

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA
EL PROCESO DE GESTIÓN
COMERCIAL**



INDICE

5.1 INTRODUCCIÓN	4
5.2 GENERALIDADES.....	5
5.3 MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA.....	5
MISIÓN:.....	5
VISIÓN.....	5
5.4 IMPORTANCIA.....	6
5.5 OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVO ESPECIFICO	6
5.6 ALCANCE	7
5.7 ACTUALIZACIÓN	7
5.8 BASES NORMATIVAS.....	7
5.8.1 CONSTITUCIÓN.....	7
5.9 POLÍTICAS	8
5.10 LINEAMIENTOS GENERALES	8
5.11 PERFIL DEL PUESTO.....	9
5.12 CAPTURA DE SOLICITUD.....	17
5.12.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CAPTURA DE SOLICITUD.....	19
5.13 CAMBIO DE STATUS.....	20
5.13.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE CAMBIO DE STATUS.....	21
5.14 ALTA DE CUADRILLAS DE TURNO.....	22
5.14.1 DIAGRAMA DE FLUJO ALTA DE CUADRILLAS DE TURNO	23
5.15 ASIGNACIÓN DE SOLICITUD	24
5.15.1 DIAGRAMA DE FLUJO ASIGNACIÓN DE SOLICITUD	25
5.16 TERMINACIÓN DE SOLICITUD.....	26

5.16.1 DIAGRAMA DE FLUJO TERMINACIÓN DE SOLICITUD	29
5.17 CAMBIO DE MEDIDOR	30
5.17.1 DIAGRAMA DE FLUJO CAMBIO DE MEDIDOR.....	32
5.18 TERMINACIÓN DE SOLICITUD CON STATUS PAP	33
5.18.1 DIAGRAMA DE FLUJO TERMINACIÓN DE SOLICITUD STATUS PAP	35
5.19 GENERACIÓN DE TAREAS.....	36
5.19.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERACIÓN DE TAREAS.....	37
5.20 COPIA DE TAREAS A DISKETTE	38
5.20.1 DIAGRAMA DE FLUJO COPIA DE TAREAS A DISKETTE	39
5.21 RECEPCIÓN DE TAREAS	40
5.21.1 DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCIÓN DE TAREAS	41
5.22 UNIÓN DE TAREAS	42
5.22.1 DIAGRAMA DE FLUJO UNIÓN DE TAREAS.....	43
5.23 ACTUALIZACIÓN DE FECHAS	44
5.23.1 DIAGRAMA DE FLUJO ACTUALIZACIÓN DE FECHAS.....	45
5.24 CORRECCIONES E-23.....	46
5.24.1 DIAGRAMA DE FLUJO CORRECCIONES E-23	47
5.25 IMPRESIÓN DE RECIBOS.....	48
5.25.1 DIAGRAMA DE FLUJO IMPRESIÓN DE RECIBOS	50

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad describir de forma detallada los procedimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de gestión comercial en la empresa de Comisión Federal de Electricidad división Distribución Sureste, estableciendo un orden en la realización de las actividades.

Con la implementación de este Manual se pretende ofrecer al Departamento de Centro de Integración de Consumo Poniente un instrumento que contribuya a la ejecución eficiente y efectiva de las actividades.

Para el desarrollo de este fue necesario realizar la recopilación de información seguido de su clasificación y posteriormente la descripción de los procedimientos.

5.2 GENERALIDADES

Con esta propuesta se busca mejorar cada uno de los procesos que desempeña un agente comercial, y así añadir un valor a las actividades de la empresa, dando a conocer al Agente sus respectivas responsabilidades en cada proceso, buscando alcanzar la satisfacción del cliente y de sus trabajadores, buscando ser siempre competitivos.

5.3 MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA.

MISIÓN: Prestar el servicio público de energía eléctrica con criterios de suficiencia, competitividad y sustentabilidad, comprometidos con la satisfacción de los clientes, con el desarrollo del país y con la preservación del medio ambiente.

VISIÓN: Ser una empresa de energía, de las mejores en el sector eléctrico a nivel mundial, con presencia internacional, fortaleza financiera e ingresos adicionales por servicios relacionados con su capital intelectual e infraestructura física y comercial.

5.4 IMPORTANCIA

Es de vital importancia para la empresa Comisión Federal de Electricidad División Distribución Sureste tener un manual de procesos enfocado a el proceso de gestión comercial, ya que permite tener un sistema de gestión organizado por procesos y a su vez podrán conocer la misión y visión de la empresa y sus respectivas responsabilidades. Colaborando así con el cumplimiento de los objetivos de la empresa brindando un servicio de calidad.

5.5 OBJETIVOS

El presente Manual de procedimientos tiene los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

- El objetivo de este Manual es suministrar al lector datos suficientes sobre cualquier actividad, permitiéndole a un Agente Comercial tener cierta visión acerca de “cómo funciona” y asimismo tener conocimiento necesario para desempeñar de una manera eficiente el puesto y sus actividades.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Proporcionar información que pueda usarse de manera inmediata constituyendo a una respuesta a las condiciones y necesidades de cada actividad.
- Auxiliar en la inducción del puesto y el adiestramiento y capacitación del personal.
- Especificar las actividades a realizar en orden de ejecución.

5.6 ALCANCE

Este Manual de procedimientos es aplicable al perfil de Agente Comercial de Comisión Federal de Electricidad De La División Distribución Sureste. Ubicada en 5 Norte Poniente. Tuxtla Gutiérrez.

5.7 ACTUALIZACIÓN

Con la finalidad de mantener el presente manual actualizado se han de llevar a cabo revisiones periódicas, a fin de comprobar la existencia de algún cambio que pueda originar la modificación de los procedimientos que en él se establecen.

5.8 BASES NORMATIVAS

5.8.1 CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.

Artículo 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, que establece la obligación de los Titulares de las Dependencias de expedir sus manuales administrativos; y artículo 24 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, que determina la obligación del Órgano de Gobierno de expedir las normas en las que se establezcan las bases de organización de la Entidad.

Artículo 30, fracción VI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, en el que se establece que la Secretaría de la Función Pública proporcionará asesoría a los Organismos Públicos de la Administración Centralizada, y a los de la Administración Paraestatal cuando así lo soliciten, en la elaboración de sus manuales administrativos.

5.9 POLÍTICAS

Optimizar los procesos de distribución, construcción, generación, control, transmisión y transformación de la energía eléctrica, para satisfacer las necesidades de los clientes, con la confiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad, continuidad, seguridad y calidad requerida.

5.10 LINEAMIENTOS GENERALES

Para la correcta implementación de este Manual y un mejor aprovechamiento de su contenido, se deben de tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

El manual debe estar a disposición del personal del departamento de Centro de Integración de Consumo Poniente de la empresa CFE.

Cualquier cambio en la Normativa vigente o en las políticas de desarrollo de la empresa de comisión que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual generara también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas.

El manual se encuentra organizado de tal manera, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa.

5.11 PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN

CLAVE Y NOMBRE DEL PUESTO

CLAVE DEL PUESTO: NOMBRE DEL PUESTO: AGENTE COMERCIAL

ÁREA DE RESPONSABILIDAD:

CLAVE: DK000

DESCRIPCIÓN: ZONA DIVISIÓN DE
DISTRIBUCIÓN SURESTE

REPORTA A:

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE DEPARTAMENTO COMERCIAL

DESCRIPCIÓN

FUNCIÓN GENÉRICA:

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros de la agencia comercial, cumpliendo con los índices y procesos de servicio, para que el proceso de comercialización de la energía eléctrica se realice con calidad y de acuerdo a las disposiciones legales y normativas establecidas al respecto.

FUNCIONES GENERALES:

- 1.- Coordinar la ejecución de los subprocesos de servicio al cliente, contratación, facturación y cobranza.
- 2.- Cumplir los objetivos, índices DEVO, complementarios y compromisos de servicios de la agencia comercial.

3.- Verificar la operación correcta de los sistemas informáticos que operan en el proceso comercial.

4.- Administrar los recursos humanos y materiales de la agencia comercial, contribuyendo al logro de sus objetivos y metas.

5.- Verificar que se apliquen los procedimientos y normas de seguridad en su centro de trabajo.

6.- Verificar el cumplimiento de los procedimientos, normatividad y reglamento institucionales que apliquen a su centro de trabajo, contribuyendo al logro de los objetivos de CFE y al alto grado de apreciación e imagen de la institución.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

1.1 Verificar que el personal de la agencia otorgue la atención con cortesía y amabilidad, a los clientes que requieran orientación e información relacionada con el servicio de energía eléctrica, aplicando lo establecido en normatividad del proceso comercial.

1.2 Verificar que el personal sea apto para atender solicitudes, inconformidades o información requerida por los clientes, con base a lo establecido en el manual de procedimientos comerciales de atención a inconformidades.

1.3 Controlar la elaboración de contratos y conexión de nuevos servicios de energía eléctrica en baja, media y alta tensión, con base a lo establecido en el manual de procedimiento comerciales, contratación de suministros de energía eléctrica, las normas para la conexión de nuevos servicios y el instructivo para la interpretación y aplicación de las tarifas para el suministro y venta de energía eléctrica.

1.4 Vigilar el alta oportuna de los nuevos servicios de energía eléctrica y el mantenimiento al archivo maestro de usuarios del SICOM para la facturación correcta de los usuarios de ciclos mensuales y bimestrales, con

- base al procedimiento de facturación de energía eléctrica de servicios con tarifas horarias.
- 1.5 Verificar que el personal de campo tome las lecturas al cien por ciento, así como el reporte y atención oportuna de las anomalías de la facturación mensual y bimestral, con base lo que establece el procedimiento de facturación de energía eléctrica y procedimiento de facturación de energía eléctrica de servicios con tarifas horarias.
 - 1.6 Organizar la estructura correcta de ciclos rutas y folios para una distribución adecuada de las cargas de trabajo y mejorar la calidad de la facturación, con base a lo establecido en el procedimiento de reciclajes y refoleaciones.
 - 1.7 Validar la valoración, facturación en firme y contabilización correcta de los ciclos de facturación.
 - 1.8 Organizar las actividades del personal a su cargo, cumplir con la programación establecida en el calendario de eventos comerciales.
 - 1.9 Verificar la integración correcta de expedientes de servicios en media y alta tensión y alumbrado público.
 - 1.10 Validar los censos de alumbrado público, con base a la actualización del SICOM.
 - 1.11 Vigilar que el cálculo, facturación y cobro de ajustes a la facturación.
 - 1.12 Analizar el comportamiento de las venta, usuarios y productos de las facturaciones bimestrales y mensuales, para su incorporación contable.
 - 1.13 Programar las actividades de la agencia que permitan la recuperación oportuna de la cobranza a la fecha de su vencimiento, con base al procedimiento de cobranza a la fecha de energía eléctrica.
 - 1.14 Realizar el trámite para la contratación de comercios, bancos y prestadores de servicios independientes.
 - 1.15 Verificar la entrega-recepción de la cobranza a prestadores de servicios independientes dentro de los plazos establecidos, de acuerdo a lo que establece el procedimiento para prestadores de servicios independientes.

- 1.16 Verificar que la recuperación de la cobranza e ingresos diarios por cobros de energía eléctrica y otros, así como la entrega de los ingresos a las empresas de traslado de valores realice con base al procedimiento de ingreso.
 - 1.17 Programar la suspensión de los servicios de energía eléctrica, a usuarios que no liquiden sus adeudos a la fecha de vencimiento, con base a lo establecido en el procedimiento para suspensión, reconexión y desconexión del suministro de energía eléctrica.
 - 1.18 Supervisar las gestiones para recuperación de adeudos trasladados a las cuentas de incobrables, con base a lo establecido en el procedimiento para la gestión de adeudos de servicios dados de baja por falta de pago.
 - 1.19 Efectuar la conciliación mensual de cuentas del proceso comercial con base al procedimiento para el comparativo de saldos arqueos SICOM contra las cuentas de consumidores.
-
- 2.1 Formular programas de trabajo diario y mensual de actividades a desarrollar por el personal a su cargo, vigilando que los índices de productividad sean razonables de acuerdo al tipo de actividades asignadas, con base a lo que establece la normatividad comercial.
 - 2.2 Vigilar el cumplimiento de las metas de los índices comerciales, compromisos de servicio y programas de trabajo que se establezcan con la gerencia divisional, superintendencia de zona y departamento comercial proponiendo estrategias de mejora.
 - 2.3 Elaborar informes, reportes y estadísticas relativas a los procesos de comercialización en su agencia comercial, con base a lo que establece el manual de procedimientos comerciales y requerimientos del departamento comercial y de otras áreas.
 - 2.4 Supervisar el cumplimiento de las actividades diarias del personal de campo y oficina, verificando que estas se realicen con base al manual de

procedimientos comerciales e instructivos del trabajo, para la correcta comercialización de la energía eléctrica.

3.1 Vigilar la correcta operatividad y actualización de programas en los equipos de cómputo en su centro de trabajo, así como la aplicación de medidas de seguridad en equipos.

3.2 Supervisar la captura, y terminación de las ordenes cargadas en el sistema de atención de solicitudes (SICOSS), así como del sistema de monitoreo de envíos, de acuerdo con la normatividad establecida.

3.3 Verificar los movimientos realizados y cortes de caja de los CFEmaticos, para su registro correspondiente en el SICOM, así como su contabilización, con base al procedimiento de ingresos.

4.1 Dirigir las actividades del personal bajo su responsabilidad para llevar a cabo los programas de trabajo establecidos, para el logro de los resultados de la agencia comercial, con base a las metas establecidas.

4.2 Planear la capacitación y desarrollo del personal bajo su responsabilidad, acorde con los requerimientos de la institución y los operativos del proceso, con base a la planeación estratégica de la CFE.

4.3 Efectuar gestiones para contar con recursos materiales y económicos, herramientas y servicios necesarios para la correcta operatividad de la agencia comercial, con base al manual de servicio al cliente.

5.1 Coordinar la verificación de los equipos de oficina y transporte y herramientas de trabajo del personal de las agencias comerciales, para que cumplan con las normas de seguridad y el reglamento de seguridad e higiene.

5.2 Verificar las instalaciones de su centro de trabajo cumplan con las medidas de seguridad, con base a lo que establece el sistema de integral de gestión.

6.1 Aplicar lo establecido en la normatividad y reglamentación laboral acordada entre CFE y SURTEM.

6.2 Cumplir los objetivos de calidad, seguridad, con base a lo que se establece el reglamento de seguridad e higiene.

6.3 Participar en los programas de capacitación para el mejor desempeño de sus actividades y como instructor cuando se le requiera, con base a lo que establece el sistema institucional de capacitación.

6.4 Proponer y aplicar, métodos de trabajo creativos que tiendan a la mejora continua e innovación en los procesos de la institución.

REQUERIMIENTOS

ESCOLARIDAD:

- Licenciatura en: Administración, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Industrial Eléctrica o carrera afín.

CONOCIMIENTOS

- Inducción CFE- SURTEM
- Contrato colectivo de trabajo
- Derechos y obligaciones ante el IMSS y niveles de atención medica
- Servicio al cliente
- Valores y código de conducta
- Sistemas de calidad (ISO 9000)
- Sistemas de administración de salud y seguridad de trabajo
- Ley y reglamento del servicio público de energía eléctrica
- Procedimiento de contratación de energía eléctrica
- Instructivo para interpretación y aplicación de las tarifas eléctricas
- Procedimiento de atención a clientes

- Procedimiento de facturación de energía eléctrica.
- Procedimiento de cobranza de energía eléctrica
- Contabilidad comercial
- Sistemas informáticos comerciales
- Indicadores DEVO y complementarios del comercial.

HABILIDADES

- Destreza para operar equipos de computo
- Habilidades de supervisión
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de organización
- Capacidad negociadora
- Toma de decisiones
- Facilidad de comunicación
- Don de mando.

ACTITUD

- Decisión
- Cooperación
- Actitud de servicio
- Compromiso
- Disciplina
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Orden

- Lealtad

COMPETENCIAS DIRECTIVAS

- Liderazgo
- Orientación a resultados
- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Planeación
- Integridad

EXPERIENCIA

- Tres años desempeñando algún puesto en el proceso comercial.

CARACTERISTICAS FISICAS

Saludable y con capacidades físicas que permitan el desarrollo adecuado de las funciones inherentes al puesto.

DISPONIBILIDAD

Para laborar fuera de la jornada de trabajo y en su caso realizar funciones en lugar distinto a su centro de trabajo.

5.12 CAPTURA DE SOLICITUD

Ubicarse en Tipo de solicitud (F10 para ver solicitudes disponibles), Origen de solicitud por default, la colonia (F10 muestra las colonias), sector (lo asigna la capturar la colonia), sección de plano para evitar duplicar solicitudes.

Conexion Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SIC088

Distribución REGISTRO DE SOLICITUD DA AGENCIA OAXACA CCC201

Telefono: 0000000

Tipo Solicitud: C01 *CONTRATO NUEVO SER

Origen: 09A *AGENCIA OAXACA

Ag: 09A Colonia: 412 *REFORMA***

Sector: 4 *REFORMA-SAN FPE

Destino: CSC *CENTRO DE SERVICIO

Seccion Plano: 01Z 401Z

Trabajando en el Progreso de México!

Solicitud Dirección Muni Fec-Ca Hora ST Fec-At Hora FR Prio Cd

Línea: ### Pag: ###/### Tot-Reg: ###

Flechas: Arri/Abaj F1: Captura F2: Consulta F3: Sicom F4: Oriet <Esc>: Salir

70401Z

F5: Intercom F7: Cve-Sol F10: Ayuda

Opción 2 Registro de solicitud se alimentan los datos de tipo de solicitud se teclea flecha hacia abajo hasta ubicarse en una línea en blanco y teclear F1 para dar datos del usuario y domicilio, tarifa, carga inst. hilos de corriente etc. F1 para continuar.

Conexion Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC210 SIC088

Distribución *CONTRATACION* CC2034

C01 CONTRATACION

Sect: A Entre calles: JP GARCIA Y DOBLADO

Nomb: JOSE DORADO M Obs-Cap.:

Dir: MORELOS N 2 Colonia: A01 ANIMAS TRUJANO PBO

Telef: 0000000 Tarif: 01 Ub.Med: 0 Contratado en: 3

Carga Inst: 000001 Carga Cont: 000001 Hilos: 1 Giro: 9001 Cve Emp: 0 Cve Envio: 0

Depos: 103.00 Cobro Inmed: N RFC: Cliper:

Observaciones:

servicio ubicado frente a la esc. sec. tecnica No 16

* INSTRUCCIONES PARA EL USUARIO *

1.- Su conexión se realizara en un promedio de 3 días hábiles, de estar todo correcto.

2.- Debe dejar en la base el Numero de Orden y su nombre.

3.- Debe estar bien claro el Numero Oficial y la Instalacion bien Terminada, conforme a la norma correspondiente.

4.- En caso de que falte algo no se le podra conectar y la proxima visita sera en 5 días.

USE <RETURN> P/Avanzar Campos <Esc> P/No Grabar <F1> P/Contin

NUM

Pregunta si se desea programar la solicitud se asigna fecha y hora en caso de programar y muestra el número de solicitud asignado, se oprime “C” para regresar a la pantalla de captura.

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC210 SICOS88

Distribucion *CONTRATACION* 19:25:2031

C01 CONTRATACION

Sect: A Entre calles: JP GARCIA Y DOBLADO

Nomb: JOSE DORADO M Obs-Cap.:

Dir: MORELOS N 2 Colonia: A01 ANIMAS TRUJANO PBO

Telef: 0000000 Tarif: 01 Ub.Med: 0 Contratado en: 3

Carga Inst: 0000001 Carga Cont: 0000001 Hilos: 1 Giro: 9001 Cve Emp: 0 Cve Envio: 0

Depos: 103.00 Cobro Inmed: N RFC: Cliper:

Observaciones: servicio ubicado frente a la esc. sec. tecnica No 16

* INSTRUCCIONES PARA EL USUARIO *

1.- Su conexion se realizara en un promedio de 3 dias habiles, de estar todo correcto.

2.- Debe dejar en la base el Numero de Orden y su nombre.

3.- Debe estar bien claro el Numero Oficial y la Instalacion bien Terminada, conforme a la norma correspondiente.

4.- En caso de que falte algo no se le podra conectar y la proxima

Fecha a dejar Solicitud PENDIENTE 2003/06/30 HORA 11:20m

USE <RETURN> P/Avanzar Campos <Esc> P/No Grabar <F1> P/Contin

SOLICITUD QUEDO REGISTRADA CON EL NUMERO A5301423 OPRIMA UNA ..C.. P/CONT

Al término de su captura el sistema emite un numero de orden de solicitud de 8 caracteres; ejemplo A5301423 en dónde.

A Clave de sector.
5 prioridad.
301423 Consecutivo de numero de solicitud.

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC210 SICOS88

Distribucion *CONTRATACION* 19:25:2031

C01 CONTRATACION

Sect: A Entre calles: JP GARCIA Y DOBLADO

Nomb: JOSE DORADO M Obs-Cap.:

Dir: MORELOS N 2 Colonia: A01 ANIMAS TRUJANO PBO

Telef: 0000000 Tarif: 01 Ub.Med: 0 Contratado en: 3

Carga Inst: 0000001 Carga Cont: 0000001 Hilos: 1 Giro: 9001 Cve Emp: 0 Cve Envio: 0

Depos: 103.00 Cobro Inmed: N RFC: Cliper:

Observaciones: servicio ubicado frente a la esc. sec. tecnica No 16

* INSTRUCCIONES PARA EL USUARIO *

1.- Su conexion se realizara en un promedio de 3 dias habiles, de estar todo correcto.

2.- Debe dejar en la base el Numero de Orden y su nombre.

3.- Debe estar bien claro el Numero Oficial y la Instalacion bien Terminada, conforme a la norma correspondiente.

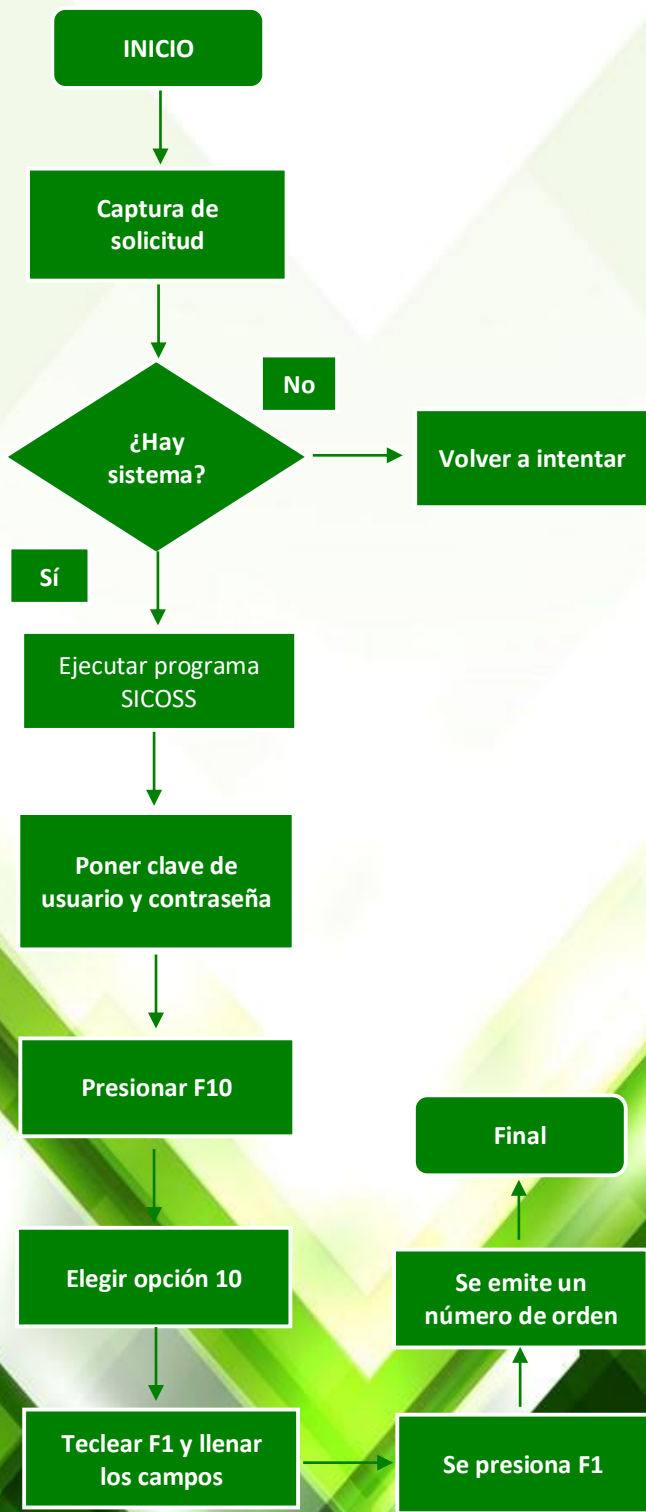
4.- En caso de que falte algo no se le podra conectar y la proxima

Fecha a dejar Solicitud PENDIENTE 2003/06/30 HORA 11:20m

USE <RETURN> P/Avanzar Campos <Esc> P/No Grabar <F1> P/Contin

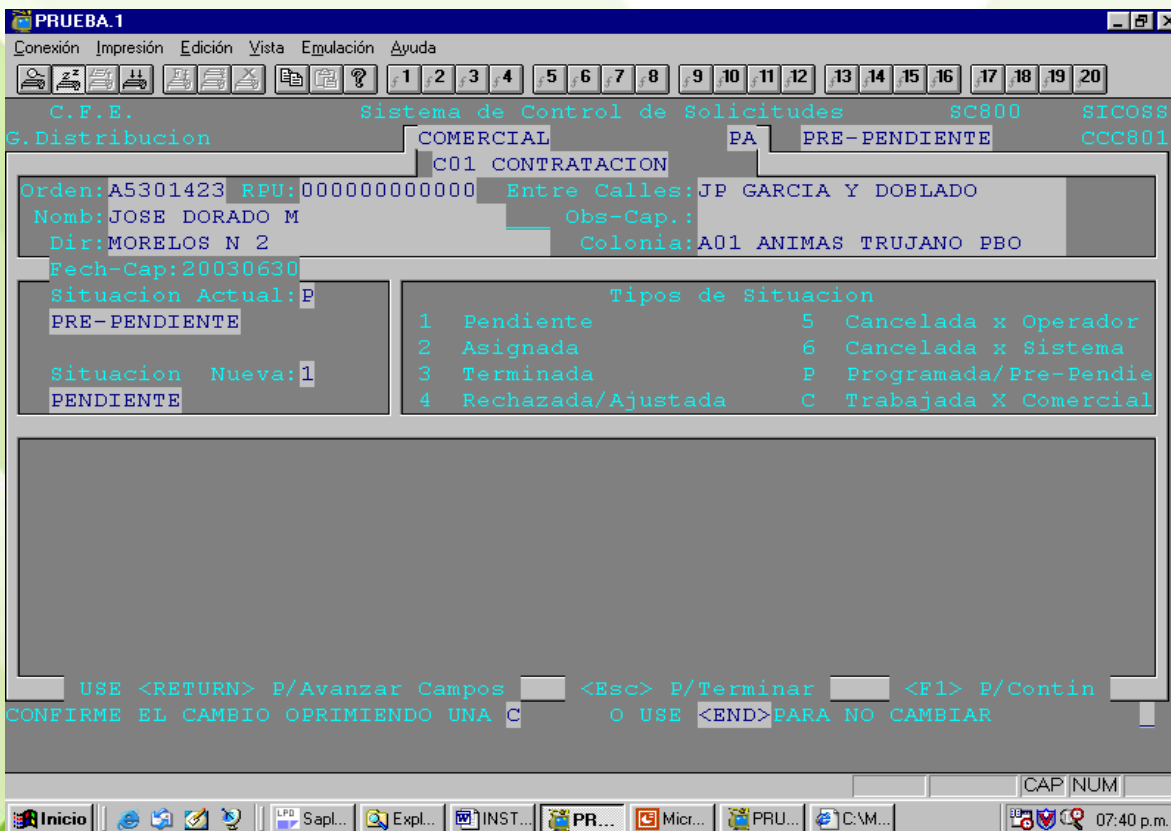
SOLICITUD QUEDO REGISTRADA CON EL NUMERO A5301423 OPRIMA UNA ..C.. P/CONT

5.12.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CAPTURA DE SOLICITUD

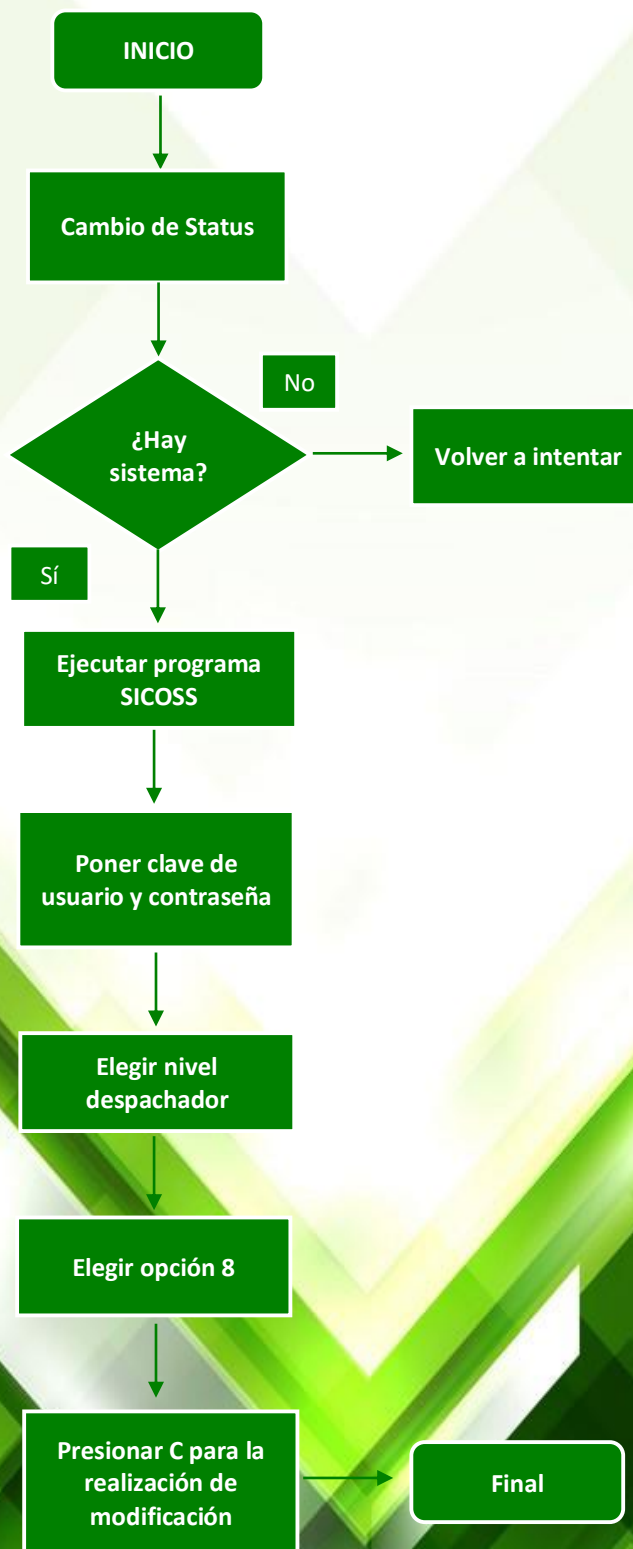


5.13 CAMBIO DE STATUS

En el Nivel Despachador opción 8 Corrección de Solicitud se pueden modificar los status de las solicitudes. Con "C" se realiza la modificación.



5.13.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE CAMBIO DE STATUS



5.14 ALTA DE CUADRILLAS DE TURNO

En el Nivel Despachador opción 9 Cuadrillas de turno opción 3 cuadrillas de turno. Este paso se realiza para poder asignar la orden a alguna cuadrilla para su atención y posterior terminación.

PRUEBA.1
 Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. CUADRILLAS DE TURNO 20:20:43 SICOSS
 G.Distribución = CAPTURA y/o MODIF. = (GCL=Guar/Cuad/Lin)

Pag: 01/03 ROL de Personal 9A PM1900
 Fecha de Trabajo : 20030624 Turno : 3 Centro: 9A AGENCIA OAXACA

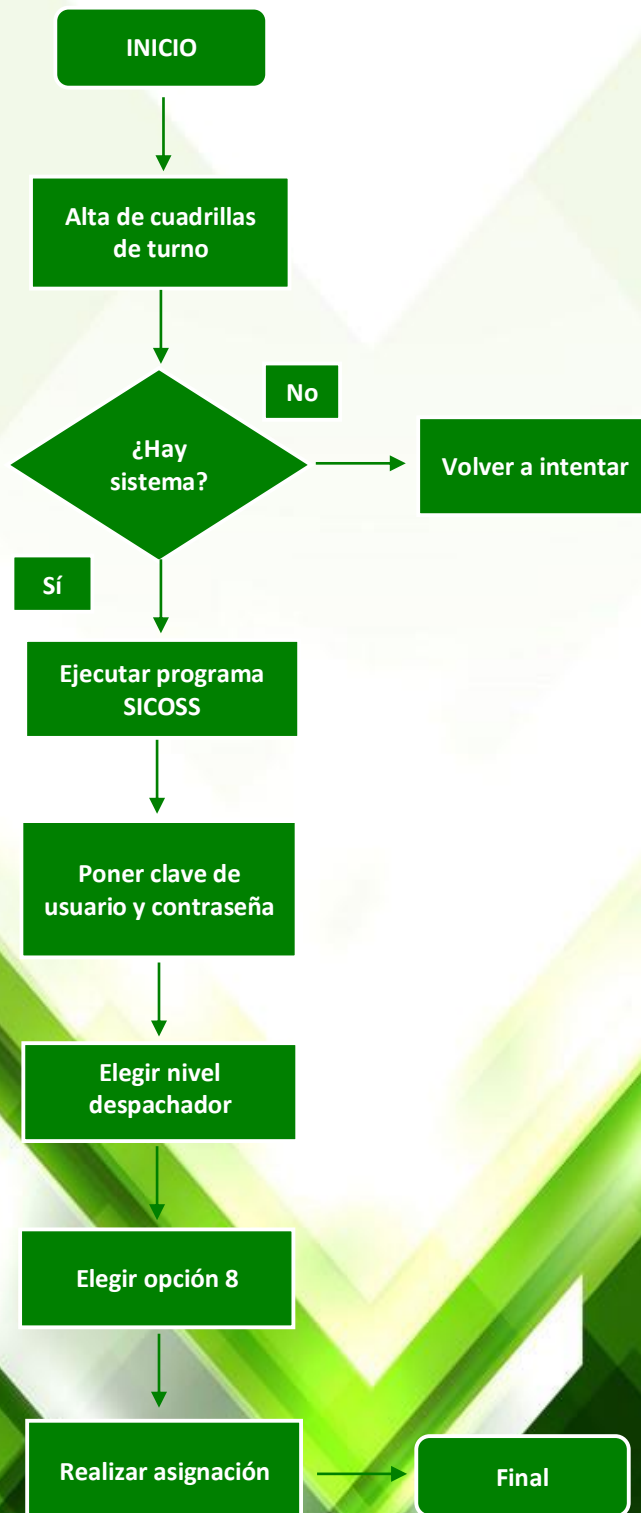
Tur Cd	Sector	Vehic	GCL	RPE	Ayud	Ayud	Ayud	N O M B R E
01:	9A3	A1	A	50037	L	72822		DIAZ A ALBERTO
02:	9A3	A7	A	36236	L	9A0WT		PEREIRA GUZMAN RAUL
03:								
04:								
05:								
06:								
07:								
08:								
09:								
10:								
11:								
12:								
13:								
14:								
15:								

Flecha:Arri/Abaj Ctl-P:Derecha Ctl-K:Izquier Espacios: Borra Cuad

NUM

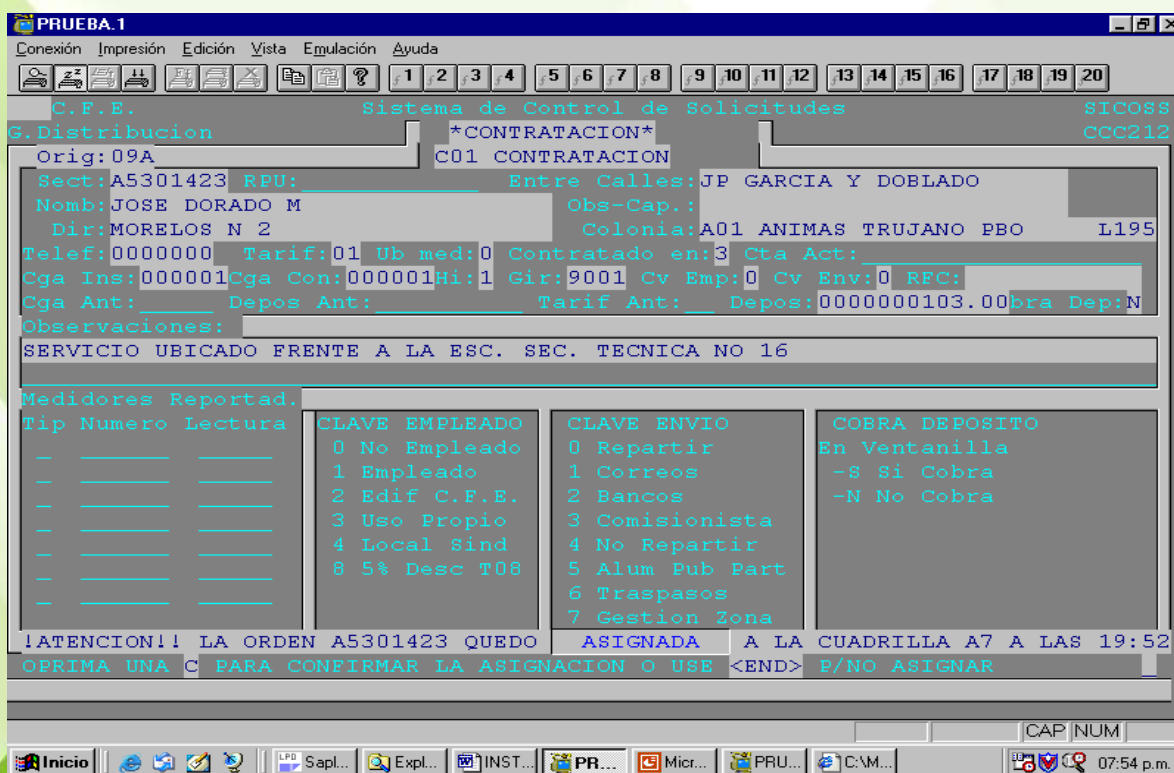
Inicio Saplpld.lo... Exploran... INSTRU... PRUE... Microsoft... ERROR: ... 08:23 p.m.

5.14.1 DIAGRAMA DE FLUJO ALTA DE CUADRILLAS DE TURNO



5.15 ASIGNACIÓN DE SOLICITUD

En el Nivel Despachador opción 3 Asignación de solicitud se asigna la solicitud a la cuadrilla activa.



5.15.1 DIAGRAMA DE FLUJO ASIGNACIÓN DE SOLICITUD



5.16 TERMINACIÓN DE SOLICITUD

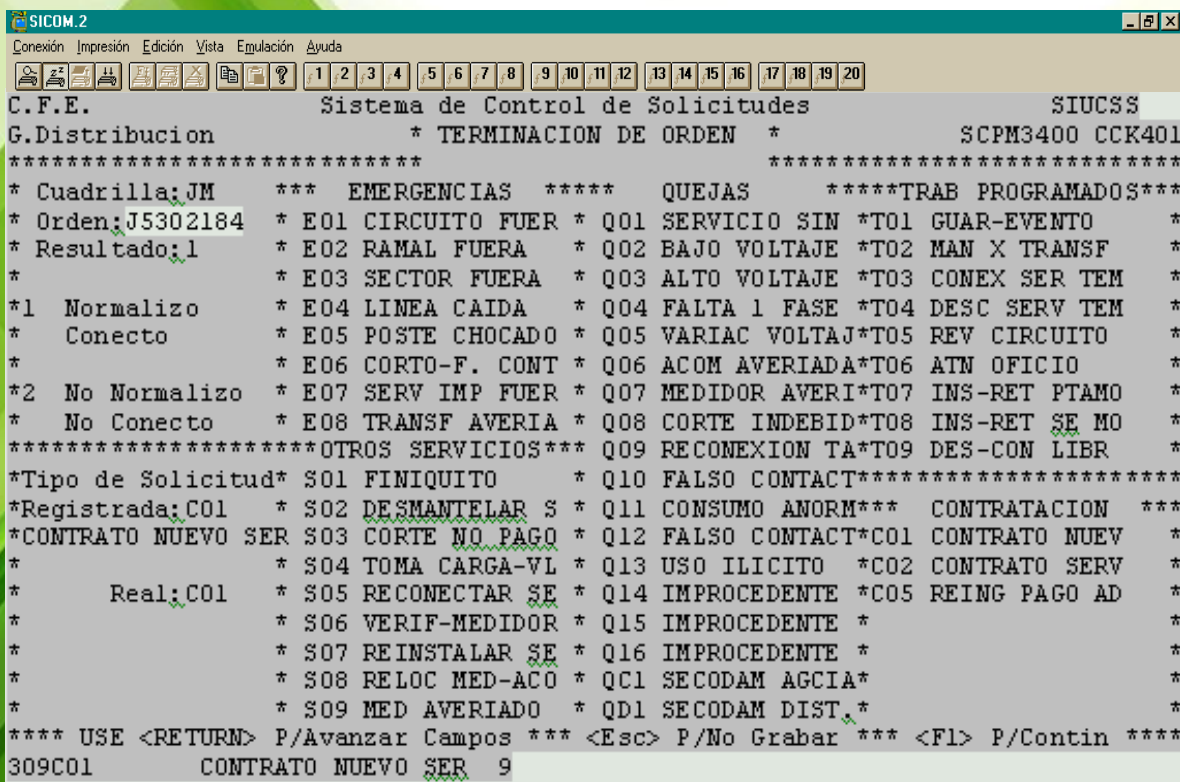
Una vez atendida en campo se deberá terminar la solicitud, en el Nivel despachador Opción 6 Terminación por despachador.

```

9C ttyp7 tele09c 090 s2.0ly ActOct00 9A9WL 9J
21/ABR/2003 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD 12:35:38
SCPM3600 DIVISION SURESTE - ZONA OAXACA
**Total:000**Pagina000/ *****Centro:9J*AGENCIA ETLA *****PM3600**
* Terminacion Por Despachador *
*Cd -RPE- -Orden-- T-S ----Direccion----- -Colonia----- Secc Mun Fec-A Hor-A*
*
* Cuadrilla a Trabajar : __
*
* <Espacios> : Todas las cuadrillas ...
*
*
*
*

```

Se selecciona la solicitud a terminar con las flechas y tecleamos F3, para capturar la terminación 1 para normalizado o 2 no normalizado (cuando no se conectó el servicio.) con F10 nos muestra las posibles causas de terminación.



```

SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda
G.Distribucion Sistema de Control de Solicitudes SIUCSS
* TERMINACION DE ORDEN * SCPM3400 CCK401
*****
* Cuadrilla:JM *** EMERGENCIAS ***** QUEJAS *****TRAB PROGRAMADOS***
* Orden:J5302184 * E01 CIRCUITO FUER * Q01 SERVICIO SIN *T01 GUAR-EVENTO *
* Resultado:l * E02 RAMAL FUERA * Q02 BAJO VOLTAJE *T02 MAN X TRANSF *
* * E03 SECTOR FUERA * Q03 ALTO VOLTAJE *T03 CONEX SER TEM *
*1 Normalizo * E04 LINEA CAIDA * Q04 FALTA 1 FASE *T04 DESC SERV TEM *
* Conecto * E05 POSTE CHOCADO * Q05 VARIAC VOLTAJ*T05 REV CIRCUITO *
* * E06 CORTO-F. CONT * Q06 ACOM AVERIADA*T06 ATN OFICIO *
*2 No Normalizo * E07 SERV IMP FUER * Q07 MEDIDOR AVERI*T07 INS-RET PTAMO *
* No Conecto * E08 TRANSF AVERIA * Q08 CORTE INDEBID*T08 INS-RET SE MO *
*****OTROS SERVICIOS*** Q09 RECONEXION TA*T09 DES-CON LIBR *
*Tipo de Solicitud* S01 FINIQUITO * Q10 FALSO CONTACT*****
*Registrada:CO1 * S02 DESMANTELAR S * Q11 CONSUMO ANORM*** CONTRATACION ***
*CONTRATO NUEVO SER S03 CORTE NO PAGO * Q12 FALSO CONTACT*CO1 CONTRATO NUEV *
* * S04 TOMA CARGA-VL * Q13 USO ILICITO *CO2 CONTRATO SERV *
* Real:CO1 * S05 RECONECTAR SE * Q14 IMPROCEDENTE *CO5 REING PAGO AD *
* * S06 VERIF-MEDIDOR * Q15 IMPROCEDENTE * *
* * S07 REINSTALAR SE * Q16 IMPROCEDENTE * *
* * S08 RELOC MED-ACO * Q01 SECODAM AGCIA* *
* * S09 MED AVERIADO * Q01 SECODAM DIST.* *
**** USE <RETURN> P/Avanzar Campos *** <Esc> P/No Grabar *** <F1> P/Contin ****
309C01 CONTRATO NUEVO SER 9

```


Se presenta pantalla de captura de datos de los medidores Izquierda y Derecha. A fin de que quede debidamente foliado el servicio.

```

SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SIUCSS
G.Distribucion **CONTRATACION* SC410 CCC402
***** COL CONTRATO NUEVO SER*****
*Orden:J5302184 RPU:000000000000 Entre Calles: *
* Nomb:CHAVEZ GOMEZ VIRGINIA. Obs-Cap.:ST-5 9AOVU 20030411 12:40 *
* Dir:SOBRE CARRET C COLON. Colonia:J03 STO DOMINGO B ALTO R *
*Telef:0000000 Tarif:01 Ub med:0 Contratado en:3 Cta Act: *
*Carga Inst:002000Carga Cont:002000 Hilos:1 Giro:9001 Cve Emp:0 Cve Envio:0 *
*Depos: 103.00_ Cobra Depos:N RFC: *
*****
* Medidores Vecinos Utilizo Medido en Serv *
*Izq:_____ Der:_____ Material:_ Alta/baja:_ Directo:_ TCS: TPS: *
*****
* Tot Medidores Instalados:_ Tipo *Tot Med Retirados:_ *
*Tip Numero Lectura Carat Lote Codigo Multip Proceso *Tip Numero Lectur Codi*
* Dem: _ * _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
*** USE <RETURN> P/Avanzar Campos ***** <Esc> P/No Term ***** <F1> P/Contin **
  
```

Asimismo, se solicita el Material utilizado 0=No, 1=Si y M=Modulo, Directo=0 también solicita el total de Mediciones Instalados y los medidores retirados y los datos del medidor instalado. Y si se instalaron acometidas.

```

SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SIUCSS
G.Distribucion **CONTRATACION* SC410 CCC402
***** COL CONTRATO NUEVO SER*****
*Orden:J5302184 RPU:000000000000 Entre Calles: *
* Nomb:CHAVEZ GOMEZ VIRGINIA. Obs-Cap.:ST-5 9AOVU 20030411 12:40 *
* Dir:SOBRE CARRET C COLON. Colonia:J03 STO DOMINGO B ALTO R *
*Telef:0000000 Tarif:01 Ub med:0 Contratado en:3 Cta Act: *
*Carga Inst:002000Carga Cont:002000 Hilos:1 Giro:9001 Cve Emp:0 Cve Envio:0 *
*Depos: 103.00_ Cobra Depos:N RFC: *
*****
* Medidores Vecinos Utilizo Medido en Serv *
*Izq:7CP754 Der:_____ Material:1 Alta/baja:2 Directo:0 TCS: TPS: *
*****
* Tot Medidores Instalados:1 Tipo *Tot Med Retirados:0 *
*Tip Numero Lectura Carat Lote Codigo Multip Proceso *Tip Numero Lectur Codi*
* 1 9hlw84 00001 5 01GG F121 00001 Dem: _ * _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
* Codificacion Vecina *
* Izq : _____ Der : _____ *
* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ *
*** USE <RETURN> P/Avanzar Campos ***** <Esc> P/No Term ***** <F1> P/Contin **
ACOMETIDAS INSTALADAS < S/N > ? s NUM. D/ACOMETIDAS CORREGIDAS : _0
  
```

Por ultimo pregunta si el servicio se encontró directo y pide las causas de terminación. Así como el material utilizado, conectores, conductor, sellos, medidores etc.

```

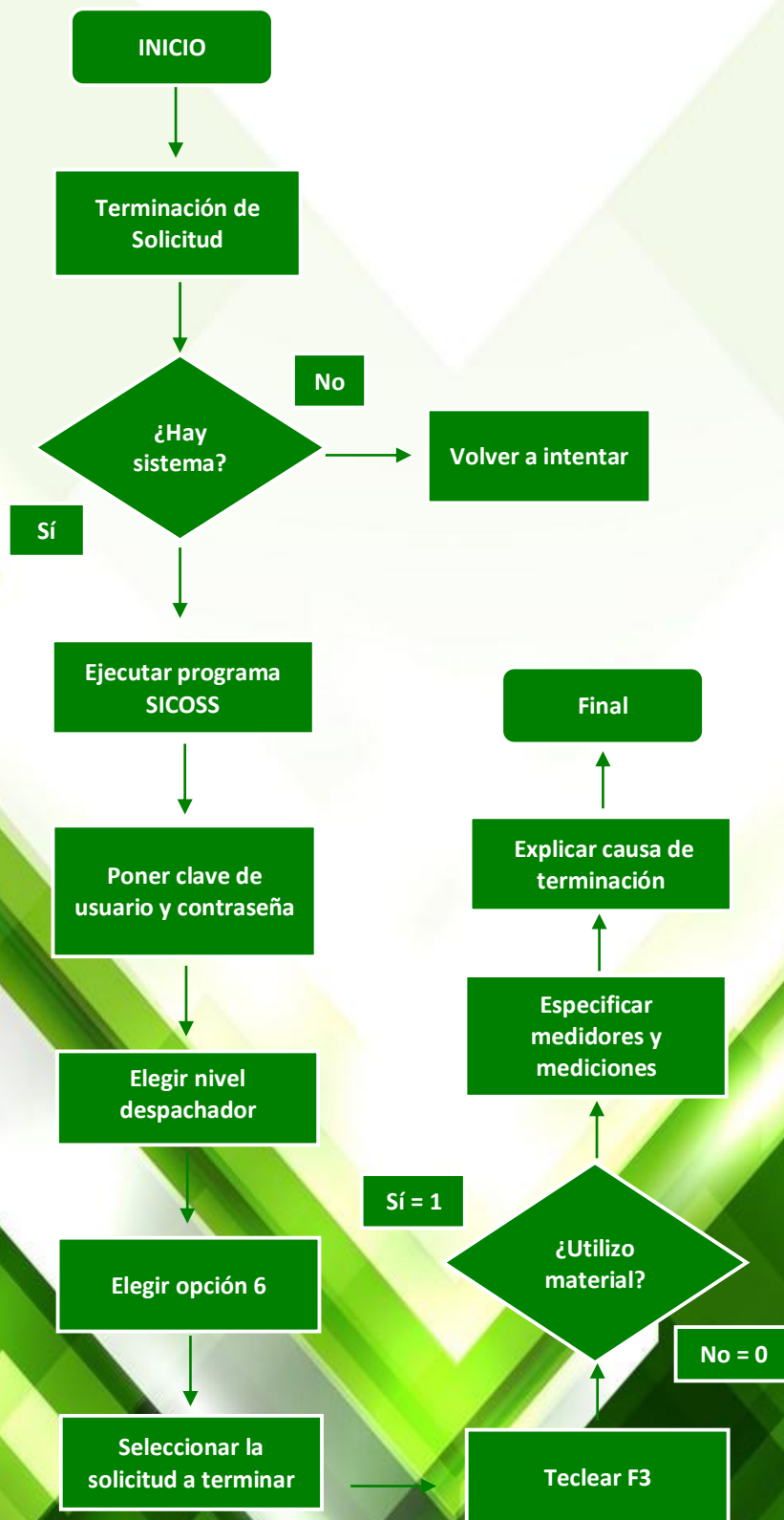
SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda
C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SIUCSS
G.Distribucion Pag:01/02 *MATERIALES TERMINACION * Lin:0029/0029 CCC088
*****
***Codigo*Cantidad*Me***** N o m b r e *****
*
* 1DOA5C 0.0 PZ DISPOSITIVO 5A. TERMINAL *
* 4014A1 0.0 CONECTOR TIPO CUNA 1/0-6 *
* 4014A2 0.0 CONECTOR TIPO CUNA 2-6 *
* 4014A3 0.0 CONECTOR TIPO CUNA 6-6 *
* 4014A4 0.0 CONECTOR TIPO CUNA 6-8 *
* 570A68 0.0 PZ CONECTOR AISLADO 6-8 *
* 570A88 0.0 PZ CONECTOR AISLADO 8-8 *
* 570D68 0.0 PZ CONECTOR DESNUDO 6-8 *
* A22180 0.0 MT CINTA AISLAR VINILICA *
* A41XC1 0.0 MT CABLE CU (3+1) 1/0 *
* A41XH0 0.0 MT CABLE DE AL. (1+1) 8C *
* A41XH1 0.0 MT CABLE DE AL. (1+1) 6C *
* A41XH2 0.0 MT CABLE DE AL. (2+1) 6C *
* A41XH3 0.0 MT CABLE DE AL. (3+1) 6C *
* A41XJ2 0.0 MT CABLE DE AL. (2+1) 4C *
****Controles****Codigo*Cantidad*Me***** N o m b r e *****Controles***
* Pagina Arriba * 1DOA5C .0___ PZ DISPOSITIVO 5A. TERMINAL * Flecha Arriba*
* Pagina Abajo * * Flecha Abajo *
** Fl :Continua *****
  
```

Al terminar la solicitud cambia el estatus de la misma y no la muestra en la relación de solicitudes asignadas.

```

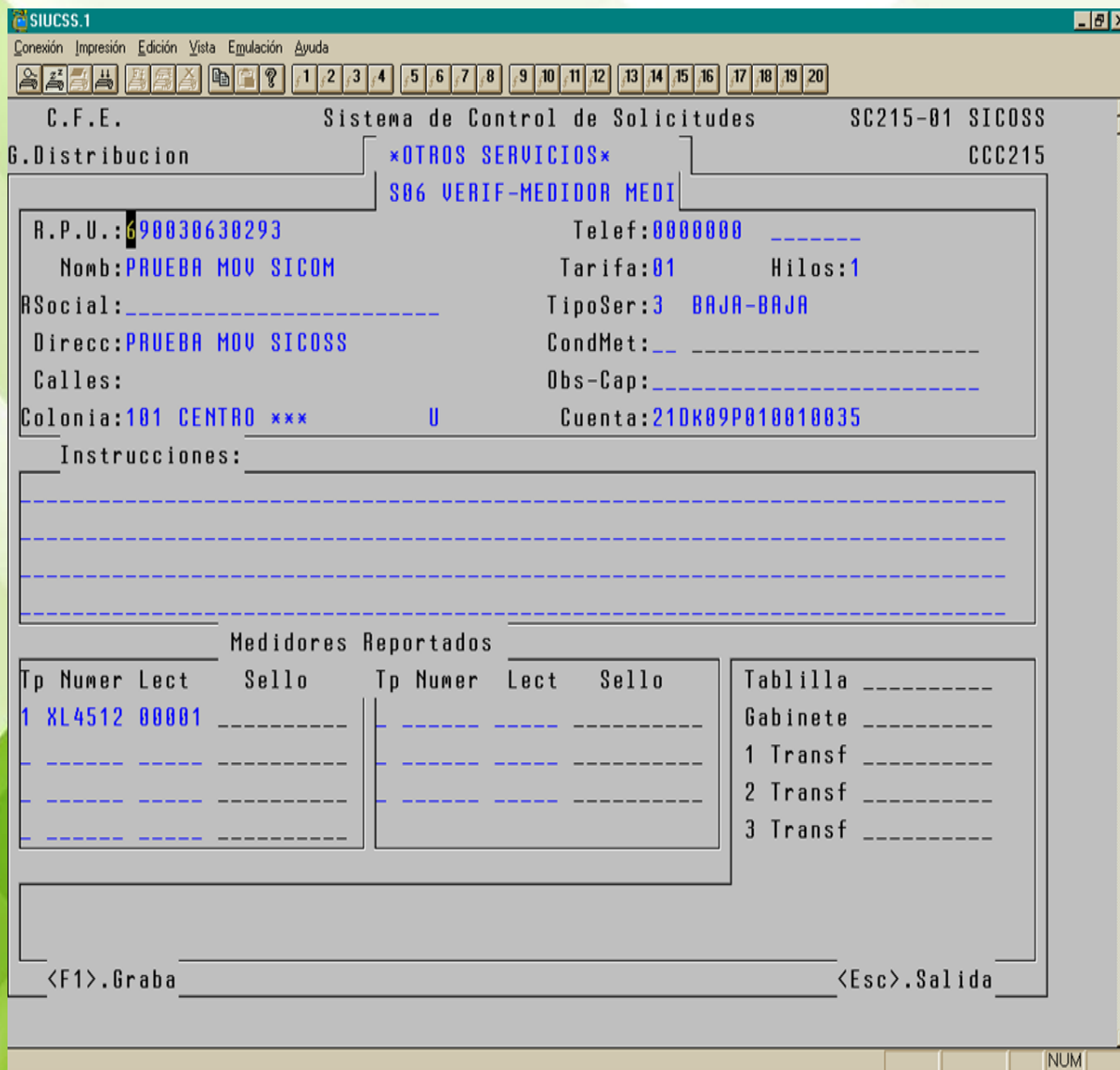
SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda
9C ttyp7 tele09c 090 s2.0ly Act0ct00 9A9WL 9J
21/ABR/2003 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD 15:01:49
SCPM3600 DIVISION SURESTE - ZONA OAXACA 2 EN ATENC
**Total:012**Pagina001/001*****Centro:9J*AGENCIA ETLA *****PM3600**
* Terminacion Por Despachador JM *
*Cd -RPE- -Orden-- T-S ---Direccion----- Colonia----- Secc Mun Fec-A Hor-A*
*JM CONJ1 J2292987 Q07 P DIAZ 38 J22 STO TOMAS 101J 531 20030227 20:05
*JM CONJ1 J2292989 Q07 INSURGENTES SN J20 SAN ANDRE 101J 102 20030227 19:59
*JM CONJ1 J2294343 Q07 LIBERTAD 304 J22 STO TOMAS 101J 531 20030227 20:00
*JM CONJ1 J2291667 Q07 DOM CONOCIDO. J58 SN LAZARO 101J 077 20030227 19:50
*JM CONJ1 J2291721 Q07 EMILIANO ZAPAZTA 4 J19 REYES ETL 101J 077 20030227 19:53
*JM CONJ1 J2291726 Q07 CENTENARIO 68 LETR J81 ETLA 101J 338 20030227 19:51
*JM CONJ1 J2291727 Q07 LA GLORIA SN. J47 STGO SUCH 101J 483 20030227 19:57
*JM CONJ1 J2291740 Q07 ALVARO GALVEZ L 2 J2A FRACC B J 101J 102 20030227 20:05
*JM CONJ1 J2291716 Q07 ABASOLO SN J26 SN LORENZ 101J 227 20030227 19:54
*JM CONJ1 J2291720 Q07 RIO SECO 111 AMP N J45 SN FCO TE 101J 150 20030227 19:53
*JM CONJ1 J2291713 Q07 PINO SUAREZ SN J19 REYES ETL 101J 077 20030227 19:51
*JM CONJ1 J5302215 C01 VENUSTIANO CARRANZ J19 REYES ETL 101J 077 20030415 14:55
*
***PAG: Ar/Ab **FLECHA: Ar/Ab **F2:Des-Asig**F3:Termina**F4:Cons**F5:Asigna-W**F6**
**<Esc>:Salida***F1:Pos-Cuad:___****F8:Pos-Soli:_____***F9:Cancel-Soli*9J *
Nombre: MIGUEL HERNANDEZ CRUZ Entre-Calle: DF
  
```


5.16.1 DIAGRAMA DE FLUJO TERMINACIÓN DE SOLICITUD



5.17 CAMBIO DE MEDIDOR

En el Nivel despachador registrar la solicitud de servicio escribiendo el Numero de Medidor S06 al terminar la captura de la sección de plano, dar F1 para ver los datos del usuario. Anotando en las instrucciones el motivo del reporte a detalle.



SIUCSS.1

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC215-01 SICOSS
 G.Distribucion *OTROS SERVICIOS* CCC215
 S06 VERIF-MEDIDOR MEDI

R.P.U.: 690030630293 Telef: 00000000
 Nomb: PRUEBA MOV SICOM Tarifa: 01 Hilos: 1
 ASocial: _____ TipoSer: 3 BAJA-BAJA
 Direcc: PRUEBA MOV SICOSS CondMet: _____
 Calles: _____ Obs-Cap: _____
 Colonia: 101 CENTRO *** U Cuenta: 21DK09P010010035

Instrucciones:

Medidores Reportados

Tp	Numer	Lect	Sello	Tp	Numer	Lect	Sello
1	XL4512	00001	_____				

Tablilla _____
 Gabinete _____
 1 Transf _____
 2 Transf _____
 3 Transf _____

<F1>.Graba <Esc>.Salida

NUM

Una vez capturados los datos del número de medidor y lectura actual, al ubicarse el cursor en el campo siguiente oprimir F1 generándose la orden.

SIUCSS.1

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes ASIGNA SICOSS

Orden: 15318092 *OTROS SERVICIOS* CCC215

Orig: 09P Secc: 101Z S06 VERIF-MEDIDOR MEDI Munic: OAXACA

R.P.U.: 690030630293 Telef: 0000000 0000000

Nomb: PRUEBA MOV SICOM Tarifa: 01 Hilos: 1

RSocial: TipoSer: 3 BAJA-BAJA

Direcc: PRUEBA MOV SICOSS CondMet: 55 NORMAL

Calles: CENTRO Y ZOCALO Obs-Cap:

Colonia: 101 CENTRO *** U Cuenta: 21DK09P010010035

Instrucciones: Fec Sol: 20030611 - Hora Sol: 18:01

REVISAR EQUIPO DE MEDICION, EL USUARIO REPORTA QUE GIRA SIN CARGA, INFORMAR A
L USUARIO LA CAUSA DE SU ALTO CONSUMO

Medidores Reportados

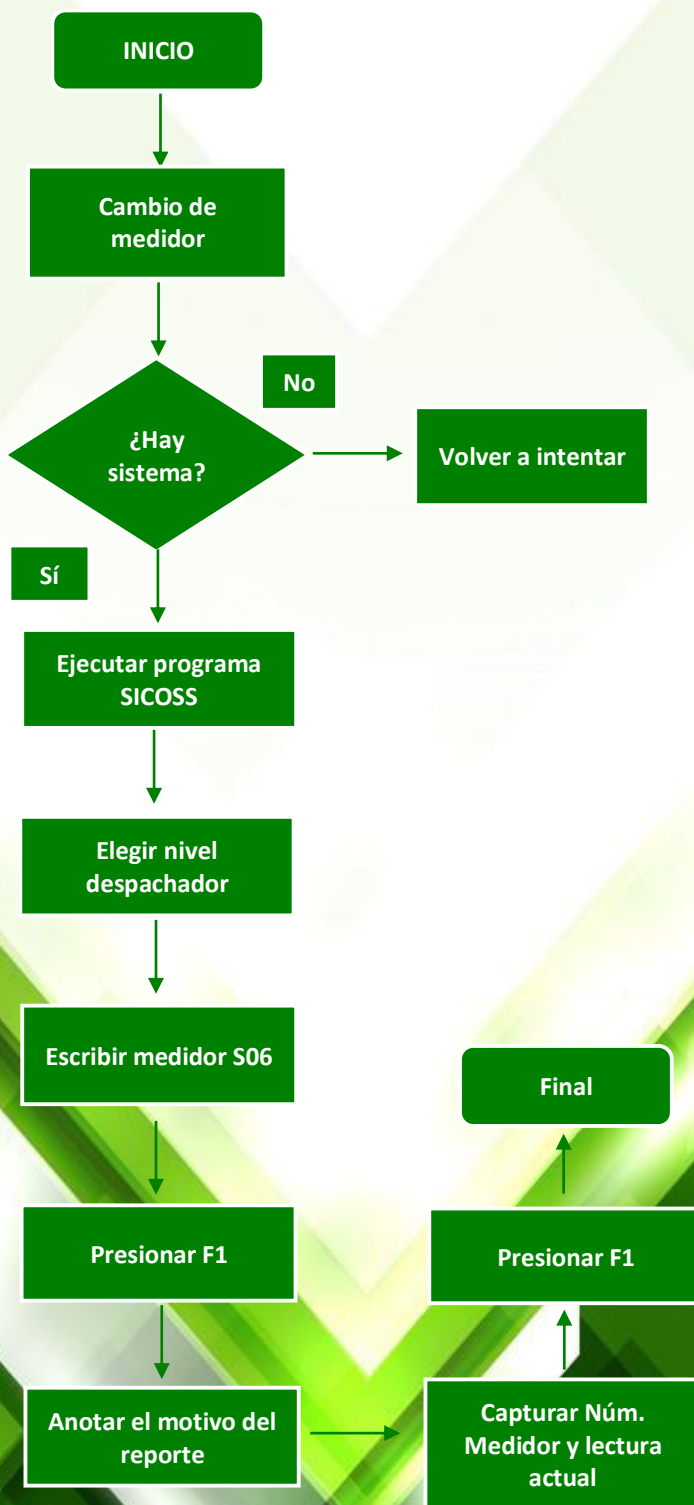
Tp	Numer	Lect	Sello	Tp	Numer	Lect	Sello
1	XL4512	00001	-----				

Tablilla -----
Gabinete -----
1 Transf -----
2 Transf -----
3 Transf -----

¡ATENCIÓN!! LA ORDEN 15318092 QUEDO ASIGNADA A LA CUADRILLA P1 A LAS 18:09
OPRIMA UNA C PARA CONFIRMAR LA ASIGNACION O USE <END> P/NO ASIGNAR>.Salida

NUM

5.17.1 DIAGRAMA DE FLUJO CAMBIO DE MEDIDOR



5.18 TERMINACIÓN DE SOLICITUD CON STATUS PAP

En el SICOM en el Nivel Oficinista Opción 7 “Altas Previas de Servicio Eléctrico”, Opción 02 “Conexión de Servicios”, Opción 03 Modifica.

SICOM.2
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Versión 5.1 2002/03/21

SICOM SCALPRE2 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD S.D./GIT
13/06/03 Conexión De Servicio Eléctrico 19:56:51

R.P.U.: _____ Nombre: _____ Tarifa : __
 ----- Referencia Vecinos (Num. Cta. o R.P.U. o Medidor) -----
 Vecino L/Izquierdo: _____ Vecino L/Derecho : _____

Número de Cuenta : _____ Estado Solicitud : _____
 Serv. Directo (S/N) : _ MedidoEn : _ (Alta o Baja) Clase Consumidor : __
 Cod. Trab. : __ Cod. Equipo : ____ Fecha de Instalación : _____

Datos Medición.- Med.de : Consumo : _ Demanda : _ Fact.Pot.: _

Cve	NumMed	Carat	LecIni	Cod.Med	Cod.Lote	Multiplic	CveProc	Rango.Max
1	-----	-	-----	----	----	-----		-----
2	-----	-	-----	----	----	-----		-----
3	-----	-	-----	----	----	-----		-----
4	-----	-	-----	----	----	-----		-----
5	-----	-	-----	----	----	-----		-----

[01 Alta] [02 Baja] [03 Modifica] [04 Consulta] [05 Limpia]

Mantenimiento Conexiones De Altas Previas

0K09A Agencia Oaxaca 3 ttyp7

NUM

Se captura el RPU que asigno SICROSS al crear la orden y capturas los números de medidor del lado Izq. o Der. Para la asignación del número de cuenta del nuevo servicio. O bien se puede asignar de manera manual. Se capturan los datos de conexión y la fecha de alta del servicio. Se presiona "S" para terminar.

SICOM.2

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Versión 5.1 2002/03/21

SICOM SCALPRE2 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD S.D./GIT
 10/06/03 Conexión De Servicio Eléctrico 19:56:51

NOTIFICACIONES

R.P.U.: 679030603390 Nombre: BRENDA PINERO MARTHA LUISA Tarifa : 01
 ----- Referencia Vecinos (Num. Cta. o R.P.U. o Medidor) -----
 Vecino L/Izquierdo: ----- Vecino L/Derecho : -----

Número de Cuenta : ----- Estado Solicitud : Conectada
 Serv. Directo (S/N) : N MedidoEn : B (Alta o Baja) Clase Consumidor : A1
 Cod. Trab. : 1H Cod. Equipo : 1H11 Fecha de Instalación : 20030603

Datos Medición.- Med.de : Consumo : 1 Demanda : Fact.Pot.:

Cve	NumMed	Carat	LecIni	Cod.Med	Cod.Lote	Multiplic	CveProc	Rango.Max
1	W80X08	5		F121	94F5	000001		
0								
0								
0								
0								
0								

Rel.Trans.Corr.: Rel.Transf.Pot.: Cod.Eqp.Comp:
 Perito SCFI : Autorización SCFI :

OK09A Agencia Oaxaca 3 ttyp7

NUM

5.18.1 DIAGRAMA DE FLUJO TERMINACIÓN DE SOLICITUD

STATUS PAP



5.19 GENERACIÓN DE TAREAS

Antes de iniciar el proceso depurar directorios /usr/desicom/dkzza/lireent y liresal del servidor zonal.

Nivel 0

Opción 09 Selección de Rutas para toma de lecturas. Dar fecha propuesta.

Seleccionar la(s) rutas a tomar con Enter y salir con Esc. Teclear "S".

The screenshot shows a terminal window titled 'PRUEBA.3' with a menu bar (Conexión, Impresión, Edición, Vista, Emulación, Ayuda) and a toolbar with numbered buttons 1-20. The main window displays the following information:

Version 5.1 2002/03/21
 SICOM SCLECTU COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD S.D./GIT
 16/06/03 Programa para Seleccion de Rutas para Lecturas 11:38:49

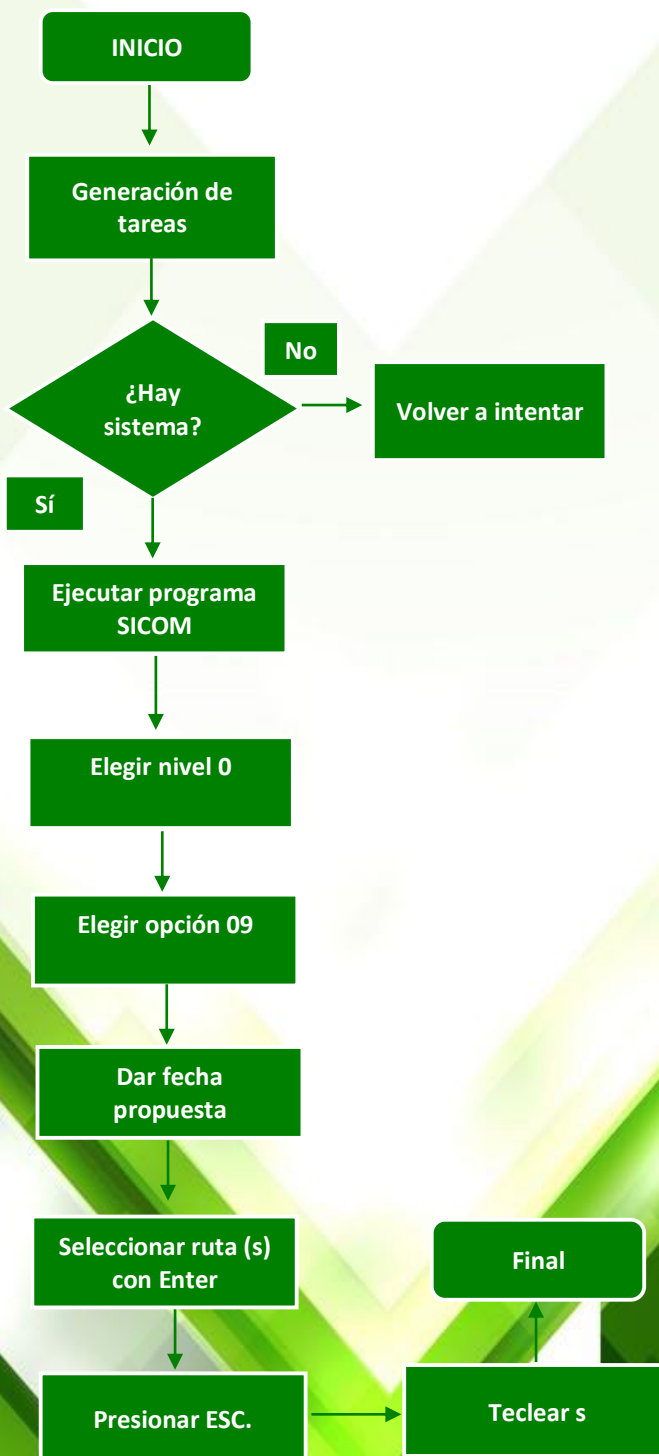
Seleccion de Rutas para Generacion de Lecturas

R U T A	FECHA PROBABLE	DEFASAMIENTO	USUARIOS	MEDIDORES	
> 01DK17A01270	20030527	20	96	96	001
01DK17A01275	20030527	20	279	295	002
01DK17A01280	20030527	20	260	276	003
01DK17A01285	20030527	20	608	635	004
01DK17A01290	20030527	20	808	838	005
01DK17A01300	20030527	20	251	260	006
01DK17A03005	20030527	20	438	461	007
01DK17A03010	20030527	20	426	439	008
01DK17A91005	20030527	20	355	356	009
01DK17A91010	20030527	20	376	398	010
01DK17A92020	20030527	20	111	116	011
01DK17A93005	20030527	20	127	132	012
01DK17A95005	20021204	94			013

Procede Generacion de Archivos para Lectura (S/N) ?
 DK17A Agencia Vhsa Centro 0 ttyp3

The taskbar at the bottom shows the Windows XP interface with the Start button and several open applications including 'Saplpd...', 'oswald...', 'APPEA...', 'prueba.2', 'Revisio...', 'Docum...', 'Buscar...', 'PR D ...', 'PRU...', and 'PRUE...'. The system clock shows 11:40 a.m.

5.19.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERACIÓN DE TAREAS



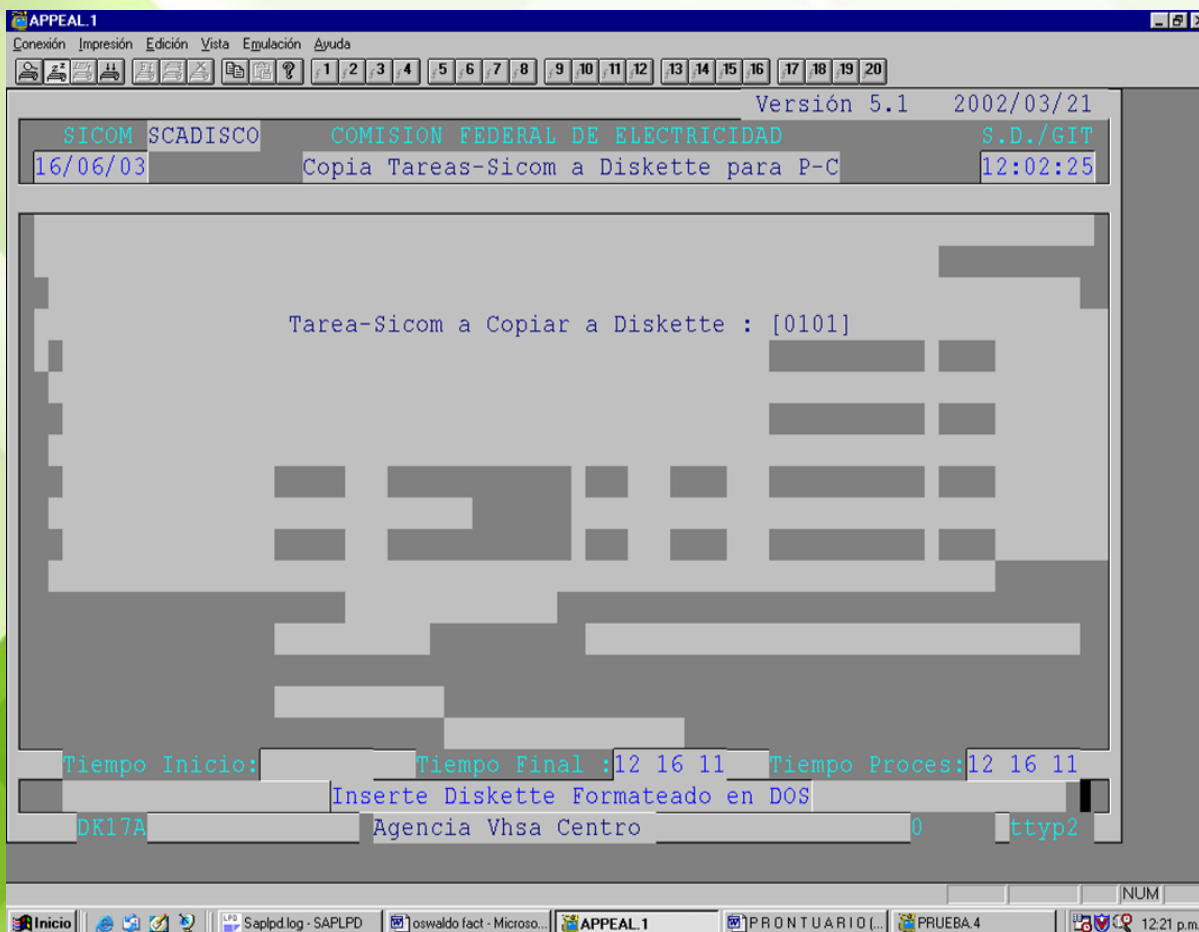
5.20 COPIA DE TAREAS A DISKETTE

Nivel 0

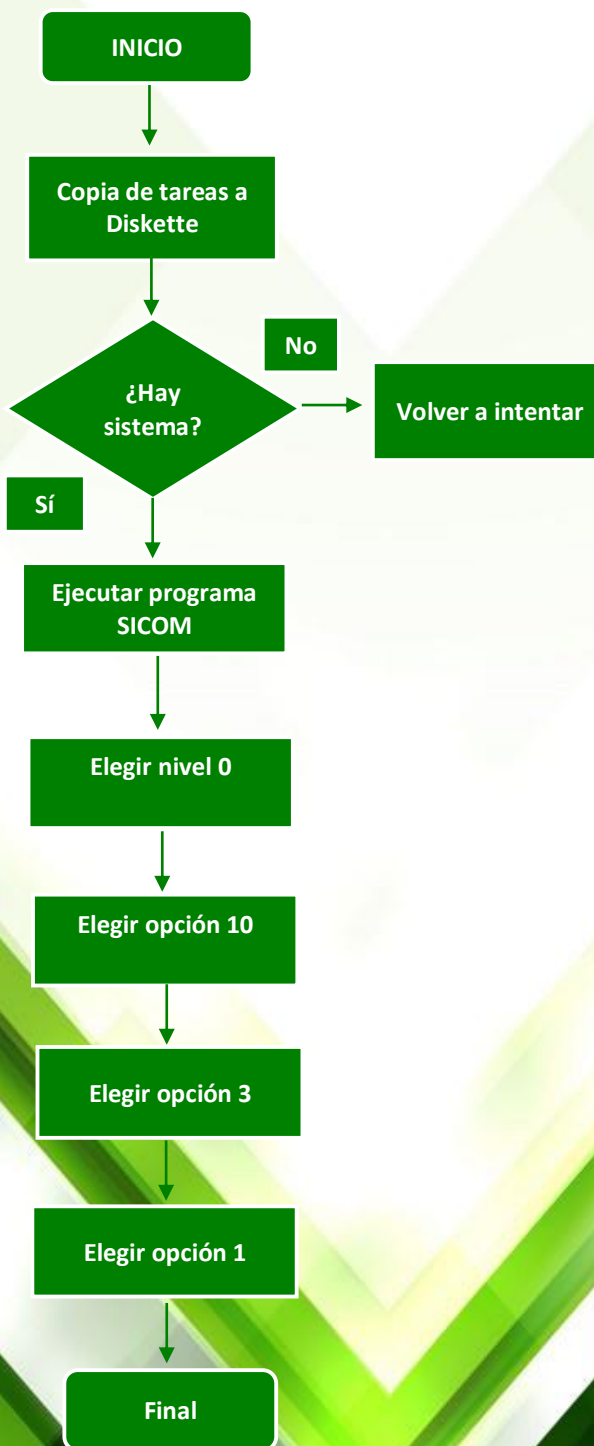
Opción 10 Explotación de tareas Lire.

Opción 3 Envío recepción/carga descarga de Tp's

Opción 1 Copia de tareas a Diskette.



5.20.1 DIAGRAMA DE FLUJO COPIA DE TAREAS A DISKETTE



5.21 RECEPCIÓN DE TAREAS

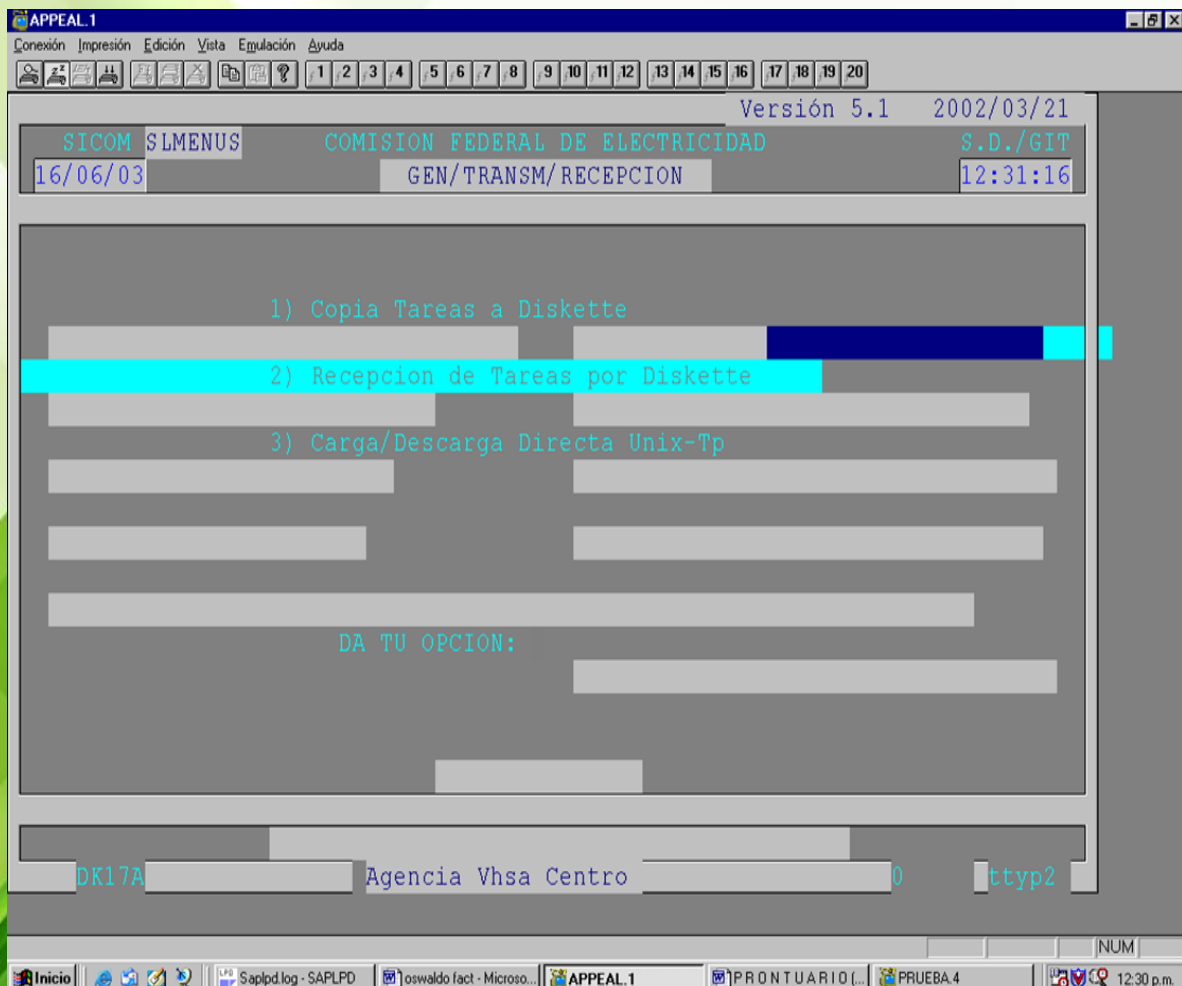
En el Nivel 0

Opción 10 Explotación tareas Lire

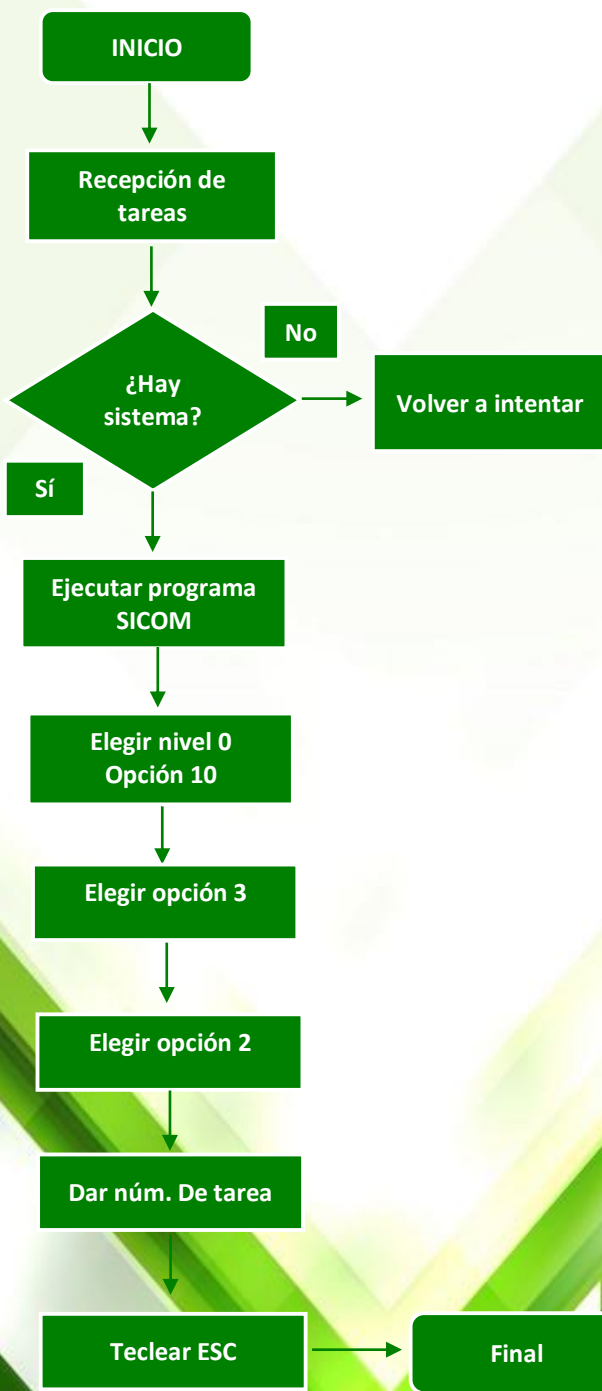
Opción 3 Envío recepción/carga descarga de TP's

Opción 2 Recepción de Tareas Diskette.

Dar el número de Tarea a copiar en el servidor directorio usr/desicom/ddzza/liresal, al terminar solicitará el número de tarea a copiar, para terminar el proceso teclear "Esc".



5.21.1 DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCIÓN DE TAREAS



5.22 UNIÓN DE TAREAS

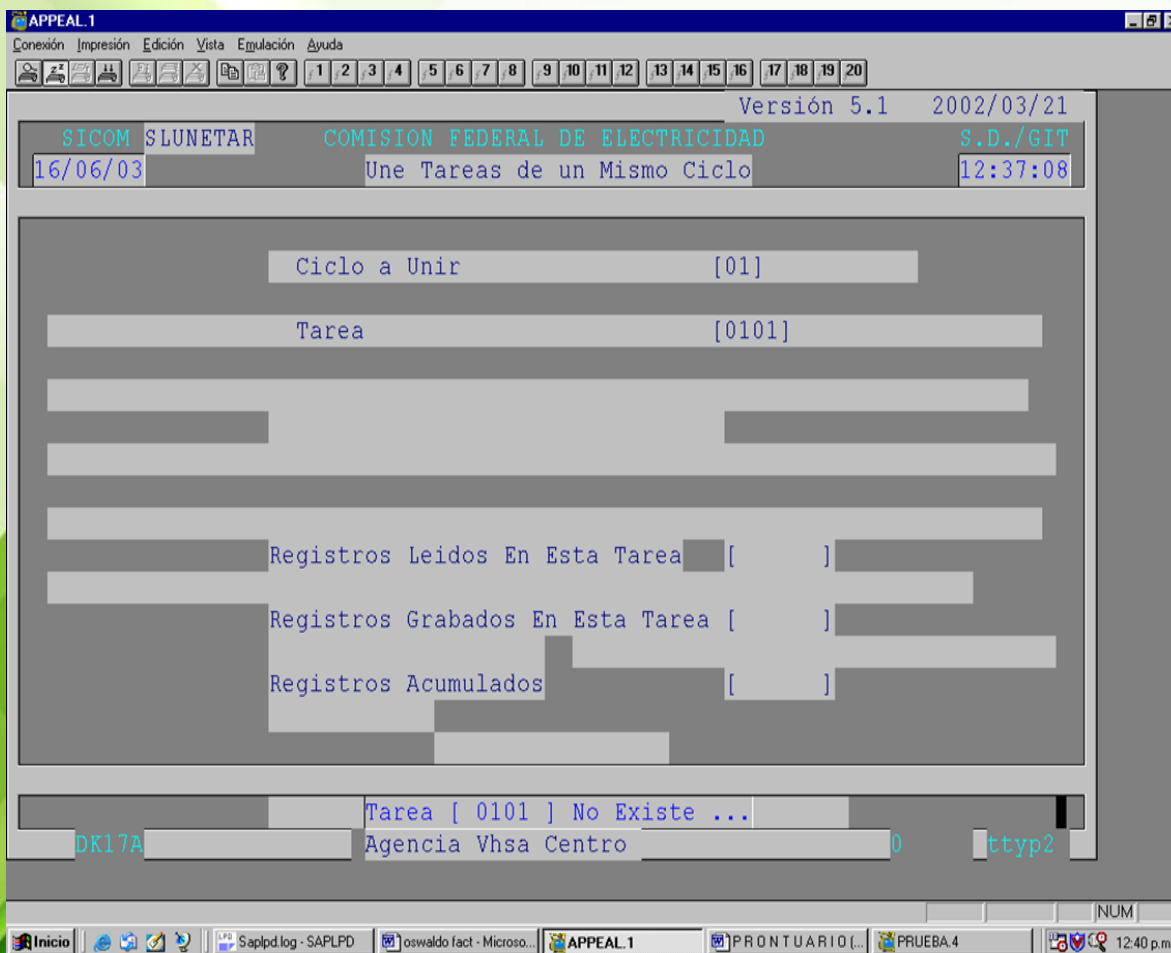
En el Nivel 0

Opción 10 Explotación tareas Lire

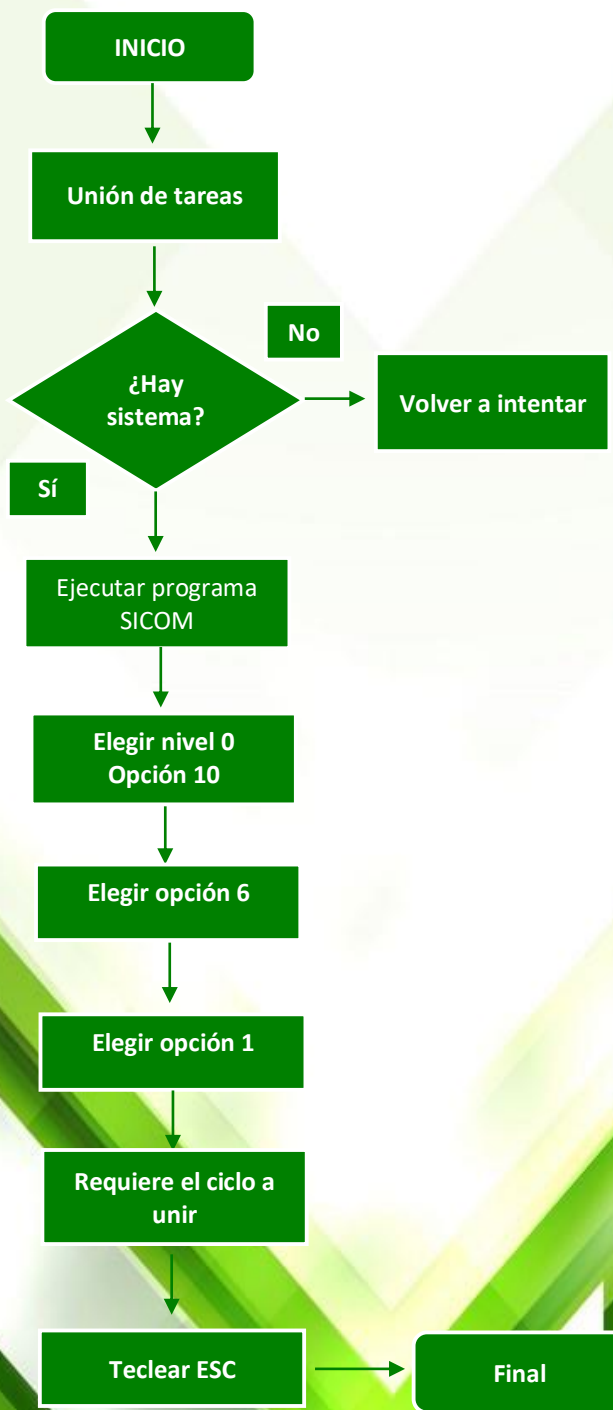
Opción 6 Procesos

Opción 1 Unión de Tareas.

Se pide el Ciclo a unir, apareciendo en la parte inferior izquierda (inicio) (continua) en la primera tarea teclear “inicio” y en las posteriores “continua” para finalizar el proceso teclear “Esc”



5.22.1 DIAGRAMA DE FLUJO UNIÓN DE TAREAS



5.23 ACTUALIZACIÓN DE FECHAS

En el Nivel 0

Opción 02 Submenú de facturación

Opción 01 Actualización de fechas de ruta

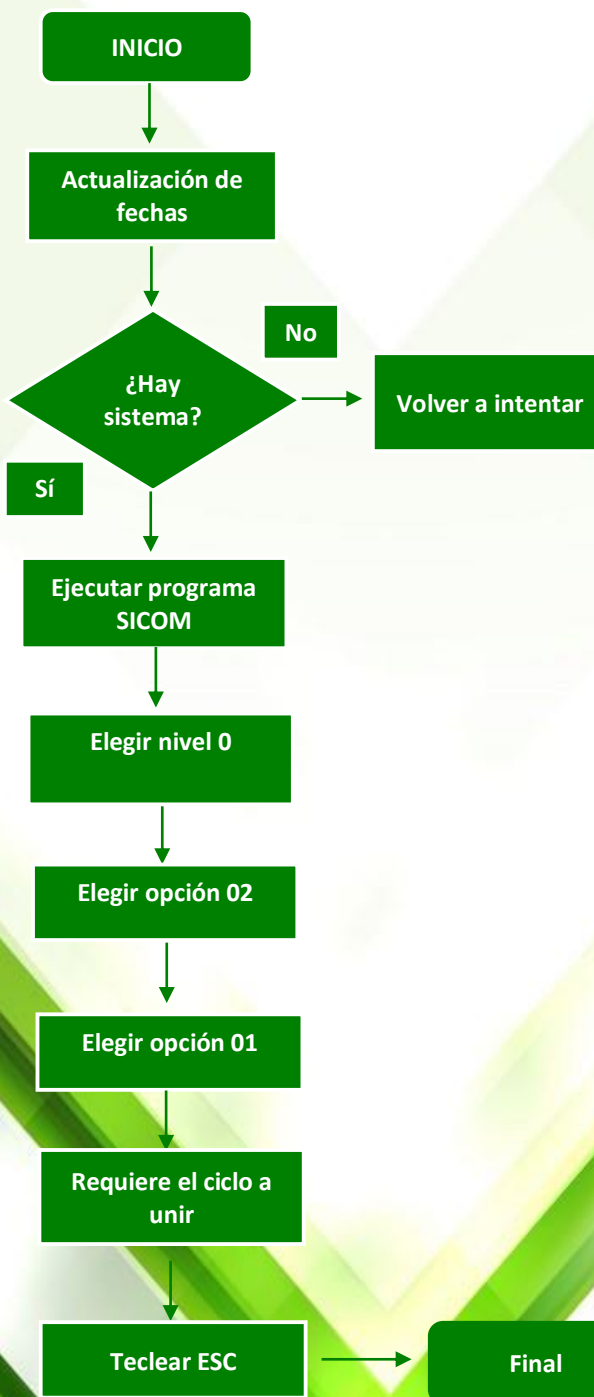
The screenshot shows a terminal-style window titled 'APPEAL.1'. At the top, there is a menu bar with options: 'Conexión', 'Impresión', 'Edición', 'Vista', 'Emulación', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons and a numeric keypad (1-20). The main display area shows the following information:

Versión 5.1 2002/03/21
 SICOM SCACTU COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD S.D./GIT
 16/06/03 (E00) Fechas De Ruta 12:48:51

Número De Ruta (CcDpZzAAppRrr)	Año/Mes De Facturación (AaAaMm)	Fecha Hasta Del Periodo (AaAaMmDd)	Fecha De Vencimiento (AaAaMmDd)
01DK17A01270	200307	20030627	20030711

At the bottom of the window, there are control instructions: '[Flechas = Regresa Campos (AAAA <- MM <- DD)]' and '[End = Cancelar]'. Below these, there are input fields containing 'DK17A', 'Agencia Vhsa Centro', '0', and 'ttyp2'. The Windows taskbar at the bottom shows several open applications: 'Inicio', 'Saplpd.log - SAPLPD', 'oswald fact - Microso...', 'APPEAL.1', 'FRONTUARIO [...]', 'PRUEBA.4', and the system clock showing '12:50 p.m.'.

5.23.1 DIAGRAMA DE FLUJO ACTUALIZACIÓN DE FECHAS



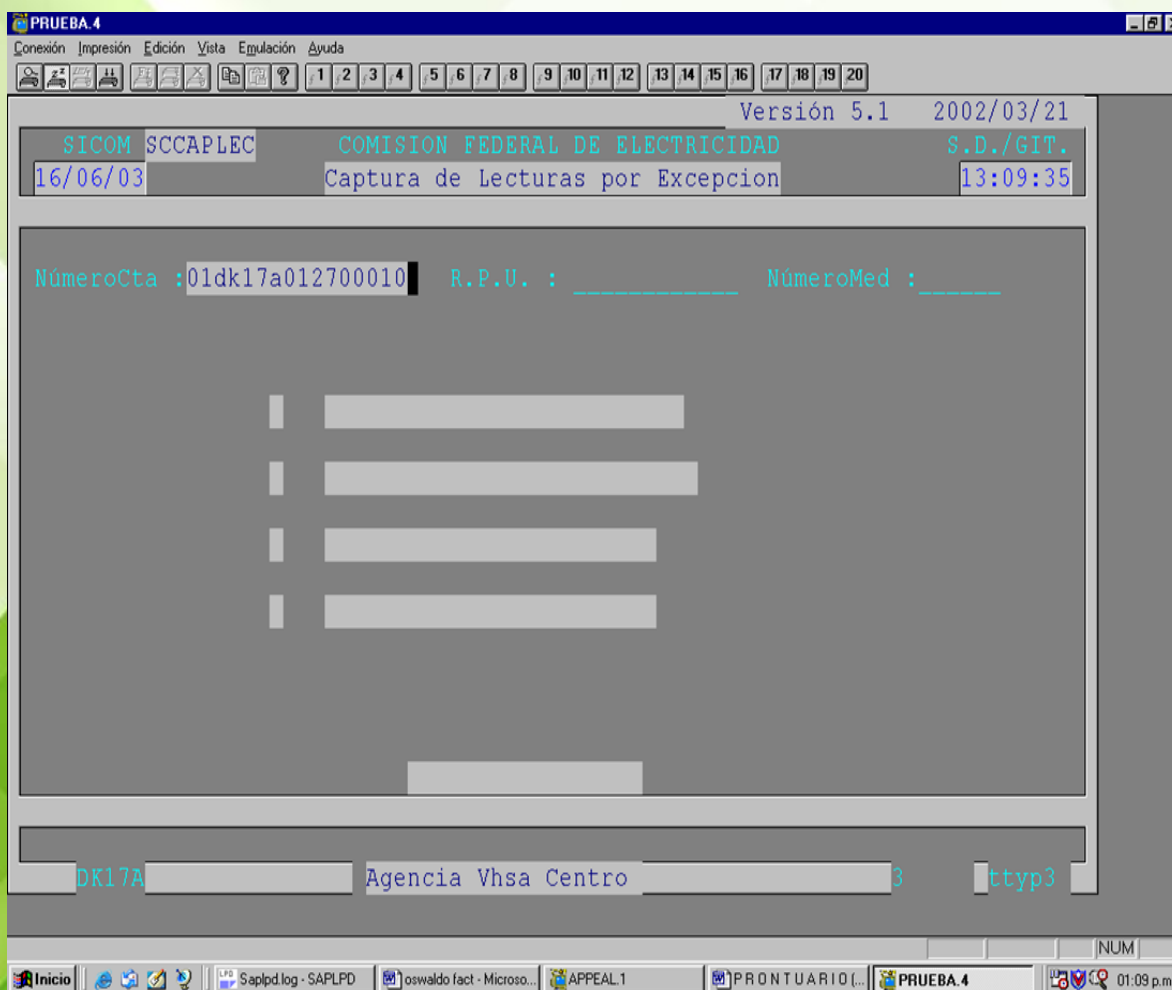
5.24 CORRECCIONES E-23

Si del análisis de los reportes y su verificación en campo derivara alguna corrección en la lectura deberán ejecutar los pasos siguientes:

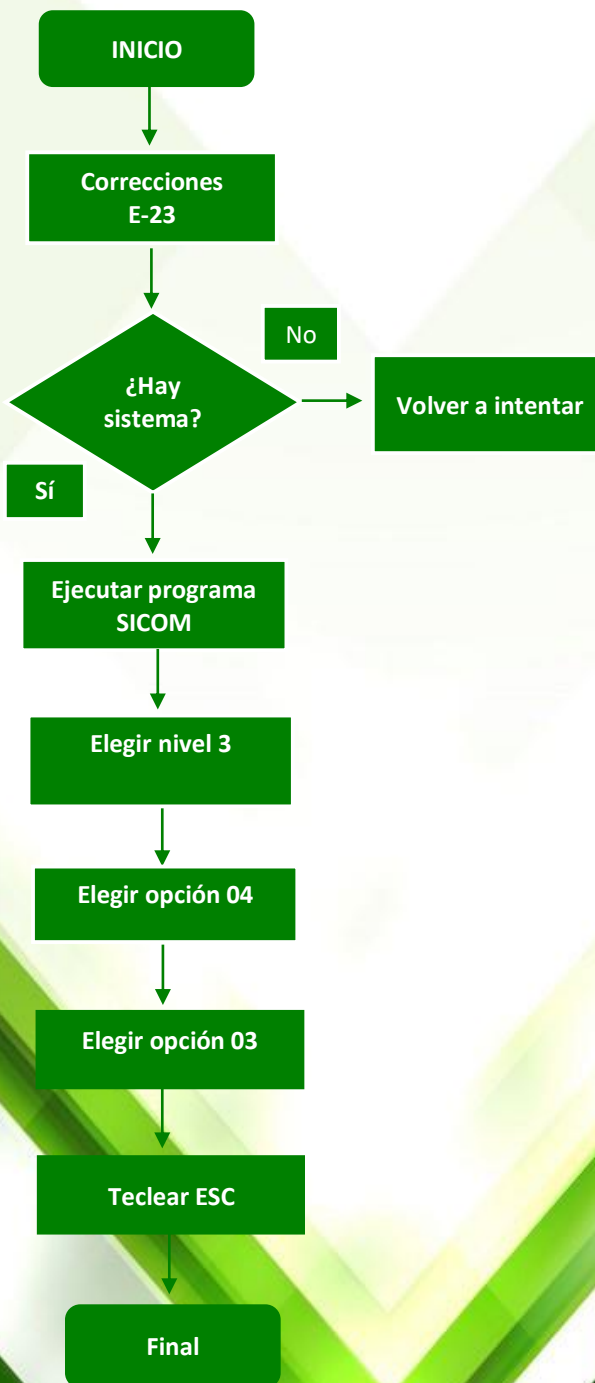
Nivel 3

Opción 04 Actualización

Opción 3 E-23 Lecturas



5.24.1 DIAGRAMA DE FLUJO CORRECCIONES E-23

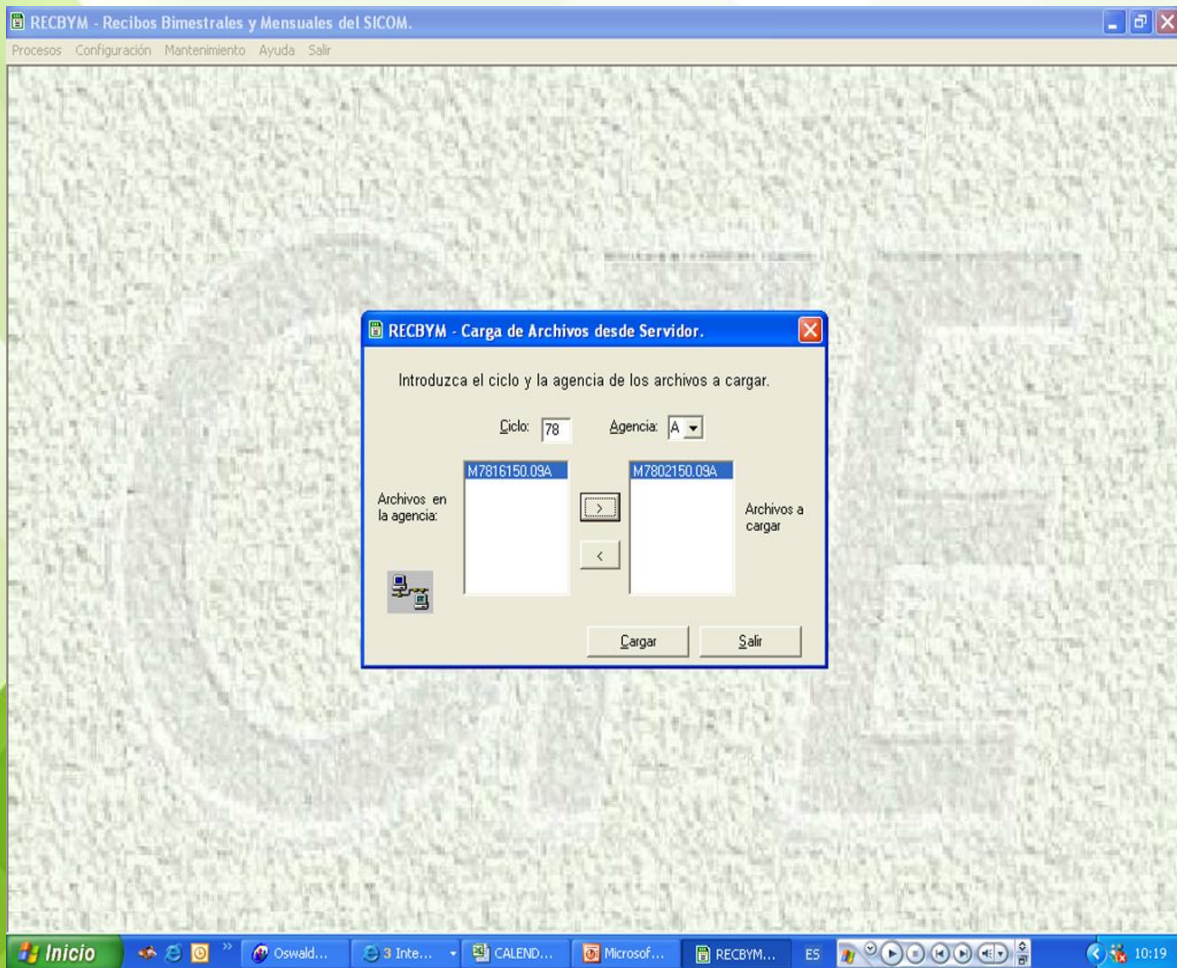


5.25 IMPRESIÓN DE RECIBOS

Paso 1 carga de los archivos del servidor

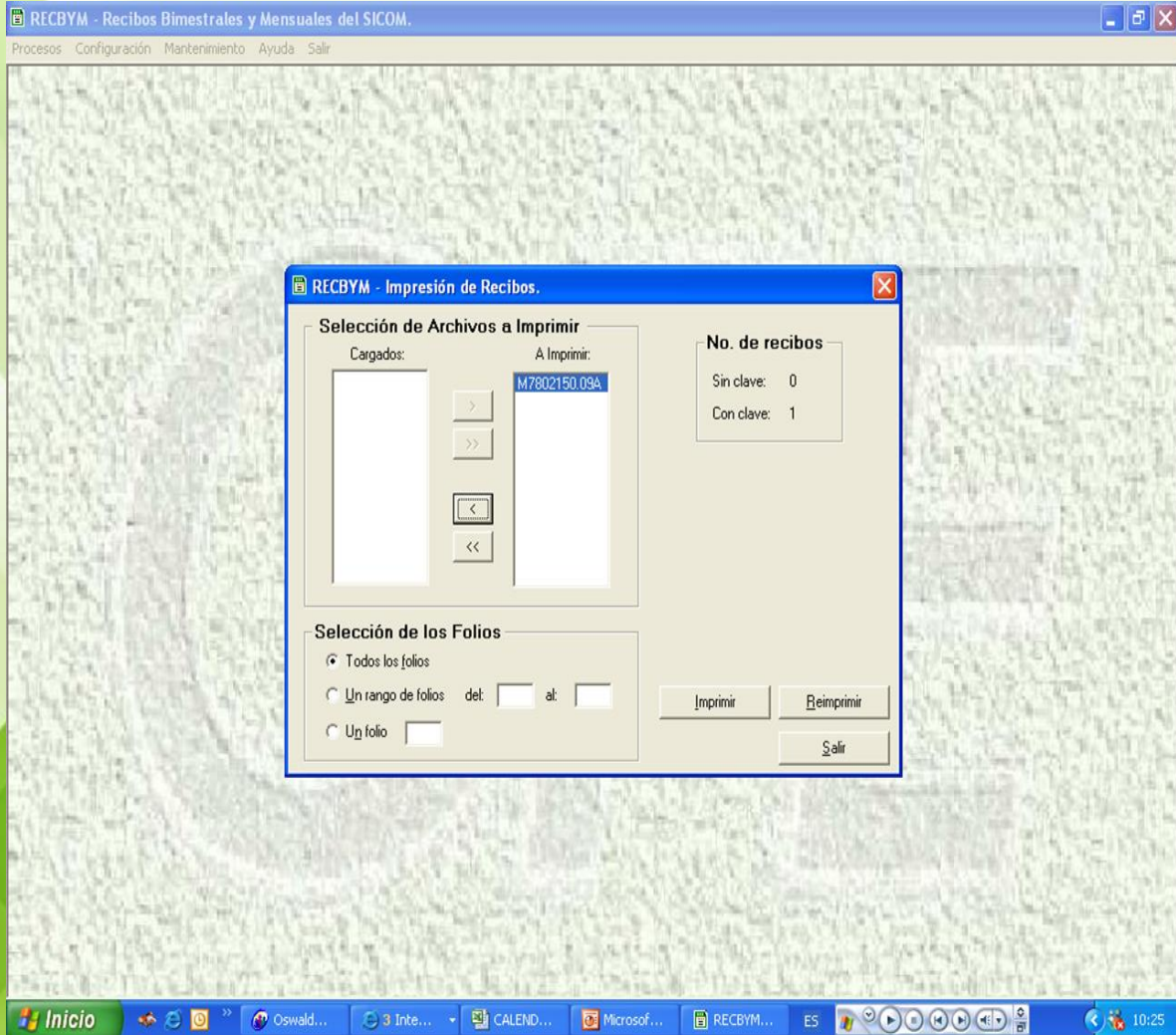
Menú procesos/ opción Carga de archivos/Desde servidor damos un clic en cargar.

Al terminar el proceso indica el total de recibos cargados. Dar clic en salir.



Paso 2 impresión de recibos

Menú procesos/ opción Impresión seleccionamos la ruta a imprimir y damos clic en imprimir. El programa indica si la impresión se envió de manera satisfactoria.



5.25.1 DIAGRAMA DE FLUJO IMPRESIÓN DE RECIBOS



CONCLUSIONES

Al haber finalizado con la elaboración de este trabajo, es posible concluir que la implementación de un Manual de Procedimientos para el proceso de gestión comercial contribuirá de forma útil al desarrollo eficiente y efectivo de las actividades llevadas a cabo por el departamento de centro de integración de consumo.

Se ha podido establecer de forma sencilla los procedimientos que se deben realizar para el desarrollo de gestión comercial. Estos procedimientos deben ser evaluados de manera continua para confirmar que lo que se refleja en el Manual corresponde con lo que se realiza en la práctica. De esta forma se garantizará que la información contenida en este esté actualizada y sea realmente útil.

Una empresa que se rige por la gestión de procesos es mucho más rápida y eficaz en su administración ya que permite ya que permite a los colaboradores y empleados de la empresa a conocer la secuencia de actividades.