
	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD DIVISIÓN CLIENTES		Código DC-PES-AC-086
	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS		Versión 1
			Página 1/15
Solicitud de cambio No: 0	Elaborado por: Gestión de la Efectividad	Aprobado por: MBA. Orlando Cascante Moraga	Rige a partir de: 01/12/07

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROPÓSITO	2
2.	ALCANCE	2
3.	REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE COMERCIALIZADORES EXTERNOS	2
4.	DOCUMENTOS APLICABLES	2
5.	TÉRMINOS, SÍMBOLOS, ABREVIATURAS	2
6.	POLÍTICAS GENERALES	3
7.	RESPONSABILIDADES	3
7.1	ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA	3
7.2	ADMINISTRADOR DE SUCURSAL:	3
8.	INSTRUCTIVOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	3
8.1	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR LOS ADMINISTRADORES DE EMPRESA	3
8.1.3.1.	LISTAR USUARIOS DE EMPRESAS:	5
8.1.3.2.	LISTAR TRANSACCIONES:	7
8.1.3.2.4.1.	Reenviar transacción:	8
8.1.3.2.4.2.	Eliminar transacción:	9
8.1.3.3.	LISTAR COMISIONES	9
8.2	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR EL ADMINISTRADOR DE SUCURSAL	10
8.2.3.1.	LISTAR TRANSACCIONES:	12
8.2.3.1.4.1.	Reenviar transacción:	14
8.2.3.1.4.2.	Eliminar transacción:	14
9.	CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	15

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 2/15	

1. PROPÓSITO

Estandarizar los procesos para la administración y control de los Comercializadores Externos. Facilitando al usuario una herramienta explicativa en donde se ejemplifican sus funcionalidades y la forma de realizarlas.

2. ALCANCE

Este documento aplica a los administradores internos de los Comercializadores Externos, específicamente para el personal encargado de los siguientes puestos: Administrador de la empresa y Administrador de sucursales.

3. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE COMERCIALIZADORES EXTERNOS

Para utilizar la aplicación, es necesario contar con un computador con acceso a Internet, y un navegador de Internet (Internet Explorer 5.x, Mozilla Firefox 1.x, Netscape 7.x, Opera 1.x). Para el correcto despliegue de los iconos de los accesos directos, se necesita tener el plugin de Macromedia Flash 7 instalado.

El sistema esta optimizado para una resolución de 1024x768 pixels, pero puede ser visualizado en con una resolución de 800x600 pixels. Esto se hizo por la cantidad de información que se despliega en varias de las pantallas.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
N/A	Manual Interno de Prestación de Servicios para Comercializadores Externos.

5. TÉRMINOS, SÍMBOLOS, ABREVIATURAS

Mouse: Palabra en inglés para ratón. Dispositivo de señalamiento en un computador.

Navegador: Programa utilizado para visualizar páginas en lenguaje HTML.

Pixels: Un pixel es un solo punto en una imagen gráfica, Los monitores de los gráficos exhiben cuadros dividiendo la pantalla de visualización en millares (o millones) de pixels, dispuestos en filas y columnas.

Plugin: Adición a un programa que le brinda soporte a una funcionalidad extra. Es decir, el programa base no incluye esta funcionalidad y el plugin se la agrega. El plugin no puede utilizarse sin el programa, en cambio, el programa si se puede utilizar sin el plugin.

SCE: Sistema de Comercializadores Externos.

Administrador de la empresa: Usuario que podrá vender, tramitar y consultar servicios

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 3/15	

telefónicos, además de consultar las transacciones a cobrar y administrar las transacciones realizadas en una determinada empresa.

Administrador de sucursal: Usuario que podrá vender, tramitar y consultar servicios telefónicos, además de administrar las transacciones realizadas en una determinada sucursal.

O.S.T.: Orden de Servicio Telefónico.

6. POLÍTICAS GENERALES

1 Todo Administrador deberá mantener confidencialidad de su usuario y contraseña.


7. RESPONSABILIDADES

1 ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA

- Realizar ventas, consultas y trámites de servicios.
- Realizar consultas, anulaciones y devoluciones de las transacciones realizadas por sucursal y puntos de ventas.
- Activar o desactivar los usuarios asignados a la empresa.
- Consultar las comisiones a cobrar.

2 ADMINISTRADOR DE SUCURSAL:

- Realizar ventas, consultas y trámites de servicios.
- Realizar consultas, anulaciones y devoluciones de las transacciones realizadas por sucursal y puntos de ventas.
- Activar o desactivar los usuarios asignados a la empresa.

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 4/15	

8. INSTRUCTIVOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS

1 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR LOS ADMINISTRADORES DE EMPRESA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Ingresar el usuario y la contraseña correspondiente al Administrador, dar “click” en ok.



Imagen 1: Solicitud de los credenciales para el ingreso a la aplicación.

NOTA: Si los datos ingresados son incorrectos o no concuerdan, el sistema no permitirá el acceso. Si los datos son correctos, el sistema le mostrará la página inicial de SCE.

2. Seleccionar la sucursal en la que desea realizar la acción.

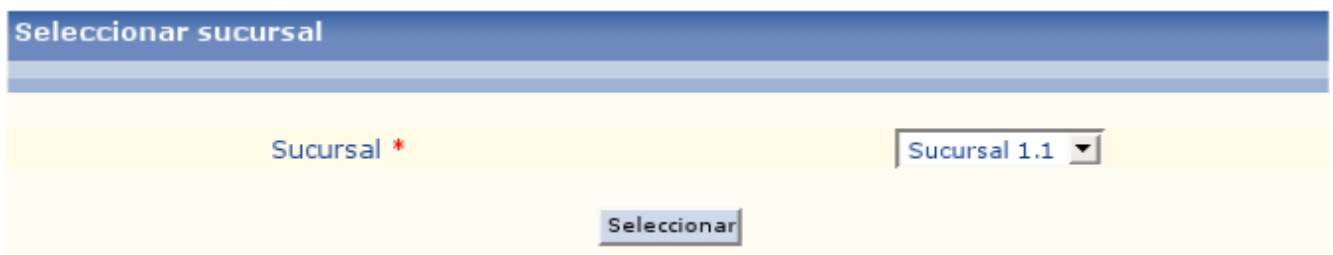



Imagen 2: Selección de sucursal

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 5/15	

3. Ingresar al sistema y seleccionar la operación a realizar, las cuales se muestran a continuación:



Imagen 3: Menú colapsado

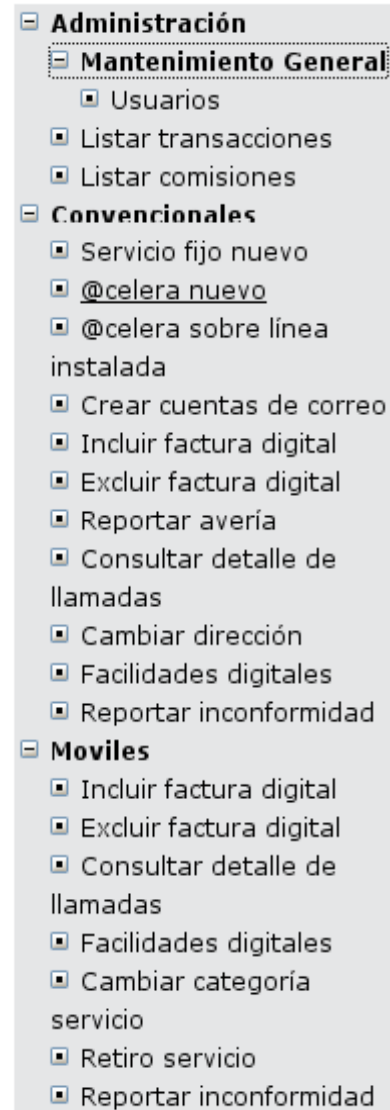
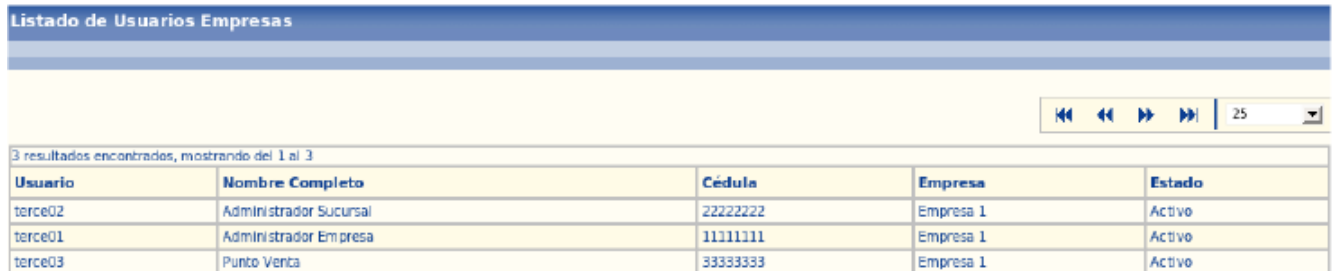


Imagen 4: Menú extendido

1. LISTAR USUARIOS DE EMPRESAS:

Esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de empresas listar los usuarios asociados a la empresa asignada.

1. Acceder a esta página mediante el menú principal “Administración” en la opción principal del menú “Mantenimiento General” y en la opción “Usuarios” con el mouse ubicado sobre ella se le da un click. El sistema carga la solicitud y muestra el listado de las empresas registradas como se ilustra en la Imagen 5, desplegando la descripción y el estado de las mismas.



Usuario	Nombre Completo	Cédula	Empresa	Estado
terce02	Administrador Sucursal	22222222	Empresa 1	Activo
terce01	Administrador Empresa	11111111	Empresa 1	Activo
terce03	Punto Venta	33333333	Empresa 1	Activo

Imagen 5: Listado de usuarios empresa

2. Para modificar usuarios empresa se posiciona sobre el usuario que se desea modificar del listado desplegado y con el mouse ubicado sobre el, se le da un click. El sistema carga la solicitud y muestra el formulario con los datos del usuario para su respectiva modificación como se ilustra en la Imagen 6.



Usuario	terce01
Cédula	11111111
Nombre Completo	Administrador Empresa
Empresa	Empresa 1
Estado	Activo
<input type="button" value="Modificar"/>	

Imagen 6: Formulario para la modificación de Usuarios Empresa

Nota: Si los datos que se ingresaron son correctos el sistema mostrará una página con una leyenda manifestando el resultado de la transacción.

2. LISTAR TRANSACCIONES:

Esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de empresa listar las transacciones originadas dentro del sistema.

1. Acceder a esta página mediante el menú principal “Administración” en la opción “Listar Transacciones” y con el mouse ubicado sobre ella se le da un click.
2. Buscar las transacciones requeridas según: el tipo, la empresa en que se realizó, la sucursal correspondiente a la empresa determina, el usuario, la fecha tanto de inicio como final y el estado de las transacciones deseadas. El sistema carga la solicitud y muestra el formulario de la Imagen 7.

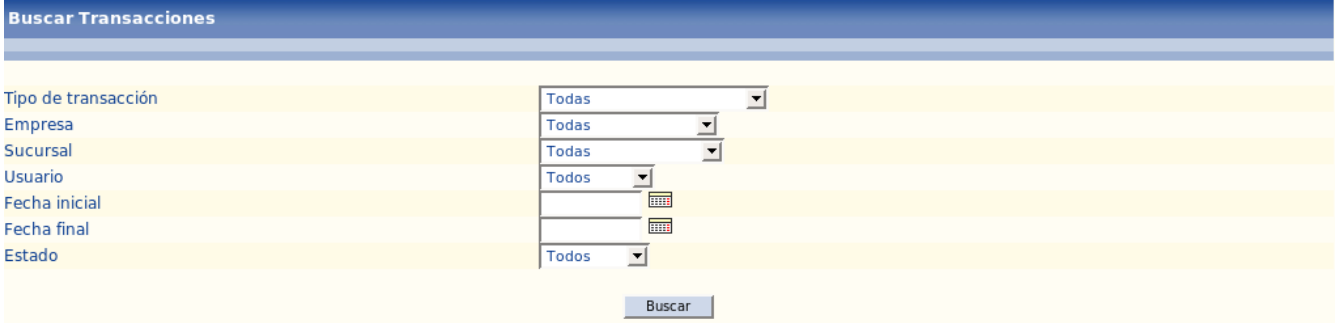


Imagen 7: Formulario para listar transacciones.



INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS

Versión:
1
Página
8/15

Código:
DC-PES-AC-086

3. Presionar el botón buscar para ejecutar la consulta correspondiente desplegando el listado como se muestra en la imagen 8.

Listar Transacciones

33 resultados encontrados, mostrando del 1 al 25

ID	Fecha creación	Número orden	Tipo	Usuario	Sucursal	Empresa	Estado		
4826	2007-05-22 12:38:57.0	60904273	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4838	2007-05-22 13:35:24.0	60904281	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Anulada		
4840	2007-05-22 13:43:00.0	60904283	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4884	2007-05-23 10:33:16.0	60904314	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4899	2007-05-24 09:54:32.0	60904320	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4900	2007-05-24 09:57:48.0	60904321	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4901	2007-05-24 10:00:20.0	60904322	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4944	2007-05-25 08:08:50.0	60904352	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		✗
4960	2007-05-25 13:16:18.0	60904366	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4961	2007-05-25 13:18:47.0	60904367	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4969	2007-05-25 14:55:44.0	60904374	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		✗
4970	2007-05-25 15:00:07.0	60904375	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		✗
4972	2007-05-25 15:20:49.0	60904376	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		✗
4983	2007-05-25 16:12:39.0	60904382	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		✗

magen 8: Listado transacciones.

4. Cambiar, si se desea, el estado de una orden determinada ya sea para reenviar la orden o para eliminarla.

1. Reenviar transacción:


En esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de empresa reenviar una transacción cuando se encuentre en estado indefinido.

1. Reenviar la transacción posicionándose sobre el registro que desea reenviar, seleccionando el icono de reenvío como se ilustra en la imagen 9.



Imagen 9: Icono de reenvío

Nota: Si la operación de reenvío es exitosa se despliega el mensaje indicándolo en caso contrario aparecerá un mensaje de error dependiendo del tipo de transacción.

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 9/15	

2. Eliminar transacción:

En esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de empresa eliminar una transacción cuando se encuentre en estado indefinido.

1. Eliminar la transacción posicionándose sobre el registro que desea eliminar, seleccionando la icono de reenvío como se ilustra en la imagen 10.

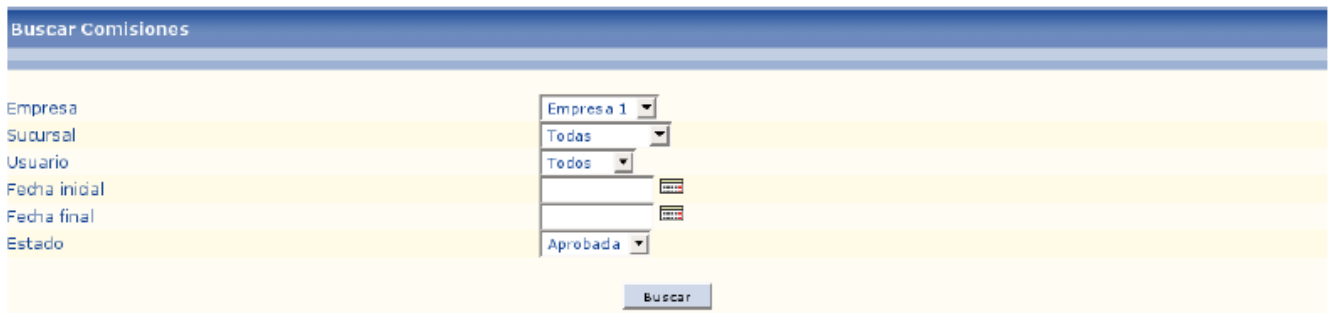


Imagen 10: Icono de eliminación.

3. LISTAR COMISIONES

En esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador consultar las comisiones para una empresa específica.

1. Acceder a esta página mediante el menú principal “Administración” en la opción “Listar Comisiones” y con el mouse ubicado sobre ella se le da un click.
2. Buscar las comisiones requeridas según: la empresa, sucursal, la fecha tanto de inicio como final y el estado de las transacciones deseadas. El sistema carga la solicitud y muestra el formulario de la imagen 11



Buscar Comisiones

Empresa: Empresa 1
 Sucursal: Todas
 Usuario: Todos
 Fecha inicial:
 Fecha final:
 Estado: Aprobada

Buscar

Imagen 11: Listar comisiones

3. Presionar el botón buscar para ejecutar la consulta correspondiente, desplegando las comisiones de acuerdo con los criterios seleccionados como se muestra en la imagen 12.

Listar Transacciones								
ID	Fecha creación	Número orden	Tipo	Usuario	Sucursal	Empresa	Estado	Comisión
4764	18/05/2007 - 16:51:02	60904254	Facilidades digitales	terce01	Sucursal 1.2	Empresa 1	Aprobada	€20.00
4955	25/05/2007 - 17:14:02	60904387	Servicio acelera	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aprobada	€10.00

Comisión total: €30.00

Imagen 12: Listado de comisiones

NOTA: Para realizar los tramites de servicios convencionales y móviles referirse al manual operativo.

2 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL REALIZADA POR EL ADMINISTRADOR DE SUCURSAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Ingresar el usuario y la contraseña correspondiente al Administrador, dar "click" en ok.



Imagen 23: Solicitud de los credenciales para el ingreso a la aplicación.

NOTA: Si los datos ingresados son incorrectos o no concuerdan, el sistema no permitirá el acceso. Si los datos son correctos, el sistema le mostrará la página inicial de SCE.



2. Seleccionar la sucursal en la que desea realizar la acción.


Seleccionar sucursal

Sucursal * Sucursal 1.1 ▼

Seleccionar

Imagen 14: Selección de sucursal

3. Ingresar al sistema y seleccionar la operación a realizar, las cuales se muestran a continuación:

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 12/15	

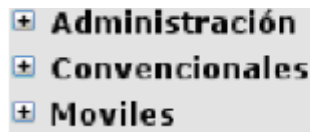


Imagen 15: Menú colapsado

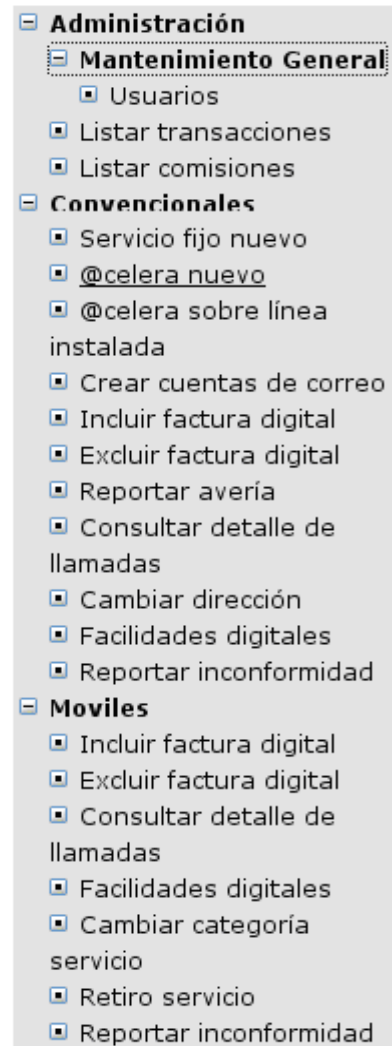


Imagen 16: Menú extendido

1. LISTAR TRANSACCIONES:

Esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de sucursal listar las transacciones originadas dentro del sistema.

1. Acceder a esta página mediante el menú principal “Administración” en la opción “Listar Transacciones” y con el mouse ubicado sobre ella se le da un click.



2. Buscar las transacciones requeridas según: el tipo, la empresa en que se realizó, la sucursal correspondiente a la empresa determina, el usuario, la fecha tanto de inicio como final y el estado de las transacciones deseadas. El sistema carga la solicitud y muestra el formulario de la Imagen 17.

Buscar Transacciones

Tipo de transacción: Todas

Empresa: Todas

Sucursal: Todas

Usuario: Todos

Fecha inicial: [calendar icon]

Fecha final: [calendar icon]

Estado: Todos

Buscar

Imagen 17: Formulario para listar transacciones.

3. Presionar el botón buscar para ejecutar la consulta correspondiente desplegando el listado como se muestra en la imagen 18.


Listar Transacciones

33 resultados encontrados, mostrando del 1 al 25

ID	Fecha creación	Número orden	Tipo	Usuario	Sucursal	Empresa	Estado		
4826	2007-05-22 12:38:57.0	60904273	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4838	2007-05-22 13:35:24.0	60904281	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Anulada		
4840	2007-05-22 13:43:00.0	60904283	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4884	2007-05-23 10:33:16.0	60904314	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4899	2007-05-24 09:54:32.0	60904320	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4900	2007-05-24 09:57:48.0	60904321	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4901	2007-05-24 10:00:20.0	60904322	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4944	2007-05-25 08:08:50.0	60904352	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		
4960	2007-05-25 13:16:18.0	60904366	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4961	2007-05-25 13:18:47.0	60904367	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Aceptada		
4969	2007-05-25 14:55:44.0	60904374	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		
4970	2007-05-25 15:00:07.0	60904375	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		
4972	2007-05-25 15:20:49.0	60904376	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		
4983	2007-05-25 16:12:39.0	60904382	Factura Digital	terce01	Sucursal 1.1	Empresa 1	Indefinida		

Imagen 8: Listado transacciones.

4. Cambiar, si se desea, el estado de una orden determinada ya sea para reenviar la orden o para eliminarla.

	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS COMERCIALIZADORES EXTERNOS	Versión: 1	Código: DC-PES-AC-086
		Página 14/15	

1. Reenviar transacción:

En esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de sucursal reenviar una transacción cuando se encuentre en estado indefinido.

1. Reenviar la transacción posicionándose sobre el registro que desea reenviar, seleccionando el icono de reenvío como se ilustra en la imagen 19.



Imagen 19: Icono de reenvío

Nota: Si la operación de reenvío es exitosa se despliega el mensaje indicándolo en caso contrario aparecerá un mensaje de error dependiendo del tipo de transacción.

2. Eliminar transacción:

En esta sección tiene como funcionalidad permitirle al Administrador de sucursal eliminar una transacción cuando se encuentre en estado indefinido.

1. Eliminar la transacción posicionándose sobre el registro que desea eliminar, seleccionando la icono de reenvío como se ilustra en la imagen 20.



Imagen 20: Icono de eliminación.

NOTA: Para realizar los tramites de servicios convencionales y móviles referirse al manual operativo.

FIN DEL PROCESO

9.



CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Liseth Herrera Garita	Gestión de la Efectividad	01/12/07

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Manuel Arce Saenz		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
MBA. Orlando Cascante Moraga		