

Universidad de Sonora

Campus Hermosillo

Proyecto:  
Análisis a Servicios Especiales

Alumno:  
Miguel Antonio Durazo Noriega

Carrera:  
Ingeniería en Sistemas de Información

Tutor de prácticas:  
Gerardo Sánchez Smith

Compañía:  
Comisión Federal de Electricidad

Departamento:  
Atención a clientes

Área:  
Análisis

## Índice

Introducción.....	3
Área desarrollo de software.....	4
Justificación de proyecto.....	5
Objetivos de proyecto.....	6
Objetivos específicos.....	6
Problemas del área para resolverlos.....	7
Alcances y limitaciones del proyecto.....	8
Teoría, herramientas y aplicaciones utilizadas en el proyecto.....	9
Sub proyectos empleados .....	10
Resultados obtenidos.....	13
Conclusiones y recomendaciones.....	24
Retroalimentación.....	24
Fortalezas y Debilidades.....	25
Oportunidades detectadas.....	25
Bibliografía.....	25

## Introducción

La finalidad de elaborar este proyecto análisis a servicios especiales, es brindar una mayor claridad a la empresa (CFE) de cada trámite que se hace dentro de la misma, ya que hay diferentes tipos de contratos que se realizan.

Ésta guía nos presenta de forma clara todo los pasos que se realizan para hacer un contrato, se involucran varios departamentos cada departamento hace una tarea distinta desde el que levanta la solicitud hasta cuando realizan la conexión de servicio.

Se utilizarán herramientas de investigación y lenguajes gráficos que te sirven para visualizar, especificar y documentar cada uno de los contratos.

## Área de desarrollo

Las prácticas en la empresa Comisión Federal de Electricidad las lleve a cabo en el departamento de atención a clientes.

El área de análisis era un área prácticamente nueva, en la cual está bien equipada, con lo que cuenta prácticamente es con 3 computadoras nuevas, con una tecnología que cumple los requerimientos, y aparte de eso cuenta con un cañón en el cual se presentan ante todos los proyectos, a sí como también los avances de cada uno de ellos.

## Justificación del proyecto

Mi prioridad en la comisión federal de electricidad es el ayudar al área de análisis en del departamento atención a clientes, en cual se hizo un análisis ya que el jefe de departamento lo estaba solicitando, quería más documentación en el proceso de los tipos de contratos que se hacen en media tensión en el área de servicios especiales, en ésta área se hacen varios tipos de contratos y cada uno se hace de manera diferente, además otros departamentos intervienen en el proceso, lo que se busca también es saber como y cuando lo realizan el tiempo que tardan en hacerlo y los requisitos que se deben de cumplir para que sea aceptado.

## Objetivos del proyecto

El objetivo general del proyecto es la realización de un análisis a fondo de los tipos de contrato que se realizan en el área de servicios especiales, así como aclarar de qué forma intervienen en los contratos los demás departamentos.

### Objetivos específicos

- Ayudar a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo.
- Permitir con mayor facilidad la identificación de forma clara las ideas a proponer.
- Visualizar de una manera clara de toda la secuencia de acontecimientos que intervienen en el mismo.
- Analizar el tiempo de operación, retraso y almacenamiento cada vez que se realiza cada contrato.

## Problemas del área para resolverlos

Los problemas principales que se encontraron en el área de análisis de departamento atención a clientes, es que no contaba con personal de ayuda, sólo era un solo practicante, lo cual me llevó más tiempo de trabajo además mi supervisor es el jefe del departamento de atención a clientes y la mayoría de las veces no me podía atender por lo cuál se atrasaba el proyecto.

## Problemas con la forma de organizarse.

Un solo analista, un solo supervisor muchos problemas con los clientes, reuniones laborales del supervisor, son las actividades que realiza a diario y por lo consecuente tiene una agenda que yo debía entrar en ella, a veces se respetaba a veces no, una vez por semana era lo máximo que me atendía y no podía avanzar como yo quería en el proyecto.

## Problemas con la investigación.

Toda la investigación que se realizó fue basada en entrevistas, cuestionarios a cada persona que labora e interviene en el trámite de cada contrato, como sabrán en Comisión Federal de Electricidad hay una grande cantidad de trabajadores, gran parte trabaja en campo se me dificultaba hablar con ellos en sus tiempos libres platicaba con ellos sobre su intervención, unos muy amables otros no.

## Alcances y limitaciones del proyecto

### Alcances en general:

Este proyecto de análisis en servicios especiales es plantear un diseño más eficiente y acorde a la realidad que se encuentra la presente en las áreas que enmarca o cubre este diseño sobre el análisis de los contratos y las partes involucradas en ellos, permitiendo así en teoría reducir errores en ciertos procesos.

- Tendrán un aprendizaje mejor sobre el tipo de trámite que se va a realizar.
- Sabrán quienes realizan cada parte del trámite.

### Limitaciones en general:

La información base, es la proporcionada por la empresa, a la fecha de inicio del proyecto, y sus proyecciones están en base a la misma, cualquier cambio modificarían las bases o estructura del proyecto.

## Teoría y herramientas utilizadas en el proyecto.

- Entrevista.
- Cuestionarios.
- Diagrama de flujo: Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.
- Mapa de procesos: Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.

## Procedimientos empleados y actividades realizadas.

Sub proyecto – Conocimiento sobre actividades claves de ventanilla especial.

Identificación del problema: Lo que hice en mi primera actividad fue ver en ventanilla especial todo lo que se hacía y aprender toda la documentación que se ocupaba para hacer un contrato, después me di cuenta que no nomas se hacia uno había varios contratos y dependiendo que contrato sea, se hace de manera diferente y por lo tanto el proceso es diferente.

Sub proyecto – Conocer las otras áreas.

Identificación del problema: Después de aprender que tipo de documentación para realizar cada contrato necesitaba saber que es lo que hacían en cada departamento que se involucraba en el trámite, para poder entrevistar a cada persona necesitaba entrarme en cada área duraba alrededor de dos semanas.

Sub proyecto – Contrato nuevo.

Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de un contrato nuevo para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

### Sub proyecto – Aumento de carga.

Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de un aumento de carga para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

### Sub proyecto – Disminución de carga.

Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de un disminución de carga para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

### Sub proyecto – Reconstratación.

Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo

y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de una recontractación para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

Sub proyecto – Actualización de demanda.

Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de un actualización de demanda para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

Sub proyecto – Conexión del servicio.

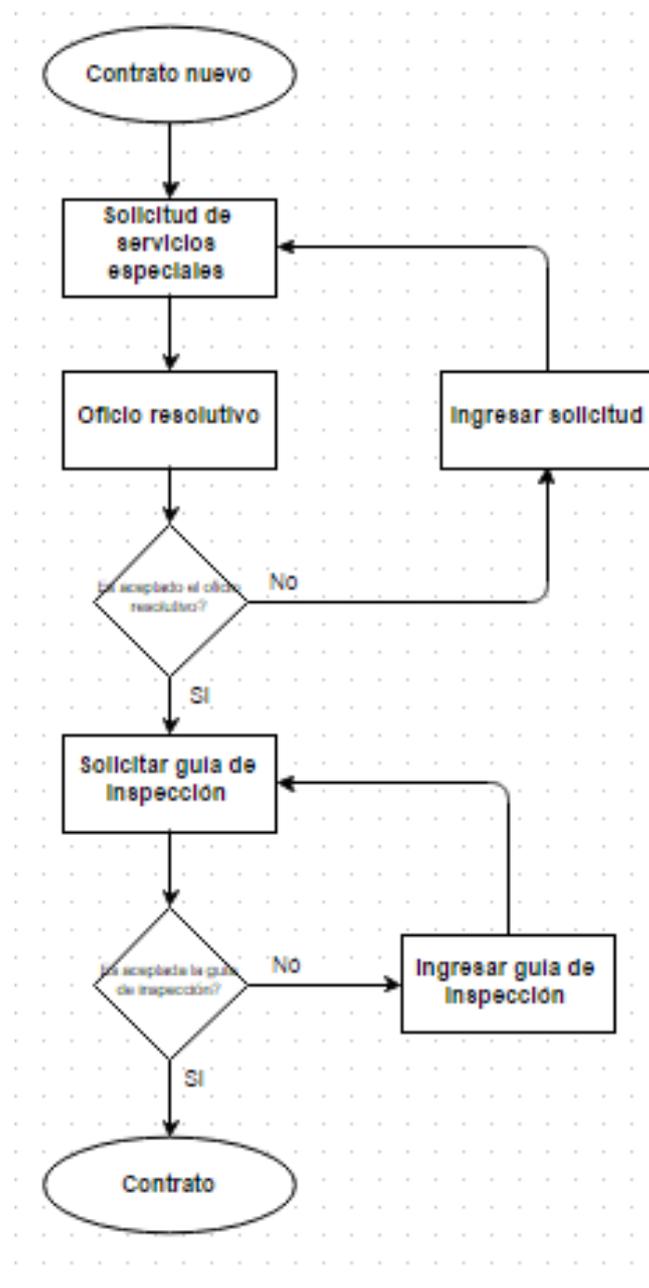
Identificación del problema: No se tiene una documentación precisa y adecuada de cada parte involucrada en cada trámite, el proceso del trámite es muy tedioso, había gente que llegaba hacer el trámite y no sabía como era todo el proceso se molestaba por que era muy largo y muy exacto todo el papeleo se le explica al cliente que todo es muy largo y se desespera, cuando se le explica eso el cliente se va y no hace lo que iba hacer.

Creación de un diagrama de flujo general de la conexión del servicio para que el cliente sepa la parte de la documentación que adecuada y de los tiempos en que se hace cada trámite para que supiera lo que se iba a tardar.

Sub proyecto – Contrato nuevo.

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN
CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.	VENTANILLA ESPECIAL	ABRIR EXPEDIENTE CON CARÁTULA DE CHEQUEO YA SEA LA SOLICITUD PERSONA MORAL O FÍSICA.
SE TURNA EXPEDIENTE PARA QUE SE GENERE EL OFICIO RESOLUTIVO.	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 10 A 15 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN EL OFICIO.
SE RECIBE EXPEDIENTE CON COPIA DEL OFICIO RESOLUTIVO	SOLICITUDES ESPECIALES	SE DEBE EXPLICAR AL CLIENTE LOS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS, QUE SE DEBE HACER SI REQUIERE OBRA, CONVENIO DE SUBESTACIÓN COMPARTIDA, DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
CLIENTE SOLICITARÁ LA GUÍA DE INSPECCIÓN ÉL DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS PARA ABRIR EXPEDIENTE Y DAR INICIO CON EL SIGUIENTE TRÁMITE:	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 5 A 7 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN LA GUÍA DE INSPECCIÓN, ÉSTA DEBERÁ SER APROBADA PARA PODER LLEVAR A CABO EL CONTRATO.
EN CASO DE QUE EL ESTABLECIMIENTO REQUIERA DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.	VENTANILLA ESPECIAL	SE LE DARÁ AL CLIENTE UNA LISTA DE LOS PERITOS ENCARGADOS DE LA SECRETERÍA DE ENERGÍA PARA SOLICITAR EL DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
PASAR HACER CONTRATO	VENTANILLA ESPECIAL	EL CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS SOLICITADOS JUNTO CON EL DEPÓSITO DE GARANTÍA.
CONEXIÓN	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 3 A 5 DÍAS HÁBILES LOS TÉCNICOS HACEN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO.

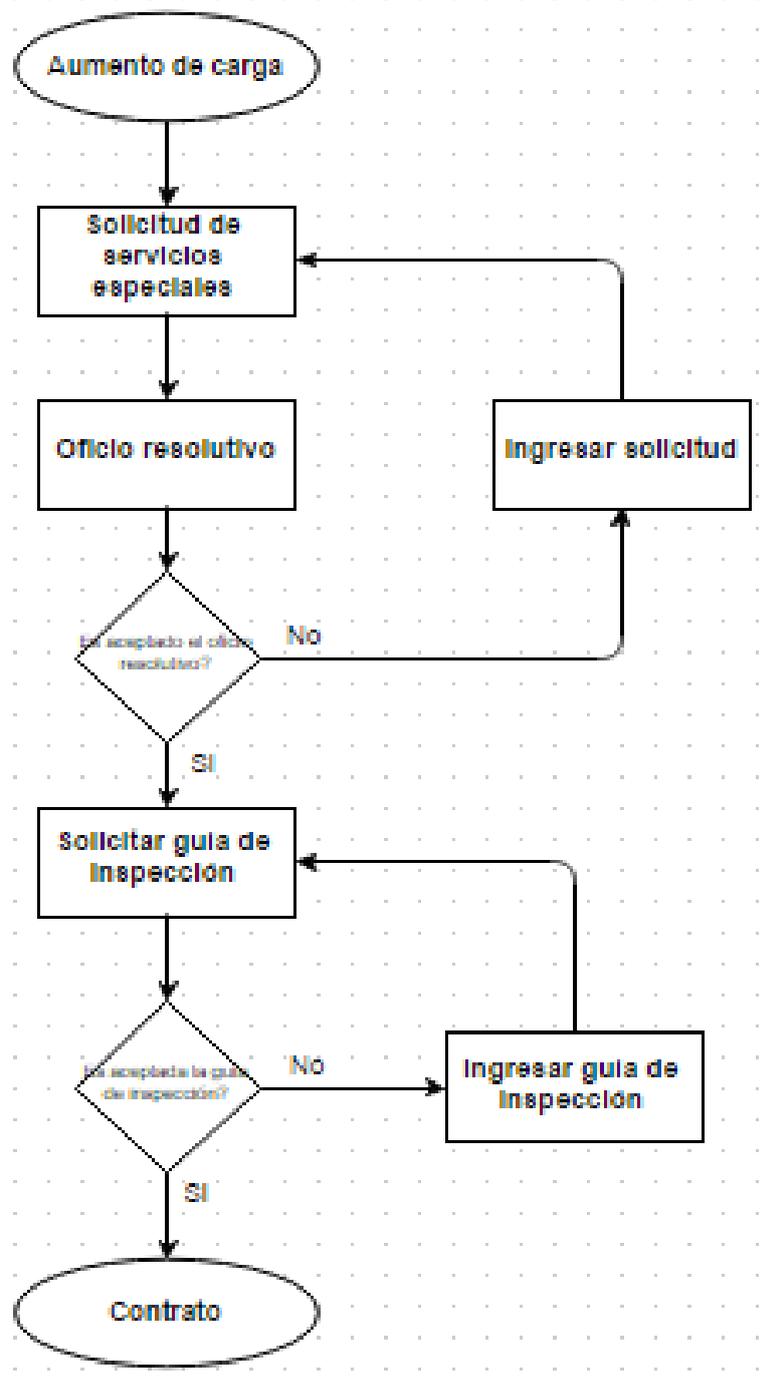
## Diagrama del Contrato Nuevo.



Sub proyecto – Aumento de carga.

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN
CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.	VENTANILLA ESPECIAL	ABRIR EXPEDIENTE CON CARÁTULA DE CHEQUEO YA SEA LA SOLICITUD PERSONA MORAL O FÍSICA.
SE TURNA EXPEDIENTE PARA QUE SE GENERE EL OFICIO RESOLUTIVO.	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 10 A 15 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN EL OFICIO.
SE RECIBE EXPEDIENTE CON COPIA DEL OFICIO RESOLUTIVO	SOLICITUDES ESPECIALES	SE DEBE EXPLICAR AL CLIENTE LOS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS, QUE SE DEBE HACER SI REQUIERE OBRA, CONVENIO DE SUBESTACIÓN COMPARTIDA, DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
CLIENTE SOLICITARÁ LA GUÍA DE INSPECCIÓN ÉL DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS PARA ABRIR EXPEDIENTE Y DAR INICIO CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 5 A 7 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN LA GUÍA DE INSPECCIÓN, ÉSTA DEBERÁ SER APROBADA PARA PODER LLEVAR A CABO EL CONTRATO.
EN CASO DE QUE EL ESTABLECIMIENTO REQUIERA DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.	VENTANILLA ESPECIAL	SE LE DARÁ AL CLIENTE UNA LISTA DE LOS PERITOS ENCARGADOS DE LA SECRETERÍA DE ENERGÍA PARA SOLICITAR EL DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
PASAR HACER CONTRATO	VENTANILLA ESPECIAL	EL CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS SOLICITADOS JUNTO CON EL DEPÓSITO DE GARANTÍA.
CONEXIÓN	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 3 A 5 DÍAS HÁBILES LOS TÉCNICOS HACEN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO.

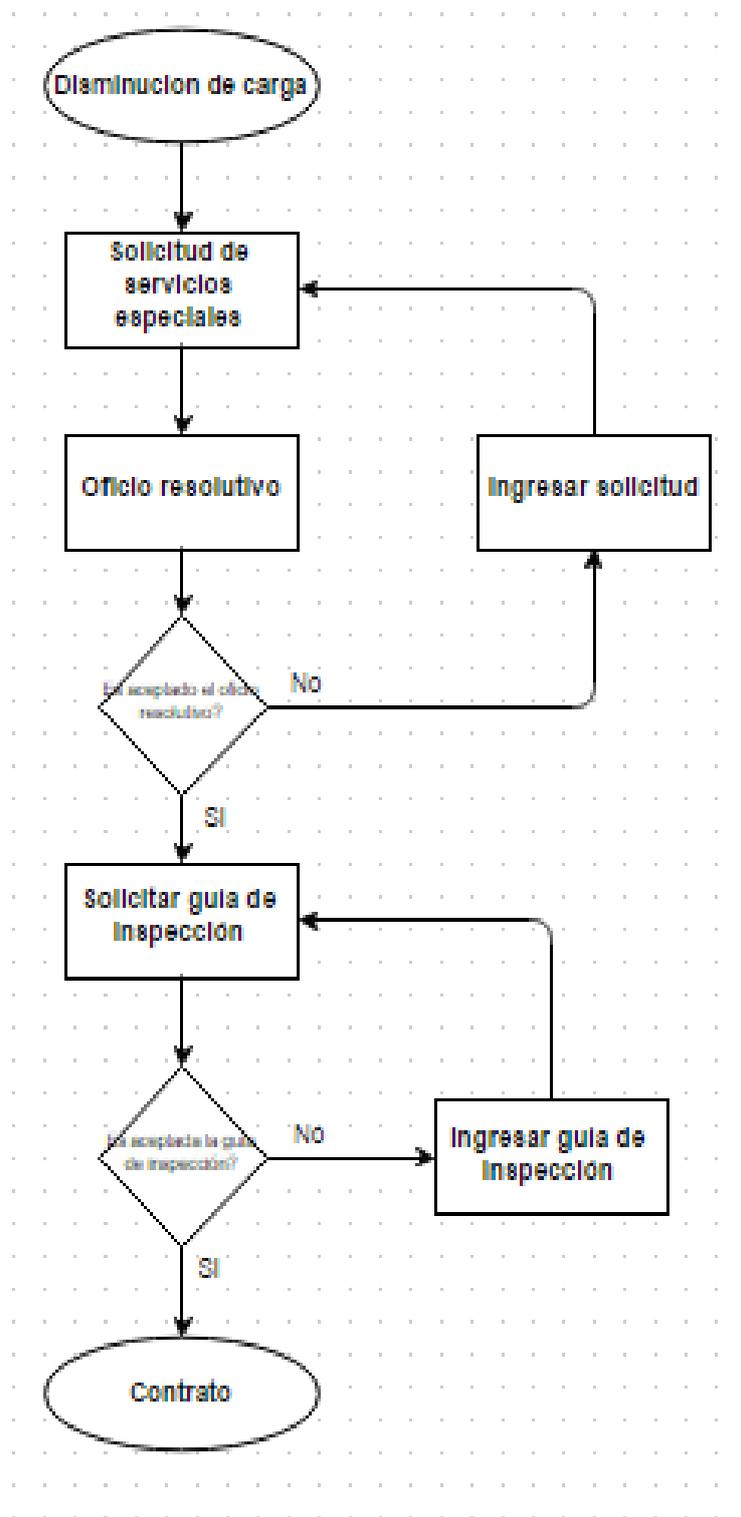
Diagrama de aumento de carga.



Sub proyecto – Disminución de carga.

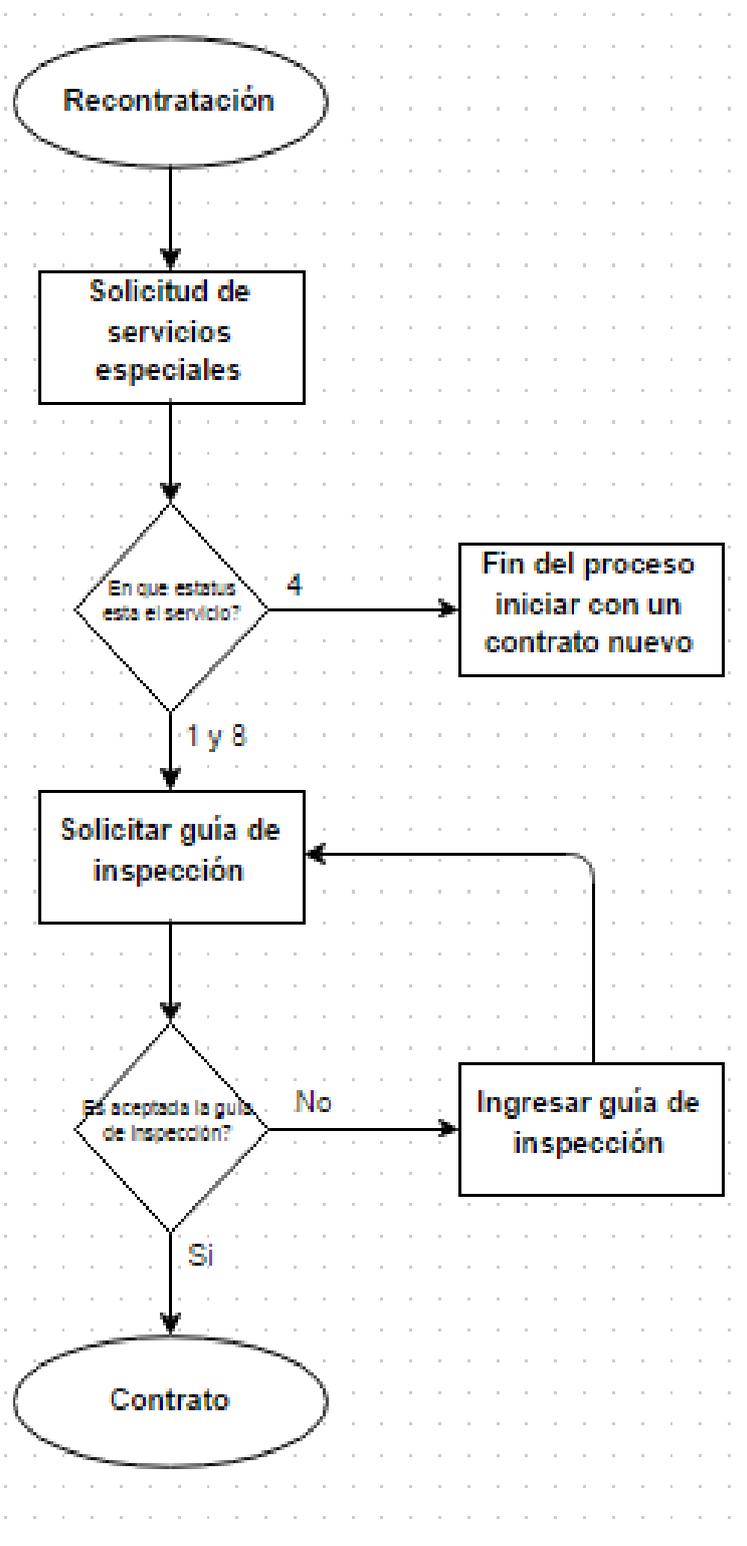
ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN
CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.	VENTANILLA ESPECIAL	ABRIR EXPEDIENTE CON CARÁTULA DE CHEQUEO YA SEA LA SOLICITUD PERSONA MORAL O FÍSICA.
SE TURNA EXPEDIENTE PARA QUE SE GENERE EL OFICIO RESOLUTIVO.	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 10 A 15 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN EL OFICIO.
SE RECIBE EXPEDIENTE CON COPIA DEL OFICIO RESOLUTIVO	SOLICITUDES ESPECIALES	SE DEBE EXPLICAR AL CLIENTE LOS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS, QUE SE DEBE HACER SI REQUIERE OBRA, CONVENIO DE SUBESTACIÓN COMPARTIDA, DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
CLIENTE SOLICITARÁ LA GUÍA DE INSPECCIÓN ÉL DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS PARA ABRIR EXPEDIENTE Y DAR INICIO CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 5 A 7 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN LA GUÍA DE INSPECCIÓN, ÉSTA DEBERÁ SER APROBADA PARA PODER LLEVAR A CABO EL CONTRATO.
EN CASO DE QUE EL ESTABLECIMIENTO REQUIERA DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.	VENTANILLA ESPECIAL	SE LE DARÁ AL CLIENTE UNA LISTA DE LOS PERITOS ENCARGADOS DE LA SECRETERÍA DE ENERGÍA PARA SOLICITAR EL DICTAMEN DE VERIFICACIÓN.
PASAR HACER CONTRATO	VENTANILLA ESPECIAL	EL CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS SOLICITADOS JUNTO CON EL DEPÓSITO DE GARANTÍA.
CONEXIÓN	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 3 A 5 DÍAS HÁBILES LOS TÉCNICOS HACEN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO.

## Diagrama de disminución de carga.



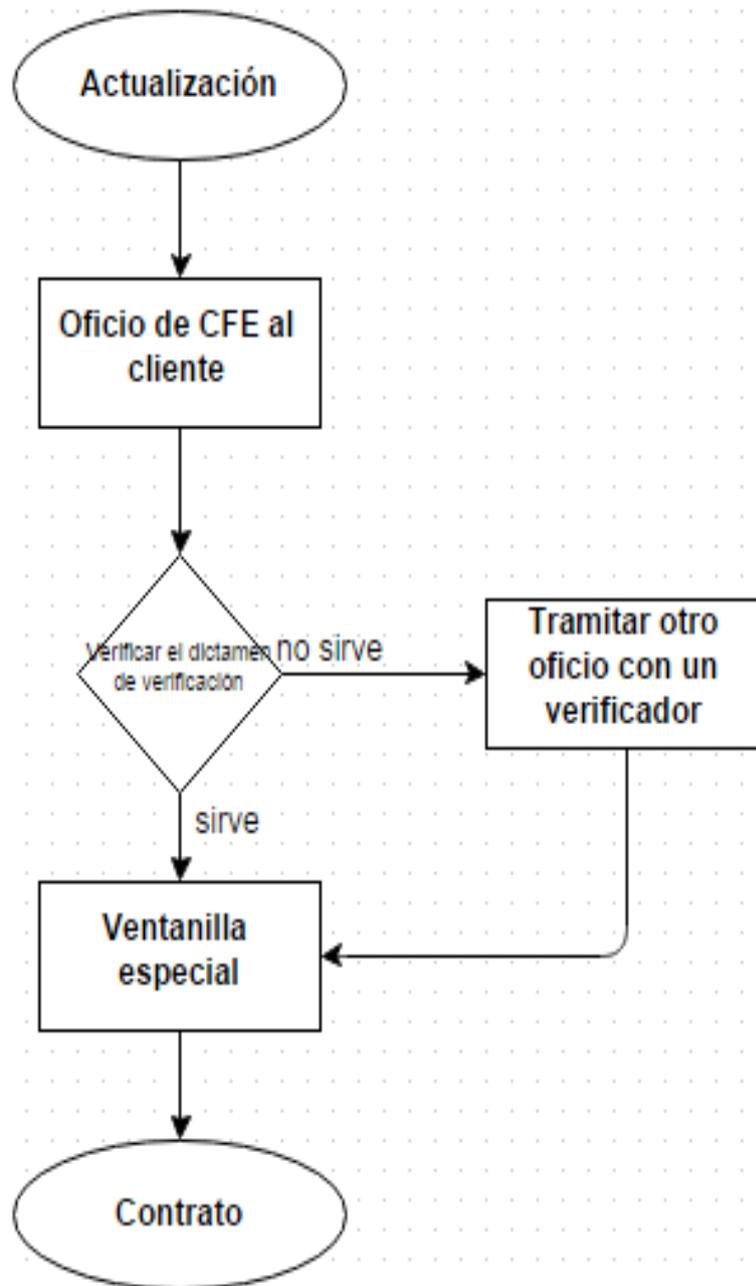
Sub proyecto – Recontratación.		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CLIENTE PREGUNTARÁ EN QUE STATUS ESTÁ EL SERVICIO.	VENTANILLA ESPECIAL	EXPLICAR AL CLIENTE DEL TIPO DE STATUS, SI EL STATUS ESTÁ EN 1 Y 8 SE PODRÁ RECONTRATAR EN CASO DE ESTAR EN STATUS 4 PASARÁ HACER UN NUEVO CONTRATO, SIEMPRE Y CUANDO EL SERVICIO MANTENGA SU MISMA CARGA Y DEMANDA.
CLIENTE SOLICITARÁ GUÍA DE INSPECCIÓN	MEDICIÓN	EN EL TRANSCURSO DE 5 DÍAS LOS TÉCNICOS ENCARGADOS ELABORAN LA GUÍA DE INSPECCIÓN, ÉSTA DEBERÁ SER APROBADA PARA PODER LLEVAR A CABO LA RECONTRATACIÓN.
PASAR HACER CONTRATO	VENTANILLA ESPECIAL	EL CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS SOLICITADOS JUNTO CON EL DEPÓSITO DE GARANTÍA.
CONEXIÓN	SOLICITUDES ESPECIALES	EN EL TRANSCURSO DE 3 A 5 DÍAS HÁBILES LOS TÉCNICOS HACEN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO.

## Diagrama de reencontración.



Sub proyecto – Actualización de demanda		
ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN
OFICIO DE COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD DIRIGIDO AL CLIENTE.	FACTURACIÓN	EN EL OFICIO SE EXPLICA QUE EL USUARIO SE PASÓ DE LA DEMANDA CONTRATADA Y CUANTO MÁS SE NECESITARÁ CONTRATAR.
REVISAR DICTAMEN DE VERIFICACIÓN	VENTANILLA ESPECIAL Y/O FACTURACIÓN.	SE REVISARÁ EL DICTAMEN DE VERIFICACIÓN Y ASÍ VER SI LA DEMANDA CONTRATADA LO AMPARA PARA HACER EL NUEVO CONTRATO EN CASO DE QUE NO, SE DEBE SOLICITAR UN NUEVO DICTAMEN DE VERIFICACIÓN MÍNIMO CON LA CARGA ESPECIFICADA POR COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD.
PASAR HACER CONTRATO	VENTANILLA ESPECIAL	EL CLIENTE DEBE DE ENTREGAR DOCUMENTOS SOLICITADOS JUNTO CON EL DEPÓSITO DE GARANTÍA DE LA CARGA A CONTRATAR.

Diagrama de actualización.





## Conclusiones y recomendaciones.

Como resultado de ésta investigación es posible concluir que cada persona que iba por primera vez a hacer el trámite ejemplo contrato nuevo se le explicaba todo el trámite no le parecía de su agrado después le presentábamos el diagrama, dependiendo el trámite se le explica cada paso y el tiempo a tardar, las personas que se les mostró la documentación quedó de acuerdo con lo realizado.

Por otro lado se anexó toda la información en el archivo y quedó asentado que se presentará a los demás jefes de departamentos para su uso y presentación general.

## Retroalimentación.

En este periodo de prácticas profesionales en Comisión Federal de Electricidad tuve la oportunidad de saber como se hace una investigación en tiempo y forma real, desde que se platica el proyecto hasta que se lleva a la realización.

Además el trato de personas, que algunas te pueden ayudar y otras y no también estar preparado si te rechazan tener un plan de que es lo siguiente que vas hacer.

## Fortalezas y debilidades.

### Fortalezas:

- Habilidades con trato de personas.
- Rápido análisis.
- Reducir tiempo en el proceso.

### Debilidades:

- Necesitaba de otras personas para encontrar mis errores.

### Oportunidades detectadas.

Tuve la gran oportunidad de poder hacer este tipo de análisis que actualmente se están usando en empresas, debido a que todas buscan una mejoría en sus procesos que en todas las empresas le gusta mejorar en tiempo y disminuir costos en procesos.

### Bibliografía.

[www.draw.io](http://www.draw.io)

<http://www.monografias.com/trabajos73/diagrama-flujo/diagrama-flujo.shtml>

<http://mis-algoritmos.com/aprenda-a-crear-diagramas>