

MANUAL DE CONTROL DEL SERVICIO, TOMA E INGRESO DE LECTURAS

SEPTIEMBRE 2,023

**EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD
"EMRE"**

**Víctor René Aguilar Balsells
Gerente General**





EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

Índice

PRÓLOGO	4
INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
CONSIDERACIONES GENERALES	6
CAPÍTULO I.....	8
GENERALIDADES.....	8
Artículo 1.- Objeto.	8
Artículo 2.- Disposiciones Generales.....	8
Artículo 3.- Definiciones.	9
Glosario de siglas	10
Artículo 4.- Medidor de Energía Eléctrica.	10
Artículo 5.- Tarifas Comerciales.....	10
Artículo 6.- Usuario.....	11
Artículo 6.- Facturación errónea.....	11
CAPÍTULO II.....	11
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EL CONTROL DE LECTURAS	11
OBJETIVO:.....	11
CAPÍTULO III	13
DISPOSICIONES FINALES	13
Artículo 7: CASOS NO PREVISTOS	13
Artículo 8	13
Artículo 9	13
Artículo 10	13



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.
Teléfono: 77557635 – 77557916 – 52056227
Sitio web: www.emreixcan.net, e-mail: emreixcan@emreixcan.net

ACUERDO No. JA-EMRE-53-2023

PLAYA GRANDE, IXCÁN, QUICHÉ 12 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD -EMRE-

CONSIDERANDO

Que la Junta de Administración es la autoridad máxima de la Empresa Municipal Rural de Electricidad -EMRE- y en consecuencia le corresponde la aprobación de las políticas administrativas, financieras y la dirección de la misma

CONSIDERANDO

Que es obligación del presidente cumplir con las ordenanzas y disposiciones de la Junta de Administración de la Empresa Municipal Rural de Electricidad -EMRE-

POR TANTO

Con fundamento en lo que preceptúan la Constitución Política de la República de Guatemala, Decreto No. 93-96, Ley General de Electricidad, de El Congreso de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad, del Ministerio de Energía y Minas, Resolución CNEE-09-99, Normas Técnicas del Servicio de Distribución NTSD, Resolución CNEE-47-99. Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Operación -NTDROID; Resolución CNEE-91-2008, Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de Distribución de Energía Eléctrica; inciso b del punto decimo del Acta 11-2020, de fecha dieciséis de septiembre del 2020, y en cumplimiento a las disposiciones Legales aplicables y los Acuerdos dictados por la Junta de Administración de EMRE, y en ejercicio de las funciones que le confieren los Artículos 4, 6, 8, 16, 18 de los Estatutos de la Empresa Municipal Rural de Electricidad.

ACUERDA

Lo siguiente:

- I) APROBAR MANUAL DE CONTROL DE SERVICIO, TOMA E INGRESO DE LECTURAS DE LA EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD, y de aplicación obligatoria.
- II) APLICACIÓN. El presente Acuerdo es de observancia interna de la Empresa Municipal Rural de Electricidad de Ixcán El Quiché, es decir que todos los





EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.
Teléfono: 77557636 – 77557916 – 52056227
Sitio web: www.emreixcan.net e-mail: emreixcan@emreixcan.net

empleados y funcionarios de la entidad están sujetos a ellas; para mejora del sistema de control interno de la entidad, a fin de fortalecer los procesos y reglamentarlos.

- III) **CONTROVERSIAS.** Salvo disposición en contrario en este Acuerdo, se aprueban y adoptan las normas manuales y reglamentos internos de la entidad, de no existir en ellos casos específicos en prevención o solución de cualquiera de las controversias relativas a la interpretación o aplicación dentro de la empresa se adoptan las normas, manuales y reglamentos nacionales que tengan que ver con el hecho generador de la controversia, respetando el orden jerárquico de la ley y con prevalencia de los derechos adquiridos y principios legislativos.
- IV) **Derogar:** El Acuerdo No. JA-EMRE-09-2020, Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de la Empresa Municipal Rural de Electricidad
- V) **VIGENCIA.** El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Ing. Víctor René Aguilar Balsells
Secretario de Junta de Administración
Gerente General



Andrés Pastor Miranda
Presidente Junta de Administración





EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

PRÓLOGO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y la familia, siendo su fin supremo la realización del bien común, y son deberes del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, por lo que, para el cumplimiento de tales fines, es imperativo modernizar el ordenamiento jurídico de la Administración Pública. Respetando los derechos constitucionales ordenados en la Ley Marco, el Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, Ley general de Electricidad, Decreto No. 93-96 del congreso de La República de Guatemala.

El mejoramiento de la capacidad administrativa y gerencial de la Empresa Municipal Rural de Electricidad, es un reto que se enfrenta, para cumplir eficazmente las funciones asignadas por la Constitución Política de la República, el Código Municipal, la Ley General de Electricidad, entre otras disposiciones legales. Este proceso de desarrollo, requiere de establecer un sistema administrativo eficiente, que evidencie la utilización de las herramientas administrativas naturales como la Planificación, Organización, Integración, Dirección y Control, para complementar el Plan de Administración que permita una estrategia adecuada de desarrollo reflejada en el mejoramiento del nivel y calidad de vida de sus usuarios.

Ante este reto, se hace necesaria la existencia de un Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de la Empresa Municipal Rural de Electricidad que establezca las distintas directrices, canales de comunicación, líneas de autoridad, responsabilidades y compromisos asumidos.

La implementación de este Reglamento, pretende además de constituirse en una herramienta administrativa para el recurso humano de la Empresa,



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

responder a las necesidades de un servicio efectivo y eficaz hacia los usuarios, que pueda percibir en la atención cotidiana el conocimiento, la responsabilidad y compromiso para convertir a Ixcán en el municipio modelo que todos anhelamos.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de “EMRE” tiene como finalidad regularizar las disposiciones relacionadas a la resolución CNEE 91-2008 de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en relación a la metodología utilizada para El Control de la Calidad de Servicio Comercial de Distribución, en este manual se determinarán las normas y procedimientos, así como la determinación de las autoridades competentes, definiciones para la correcta aplicación de los dispuesto en el presente manual.

El manual deberá ser cumplido por los empleados y autoridades de la Empresa Municipal Rural de Electricidad, de Playa Grande, Ixcán, El Quiché, con el objeto de que todas las operaciones de la entidad se cumplan de conformidad a la Resolución de CNEE.

La presente Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de “EMRE” surge como una necesidad de contar con el instrumento legal interno que permita determinar los procedimientos de cada modalidad que pueda utilizar la municipalidad.

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta que permita orientar a todo el personal de la empresa, así como estandarizar los procedimientos de adquisiciones y Contrataciones para que puedan realizarse de forma eficiente y transparente, cumpliendo con la normativa vigente

CONSIDERACIONES GENERALES

Las autoridades de las dependencias son responsables de cuestionar, divulgar, actualizar y capacitar a su personal sobre el contenido de este manual, para la



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

correcta aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como la inmediata implementación del mismo.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto. El presente Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de “EMRE”, tiene por objeto describir detalladamente los procesos relacionados con las modalidades de control, recepción y remisión, así como determinar quiénes serán las autoridades competentes y los procedimientos para la aplicación de las modalidades de trabajo por parte del personal.

Artículo 2.- Disposiciones Generales. El control de la Calidad del Servicio Comercial se realizará de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial del EMRE.

Para poder determinar la calidad del servicio comercial, EMRE deberán contar con un sistema informático auditable para el registro de sus transacciones de gestión comercial y procedimientos confiables y homogéneos para la captura y recopilación de la información.

El sistema referido deberá incluir como mínimo, información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado, la identificación e historia de los medidores instalados para registrar sus consumos y su correspondiente estructura tarifaria.

El mismo deberá contar, además, con la información mínima imprescindible para el seguimiento de la tramitación de las solicitudes de servicio y reclamos presentados por los usuarios incluyendo la numeración sucesiva, correlativa y automática de los trámites que se ingresan. Del mismo modo deberá contener información suficiente para el control del proceso de facturación.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

La recopilación de la información estará a cargo de EMRE, como así también la elaboración de los índices y la determinación de las indemnizaciones, en los casos en que corresponda. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica fiscalizará todo el procedimiento tal como se describe en este documento.

Artículo 3.- Definiciones. Para la correcta aplicación del presente Manual de Control del Servicio, Toma e Ingreso de Lecturas de “EMRE”, se entenderá por:

- a. La Ley: Ley de General de Energía Eléctrica
- b. La Resolución: Resolución CNEE 68-2001, Resolución CNEE 91-2008.
- c. Manual de normas y procedimientos: Se refiere a las modalidades de toma, control y entrega de lecturas.
- d. Usuario: titular o poseedor del bien inmueble que recibe el suministro de energía eléctrica.
- e. Entidad: Empresa Municipal Rural de Electricidad con quien se suscribe un contrato.
- f. Plazo contractual: período computado en días calendario, meses o años de que dispone el usuario para el cumplimiento del objeto del contrato.
- g. Vigencia del contrato: período comprendido de la fecha de aprobación del contrato a la fecha cancelación del mismo.
- h. Servicios: Contratación de funciones ejercidas por EMRE que cumplan satisfactoriamente lo que el usuario necesita en la contratación.
- i. Constancia de lo actuado: Es el medio de verificación escrito (contratos) que documenta el proceso realizado por el usuario.
- j. Distribuidor: instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.
- k. Comercializador: EMRE, cuya actividad consiste en comprar y vender bloques de energía eléctrica con carácter de intermediación y sin participación en la generación, transporte, distribución y consumo.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

Glosario de siglas

SIGLAS	SIGNIFICADO
ART.	Artículo
CNEE	Comisión Nacional de Energía Eléctrica
EMRE	Empresa Municipal Rural de Electricidad
LGE	Ley General de Energía Eléctrica
REG	Reglamento

Artículo 4.- Medidor de Energía Eléctrica. Un medidor de consumo eléctrico indicará el consumo actual en un momento determinado, con ello contar con el dato del precio del kilovatio/hora.

Artículo 5.- Tarifas Comerciales. La tarifa del usuario deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación.

TARIFA	DESCRIPCIÓN
BTS	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión sin cargo por demanda
BTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTDfp	Tarifa con medición de demanda máxima con baja participación en la punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en baja tensión
MTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en media tensión
MTDfp	Tarifa con medición de demanda máxima baja participación en la punta para Usuarios conectados en media tensión



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

MTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en media tensión
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Artículo 6.- Usuario. Todo interesado en consumir energía eléctrica, ubicado dentro del área obligatoria de servicio de un adjudicatario, tendrá derecho a que éste se la suministre cumpliendo los requisitos y estipulaciones de conformidad con lo establecido en el presente reglamento. Dicho derecho existe asimismo para el interesado que, estando ubicado fuera del área obligatoria de servicio, llegue al límite de dicha área mediante líneas propias o de terceros.

Artículo 6.- Facturación errónea. Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por el distribuidor, que resulten procedentes y cuyo motivo sea posible error de facturación incluyendo la lectura de los medidores interesado

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EL CONTROL DE LECTURAS

OBJETIVO:

Agilizar el proceso de control de lecturas y pagos del usuario.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Usuario	Solicita se le instale un medidor de energía eléctrica en su propiedad.
2	Departamento Tesorería	Asigna un número de medidor para el control del consumo del usuario, entrega orden de servicio a departamento técnico



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

3	Departamento Técnico	Realiza la instalación del medidor asignado por tesorería, dejando el servicio en funcionamiento normal. Regresa la orden de servicio a Tesorería
4	Departamento de Tesorería	Asigna un correlativo para el control de rutas, procede a entregar a lector la nueva ruta del usuario.
5	Lector Mensajero	Procede a realizar la inspección del campo del 21 al 30 de cada mes consignando la lectura que reporta el medidor de energía eléctrica.
6	Lector Mensajero	Entrega en el departamento de Tesorería el listado de lecturas tomadas, asignando la fecha de visita al usuario y la lectura reportada por el medidor.
7	Departamento de Tesorería	Procede a verificar la lectura reportada asignándola a partir del 25 al 30 de cada mes al sistema con la fecha de visita por parte del Lector Mensajero.
8	Encargado de Tesorería	Procede a genera informe correspondiente a la facturación mensual, generando reporte para la CNEE. Procediendo a autorizar la entrega de aviso de cobro a departamento de tesorería
9	Departamento de Tesorería	Procede a entregar avisos de cobros a usuarios a Lector Mensajero
10	Lector Mensajero	A partir de 1 al 15 del cada mes, procede a realizar la entrega a usuario del aviso se cobró, en el cual se indica el saldo anterior (si lo hubiera), y los meses pendientes de cancelación.
11	Usuario	Procede a recibir la orden de aviso de cobro, teniendo un plazo de 30 días para poder realizar el pago del mismo.



EMRE

EMPRESA MUNICIPAL RURAL DE ELECTRICIDAD

Edificio EMRE Boulevard El Rosario, Zona 1, Playa Grande, Ixcán, El Quiché, Guatemala C. A.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

Artículo 7: CASOS NO PREVISTOS. Las situaciones no previstas en el presente Reglamento serán resueltas por la Junta de Administración.

Artículo 8: Cualquier situación no contemplada en este Reglamento o su interpretación, será dirimida exclusivamente por la Junta de Administración, quien podrá modificar su normativa en cualquier momento, notificando a los responsables de la modificación realizada.

Artículo 9: Los efectos del presente Reglamento rigen a partir del día siguiente de su aprobación.

Artículo 10: Vigencia. El presente Acuerdo empieza a regir inmediatamente.

Playa Grande, Ixcán, El Quiché, septiembre de 2,023