



EL INFRASCRITO SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL, DE LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, CERTIFICA: EL PUNTO TERCERO DEL ACTA EXTRA ORDINARIA No. 017-2025 DE FECHA UNO DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, EL QUE LITERALMENTE DICE:

TERCERO: Se conoció oficio número 230-2025 remitido por el MSc. Herbert Oswaldo Menzel Illescas, Director Ejecutivo EEMPB, por medio del cual solicita la aprobación del Procedimiento del Departamento de Atención al Cliente, Traslado de Boletas de Depósito de Garantía, el cual es la actualización del Procedimiento No. 11 de Atención al Cliente del Manual de Procesos y procedimientos, el cual fue aprobado en el Acta Ordinaria 045-2022. La actualización al procedimiento, el cual fue elaborado por Angela Yadira Espinoza, Encargada de Atención al Cliente y revisado por la Licda. Helen Susana Warrick Monroy, Coordinador de Fortalecimiento de Control Interno. El Honorable Consejo de Administración de la Empresa Eléctrica Municipal, en uso de las facultades que le confiere el Código Municipal en vigencia, ACUERDA: I. Aprobar la Actualización del Procedimiento No. 11 de Atención al Cliente, quedando este actualizado con código PRO-AC-01 versión 02-2025, Traslado de Boletas de Depósito de Garantía. II. El procedimiento antes descrito queda bajo resguardo del Departamento de Fortalecimiento de Control Interno de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. III. Notifíquese.

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



P.C. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO



EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL
DE PUERTO BARRIOS

TRASLADO DE BOLETAS DE
DEPÓSITO DE GARANTÍA

CÓDIGO: PRO-AC-01

VERSIÓN: 01-2025

PAGINA: 1 de 4

PROCEDIMIENTO
**TRASLADO DE BOLETAS DE DEPÓSITO DE
GARANTÍA
PRO-AC-01**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Número de Acta:
Nombre	Ángela Yadira Espinoza	Helen Susana Warrick Monroy	Consejo de Administración	017-2025
Puesto	Encargada de Atención al Cliente	Coordinador de Unidad Especializada	Consejo de Administración	Secretario del Consejo de Administración
Fecha	20/02/25	21/02/25	01/03/25	03/03/25
Firma				



	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS TRASLADO DE BOLETAS DE DEPÓSITO DE GARANTÍA	CÓDIGO: PRO-AC-01
		VERSIÓN: 01-2025
		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	Garantizar que el usuario realizó el depósito a cuenta de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios y el adecuado traslado de la boleta de depósito en garantía a la Jefatura de Tesorería; en cumplimiento a un control interno.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO	Encargado y Oficiales de Atención al Cliente.

DEFINICIONES	
Boleta de depósito de Garantía: Documento legal que emite el Banco del destino, que garantiza el ingreso de efectivo a la cuenta de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, en cumplimiento del contrato de servicio de energía eléctrica que realiza el usuario.	

A. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Registrar datos en el Sistema EEMPAL y boleta de depósito Original del Usuario.	Oficial de Atención al Cliente	Conformado el expediente de Contrato Suministro Nuevo, Modificación de potencia y Auto productor, en conjunto con la boleta de depósito de garantía, se le saca copia a la boleta de depósito de garantía y se adjunta al expediente. Se realiza el registro en el Sistema EEMPAL del no. De boleta de depósito en garantía y se anota en la boleta original de depósito de garantía lo que se detalla a continuación: • Nombre del Usuario, • No. De OT, • Voltaje solicitado, • No. De Cuenta u ORD, e • Identificación del Servicio Contratado.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-AC-01
	TRASLADO DE BOLETAS DE DEPÓSITO DE GARANTÍA		VERSIÓN: 01-2025
			PAGINA: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.	Registrar en el libro de control interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía los detalles asignados.	Oficial de Atención al Cliente.	Se llena el libro de control interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía, con la información que se detalla a continuación: • Nombre del Usuario, • Dirección del Usuario, • No. De Cuenta u ORD, • Voltaje solicitado, • No. De boleta de depósito de garantía y fecha de depósito. NOTA 1: Este libro debe de ser llenado de forma inmediata al recibir la boleta de depósito de Garantía del Usuario.
3.	Remitir libro de Control Interno al Jefe de Tesorería	Encargada de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Cliente asignado.	Se remite Libro de Control Interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía, al departamento de Tesorería. NOTA 2: Este libro debe de ser remitido al Jefe de Tesorería de forma diaria.
4.	Analizar y Verificar la Información redactada en el Libro de Control Interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía	Jefe de Tesorería	Recepciona el Libro de Control Interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía de Atención al Cliente, verifica y analiza que los datos estén correctos. Y firma y sella de recibida la información. NOTA 3: En caso de existir algún error, devuelve el libro Control Interno de Registro de Boletas de Depósito al Encargada de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Cliente asignado.
5.	Corregir errores en el Libro de Control Interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía	Encargada de Atención al Cliente u Oficial de Atención al Cliente asignado.	Corrige los errores identificados por el Jefe de Tesorería y se devuelve a la actividad 3.
6.	Archivar documentación	Oficial de Atención al Cliente asignado.	Archivar expediente del Usuario en el archivo de destino.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE PUERTO BARRIOS		CÓDIGO: PRO-AC-01
	TRASLADO DE BOLETAS DE DEPÓSITO DE GARANTÍA		VERSIÓN: 01-2025
			PAGINA: 4 de 4

B. CONTROL INTERNO

Identificación		Almacenamiento							Disposición final
Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Físico	Digital	Ordenado	Año	Mes	
N/A	Libro de Control Interno de Registro de Boletas de Depósito de Garantía	Oficial de Atención al Cliente	Archivo de Destino	X	-	Diariamente	--	--	Archivo General.
N/A	Copia de la boleta de depósitos en garantía	Oficial de Atención al Cliente	Archivo de Destino	X	-	Diariamente	--	--	Archivo General.
N/A	Expediente del Usuario	Oficial de Atención al Cliente	Archivo de Destino	X	-	Diariamente	--	--	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