promoviendo así el desarrollo del Municipio con un servicio de excelencia y calidad para beneficio de la población.

VISIÓN

Ser la Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico del Municipio de Guastatoya y sus alrededores, con responsabilidad social, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de la población con un servicio de calidad mejorando el nivel de vida de las personas.



OBJETIVO GENERAL:

Establecer un conjunto de procedimientos claros y eficientes que regulen y optimicen las operaciones y servicios de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, garantizando la calidad en el servicio, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de los principios de eficiencia, seguridad y sostenibilidad en el suministro eléctrico.

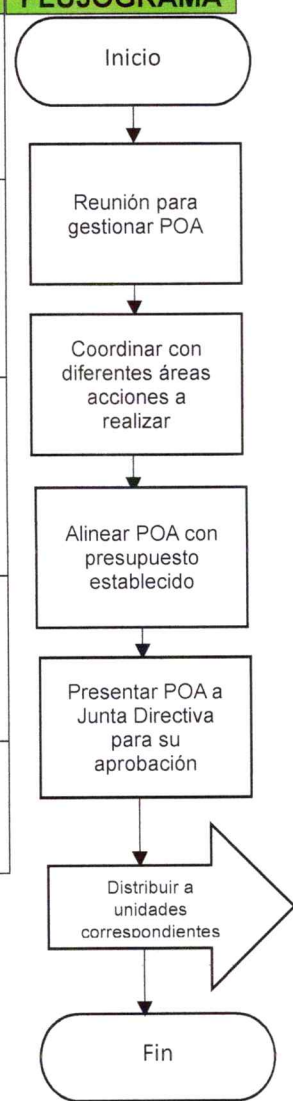
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Definir y estandarizar los procedimientos operativos, administrativos y técnicos, asegurando la correcta ejecución de las actividades y la correcta asignación de responsabilidades dentro de la estructura organizativa de la empresa.
2. Facilitar la capacitación continua del personal a través de una herramienta práctica que permita la correcta interpretación y aplicación de los procedimientos establecidos, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento de las competencias internas.

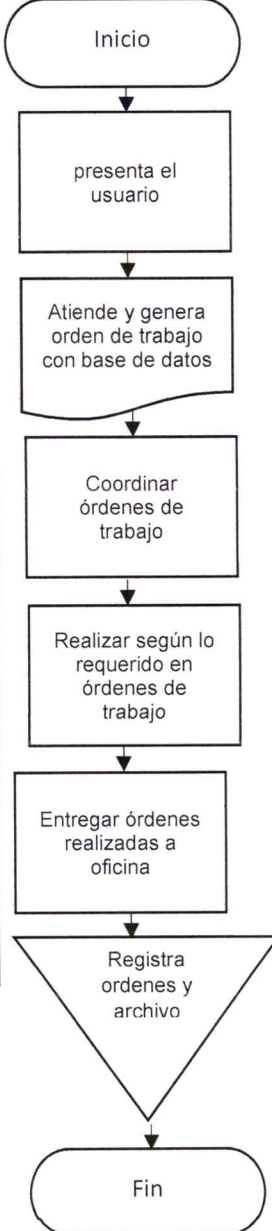


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

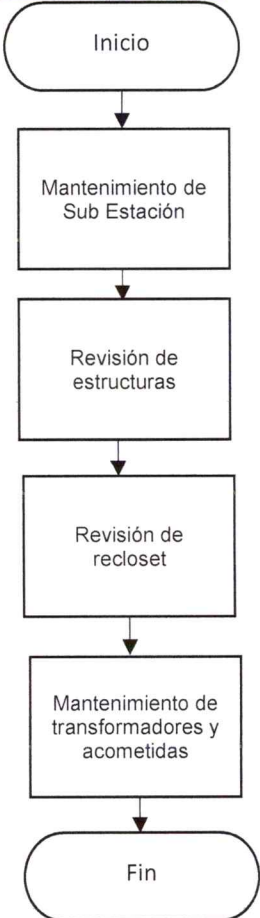
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración del Plan Operativo Anual (POA)

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Reunión para gestionar POA	Jefe del Departamento de Operaciones y Gerente General	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reunion[Reunión para gestionar POA] Reunion --> Coordinar[Coordinar con diferentes áreas acciones a realizar] Coordinar --> Alinear[Alinear POA con presupuesto establecido] Alinear --> Presentar[Presentar POA a Junta Directiva para su aprobación] Presentar --> Distribuir[Distribuir a unidades correspondientes] Distribuir --> Fin([Fin]) </pre>
2	Coordinar con diferentes áreas acciones a realizar	Jefe del Departamento de Operaciones, Encargada de Presupuesto	
3	Alinear POA con presupuesto establecido	Jefe del Departamento de Operaciones, Encargada de Presupuesto	
4	Presentar POA a la Junta Directiva para su aprobación	Jefe del Departamento de Operaciones y Gerente General	
5	Distribución a unidades correspondientes para su conocimiento.	Gerente General	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Ordenes de trabajo Atención a usuarios

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Presenta el usuario (reclamos y quejas, servicios nuevos, mantenimiento de lámparas, reinstalaciones, cambio de contador, cambio de voltaje, suspensiones, servicios temporales y cambio de nombre)	Usuario	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[presenta el usuario] A --> B[Atiende y genera orden de trabajo con base de datos] B --> C[Coordinar órdenes de trabajo] C --> D[Realizar según lo requerido en órdenes de trabajo] D --> E[Entregar órdenes realizadas a oficina] E --> F[/Registra ordenes y archivo/] F --> Fin([Fin]) </pre>
2	Atiende y genera orden de trabajo con base de datos, según necesidad del usuario, entrega al Jefe Técnico o Jefe del Departamento de Operaciones	Asistente del Departamento de Operaciones	
3	Jefe Técnico o Jefe del Departamento de Operaciones, coordina órdenes de trabajo para su ejecución	Electricista, Auxiliar de Electricista y Piloto	
4	Auxiliar de Electricista, prepara equipo de trabajo, Piloto los traslada con el Electricista a realizar ruta de trabajo según órdenes a realizar	Electricista, Auxiliar de Electricista y Piloto	
5	Entrega órdenes de trabajo realizadas a oficina del Departamento de Operaciones, para ingresarlas a base de datos	Electricista	
6	Registrar ordenes de trabajo a base de datos para generar reportes y archivo	Asistente del Departamento de Operaciones	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Mantenimiento de línea de distribución de energía eléctrica

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Mantenimiento de Sub estación (supervisión y balance de línea A, B, C, en red trifásica)	Jefe del Departamento de Operaciones y Jefe Técnico	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Mantenimiento[Mantenimiento de Sub Estación] Mantenimiento --> RevisiónEstructuras[Revisión de estructuras] RevisiónEstructuras --> RevisiónRecloset[Revisión de recloset] RevisiónRecloset --> MantenimientoTransformadores[Mantenimiento de transformadores y acometidas] MantenimientoTransformadores --> Fin([Fin]) </pre>
2	Revisión de estructuras, herrajes y línea conductora	Jefe del Departamento de Operaciones y Jefe Técnico	
3	Revisión de reconectador (recloset)	Jefe del Departamento de Operaciones y Jefe Técnico	
4	Mantenimiento de transformadores, pozos mecánicos municipales, líneas de acometidas	Jefe del Departamento de Operaciones, Jefe Técnico, Electricistas y Exiliales de Electricistas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Emergencias

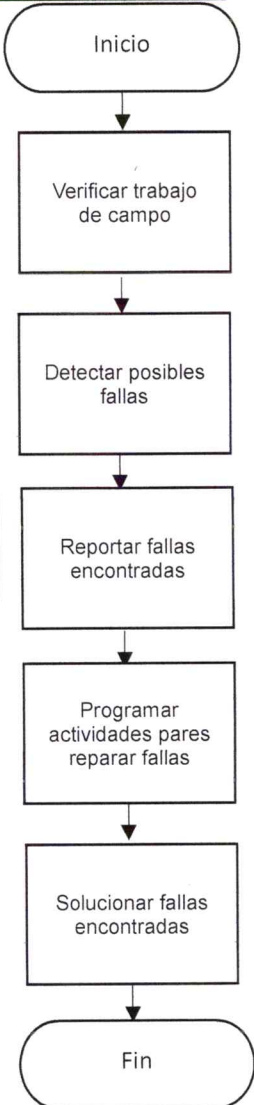
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Atender emergencia, realizando trabajo de campo	Jefe del Departamento de Operaciones y Jefe Técnico	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Atender[Atender emergencia] Atender --> Buscar[Buscar ruptura de línea] Buscar --> Detectar[Detectar donde ocurrió la emergencia] Detectar --> Coordinar[Coordinar cambio de transformador] Coordinar --> Pedir[Pedir cierre a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica] Pedir --> Restable[Restable el servicio de energía eléctrica] Restable --> Fin([Fin]) </pre>
2	Buscar ruptura de línea o cortocircuito	Jefe del Departamento de Operaciones, Jefe Técnico, Electricista y Auxiliar de Electricista	
3	Detectar lugar de la emergencia	Jefe del Departamento de Operaciones, Jefe Técnico, Electricista y Auxiliar de Electricista	
4	Coordinar y realizar cambio de transformador, estructura tipo H, cruceros (materiales y herramientas a necesitar)	Jefe del Departamento de Operaciones, Jefe Técnico, Electricista y Auxiliar de Electricista	
5	Si es necesario pedir cierre del servicio a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Jefe del Departamento de Operaciones	
6	Restablecer servicio de energía eléctrica	Jefe del Departamento de Operaciones	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinar suspensiones de trabajo

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Planificar en casco urbano y área rural trabajos de mantenimiento de línea	Jefe del Departamento de Operaciones	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Planificar[Planificar mantenimiento de línea] Planificar --> Coordinar[Coordinar suspensiones] Coordinar --> Asignar[Asignar personal para realizar trabajo] Asignar --> Realizar[Realizar trabajos planificados] Realizar --> Notificar[Notificar que todo el personal este fuera de peligro] Notificar --> Restablecer[Restablecer el servicio] Restablecer --> Fin([Fin]) </pre>
2	Coordinar suspensiones estipulando fecha y tiempo	Jefe del Departamento de Operaciones	
3	Asignar personal para realizar trabajos especiales	Jefe del Departamento de Operaciones o Jefe Técnico	
4	Realizar trabajos planificados durante suspensión	Electricistas y Auxiliar de Electricistas	
5	Notificar que todo el personal se encuentra fuera de peligro	Electricistas, Jefe Técnico y Jefe del Departamento de Operaciones	
6	Proceder a restablecer el servicio de energía eléctrica	Jefe del Departamento de Operaciones	

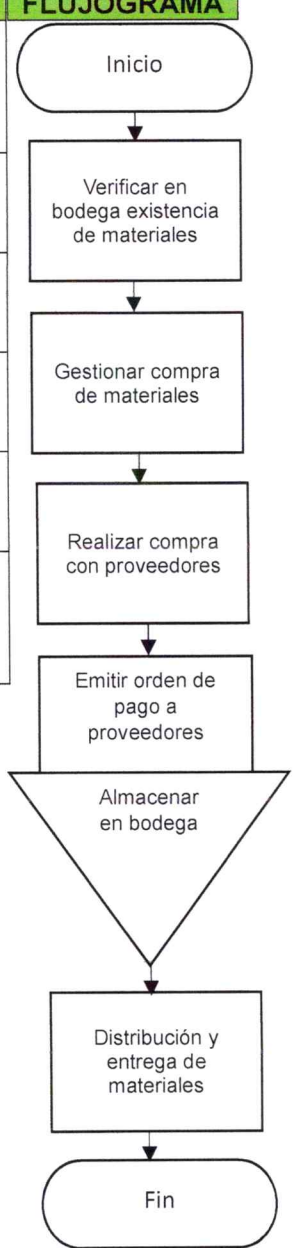
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Trabajo preventivo y correctivo de línea de distribución

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Verificar trabajo de campo de líneas, transformadores, estructuras, cortacircuitos y todo tipo de herraje	Jefe Técnico y Electricista	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar trabajo de campo] Verificar --> Detectar[Detectar posibles fallas] Detectar --> Reportar[Reportar fallas encontradas] Reportar --> Programar[Programar actividades para la reparación de las fallas] Programar --> Solucionar[Solucionar fallas encontradas] Solucionar --> Fin([Fin]) </pre>
2	Detectar posibles fallas	Jefe Técnico y electricista	
3	Reportar fallas encontradas	Jefe Técnico y electricista	
4	Programar actividades para la reparación de las fallas	Jefe Técnico y electricista	
5	Solucionar las fallas encontradas	Jefe Técnico, Electricista, Auxiliar de Electricista	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestionar compra de materiales y herramientas

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Verificar en bodega existencia de materiales, herramientas y equipo de trabajo	Jefe del Departamento de Operaciones	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar en bodega existencia de materiales] Verificar --> Gestionar[Gestionar compra de materiales] Gestionar --> Realizar[Realizar compra con proveedores] Realizar --> Emitir[Emitir orden de pago a proveedores] Emitir --> Almacenar[/Almacenar en bodega/] Almacenar --> Distribucion[Distribución y entrega de materiales] Distribucion --> Fin([Fin]) </pre>
2	Gestionar compra de materiales, herramientas y equipo de trabajo	Encargado de Compras	
3	Realizar compra con proveedores	Encargado de Compras	
4	Emitir orden de pago a proveedores	Encargado de Compras	
5	Almacenamiento en bodega de productos adquiridos	Bodeguero	
6	Distribución y entrega de materiales y equipo de trabajo	Bodeguero y Jefe del Departamento de Operaciones	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Cuidado de Vehículos

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Verificar diariamente estado de vehículos	Piloto	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar estado del vehículo] Verificar --> Reportar[Reportar sobre estado del vehículo] Reportar --> Solicitar[Solicitar autorización para reparación de vehículo] Solicitar --> Esperar[Estar pendiente siempre sobre el vehículo] Esperar --> Fin([Fin]) </pre>
2	Reportar al Jefe de Operaciones sobre estado de vehículos	Piloto	
3	Solicitar al Jefe de Operaciones autorización para realizar reparación si fuera necesario	Piloto	
4	Estar pendiente siempre sobre condiciones y mantenimiento de vehículos	Piloto	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Departamento de Operaciones
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Reporte mensual de ordenes ejecutadas

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Ingresa a base de datos, todas las ordenes realizadas por Electricistas y Auxiliar de Electricista (reclamos y quejas, servicios nuevos, lámparas, reinstalaciones, suspensiones, servicios temporales)	Asistente del Departamento de Operaciones	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Ingresa a base de datos todas las ordenes realizadas] A --> B[Entregar base de datos mensualmente] B --> Fin([Fin]) </pre>
2	Entregar base de datos de órdenes de trabajo mensualmente para enviarlas a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Encargada de Control de Calidad	