



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE
HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS
ADMINITRATIVAS.**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

TESIS

PRESENTA

Marco Eduardo Parrales Rosas

TEMA

“ATENCIÓN DE ORDENES SICOSS PARA LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD”

Director de tesis.

M.A. Hugo Alejandro Mier Schmidt.

Profesor Investigador



PROLOGO

La creación de este manual surge de la necesidad de unificar a nivel zona, los criterios para la atención correcta de Ordenes SICOSS, dando con ello cumplimiento de los COMPROMISOS DE SERVICIO.



INTRODUCCION

Índice	2
Objetivo general	7
Objetivo específico	7
Misión	8
Visión	8
Valores	9
Objetivo estratégico	9
Antecedentes	10
Marco legal	11
Marco teórico	12
Planteamiento del problema	16
Compromisos de servicio	17
Sistema de cumplimiento de Compromisos de servicio.	20
Las solicitudes improcedentes Si se consideran en los compromisos de servicio.	22
Sistema de control de solicitudes de servicio.	41
Conclusion	57



HIPOTESIS

Desde que inicia el despachador sus actividades de organizar y transmitir los tipos de solicitudes que se ingresaron en sistema sicoss, para su atención en campo, como se puede considerar si una orden sicoss, fue realizada fue realizada de manera correcta o bien fue una orden mal elaborada, como podemos ver en los pasos a seguir en la elaboración de una orden que tipo de orden se debe de efectuar en campo y dejar satisfecho al cliente ya que en base a los requisitos que se piden, se realizan las ordenes de acuerdo a la necesidad del cliente, por eso tenemos que tener mucha responsabilidad para lo que la empresa CFE requiere, tiene como objetivo es la satisfacción al cliente y enfocado a los compromisos de servicio.



INDICE

Capítulo 1.-Compromisos de servicio	14
Capítulo 2.- Tipos de solicitudes SiCoSS	18
Capítulo 3.-Modulo despachador	39
Capítulo 4.-Generación de ordenes	40
Capítulo 5.-Reasignación de una orden	42
Capítulo 6.-Terminación	45



DEDICATORIA:

A DIOS:

Por permitirme cumplir con mis objetivos y metas en la vida así como la sabiduría que me ha dado en mi preparación.

A MIS PADRES:

Javier PARRALES Calvillo y Yolanda Rosas Raya que me dieron la vida y que han apoyada a lo largo de mis estudios y que me dieron la fuerza y motivación para seguir adelante.

A MIS HERMANOS:

Janeth PARRALES Rosas, Javier PARRALES Rosas, Jorge rolando PARRALES Rosas, por creer en mis estudios.

EL AMOR DE MI VIDA:

Por esperarme y comprenderme a lo largo de mi vida, como una compañera de estudios, como motivadora y una mujer que me enseñó a madurar en el momento preciso de mi vida.

A MI COMPAÑERO Y AMIGO:

Alfonso y Ulises que me estuvo apoyando para poder cumplir el sueño siempre querido.

AMI ACESSOR:

M.A. Hugo Alejandro Mier Schmidt por el apoyo y conocimiento transmitido para la elaboración de la tesis.



RESUMEN

EL manejo del sistema sicoss en un sistema que nos permite como dar seguimiento y muestro de datos para la atención oportuna de los clientes tanto, así como la satisfacción del cliente, así como dar a conocer los tiempos de compromiso en cada una de las órdenes de intención. Ya que cada orden tiene su tiempo específico y modo de trabajo, por ejemplo, podemos ver una orden de queja, esa tiene que se atendida de inmediato ya que las quejas son las mas monitoreadas y existen las órdenes de emergencia que es de la misma manera atención inmediata, y el otro ejemplo que serían las ordenes de trabajos programados que serían su atención en un tiempo específico para su atención por lo que orden especifica tiene su valor de necesidad. Y en base a todo lo comentado Comisión Federal de Electricidad tiene un control para la calidad de atención y un nivel de atención muy alta ya que en base a los resultados realizando se cuenta con una buen promedio a favor de la atención.

ABSTRACT

This manual allows us to carry out a good analysis of the completion of the orders that are generated in our application control system, since previously poor completion produced errors that widely penalized the results, thereby obtaining poor results at the agency and zone level. . Therefore, having a manual will allow us to have the results control tool at hand.

- 1.- experience
- 2.- results
- 3.-satisfaction
- 4.- clarity
- 5.-presicion



OBJETIVO GENERAL.

Al término de este manual los lectores clasificarán los diferentes tipos de solicitudes SiCoSS, dando a cada una de estas la atención requerida, utilizando correctamente los tiempos marcados en los compromisos de servicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Los lectores:

- Conocerán la importancia de la terminación correcta de solicitudes (SICOSS) dentro de CONTRATO-PROGRAMA.
- Identificar los Compromisos de Servicio.
- Analizar los tiempos indicados y aplicados en cada Orden SICOSS.
- Identificarán las inconformidades por Cada Mil usuarios.
- Clasificarán dentro de SICOSS, diversos tipos de Solicitudes con la atención que cada una requiere.



MISION

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.

VISION.

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.

Una empresa reconocida por su atención al cliente, competitividad, transparencia, calidad en el servicio, capacidad de su personal, vanguardia tecnológica y aplicación de criterios de desarrollo sustentable.



VALORES.

En CFE reconocemos que nuestros valores, que se desprenden del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, fundamentan la prestación de nuestros servicios y el comportamiento de todos los que trabajamos para brindarlos.

- RESPONSABILIDAD
- HONESTIDAD
- RESPETO

OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

1. Garantizar el abasto del suministro eléctrico
2. Incrementar la competitividad
3. Dar un buen servicio al cliente
4. Trabajar con criterios de desarrollo sustentable y Responsabilidad social
5. Participar en nuevas áreas de oportunidad
6. Promover el liderazgo y desarrollo del personal
7. Contar con fortaleza financiera



ANTECEDENTES

Este manual nace de la experiencia que se vivió en la agencia Huichapan de C.F.E., en el año 2019, en el mes de febrero, cuando se reactiva una orden por error por un trabajador sin experiencia mucho menos conocimiento en el sistema SiCoSS, dejando a la agencia Huichapan fuera de los compromisos del cliente, afectando con esto a la Zona Ixmiquilpan y División Bajío a donde se depende administrativamente, asiéndose acreedores de llamadas de atención en cascada desde oficinas nacionales a las jefaturas y personal involucrado en este área, viéndome inmerso en este problema.

Es por ello que me veo comprometido a compartir mis conocimientos adquiridos a través de varios años en la institución a todo el personal que de alguna u otra manera se ve involucrado en la captura, despacho y terminación de las diversas órdenes que están dentro de los compromisos del cliente.

El presente manual nos permite realizar un buen análisis de la terminación de las órdenes que se generan en nuestro sistema de control de solicitudes ya que anteriormente la mala terminación producía errores que penalizaban ampliamente los resultados obteniendo con ello malos resultados a nivel de agencia y de zona.

Por lo cual teniendo un manual nos va a permitir tener a la mano la herramienta de control de resultados.



MARCO LEGAL

- Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. 23 de diciembre de 1992 y su reforma del 22 de diciembre de 1993; artículos 25, 28, 30, 32 y 33.
- Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. 31 de mayo de 1993 y sus reformas del 19 de mayo de 1994 y 25 de Julio de 1997; artículos 20, 23, 43, 44, 46, 53 y 56.
- Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, en Materia de Aportaciones. 10 de noviembre de 1998; artículos 1, 5 y 9.
- Resolución número RES/065/2000, por la que se aprueban los Criterios y Bases para Determinar y Actualizar el Monto de las Aportaciones, a que se refieren los artículos 12, 13 y cuarto transitorio del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, en Materia de Aportaciones; publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril de 2000. Reglas Generales y Capítulo 4.
- Manual de disposiciones relativas al suministro y venta de energía eléctrica destinada al servicio público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2000. Sección Primera.
- Tarifas para el Suministro y Venta de Energía Eléctrica.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites Empresariales que aplican la Secretaría de Energía y su Sector Coordinado y se establecen diversas medidas de mejora regulatoria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de mayo de 1999.



MARCO TEORICO

MANUALES ADMINISTRATIVOS

Concepto:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Otros Conceptos:

"Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa". **A. Reyes Ponce.**

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". **Graham Kellog.**

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". **Terry G. R.**



El manual como medio de comunicación:

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las

políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

Objetivos de los manuales:

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.



- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- f) Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- g) Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- h) Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- i) Interviene en la consulta de todo el personal.
- j) Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- k) Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- l) Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- m) Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- n) Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- o) Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- p) Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- q) Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo: y en otros, se logran varios objetivos.

POR SU CONTENIDO: Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.



Planteamiento del problema

En todas las agencias de la zona Ixmiquilpan se ha diagnosticado que el personal de nuevo ingreso no comprende cuales son los compromisos de servicio, su importancia dentro de los parámetros establecidos y lo más importante las calificaciones a favor o en contra por cada una de ellas.

El personal de base tiene capacitación constante sobre los indicadores obtenidos por los compromisos de servicio en sus diferentes agencias, el involucramiento resulta la clave para lograr los mejores resultados, algo contrario con el personal temporal ya que este solo trabaja en incidencias provocadas por vacaciones, incapacidades, permisos sin goce de salario o por capacitación.

Estas incidencias no siempre son cubiertas por el mismo personal, sino que son diferentes los trabajadores que cubren dichas incidencias, provocando con ello el no cumplimiento en dichos compromisos de servicio, por una mala terminación de las diversas órdenes en el sistema SiCoSS.



Capítulo I

COMPROMISOS DE SERVICIO

Los compromisos de servicio son los niveles mínimos de servicio que los clientes, en general, esperan recibir de las zonas de distribución y de su cumplimiento se encuentra dentro del plazo máximo establecido por la **subdirección de distribución**.

EN TODOS LOS CASOS, EL PERSONAL QUE ATIENDE SOLICITUDES DE SERVICIO DEBE ADOPTAR LA ACTITUD DE CONVERTIRSE EN GESTOR INTERNO DEL REQUERIMIENTO EXPRESADO POR EL CLIENTE. ES DECIR, TODA SOLICITUD DEBE SER ATENDIDA CON EFICIENCIA Y CORTESIA, DEBE REGISTRARSE Y SIEMPRE DEBEN PREVALESCER LOS CRITERIOS DE OBJETIVIDAD Y FLEXIBILIDAD DENTRO DE LAS NORMAS PARA DETERMINAR LA SOLUCION MAS ADECUADA.

EN LOS CASOS EN QUE EXISTA LA NECESIDAD DE ESTABLECER COMUNICACION CON LOS CLIENTES, O QUE SE REQUIERA EL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE PAGO, SE DEBE EVITAR UTILIZAR TONOS DE PREPOTENCIA O AMENAZA, CUIDANDO NO UTILIZAR ARGUMENTOS LEGALES INNECESARIOS.



EN CADA CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE, INVERIABLEMENTE DEBERAN ESTAR A LA VISTA DEL PUBLICO, LAS METAS PARA CADA COMPROMISO DE SERVICIO, EN CASO DE QUE LA SOLICITUD SE FORMULE POR TELEFONO, EL PERSONAL DE ATENCION

TELEFONICA DEBERA MENCIONARLE EL COMPROMISO DE SERVICIO CORRESPONDIENTE PARA LA PETICION SOLICITADA; POR ULTIMO, SI LA SOLICITUD ES REGISTRADA EN EL PORTAL DE INTERNET DE C.F.E., O EN CUALQUIER OTRO MEDIO ELECTRONICO, SE DEBERA INFORMAR AL CLIENTE EL **COMPROMISO DE SERVICIO** DENTRO DEL PROCESO DE REGISTRO.

LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES COMPRENDIDA EN LOS COMPROMISOS DE SERVICIO, DEBERAN ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDOS POR LA SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION.

LOS VALORES SE OBTENDRAN TANTO PARA LOCALIDADES URBANAS COMO LOCALIDADES RURALES Y SE INTEGRARAN A NIVEL DE AREA, ZONA, DIVISION Y NACIONAL.



CLAVE	COMPROMISO
RSI	Restablecimiento Individual
RSS	Restablecimiento Sector Fuera
RSM	Restablecimiento Alimentador MT
MEF	Máxima Espera en Fila
SSE	Solicitud de Servicio de Energía Eléctrica
SMT	Solicitud MT y Fraccionamientos
CT1	Conexión Baja Tensión
CMT	Conexión Media Tensión
IAC	Inconformidad Alto Consumo
RSC	Reconexión Servicio Cortado
COC	Construcción Obra Servicio Especial
FCA	Falso Contacto en Acometida
VOL	Atención Deficiencia en la Tensión
RMC	Revisión Medidor
IC2	Incremento Carga Baja Tensión 2h
IC3	Incremento Carga Baja Tensión 3h o MT
ICT	Incremento Carga Alta Tensión

La efectividad con que se está dando atención a los compromisos de servicio, se monitorean a través de el:



SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE SERVICIO

Que es un instrumento de control que permite conocer y analizar el cumplimiento de los compromisos de servicio en el suministro de energía eléctrica, con el propósito de tomar medidas preventivas y correctivas tendientes a mejorar y optimizar el grado de su cumplimiento.



Capítulo 2

TIPOS DE SOLICITUDES SICOSS

CLAVE COMPROMISO	CONCEPTO	PROCEDENTE	IMPROCEDENTE
RSI	Restablecimiento de suministro individual	QC2, Q03, Q04, Q08 Y E06	Q06 Y Q09
RSS	Restablecimiento de suministro sector fuera	E02, E03 Y E04	E05
RSM	Restablecimiento en alimentador de media tensión	E01	
CT1	Conexión de nuevos suministros en tarifas 1 y 2	C01, C02, C03 Y C04	
CMT	Conexión de nuevos suministros en tarifas de media tensión	C12 Y C13	
IAC	Atención a inconformidades por alto consumo	QC1	QC5 Y Q09
RSC	Reconexión de servicios cortados por falta de pago	S02 Y SC7	
FCA	Atención a solicitudes de servicio para reparar falso contacto en acometida	Q02	Q06 Y Q09
VOL	Atención a reportes por deficiencia de voltaje de suministro	Q07	Q06 Y Q09
RMC	Revisión del medidor a solicitud del cliente	Q04	Q06 Y Q09
IC2	Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios con suministro en baja tensión (2 hilos)	C05	



Las solicitudes improcedentes SI se consideran en los COMPROMISOS DE SERVICIO

1. En los casos de restablecimiento del suministro de energía eléctrica (RSI, RSS, FCA Y VOL), se deberán incluir todos los eventos que se clasifiquen como improcedentes.
2. En cuanto la máxima espera en fila: no aplica cuando se presentan inconformidades masivas, cuando por alguna razón algunas personas bloquean las ventanillas o cuando no se cuente con el sistema de evaluación de máxima espera en fila.
3. Para la atención de solicitudes de suministro de Energía Eléctrica (SSE, SMT, IC3 Y ICT), se deberá incluir todos los eventos que se clasifiquen como improcedentes.
4. En lo que respecta a la conexión de suministros (CT1, CMT, IC2) se contabilizará el lapso de tiempo de la primera visita para los casos en que se haya rechazado por cualquier motivo.
5. Para la verificación de la facturación de energía eléctrica. No aplica en caso de refacturaciones por: error de facturación, falla en la medición o por usos ilícitos y se deberán incluir todos los eventos que se clasifiquen como improcedentes.
6. En la reconexión de un suministro. No aplican casos de improcedencia y se contabilizará el lapso de tiempo de la primera visita para los casos en que se haya rechazado por cualquier motivo.
7. En la revisión del medidor a solicitud del cliente, se contabilizará el lapso de tiempo de la primera visita para los casos en que se haya rechazado por cualquier motivo.
8. La construcción de obras diversas de solicitud de servicio especial. No existen casos de improcedencia o de rechazo.



TIPOS DE SOLICITUDES SICOSS PARA IMU

COMERCIAL	
QC1	CONSUMO ANORMAL
QC2	CORTE INDEBIDO
QC3	RECIBO EXTRAVIADO
QC6	CARGOS MAL APLICADOS
MEDICION	
Q01	NO LUZ
Q02	FALSO CONTACTO
Q03	ACOMETIDA AVERIAD
Q04	FALLA DE MEDIDOR
Q05	DEMORA EN ATENCION
Q07	DEFICIENCIA DE VOLTAJE
Q08	MEDIDOR ROBADO
DISTRIBUCION	
E01	CIRCUITO FUERA
E02	RAMAL FUERA
E03	SECTOR FUERA
E04	FALSO CONTACTO DISTRIBUCION
E06	SERV IMPORTANTE FUERA

Este indicador mide el número de eventos por inconformidades, para evaluar e identificar las acciones correctivas que cada proceso requiera; esto con el fin de su reducción y mayor calidad en el servicio.



(RSI) Restablecimiento de Suministro Individual

Tiempo máximo para restablecer el suministro a clientes servidos con acometida individual en baja tensión.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio Q01.- NO LUZ Q01.- NO LUZ Q01.- NO LUZ	Tipo de solicitud de termino Q04.- Falla de Medidor Q06.- Improcedentes de Medición Q09.-
Q01.- NO LUZ	E05.- Improcedente de Distribución
000.- TODAS 000.- TODAS 000.- TODAS	Q03.- Acometida averiada Q08.- Medidor Robado QC2.- Corte Indebido
Q04.- FALLA MEDIDOR Q08.- MEDIDOR ROBADO QC2.- CORTE INDEBIDO E06.- Servicio Importante Fuera 000.- Todos	Q06.- Improcedentes de Medición Q06.- Improcedentes de Medición Q06.- Improcedentes de Medición Q06.- Improcedentes de Medición E06.- Serv. Importante Fuera

Cada evento se inicia cuando el cliente hace por cualquier medio y se dará por terminado cuando se reciba la notificación del personal de campo de la hora en que quedó restablecido.

META URBANA	META RURAL
10 HORAS	30 HORAS

Sistema de Origen: SICOSS



(RSS) Restablecimiento de Suministro Sector Fuera

Tiempo máximo para restablecer el suministro a un grupo de clientes que fueron afectados por una interrupción (de ramal o transformador), o un servicio individual en media tensión.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- Todas	E02.- Ramal fuera
000.- Todas	E03.- Sector fuera
000.- Todas	E04.- Falso Contacto de Distribución
E02.- Ramal Fuera	E05.- Improcedentes Distribución
E03.- Sector Fura	E05.- Improcedentes Distribución
E04.- Falso Contacto Distribución	E05.- Improcedentes Distribución
E02.- Ramal Fuera	Q06.- Improcedentes de Medición
E03.- Sector Fura	Q06.- Improcedentes de Medición
E04.- Falso Contacto Distribución	Q06.- Improcedentes de Medición

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará como terminado cuando el personal de campo notifique que restablece el suministro originado por la interrupción desde un transformador o ramal de distribución.

META URBANA	META RURAL
4 HORAS	10 HORAS

Sistema de Origen: SICOSS



(RSM) Restablecimiento de Suministro en Circuitos en Media Tensión

Tiempo máximo para restablecer el suministro a los clientes alimentados de un circuito o a un servicio individual en media tensión.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- Todas	E01.- Circuito Fuera

Cada evento se inicia cuando se registra en el sistema de control un alimentador o circuito fuera y se dará por terminado cuando se registre el restablecimiento del circuito con carga, después de haber efectuado el primer seccionamiento.

META URBANA	META RURAL
2 HORAS	5 HORAS



(MEF) Máxima Espera en Fila

Tiempo máximo que ocupa el cliente desde que llega al centro de atención hasta que se retira. Cuando se presenta para recibir atención de C.F.E.

Este compromiso de servicio se evalúa por medio del sistema de evaluación de estancia en centro de atención. Para evaluar su cumplimiento se computará el tiempo que transcurre desde que los clientes llegan al centro de atención, hasta que se retira de las instalaciones. El lapso de tiempo se determina en minutos.

Origen	Criterios Aplicados
CFETURNO	La información se obtiene de la base divisional. Las condiciones son: Todos los turnos expedidos en los centro de atención tomando en cuenta el tiempo desde que se expide hasta que se atiende en ventanilla. La información se almacena en el sistema de cumplimiento de compromisos de servicio en forma de resumen diario por centro de atención.

En la zona Ixmiquilpan contamos con CFETURNOS, en las agencias comerciales Ixmiquilpan, Huichapan y Zimapán.

META URBANA	META RURAL
15 minutos	15 minutos

Sistema de Origen: CFETURNO



(SSE) Solicitud de Servicio de Energía Eléctrica

Tiempo máximo para dar respuesta por escrito a una solicitud de suministro especial o de electrificación, bajo el régimen de aportaciones.

Compromiso	Criterios Aplicados
SSE (Atención de Solicitudes de Servicio de Energía Eléctrica bajo el Régimen de Aportaciones)	<p>Se Consideran las Solicitudes que su Fecha de Oficio de Respuesta esté dentro del periodo de Evaluación. Las condiciones son:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Solicitudes de Baja Tensión.2.- Número de beneficiarios individuales y colectivos.3.- Solicitud tipo nueva4.- La fecha de oficio de Respuesta no debe de estar vacía5.- El tiempo de atención es la diferencia entre la Fecha de inicio de la solicitud y la fecha de oficio de respuesta. <p>Nota: Si la solicitud fue rechazada en algún momento, se evaluará al realizarse el oficio de respuesta al cliente y se tomará como tiempo de atención desde la fecha de inicio hasta la fecha de rechazo.</p>

Cada evento inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará como atendida cuando se tenga disponible el oficio resolutivo correspondiente. El lapso de tiempo se determina en días naturales. Si la atención a una solicitud se detiene por falta de información que deba proporcionar el solicitante, no se computará ese lapso.

META URBANA	META RURAL
10 Días	14 Días

Sistema de Origen: SIAD



(SMT) Solicitud MT y Fraccionamientos

Tiempo máximo para dar respuesta por escrito a una solicitud de suministro en tensiones mayores de 1 kv y menores a 35 kv o a una solicitud de fraccionadores, en ambos casos para cargas hasta de 500 kva.

Compromiso	Criterios Aplicados
SMT (Atención de Solicitudes de suministro para servicios en media tensión y fraccionamientos)	<p>Se Consideran las Solicitudes que su Fecha de Oficio de Respuesta esté dentro del periodo de Evaluación. Las condiciones son:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Solicitudes de Baja Tensión.2.- Número de beneficiarios individuales y colectivos.3.- Solicitud tipo nueva4.- La fecha de oficio de Respuesta no debe de estar vacía5.- El tiempo de atención es la diferencia entre la Fecha de inicio de la solicitud y la fecha de oficio de respuesta. <p>Nota: Si la solicitud fue rechazada en algún momento, se evaluara al realizarse el oficio de respuesta al cliente y se tomara como tiempo de atención desde la fecha de inicio hasta la fecha de rechazo.</p>

Cada evento inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará como atendida cuando se tenga disponible el oficio resolutorio correspondiente. El lapso se determina en días naturales. Si la atención a una solicitud se detiene por falta de información que deba proporcionar el solicitante, no se computara ese lapso.

META URBANA	META RURAL
10 Días	14 Días

Sistema de Origen: SIAD



(CT1) Conexión de Suministro en Baja Tensión

Tiempo máximo para conectar suministros en baja tensión.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	C01.- Contratación
000.- TODAS	C02.- Contratación B.T.
000.- TODAS	C03.- Recontratación
000.- TODAS	C04.- Conexión Local Antiguo
000.- TODAS	C07.- Contrato Individual
000.- TODAS	C08.- Regularización
000.- TODAS	C09.- Electrificación

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará por terminado cuando se reciba la notificación del personal de campo de la hora en que el suministro quedo conectado. El lapso de tiempo se terminará en días naturales.

META URBANA	META RURAL
2 DÍAS	7 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(CT1) Conexión de Suministro en Media Tensión

Tiempo máximo para conectar suministros en tensiones mayores de 1 kv o a iguales a 35kv.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	C12.- Contrato MT 5S, 6, 7, 9M, OM
000.- TODAS	C13.- Contrato Tarifa Horaria

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará por terminado cuando se reciba la notificación del personal de campo de la hora en que el suministro quedo conectado. El lapso de tiempo se terminará en días naturales.

META URBANA	META RURAL
3 DÍAS	5 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(IAC) Inconformidades por Alto Consumo

Tiempo máximo para dar respuesta a un cliente que presenta una inconformidad por alto consumo.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	QC1.- Consumo Anormal
000.- TODAS	QC5.- Improcedente Alto Consumo

Cada evento se inicia cuando se registra la inconformidad por cualquier medio y se dará por terminado cuando el usuario reciba por cualquier medio, el resultado de la investigación en campo. El lapso se determina en días naturales.

META URBANA	META RURAL
4 DÍAS	5 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(RSC) Reconexión de Servicios Cortados por Falta de Pago

Tiempo máximo para reconectar un suministro en baja tensión que fue cortado por falta de pago.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	S02.- Reconexión en Red
000.- TODAS	SC7.- Reconexión

Cada evento se inicia cuando el cliente efectúa el pago del adeudo que motivo el corte del suministro y su correspondiente reconexión, la orden termina cuando se registra la hora en que quedo reconectado el suministro. El lapso se determina en días naturales.

META URBANA	META RURAL
1 DÍA	3 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(COC) Construcción de obras y conexión de suministros derivados de solicitud de servicio especial

Tiempo máximo para la construcción por parte de C.F.E., de obras que requirieron solicitud especial, en baja o media tensión, individual o colectiva, para cargas hasta 500kva.

Compromiso	Criterios Aplicados
COC (Construcción de obras y reconexión de suministros derivados de solicitud de servicio especial)	Se Consideran las Solicitudes que su Fecha de Oficio de Respuesta esté dentro del periodo de Evaluación. Las condiciones son: <ol style="list-style-type: none">1. La fecha de término de la obra no debe estar vacía.2. El tiempo de atención es la diferencia entre la fecha de pago y la fecha de término de la obra.3. Que la solicitud no sea construida por terceros.4. Que el estudio técnico no sea por electrificación.

Cada evento se inicia cuando el cliente efectúa el pago de la aportación que se fijó para la construcción por parte de C.F.E., de las obras necesarias y termina cuando se recibe el aviso de terminación de obra. El lapso de tiempo se determina en días naturales.

META URBANA	META RURAL
30 Días	45 Días

Sistema de Origen: SIAD



(FAC) Falso Contacto en Acometida

Tiempo máximo para restablecer un suministro a las condiciones contratadas de continuidad y tensión.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	Q02.- Falso Contacto
000.- TODAS	Q09.-
Q02.- Falso Contacto	Q06.- improcedente de Medición

Cada evento se inicia cuando el cliente hace una solicitud por cualquier medio y se dará por terminada cuando se reciba la notificación del personal de campo de la hora en que quedo restablecido.

META URBANA	META RURAL
1 DÍA	3 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(VOL) Atención Deficiencia en la Tensión

Tiempo máximo para dar respuesta de los trabajos que se requieren para que la tensión del suministro cumpla con las especificaciones del contrato.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	Q07.- Deficiencia de Voltaje
000.- TODAS	Q09.-
Q07.- Deficiencia de Voltaje	Q06.- Improcedente de Medición

Cada evento se inicia cuando el cliente presenta su inconformidad por cualquier medio y se dará por terminada cuando se restablecen las condiciones de tensión del suministro.

En caso de requerir alguna mejora en las instalaciones de distribución, se deberá informar por escrito al cliente, los trabajos que se ejecutaran para restablecer las condiciones de suministro.

META URBANA	META RURAL
5 DÍAS	8 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(RMC) Revisión del Medidor a Solicitud del Cliente

Tiempo máximo para realizar una verificación del medidor solicitada por el cliente.

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
SMK.- Revisión de Medidor	Q04.- Falla de Medidor
SMK.- Revisión de Medidor	Q06.- Improcedente de Medición

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará por concluida cuando se concluya la revisión del medidor en el domicilio del cliente.

META URBANA	META RURAL
5 DÍAS	10 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(IC2) Incremento de Carga Baja Tensión (2 Hilos)

Tiempo máximo para atender un incremento de carga para suministro en baja tensión (2 hilos).

SiCoSS	
Tipo de Solicitud de inicio	Tipo de solicitud de termino
000.- TODAS	C05.- Contratación Aumento de Carga

Cada evento inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará por terminado cuando se reciba la notificación del personal de campo de la hora en que el suministro en baja tensión con 2 hilos de corriente quedo conectado.

META URBANA	META RURAL
10 DÍAS	10 DÍAS

Sistema de Origen: SICOSS



(IC3) Incremento de Carga B.T. 3h o MT

Tiempo máximo para dar una respuesta por escrito a una solicitud de incremento de carga para suministro en baja tensión (3 hilos) o con suministro en media tensión.

Compromiso	Criterios Aplicados
IC3 (Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios con suministro en baja tensión (3 hilos) o en media tensión.	Se Consideran las Solicitudes que su Fecha de Oficio de Respuesta esté dentro del periodo de Evaluación. Las condiciones son: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitudes en Media Tensión o Baja tensión pero con 3 fases.2. Carga actual mayor a 0.3. Nueva carga mayor a 0.4. Nueva carga debe ser mayor a la carga actual.5. Solicitud tipo Incremento de Tensión.6. La fecha de oficio de respuesta no debe de estar vacía.7. El tiempo de atención es la diferencia entre la fecha de inicio de la solicitud y la fecha de oficio de respuesta.

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará como atendida cuando se tenga disponible el oficio resolutorio correspondiente.

Si la atención a una atención se detiene por falta de información que deba proporcionar el solicitante, no se computara el tiempo que transcurra desde que se informa del faltante hasta que entrega lo necesario.

META URBANA	META RURAL
20 Días	20 Días

Sistema de Origen: SIAD



(ICT) Incremento de Carga Alta Tensión

Tiempo máximo para dar una respuesta por escrito a una solicitud de incremento de carga para suministro en alta tensión.

Compromiso	Criterios Aplicados
ICT (Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios de alta tensión.	<p>Se Consideran las Solicitudes que su Fecha de Oficio de Respuesta esté dentro del periodo de Evaluación.</p> <p>Las condiciones son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Solicitudes de Alta Tensión.2. Carga actual mayor a 0.3. Nueva carga mayor a 0.4. Nueva carga debe ser mayor a la carga actual.5. Solicitud tipo Incremento de Tensión.6. La fecha de oficio de respuesta no debe de estar vacía.7. El tiempo de atención es la diferencia entre la fecha de inicio de la solicitud y la fecha de oficio de respuesta. <p>Nota: Si la solicitud fue rechazada en algún momento, se evaluará al realizarse el oficio de respuesta al cliente y se tomará como tiempo de atención desde la fecha de inicio hasta la fecha de rechazo.</p>

Cada evento se inicia cuando el cliente hace la solicitud por cualquier medio y se dará como atendida cuando se tenga disponible el oficio resolutorio correspondiente.

Si la atención a una atención se detiene por falta de información que deba proporcionar el solicitante, no se computara el tiempo que transcurra desde que se informa del faltante hasta que entrega lo necesario.

META URBANA	META RURAL
20 Días	20 Días

Sistema de Origen: SIAD.



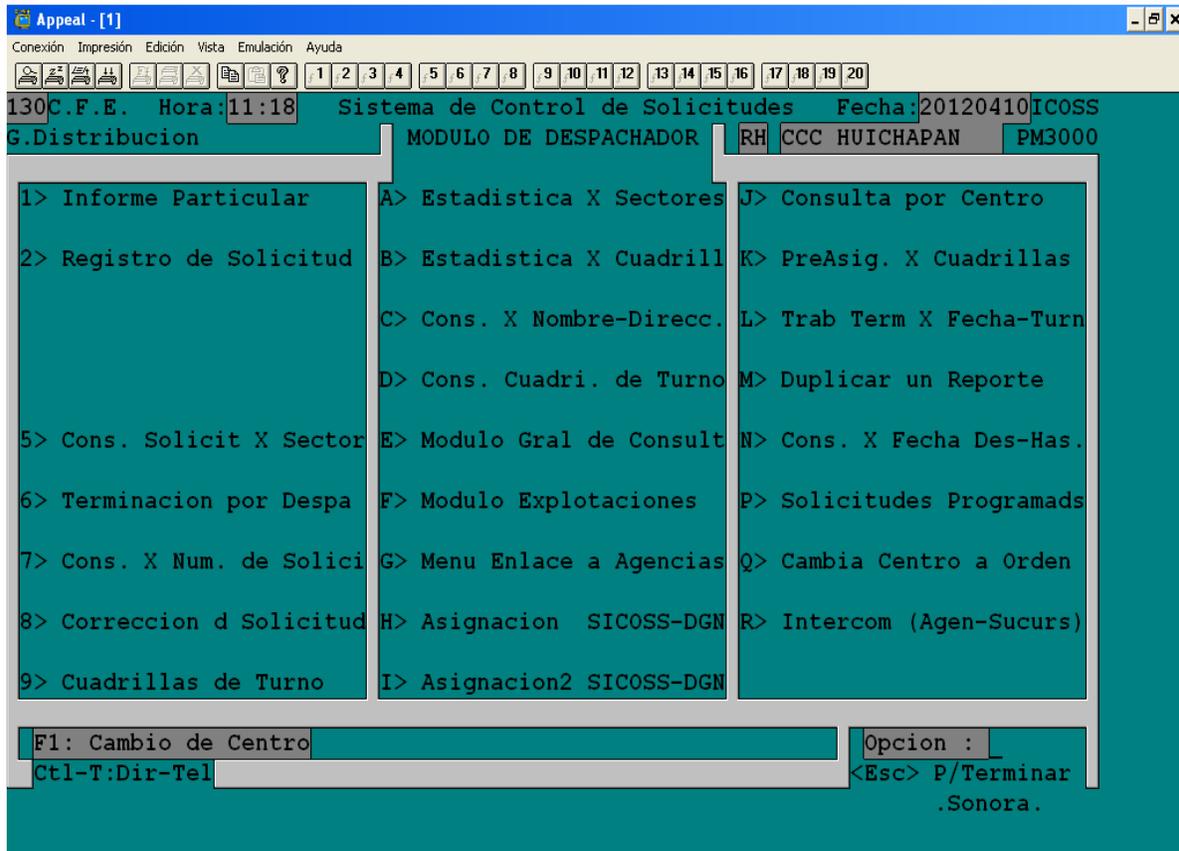
SICOSS

SISTEMA DE CONTROL DE
SOLICITUDES DE SERVICIO

MODULO DE DESPACHADOR



Capítulo 3



Desde aquí inicia el Despachador sus actividades de organizar y transmitir las solicitudes que viajan dentro de SiCoSS, para su atención en campo.

Teniendo la ventaja de poder tratar una solicitud con una opción o acción de diversas maneras para llegar al mismo fin.



Capítulo 4

Generación de Ordenes

STATUS 1

Módulo de Despachador, Opción 2.- Registro de Solicitud

Dependiendo del tipo de orden,
capturamos número de teléfono o
medidor

ORIGEN/DESTINO	* EMERGENCIAS *	* OTROS SERVI *	* QUEJAS COMERCIAL *
13A AGENCIA ZIMAP	Q01 NO LUZ	S01 DESCON/DESMAN	QC1 CONSUMO ANORMAL
13B AGENCIA JACAL	Q02 FALSO CONTACTO	S02 REC. EN RED	QC2 CORTE INDEBIDO
13C AGENCIA IXMIQ	Q03 FALSO CONTACTO	S03 CORTE EN RED	QC3 RECIBO EXTRAVIAD
13D AGENCIA HUICH	Q04 FALSO CONTACTO	S04 CORT POR DOC.	QC4 IMPROC COMERCIAL
13E AGENCIA TECOZ	Q05 SERV IMPORT FUE	S05 RELOC MED/ACO	QC5 IMPROC ALTO CONS
CAR CENTRO ATENCI	* QUEJAS *	S06 DESCON FIN BT	QC6 OTROS DE COMERC
CCC CENTRO DE CON	Q01 NO LUZ	S07 DESC/REC TEMP	QC7 RECONEXION TARDI
CDA CAR BAJA CALI	Q02 FALSO CONTACTO	S08 MEJORA DE ACO	* TRAB PROGRAM *
CDB CAR NOROESTE	Q03 RECONTRAT ST 8	S09 SOL LIBRANZA	T01 ESTUDIO EN RED
CDC CAR NORTE	Q04 CTO LOCAL ANTIG	S10 RESTAB LIBRAN	T02 EVENTO ESPECIAL
CDD CAR GOLFO NOR	Q05 CTO AUM CARG BT		T03 INSTALAR/RET MED
	Q06 CTO X CAMB NOMB		T04 MANOBRAS/TRANSFER
			T05 MEJORA MENOR RED
			T06 PODA
			T07 REPARACION N RED
			T08 RETIRO DESPERDIO
			T09 REVISION CTO

Al capturar una solicitud de Contrato

- Solicitar nombre completo.
- Verificar que no tenga adeudos.
- Domicilio y calles adyacentes.
- Tipo de servicio 1, 2 ó 3 hilos.
- Tarifa 1 casa habitación, 2 uso comercial.



- Preguntar lo siguiente:
- Esta la preparación al límite de la propiedad.
- Tiene el interruptor a no más de 1.5 mts.
- Tiene instalado sistema de tierra (varilla de tierra, bajante a tierra y protegido con tubo conduit)
- A que distancia esta del poste más cercano: 35 mts. Urbano y 40 mts. Rural.
- El calibre del conductor es del adecuado.

En caso de no existir líneas de suministro o que el poste se encuentre a una distancia mayor de 35 metros o si requiere un servicio trifásico de cualquier carga, es necesario realizar una solicitud de factibilidad en las oficinas del regional, para analizar la posibilidad de suministrar el servicio desde nuestra red o bien para realizar el levantamiento del proyecto y el presupuesto de la obra requerida.

Al capturar una solicitud de queja o emergencia.

- Preguntar si es el único que no tiene luz o también los vecinos.
- Buscar que no tenga adeudo el cliente.
- Verificar que no se tenga un reporte de la misma falla (zona, ramal o sector fuera)
- Si el cliente no se encuentra incluido en algún otro reporte realizar una solicitud en el mismo SICOSS.
- Otorgar el número de solicitud al cliente y comentarle los tiempos de atención.



Capítulo 5

PREASIGNACION DE UNA ORDEN

STATUS W

En el módulo Despachador, Opción: H (Asignación SICOSS-DGN)

Seguido de 05- Por >Prioridad (todo), nos permite visualizar TODAS las ordenes que se tienen pendientes o en status 1, dentro del módulo del Despachador y en el centro de Trabajo que corresponda.

A partir de ahí podemos preasignar el trabajo que vamos a entregando al personal de campo.

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes RH 13D SICOSS
G.Distribucion CONSULTA SOLICITUDES PM5108
MANDA20W RH CCC HUICHAPAN
Sector: Orden: Seleccione una Orden y Oprima una C P/consultarla:
Pagina: 001/005 000074

ORDEN	P	DIRECC	CVE	DESCRIPC	H	P	SECC	COL	COLONIA	F*S	H*S
C0135354	w	JTO CARLOS SA	T17	CAMBIO INS	1	R	121F	C08	RH SAN SEB	20110928	15t42
E0132660		CALLE PRINCIP	T15	SERVICIO E	2	R	123K	E07	RH EL CARM	20110912	.11t20
B4163245	4	1RA CERRADA	S SC7	RECONEXION	1	R	120H	B03	RH EL CALV	20120410	10:58
B5163223	5	ALVARO OBREGO	C04	CTO LOCAL	1	R	120H	B11	RH INF. BE	20120410	10:08
D5163232	5	16 DE ENERO #	C01	CONTRATACI	1	R	122G	D00	RH LA SABI	20120410	10:17
E5163240	5										
E5163252	5										
B8161420	H	CASA 27	S05	RELOC MEDI	1	R	120H	B12	RH EL CAJO	20120328	.12:05
B8161737	H	JUNTO A JOSE	S05	RELOC MEDI	1	R	120H	B13	RH MAMITHI	20120329	14:41
B8162641	H	BR ABUNDIO MA	S07	DESCONEXIO	1	R	120H	B00	RH HUICHA	20120404	08:58
B8154550	H	CDA PATONI S/	SMC	USO ILICIT	1	R	120H	B02	RH LA CAMP	20120214	16t06
B8158374	H	ADOLFO LUGO V	SMC	USO ILICIT	1	R	120H	B00	RH HUICHA	20120308	15t58
B8159332	H	JUNTO A RICAR	SMC	USO ILICIT	1	R	120H	B			
B8159818	H	ANDRES QUINTA	SMC	USO ILICIT	1	R	120H	B			
C8158217	H	AV IGNACIO ZA	S04	CORTE POR	1	R	121F	C			
C8153601	H	POR LA PRESA	S05	RELOC MEDI	1	R	121F	C24	RH OBREGO	20120208	12:22

CON "FLECHAS" POSICIONARSE EN EL NUMERO DE ORDEN A PREASIGNAR.

TECLEAR NUMERO DE CUADRILLA A PREASIGNAR.

F5:Pre-Asig F6:Cap-PreAsi F8:Marca F10:Asigna# CTL-K:Busca-SCTL-Y:SAD F2:F9
F1:Asigna F3:Cap-Asig F4:Cons F7:Imprime FlechasAr/Ab Pagina:Ar/Ab <END>:Salir



Con F5, procedemos a enviar una Orden a la cuadrilla que atenderá esta orden en campo, quedando esta en: Status W

Para regresar a esa o cualquier otra orden preasignada a pendiente, con la opción **6.- terminación por despachador, (número de cuadrilla).**

Nos despliega todo el trabajo que tiene preasignado esa cuadrilla, nos posicionamos en la que queremos regresar a pendiente.

RI pts43 admin1 130 Ver2.92 Feb_2006 9B71B RH
C31666252012 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD 14:56:50
SCPM5210 DIVISION BAJIO ZONA I X M I Q U I L P A N
Total:007 Pagina:01/01 Centro:RH CCC HUICHAPAN
CTRL-K:Busca-S Consulta de Trabajos por Fecha-Turno PM5210

Cd	ST	RPE	Orden	T-S	TST	Col	Secc	Fec-Asi	H-Asi	Fec-Ter	H-Ter	Durac.

--hh:mm												
T6	W	9L1ER	E5166397	C01		EA2	123K	20120426	19:01	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	B5166265	C02		B13	120H	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	B5166270	C02		B13	120H	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	D5166232	C01		D24	122G	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	C3166625	Q01		C00	121F	20120429	21:26	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E5166424	C01		EA2	123K	20120430	11:31	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E5166844	C01		EA2	123K	20120430	13:38	00000000	00:00	0:00

< Asignacion FechaAA12/MM/DDdd Hora: hh:mm >
PAG:Ar/Ab FLECHA:Ar/Ab F3:Asigna F4:Cons F6:ImpMult F7:ImpPart END:Salida
Nom-RPE: ALFONSO PADILLA SANCHEHERHT6X Captura=> Fecha: 20120429Hora: 21:03



Y con F2: des-asignamos.

Appeal - [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 SC800 SICOSS
G.Distribucion CONTRATOS PA PRE-ASIGNADA CCC801
CO1 CONTRATACION

Orden: C5163154 RPU: 095120400534 Entre Calles: COL SANTO NINO
Nomb: GARCIA MENDOZA VICTORIO Obs-Cap.: FTE CARNICERIA SN SEBASTI
Dir: IGNACIO ZARAGOZA S/N CP.42481 Colonia: C01 RH SAN SEBASTIAN TENO
Fech-Cap: 20120409

Situacion Actual: W
PRE-ASIGNADA

Situacion Nueva: 1
PENDIENTE

Tipos de Situacion

1 Pendiente	5 Cancelada x Operador
2 Asignada	6 Cancelada x Sistema
3 Terminada	P Programada/Pre-Pendie
4 Rechazada/Ajustada	C Trabajada X Comercial

USE <RETURN> P/Avanzar Campos <Esc> P/Terminar <F1> P/Contin
CONFIRME EL CAMBIO OPRIMIENDO UNA C O USE <END>PARA NO CAMBIAR

Activar Wir

SIEMPRE CONFIRMAR EL CAMBIO PRESIONANDO LA LETRA "C"



Capítulo 6

TERMINACION STATUS 3

- Todas las solicitudes deben estar preasignadas para poder terminarlas.
- Las cuadrillas que ejecutaron los trabajos se deben dar de alta el día que se realiza el trabajo en campo para poder terminar las solicitudes.
- El tiempo de solicitud ENCONTRADA o con la que se termina una orden, es la determina el sistema SICOSS.

Ejemplo:

Reportada: Q02 Es este caso RSI

Encontrada: Q03

En el Módulo del Despachador, opción: H- Asignación-DGN

The screenshot shows the SICOSS system interface. At the top, it displays 'C.F.E. SCPM3B00 Sistema de Control de Solicitudes SICOSS'. Below this, there are fields for 'G.Distribucion', 'ESTADISTICA X CUADRILLA', and '11:45:23'. A summary line shows 'Total:002 Pagina:01/001 Solicitudes PreAsignad RH CCC HUICHAPAN PM3B00'. The main table has columns: Cuad, Totales, *E*, *Q*, *S*, *T*, *C*, and OpCd. The first row shows '30' in the 'Cuad' column and '3 000:00' in the 'Totales' column. The second row shows 'T6' in the 'Cuad' column and '13 000:00' in the 'Totales' column. A callout box with an arrow pointing to the 'T6' cell contains the text: 'CON FLECHAS HACIA ABAJO, NOS POSICIONAMOS EN LA CUADRILLA QUE TIENE PREASIGNADA LA ORDEN A TERMINAR'. At the bottom, there are fields for 'PAG:Ar/Ab', 'FLECHA:Ar/Ab', 'F4:Consulta', 'F2:Desc.TP's o SAD', '<END>', 'Nom-RPE: EFRAIN MEJIA LICONA MD V', 'Fecha: zzzzzzzz', and 'Turno: z'. A small 'Activar V' and 'Ve a Config' button is visible in the bottom right corner.

Cuad	Totales	*E*	*Q*	*S*	*T*	*C*	OpCd
30	3 000:00	:	:	3 000:00	:	:	:
T6	13 000:00	:	:	4 000:00	:	9 000:00	:



Presionamos F4, para desplegar el trabajo en **Status W** de esa cuadrilla:

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

RI pts71 admin1 130 Ver2.92 Feb_2006 9B71B RH
10/ABR/2012 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD 11:50:15
SCPM5210 DIVISION BAJIO ZONA I X M I Q U I L P A N
Total:013 Pagina:01/01 Centro:RH CCC HUICHAPAN

CTRL-K:Busca-S Consulta de Trabajos por Fecha-Turno PM5210

Cd	ST	RPE	Orden	T-S	TST	Col	Secc	Fec-Asi	H-Asi	Fec-Ter	H-Ter	Durac.
--hh:mm												
T6	W	9L1ER	B4163014	SC7		B00	120H	20120409	15:06	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	B5163013	C03		B00	120H	20120409	15:07	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	B5163088	C01		B05	120H	20120409	15:06	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	C4163124	SC7		C00	121F	20120409	15:06	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	D5163048	C01		D00	122G	20120409	15:07	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E4162993	SC7		E16	123K	20120409	15:06	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E4163094	SC7			123K	20120409	15:07	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E5163089	C01					15:07	00000000	00:00	0:00
T6	W	B543U	C5163039	C04					15:10	00000000	00:00	0:00
T6	W	B543U	C5163109	C01					15:10	00000000	00:00	0:00
T6	W	B543U	C5163112	C01					15:10	00000000	00:00	0:00
T6	W	B543U	C5163147	C01		C31	121F	20120409	15:10	00000000	00:00	0:00
T6	W	B543U	C5163154	C01		C01	121F	20120409	15:11	00000000	00:00	0:00

PAG:Ar/Ab FLECHA:Ar/Ab F3:Asigna F4:Cons F6:ImpMult F7:ImpPart END:Salida
Nom-RPE: ALFONSO PADILLA SANCHERH G Captura=> Fecha: 20120409Hora: 08:48

Presionamos F3 para asignarla

Appeal - [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

RI pts43 admin1 130 Ver2.92 Feb_2006 9B71B RH
C31666252012 COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD 14:56:50
SCPM5210 DIVISION BAJIO ZONA I X M I Q U I L P A N
Total:007 Pagina:01/01 Centro:RH CCC HUICHAPAN

CTRL-K:Busca-S Consulta de Trabajos por Fecha-Turno PM5210

Cd	ST	RPE	Orden	T-S	TST	Col	Secc	Fec-Asi	H-Asi	Fec-Ter	H-Ter	Durac.
--hh:mm												
T6	W	9L1ER	E5166397	C01		EA2	123K	20120426	19:01	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	B5166265	C02		B13	120H	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	B5166270	C02		B13	120H	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	J482D	D5166232	C01		D24	122G	20120426	16:13	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	C3166625	Q01		C00	121F	20120429	21:26	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E5166424	C01		EA2	123K	20120430	11:31	00000000	00:00	0:00
T6	W	9L1ER	E5166844	C01		EA2	123K	20120430	13:38	00000000	00:00	0:00

< Asignacion FechaAA12/MM/DDdd Hora: hh:mm >

PAG:Ar/Ab FLECHA:Ar/Ab F3:Asigna F4:Cons F6:ImpMult F7:ImpPart END:Salida
Nom-RPE: ALFONSO PADILLA SANCHERHT6X Captura=> Fecha: 20120429Hora: 21:03

INGRESA LA FECHA Y HORARIO EN QUE SE EMPEZO A REALIZAR EL TRABAJO



Appeal - [1]

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SCPM3300 SICOSS

Orden: C3166625 *QUEJAS* CCC215

Orig: CDV Secc: 121F Q09 S/AFECTACION SUMIN Munic: NOPALA

R.P.U.: 095060326593 Telef: 0000000

Nomb: ALVARES SOTO JOSE DOLORES PRIM Tarifa: 01 Hilos: 1

RSocial: TipoSer: 3 BAJA-BAJA

Direcc: LA PRESA ESTACION DE FERROCARR CondMet: 55 NORMAL

Calles: JTO LUCIA GARCIA BENITES Obs-Cap:

Colonia: C00 RH NOPALA Cuenta: 36DP13D623621050

Instrucciones: Fec Sol: 20120429 - Hora Sol: 21:03

CEL.7731053529 36DP13D623621050 A 200 MTROS DE STACION FERROCARRIL X LA CANT
NA, CASA COLOR BLANCA, YA VERIFCO

Medidores Reportados	Tablilla																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tp</th> <th>Numer</th> <th>Lect</th> <th>Sello</th> <th>Tp</th> <th>Numer</th> <th>Lect</th> <th>Sello</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1N569R</td> <td>6247</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tp	Numer	Lect	Sello	Tp	Numer	Lect	Sello	1	1N569R	6247						Gabinete _____ 1 Transf _____ 2 Transf _____ 3 Transf _____
Tp	Numer	Lect	Sello	Tp	Numer	Lect	Sello										
1	1N569R	6247															

!ATENCIÓN!! LA ORDEN C3166625 QUEDO ASIGNADA A LA CUADRILLA T6 A LAS 08:10
OPRIMA UNA C PARA CONFIRMAR LA ASIGNACION O USE <END> P/NO ASIGNAR>.Salida

CONFIRMAR CON UNA "C"

Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

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

G.Comercial TERMINACION DE ORDEN SCPM3400 CCC401

Cuadrilla: T6 * EMERGENCIAS * *OTROS SERVI* *QUEJAS COMERCIAL*

Orden: C3166625 E01 CIRCUITO FUERA S01 DESCONEX FINIQ QC1 CONSUMO ANORMAL

Resultado: 1 E02 RAMAL FUERA S02 RECONEX EN RED QC2 CORTE INDEBIDO

1 Normalizo E03 SECTOR FUERA S03 CORTE EN RED QC3 RECIBO EXTRAVIAD

Conecto E04 FALSO CONTACTO S04 CORTE POR DOC QC4 IMPROC COMERCIAL

2 No Normalizo E05 IMPROCED DISTRI S05 RELOC MED/ACOM QC5 IMPROC ALTO CONS

No Conecto * FALLAS * S06 DESCONEX FINIQ QC6 OTROS DE COMERC

Tipo de Solicitud Q01 NO LUZ S07 DESC/RECON TEM QC7 RECONEXION TARDI

Registrada: Q09 Q02 FALSO CONTACTO S08 MEJORA EN ACOM

S/AFECTACION SUMIN Q03 ACOMETIDA AVER S09 SOL LIBRANZA

Real: Q09 Q04 FALLA MEDIDOR S10 RESTAB LIBRANZ

Q05 DEMORA EN CONEX

*CONTRATACION * *O.S.COMERCIAL * * TRAB PROGRAM *

C01 CONTRATACION SC1 ASESOR Y ACLA T01 ESTUDIO DE RED

C02 CTO BT 3,5,5A,6 SC2 AVISO/PLAZO P T02 EVENTO ESPECIAL

C03 RECONTRATACION SC3 CORTE C/ARO T03 INSTALAR/RET

C04 CTO LOCAL ANTIG SC4 INCONFORM SFP T04 MANIOBRA/TRANSE

C05 CTO AUM CARG BT SC5 MODIF DATOS T05 MEJORA MENOR RED

<Esc>.Salida

309Q09 S/AFECTACION SUMINI9M

TIPO DE ORDEN
REAL



Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC415 SICOSS
G.Comercial *QUEJAS* CCC405

Orden: C3166625 Entre Cal
Nomb: ALVARES SOTO JOSE DOLORES PRIM Obs-6
Dir: LA PRESA ESTACION DE FERROCARR

IDENTIFICAR DONDE SE REALIZA EL TRABAJO POR EL LINIERO

UBICA EL DESPERFECTO

1 Acometida	6 Usuario	6	de	15	0
2 Circuito	7 Subestac				
3 Eq Medici	8 Plant Mav				
4 Ramal	9 Capacitor				
5 Sector	A Transform				

TIPOS DE EQUIPO

01 Acometida	15 Instalac Usua
02 Aislador/Alfil	16 Interruptor
03 Apartarrayos	17 Linea
04 Arillo Medidor	18 Material SIAD
05 Aro Seg Medido	19 Medidor
06 Base Enchufe	20 Poste
07 Bastidor	21 Puente
08 Capacitor	22 Regulador
09 Conector	23 Remate
10 Corta Cto Fus	24 Restaurador
11 Cruceta	25 Retenida
12 Equipo de Prue	26 S.E. Movil
13 Fusible	27 Seccionalizad
14 Herrajes o Acc	28 Sello de Medi

TIPOS DE TRABAJO

AA Conecto	AH Corte en Medidor
AB Balanceo de Carga	AJ Corte en Red
AC Calibrar Medidor	AK Reemplazo/Cambio
AD Censos de Carga	AL Desconecto
AE Conecto	AM Elimino Obj Extr
AF Conecto Directo	AN Retiro P/Dato
AG Instalo	AO Retiro P/Orden

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

1115 SECTOR

Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. SC415 SICOSS
G.Distribucion CCC406

Orden: C3166625 GARCIA BENITES
Nomb: ALVARES SOTO JOSE DOLORES PRIM Obs-Cap.:
Dir: LA PRESA ESTACION DE FERROCARR Colonia: C00 RH NOPALA

CAUSAS DE FALLA Y COMENTARIOS DEL PERSONAL DE CAMPO QUE ATENDIO

Causas: 10 P>arcial D>efinitiva: d Turnado a: []

Observacion: son lineas caidas que se opera un itm para que solo falte una fa
ce, se reporto a distribucion para su atencion

Claves de Causas: CAT-213 Pag: 001/002

10 CAUSAS EXTERNAS	1A RAYOS	24 CAP.INADECUADA DE FUS
11 ALTURA EXCESIVA DE VE	1B SOLDADURA	25 CONDUCTOR EN MAL ESTA
12 ARBOLES O RAMAS	1C TORMENTA	26 CORROSION
13 CHOQUE	1D VANDALISMO	27 ENVEJECIMIENTO-OBSOLE
14 CONTAMINACION	1E VIENTOS FUERTES	28 EQUIPO/MAT DEFECTUOSO
15 HUMEDAD	1F ROBO DE CONDUCTOR	29 ERROR HUMANO CFE
16 LLUVIA	20 CAUSAS INTERNAS	2A FALLA MECANICA CCF
17 OBJETOS EXTRANOS	21 ACOMETIDA DANADA	2B FALSO CONTACTO
18 PAJAROS/ANIMALES	22 AISLADOR DANADO	2C FALTA D/EQUIPO D/PROT
19 QUEMA CANA/PASTIZALES	23 APARTARRAYO DANADO	2D LINEAS ENREDADAS

<F1>: Continuar <Esc>: Salir



Appeal - [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 SICOSS
G.Distribucion Pag:01/13 MATERIALES TERMINACION Lin:0186/0186 CCC088

Codigo	Cantid	Me	N o m b r e
000350			PZ CONECTADOR AISLADO 6-8
000351			PZ CONECTADOR AISLADO 6-6
000353			PZ CONECTADOR CILINDRICO 6-8
000354			PZ CONECTADOR CILINDRICO 6-6
000355			PZ CONECTADOR CILINDRICO 4-6
000356			PZ CONECTADOR CILINDRICO 4-4
000357			PZ CONECTADOR CILINDRICO 2-2
000363			PZ CONECTOR CRU 10 (1/0)
000364			PZ CONECTOR CRU 13 (3/0)
000389			PZ CONECTADOR BIPARTIDO S2
000391			PZ CONECTADOR BIPARTIDO S250
000438			PZ MUFA 32
000459			PZ BASE ENCHUFE 4-100-C
000462			PZ BASE ENCH P/MED-13 TERM
000559			MT CABLE MULTIP AL(1+1) 6 C

Controles Pagina Arriba Pagina Abajo F1 :Continua

Controles Flecha Arriba Flecha Abajo

SI SE UTILIZA CONDUCTOR SE ANOTA LA CANTIDAD EN METROS

Appeal - [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 SICOSS
G.Distribucion Pag:03/13 MATERIALES TERMINACION Lin:0186/0186 CCC088

Codigo	Cantid	Me	N o m b r e
001269			PZ MEDIDOR EDO. SOL. - BD2R
001271			PZ MEDIDOR - F421
001368			PZ TC - INTERIOR 0.6 - 800/5
001380			PZ DISP QUINTA TERMINAL-BE
001772			PZ TUBO CONDUIT 32
001932			MT CABLE MULTIPL AL(2+1) 2 C
002421			PZ CINTA D AISLAR D POLIVINI
002546			PZ TAPA DE PLASTICO-BE.
002783			PZ CONEC DERIV TIPO3 2/0-2/0
002842			PZ SELLO PLASTICO CANDADO
003000			PZ QUINTA TERMINAL BE.
004176			PZ CONEC DERIV L2/0-6,1/0-10
005019			PZ BASE ENCH MED-7 TERM 100A
005171			MT CABLE CU(3+1) 1/0-2 C
009361			PZ MEDIDOR EDO. SOL - KL28

Controles Pagina Arriba Pagina Abajo F1 :Continua

Controles Flecha Arriba Flecha Abajo

SI SE UTILIZO SELLO DE PLASTICO SE ANOTA LA CANTIDAD EN PIEZAS



Appeal - [1]
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SICOSS
G.Distribucion Pag:06/13 MATERIALES TERMINACION Lin:0186/0186 CCC088

Codigo	Cantid	Me	N o m b r e
272664			PZ SIST ANTIFRAUDE P/ACOMET
280020			PZ FUS UNIV 15K-9
348635			PZ FUS UNIV 15K-10
348638			PZ FUS UNIV 15K-12
351538			PZ FUS UNIV 15K-4
352490			PZ JUEGO DE CONEX CM-600-6
352953			MT CABLE CTRL-8 (BLINDADO)
353664			PZ CONECTADOR CUNA 6-6
353665			CONECTADOR CU A 6-8 PZ
353970			MT ALAMBRE DE CU TWD - 10
356544			9) CONECTOR UDC D(USAR 65496
356546			0) CONECTOR UDC TIPO J(1/0-1
357111			PZ FUS UNIV 15K-100
357586			PZ FUS UNIV 15K-50
357967			PZ FUS UNIV 15K-1

Controles
Pagina Arriba
Pagina Abajo
F1 :Continua

Controles
Tecla Arriba
Tecla Abajo

SI SE UTILIZARON CONECTORES SE ANOTAN EN PIEZAS

NUM



Appeal - [1]
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes MATERIALES TERMINACION Lin:0186/0186 SICOSS
G.Distribucion Pag:08/13

Codigo	Cantid	Me	N o m b r e
444393		PZ	TC-INTEMPERIE 115KV-200/5
445251		PZ	CONECT CUNA CUB AISL 6-6
445670		MT	CABLE CU(3+1) 3/0-1/0 C
445852		MT	CABLE AL XLP 3C/1N (2,2)
446081		PZ	ECM-3E-25Y-14400/120-10/5
446082		PZ	TIM-34.5-20125/115 - 50/5
446083		PZ	TIM-34.5-20125/115-200/5
446084		PZ	TIM-25-14400/120 - 200/5
446137		PZ	MED.AUTOGESTION F12H
447589		PZ	TP-INTEMPERIE 115KV/115V
526795		PZ	FUS UNIV 15-5
526796		PZ	FUS UNIV 15K-3
537842		MT	CABLE AL XLP 1C/1N (6,6)
537843		PZ	CONEC ZAPAT BIM 1 PER 3/0
547840		PZ	TP INTEMP 2.4KW 1440/120

Controles
Pagina Arriba
Pagina Abajo
F1 :Continua

Controles
Flecha Arriba
Flecha Abajo

SI SE UTILIZA MEDIDOR SE ANOTA EN PIEZAS

Appeal - [1]
Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC415 SICOSS
G.Distribucion *OTROS SERV* CCC406
SC7 RECONEXION MEDIDOR

Orden: C4167092 Entre Calles: EL LLANO, HGO.
Nomb: SERGIO SANDOVAL GUERRERO Obs-Cap: JTO A JOEGR NUNEZ
Dir: POR EL BORDO DE AGUA

Causas: 20 13
Observacion: quedo NumSello I/P
p12v189948

Claves de Causas
01 TARIFA DIFEREN
02 PETICION COMER
03 PLAZO NO REGIS
04 ERROR AUXILIAR
05 LECTURA CORREC
06 FALLA DEL SIST
07 USO ILICITO
08 TARIFA MAL APL
09 FALLA DEL MEDI
10 MEDIDOR DIFERE

1. Instalado 2. Retirado 1 n

NUMERO DE SELLO SI ES QUE SE UTILIZO.
ESTE DEBE DE ESTAR ASIGNADO AL D D E DEL INSTALADOR QUE

1. INSTALADO Y/O
2. RFTIRADO

Inuar <Esc>: Salir



Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC415 SICOSS
G.Distribucion *OTROS SERV* CCC406
SC7 RECONEXION MEDIDOR

Orden: C4167092 Entre Calles: EL LLANO, HGO.
Nomb: SERGIO SANDOVAL GUERRERO Obs-Cap.: JTO A JOEGR NUNEZ
Dir: POR EL BORDO DE AGUA Colonia:

Causas: 20 13
Observacion: quedo

NumSello	I/R	V	UB	Medidor	e de 122.0
p12v189948					

Claves de Causas

- 01 TARIFA DIFEREN
- 02 PETICION COMER
- 03 PLAZO NO REGIS
- 04 ERROR AUXILIAR
- 05 LECTURA CORREC
- 06 FALLA DEL SIST
- 07 USO ILICITO
- 08 TARIFA MAL APL
- 09 FALLA DEL MEDI
- 10 MEDIDOR DIFERE

Pag: 001/001

1. Instalado 2. Retirado 1 n

inuar <Esc>: Salir

SE TECLEA F1

Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC415 SICOSS
G.Distribucion *OTROS SERV* CCC406
SC7 RECONEXION MEDIDOR

Orden: C4167092 Entre Calles: EL LLANO, HGO.
Nomb: SERGIO SANDOVAL GUERRERO Obs-Cap.: JTO A JOEGR NUNEZ
Dir: POR EL BORDO DE AGUA Colonia:

Causas: 20 13
Observacion: quedo

NumSello	I/R	V	Ubicacion Sello
P12V189948	I		

Claves de Causas

- 01 TARIFA DIFEREN
- 02 PETICION COMER
- 03 PLAZO NO REGIS
- 04 ERROR AUXILIAR
- 05 LECTURA CORREC
- 06 FALLA DEL SIST
- 07 USO ILICITO
- 08 TARIFA MAL APL
- 09 FALLA DEL MEDI
- 10 MEDIDOR DIFERE

*Base Ducto 1/001

<F2> Selec Ub <Esc> Regresa alir

SE TECLEA F2



Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SC415 SICOSS
G.Distribucion *OTROS SERV* CCC406
SC7 RECONEXION MEDIDOR

Orden: C4167092 Entre Calles: EL LLANO, HGO.
Nomb: SERGIO SANDOVAL GUERRERO Obs-Cap.: JTO A JOEGR NUNEZ
Dir: POR EL BORDO DE AGUA Colonia:

Causas: 20 13
Observacion: quedo NumSello I/R V UB Medidor e de 122.0
P12V189948 I BA

Claves de Causas Pag: 001/001

01	TARIFA DIFEREN
02	PETICION COMER
03	PLAZO NO REGIS
04	ERROR AUXILIAR
05	LECTURA CORREC
06	FALLA DEL SIST
07	USO ILICITO
08	TARIFA MAL APL
09	FALLA DEL MEDI
10	MEDIDOR DIFERE

C4167092
Mensaje :
Continúa Capturando Sellos ? Inuar <Esc>: Salir

SI SE UTILIZARON MAS SELLOS SE CAPTURAN, O TECLEAMOS F1 DE LO CONTRARIO TECLEAMOS

Appeal - [1] Conexión Impresión Edición Vista Emulación Ayuda

C.F.E. Sistema de Control de Solicitudes SICOSS
G.Comercial TERMINACION DE ORDEN SCPM3400 CCC401

Cuadrilla: T6 * EMERGENCIAS * *OTROS SERVI* *QUEJAS COMERCIAL*
Orden: C4167092 E01 CIRCUITO FUERA S01 DESCONEX FINIQ QC1 CONSUMO ANORMAL
Resultado: 1 E02 RAMAL FUERA S02 RECONEX EN RED QC2 CORTE INDEBIDO
E03 SECTOR FUERA S03 CORTE EN RED QC3 RECIBO EXTRAVIAD
1 Normalizo E04 FALSO CONTACTO S04 CORTE POR DOC QC4 IMPROC COMERCIAL
Conecto E05 IMPROCED DISTRI S05 RELOC MED/ACOM QC5 IMPROC ALTO CONS
2 No Normalizo * FALLAS * S06 DESCONEX FINIQ QC6 OTROS DE COMERC
No Conecto Q01 NO LUE S07 DESC/RECON TEM QC7 RECONEXION TARDI
Q02 FALSO CONTACTO S08 MEJORA EN ACOM
Q03 ACOMETIDA AVER S09 SOL LIBRANZA
Tipo de Solicitud Q04 FALLA MEDIDOR S10 RESTAS LIBRANZ
Registrada: SC7 Q05 DEMORA EN CONEX
RECONEXION MEDIDOR Q06 IMPROC MEDICION

Real: SC7 *CONTRATACION * *O.S.COMERCIAL * * TRAB PROGRAM *
C01 CONTRATACION SC1 ASESOR Y ACLA T01 ESTUDIO DE RED
C02 CTO BT 3,5,5A,6 SC2 AVISO/PLAZO P T02 EVENTO ESPECIAL
C03 RECONTRATACION SC3 CORTE C/ARO T03 INSTALAR/RET
C04 CTO LOCAL ANTIG SC4 INCONFORM SFP T04 MANIOBRA/TRANSE
T05 MEJORA MENOR RED

< Terminacion Fecha 2012/05/02dd Hora: 09:00m >

Estan Correctos los Datos : [S/N]

PARA CONFIRMATECLEAMOS (s)

INGRESA LA FECHA Y HORARIO EN QUE SE TERMINAN LOS TRABAJOS



CONCLUSION

Se elabora este manual para efectos de identificar el tipo de órdenes que están incluidas dentro de los compromisos de servicio hacia los clientes, saber cómo afectan a las calificaciones de estos a los centros de trabajo por su no cumplimiento dentro del tiempo establecido por la propia C.F.E.

Al utilizar este manual para crear, asignar y terminar una orden de servicio, el oficinista se dará cuenta de la importancia que para la C.F.E., tiene la atención al cliente para lograr con esto una satisfacción del servicio oportunamente.

El operador del sistema SiCoSS, tendrá la herramienta necesaria para dar el tratamiento correcto como asignar y dar de baja las diferentes órdenes e involucrarlo cada vez más para su cumplimiento.

Que este manual sirva como Instrumento de control que permite conocer y analizar el cumplimiento de los compromisos de servicio en el suministro de energía eléctrica, con el propósito de tomar medidas preventivas y correctivas tendientes a mejorar y optimizar el grado de su cumplimiento.



Bibliografía.

1. CFE-DM30001-01
“Medición de Energía”
CENAC
Comisión Federal de Electricidad, Edición Junio 2008.
2. CFE-MED-7004
“Procedimiento para el desarrollo del Programa de Pruebas Externas e Internas”
Ing. Juan Antonio Zapata García, Ing. Jose García Gutierrez.
Comisión Federal de Electricidad, Mayo 2002.
3. CFE-MED-7005
“Sistema de control de solicitudes de servicio (SICOSS)”
Ing. René Luis Rodríguez Cano, Ing. Juan A. Zapata García,
Ing. Héctor Pérez Álvarez,
Comisión Federal de Electricidad, 1994.
4. Capítulo 100-Distribución,
“Reglamento de Seguridad e Higiene de CFE”,
Comisión Federal de Electricidad. 2002.
5. Ley de Servicio Público de Energía Eléctrica.
Diario Oficial de la Federación.
6. Sistemas de distribución
Editorial Limusa
México, 1973
Mesografía.
7. Comisión Federal de Electricidad. www.cfe.gob.mx
8. Secretaría de Energía. www.sener.gob.mx
9. Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Centro Nacional de Metrología.
www.cenam.mx



GRACIAS