

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

CERTIFICA:

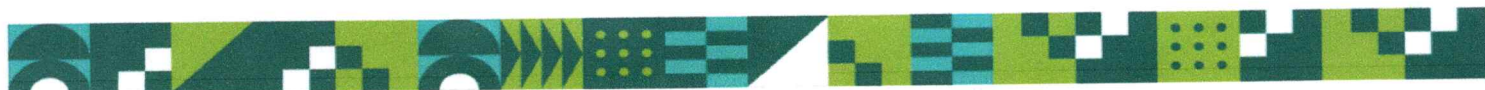
Que para su cumplimiento y efectos consiguientes se transcribe la autenticidad del punto **TERCERO** del acta **78-2025**, de fecha veintitrés de diciembre del año dos mil veinticinco, contenido en el libro número 3,543 de Sesiones Ordinarias de la Junta Directiva de la Empresa Eléctrica Municipal de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

TERCERO: 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 Cristian Ricardo Borja Ramirez, Jefe Comercial de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, en el cual expone literalmente: "...les adjunto El Manual de Procedimientos de la Jefatura comercial de la Empresa 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 Cristian Ricardo Borja Ramirez, Jefe Comercial de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, así como del contenido de El Manual de Procedimientos del Área Comercial de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya el cual está integrado, descrito e individualizado en quince hojas, mismas que fueron leídas. II) **SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL 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 quince 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 Cristian Ricardo Borja Ramirez, Jefe Comercial 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.**

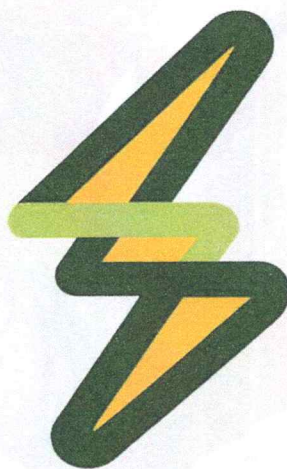
(Fs) Ilegibles. José Elías Herrera Guerra, Gerente General, Ing. Byron Fernando Calderón Ferrera, Miembro de la Junta Directiva, Eduardo Ortega Loaiza, Miembro de la Junta Directiva, Hernan Archila Morales, Miembro de la Junta Directiva, Erasmo Belletón Contreras, Miembro de la Junta Directiva, Nery Rolando Archila Orellana, Miembro de la Junta Directiva, Julio Mauricio Marroquín Gonzalez, Miembro de la Junta Directiva, Fryda Almée 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



AREA COMERCIAL

EMPRESA ELECTRICA
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 Jefatura Comercial**, 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:

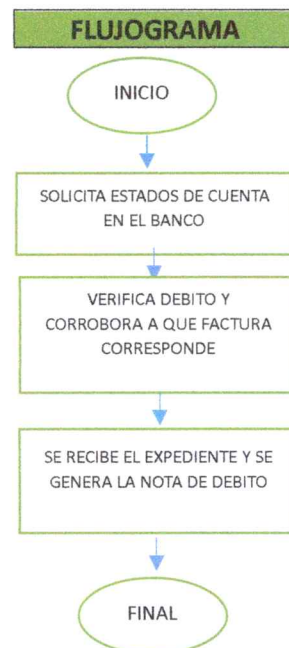
Establecer un conjunto de procedimientos claros y eficientes que regulen y optimicen las operaciones y servicios de la Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, garantizando la calidad en el servicio, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de los principios de eficiencia, seguridad y sostenibilidad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

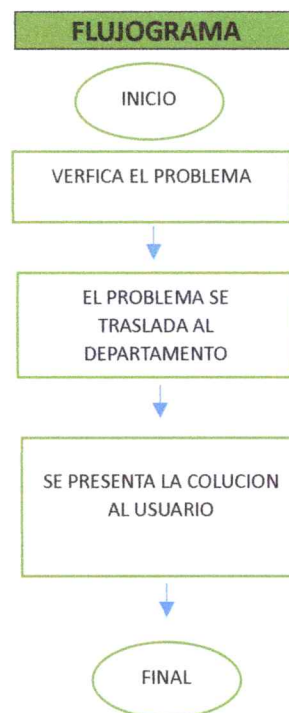
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Reducción de Morosidad (cortes de servicios de energía eléctrica)

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se realiza verificación de usuarios con atrasos en los pagos de consumo energía eléctrica y se traslada a jefe Comercial	ENCARGADA DE COBROS
2	Se traslada el listado de usuarios morosos	
2	Se revisa listado de usuarios con morosidad	JEFE COMERCIAL
3	Se traslada listado de corte al departamento de operaciones solicitando el corte de los servicios con morosidad	JEFE COMERCIAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Resolver Problemáticas presentadas por los usuarios

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El usuario presenta su problemática al departamento del área comercial	JEFE COMERCIAL
2	Se verifica la problemática que presenta el usuario con el servicio de energía eléctrica	JEFE COMERCIAL
3	Se traslada el inconveniente al departamento correspondiente para darle solución	JEFE COMERCIAL
5	Se le presenta la solución al problema presentado por el usuario	JEFE COMERCIAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TOMA DE LECTURAS A MEDIDORES MENSUALES

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Elabora calendario de ruta de lecturas y se entrega al lector.	JEFE COMERCIAL	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ELABORACION[ELABORACION CALENDARIO DE RUTA DE LECTURAS] ELABORACION --> SUPERVISAR[SUPERVISAR QUE SE CUMPLA CON EL CALENDARIO] SUPERVISAR --> RECEPCION[RECEPCION DE CUADERNOS] RECEPCION --> FINAL([FINAL]) </pre>
2	supervisa que se cumplan los tiempos establecidos en el calendario de ruta de lecturas	JEFE COMERCIAL	
3	Recepción de cuadernos de áreas de lectura	JEFE COMERCIAL	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	LECTORES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TOMA DE LECTURAS DE MEDIDORES DE ENERGIA ELECTRICA

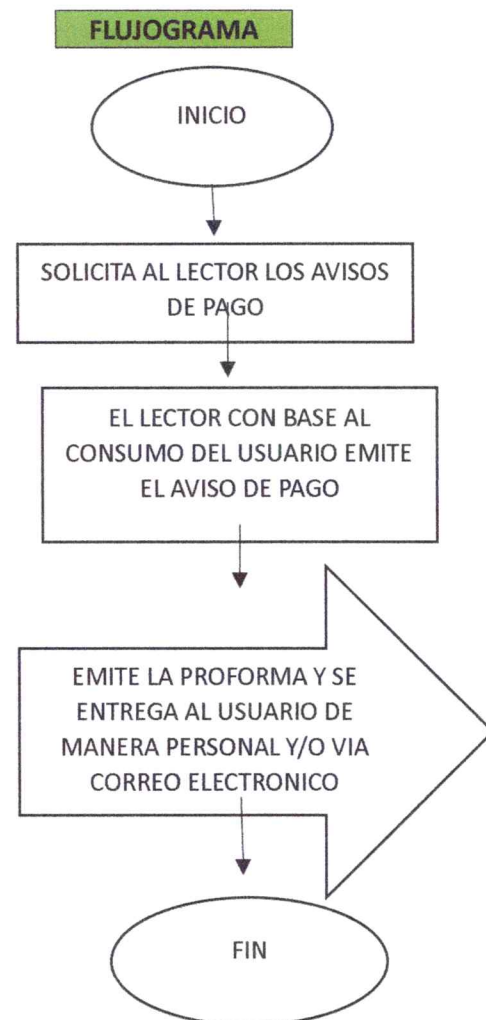
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Recepción de calendario de ruta de lecturas	LECTOR	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> RECEPCION[RECEPCION DE CALENDARIO] RECEPCION --> RECOGE[RECOGE CUADERNO] RECOGE --> TOMAR[TOMAR LECTURAS DE MEDIDORES] TOMAR --> REALIZAR[REALIZAR REGISTROS DE LECTURAS] REALIZAR --> REGISTRO[REGISTRO DE LECTURAS EN EL CUADERNO] REGISTRO --> ENTREGA[ENTREGA DE CUADERNOS] ENTREGA --> FINAL([FINAL]) </pre>
2	Recoger cuaderno correspondiente para toma lecturas	LECTOR	
3	Toma de lecturas de medidores en el área correspondiente	LECTOR	
4	Realiza los registros en el sistema de	LECTOR	
5	Realiza registros en el cuaderno de lecturas	LECTOR	
6	Entrega de cuadernos de lecturas	LECTOR	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Reportes de servicios con posibles hurtos de energía

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA
1	Realiza reporte el lector de usuarios con posibles hurtos de energía al jefe comercial	LECTOR	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[REALIZAR REPORTE DE POSIBLES HURTOS DE ENERGIA] A --> B[Verificar historial de consumo del usuario] B --> C[Trasladar reporte al departamento de operaciones.] C --> D[Verificar informe técnico del departamento de operaciones.] D --> FINAL([FINAL]) </pre>
2	Se verifica el historial de consumo del usuario reportado con posible hurto de energía.	JEFE COMERCIAL	
2	Traslada reporte al departamento de operaciones para realizar la revisión del servicio	JEFE COMERCIAL	
3	Verifica el informe técnico para el departamento de operaciones	JEFE COMERCIAL	

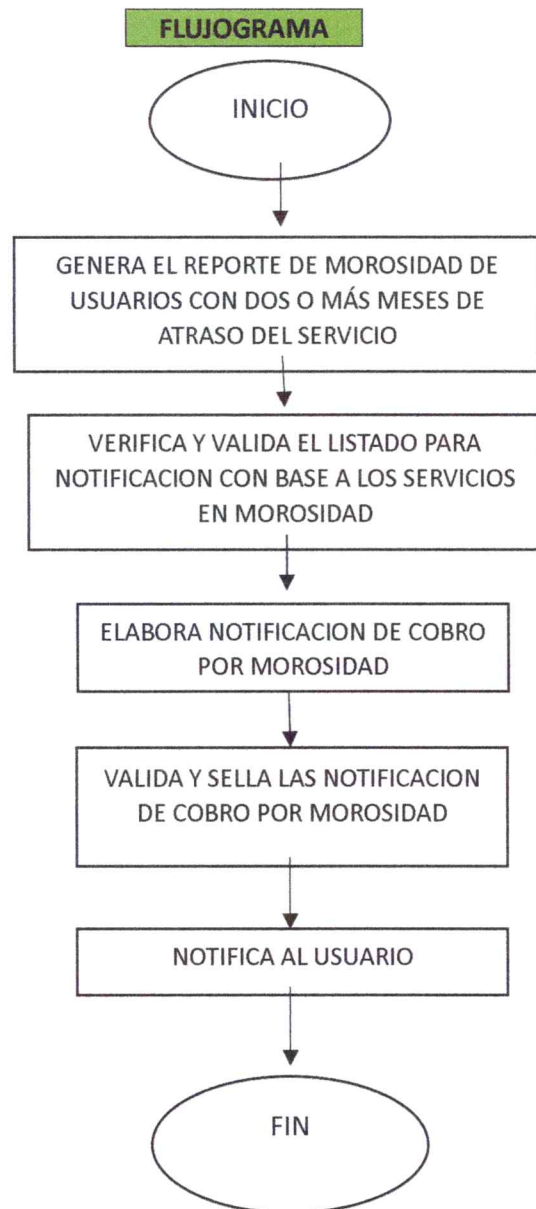
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE PROFORMAS

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicita al lector los avisos de pago.	Encargada de Cobros
2	El lector con base al consumo del usuario emite el aviso de pago.	Lector
3	Emite la proforma y se entrega al usuario de manera personal y/o vía correo electrónico.	Encargada de Cobros



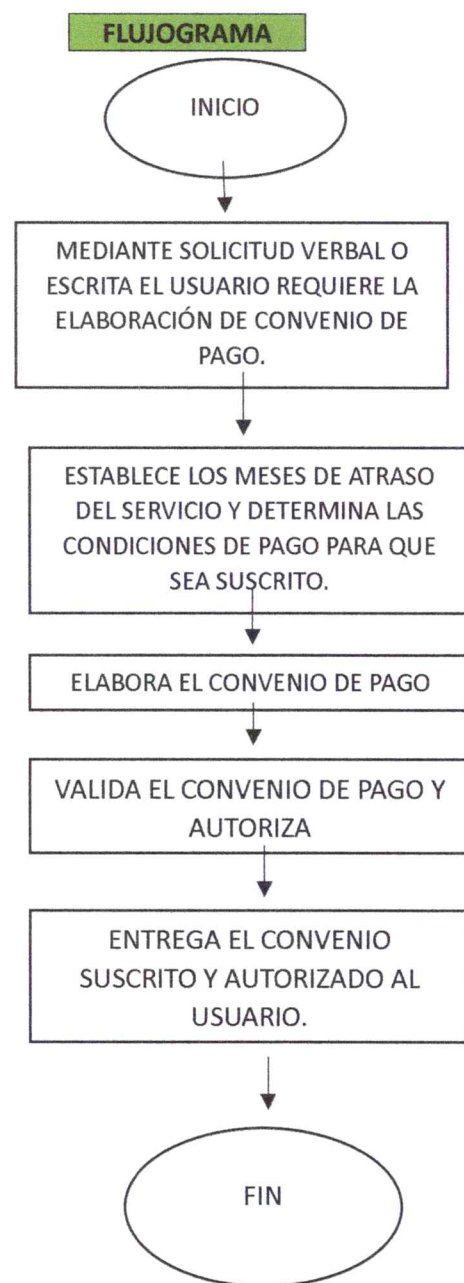
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE NOTIFICACION DE COBRO POR MOROSIDAD

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Genera el reporte de morosidad de usuarios con dos o más meses de atraso del servicio.	Encargada de Cobros
2	Verifica y valida el listado para notificación con base a los servicios en morosidad.	Jefe Comercial
3	Elabora notificación de cobro por morosidad.	Encargada de Cobros
4	Valida y sella la notificación de cobro por morosidad	Jefe Comercial
5	Notifica al usuario	Lector



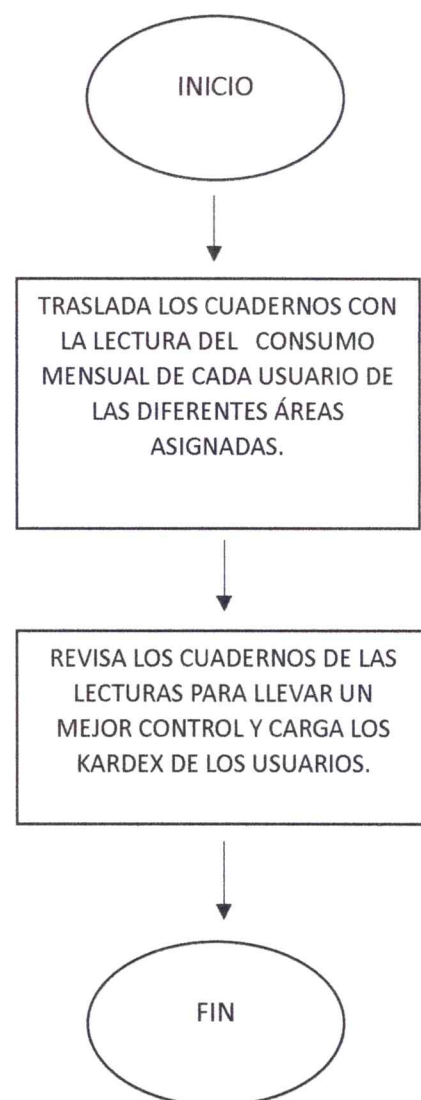
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	Jefatura Comercial
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE CONVENIO DE PAGO.

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Mediante solicitud verbal o escrita el usuario requiere la elaboración de convenio de pago.	Encargada de Cobros
2	Establece los meses de atraso del servicio y determina las condiciones de pago para que sea suscrito.	Jefe Comercial
3	Elabora el convenio de pago.	Encargada de Cobros
4	Valida el convenio de pago y autoriza	Gerente General
5	Entrega el convenio suscrito y autorizado al usuario.	Encargada de Cobros



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	JEFATURA COMERCIAL
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CARGAR LA KARDEX

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe lo cuadernos de áreas leídas por lectores	Encargada de Kardex
2	Traslada los datos de consumo de los usuarios a los kardex	Encargada de Kardex del usuario.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	JEFATURA COMERCIAL
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CAMBIO DE NOMBRES A LA KARDEX DEL USUARIO

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Notifica el cambio de nombre usuario.	Asistente de operaciones.
2	Realiza el cambio de nombre a la Kardex	Encargada de Kardex del usuario.
3	Archiva y guarda la kardex	Encargada de kardex del usuario.

FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
INSTITUCION	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya
JEFATURA, DEPARTAMENTO O AREA	JEFATURA COMERCIAL
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REAJUSTE DE CONSUMOS EN LA KARDEX

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Traslada hoja de autorización del reajuste.	Jefe Comercial
2	Opera el reajuste del consumo en la kardex	Encargada de kardex del usuario.
3	Archiva y guarda	Encargada de kardex del usuario.

FLUJOGRAMA

