

A collage of water-related images arranged in a diamond pattern. The images include a close-up of a faucet spout, water being poured from a cup, hands being washed under a stream of water, and water splashing. The collage is composed of several diamond-shaped segments, some of which are solid blue or black, creating a geometric design.

## FUNCIONALIDADES OPEN SMARTFLEX AQUA CIS

Este documento contiene  
información confidencial de  
Open que no puede ser  
presentada ni distribuida a  
terceros sin autorización  
expresa de Open.

Copyright © All Rights Reserved

## Tabla de contenido

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| <i>ETAPAS DEL CICLO DE NEGOCIO</i> .....             | 3 |
| Mercadeo: .....                                      | 3 |
| Equipos: .....                                       | 4 |
| Productos y servicios:.....                          | 4 |
| Ventas y entrega del servicio: .....                 | 4 |
| Atención al cliente: .....                           | 5 |
| Uso del servicio: .....                              | 5 |
| Facturación:.....                                    | 5 |
| Gestión de ingresos:.....                            | 6 |
| <i>PROCESOS DE APOYO</i> .....                       | 6 |
| Gestión de la fuerza de trabajo: .....               | 6 |
| Gestión de socios / proveedores / contratistas:..... | 6 |
| Gestión del riesgo:.....                             | 7 |
| Interfaz financiera: .....                           | 7 |
| Herramientas del sistema: .....                      | 7 |

OPEN tiene el agrado de presentar nuestra solución CIS, nuestra última versión de producto Open Smartflex AquaCIS, facilita la gestión integral de los clientes.

Open Smartflex AquaCIS cubre de manera integral los procesos del core de negocio de una empresa de Utilities, estos procesos los hemos enmarcado en el siguiente ciclo de negocio:

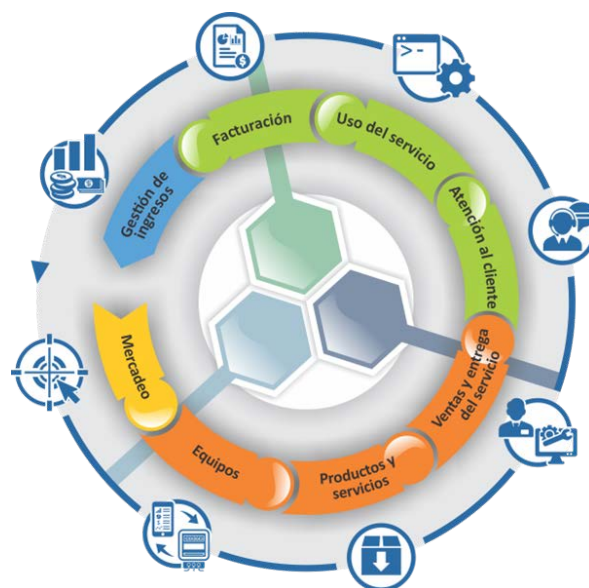


Ilustración 1 - Ciclo de Negocio

Contamos para cada una de estas etapas con diferentes funcionalidades que permiten soportar los diferentes retos de la revolución digital que se presentan en el negocio.

## Etapas del Ciclo de Negocio

### **Mercadeo:**

Facilita la gestión de campañas de expansión y saturación; la identificación de prospectos y oportunidades de venta; la definición de segmentación comercial para ofertar nuevos productos, y la gestión de encuestas para obtener información comercial. Mediante el uso de métricas estratégicas y operacionales, brinda información sobre la efectividad de las campañas ejecutadas y el estado de ventas, prospectos y oportunidades.

- Funcionalidades:

- o [Mercadeo](#)

**Equipos:**

Soporta la definición de recursos para la prestación del servicio, su clasificación, sus costos y precios, sus movimientos y su asignación a las unidades de trabajo. Así como el seguimiento a los equipos de medición en el proceso de aseguramiento metrológico.

- Funcionalidades:
  - o [Gestión de equipos y materiales](#)

**Productos y servicios:**

Cuenta con mecanismos de modelamiento rápido y flexible para representar los diferentes servicios, planes comerciales, promociones y flujos de trabajo. Adicionalmente, ayuda a definir el conjunto de solicitudes que apoya los procesos de venta y postventa de cada servicio, con el fin de atender íntegramente las peticiones de los clientes.

- Funcionalidades:
  - o [Gestión de productos y servicios](#)

**Ventas y entrega del servicio:**

Facilita la administración de la fuerza de ventas, el manejo de cotizaciones, las ventas masivas y provisionales, la gestión de solicitudes y garantías comerciales, la definición de impedimentos financieros, así como la información relacionada al cliente y sus productos.

- Funcionalidades:
  - o [Ventas y atención al cliente](#)
  - o [Constructoras](#)

**Atención al cliente:**

Permite la visualización centralizada de la información de los clientes, brindándoles a los agentes de atención herramientas para ofrecer un mejor servicio. Facilita la gestión información básica y financiera del cliente como cuentas, productos, facturas, solicitudes asociadas, órdenes de trabajo, impedimentos, así como la ejecución de procesos relacionados.

- Funcionalidades:
  - o [Ventas y atención al cliente](#)
  - o [Portal de autogestión](#)

**Uso del servicio:**

Centraliza la gestión de medidores, tanto tradicionales como inteligentes y provee los mecanismos para la recolección remota de las lecturas. Agiliza los procesos de distribución de consumos, cálculo, estimación y detección de variaciones de los consumos, haciendo uso de reglas de negocio predefinidas.

- Funcionalidades:
  - o [Medición](#)

**Facturación:**

Permite facturar cualquier tipo de servicio con precisión, eficiencia y alto desempeño. El sistema tiene asistentes de alto nivel para configurar las reglas particulares para operadores de servicios en entorno regulado o competitivo, para clientes residenciales, comerciales o industriales.

- Funcionalidades:
  - o [Facturación](#)

### ***Gestión de ingresos:***

Soporta procesos que incluyen la recepción de pagos a través de diversos canales, la gestión de plazos adaptados a las necesidades de los clientes y la ejecución de actividades de cobro. La definición de políticas de suspensión y reconexión de los servicios, según criterios flexibles y reglas predefinidas.

- Funcionalidades:
  - o [Recaudos y gestión de cobro](#)

## ***Procesos de Apoyo***

Adicionalmente nuestra solución cuenta con procesos de apoyo que de manera transversal acompañan el desarrollo de las actividades de la compañía y que consideramos deben ser tenidas en cuenta en la gestión integral del proceso comercial.

### ***Gestión de la fuerza de trabajo:***

Comprende los procesos cuyo objetivo es la optimización de los recursos, el control del inventario y la mejora en la efectividad de la administración.

- Funcionalidades:
  - o [Gestión de órdenes](#)

### ***Gestión de socios / proveedores / contratistas:***

Centrado en la gestión de contratos y contratistas y en permitir el pago, el cumplimiento y la correcta realización de las actividades asignadas a los contratistas.

- Funcionalidades:
  - o [Gestión de contratos y contratistas](#)

### ***Gestión del riesgo:***

Incluye los procesos que permiten a las empresas prestadoras de servicio detectar posibles pérdidas causadas por acciones fraudulentas, fallas en los equipos de medición o alteraciones en los mismos.

- Funcionalidades:
  - o [Control de fraudes](#)

### ***Interfaz financiera:***

Realiza el control de la información que será enviada al sistema financiero, generando y publicando documentos consolidados para las múltiples transacciones contables. Además, ofrece mecanismos de provisión de cartera, de facturación y de actas de pago a contratistas, así como facilidades para la identificación de cartera castigada.

- Funcionalidades:
  - o [Interfaz financiera](#)

### ***Herramientas del sistema:***

Permite la gestión de los procesos críticos del aplicativo de manera centralizada ofreciendo información sobre su estado real. Cuenta con una herramienta para eliminar información que ya no es relevante para el negocio y agiliza la gestión de direcciones con el objetivo de apoyar las diferentes actividades de la operación. En temas de seguridad y auditoría, soporta la administración de los usuarios del sistema, así como el control del nivel de acceso a la información y el seguimiento detallado.

- Funcionalidades:
  - o [Open Smartflex Connector Kit](#)
  - o [Framework](#)
  - o [Componente geográfico](#)



# Ficha Técnica Mercadeo

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## MERCADEO

---

Open Smartflex a través de su módulo de **MERCADEO** soporta la segmentación de mercado con base en criterios demográficos, geopolíticos, comerciales y financieros.



## **Alcance Funcional**

---

- Definición de los productos, planes y promociones que aplican para cada segmento de mercado.
- Gestión de diferentes segmentos de mercado, de acuerdo con el esquema comercial de cada compañía.

## Funcionalidades

---

### Segmentación Comercial

La funcionalidad de **Segmentación Comercial** administra los segmentos de mercado permitiendo la asociación de características comerciales como planes comerciales, planes de financiación y promociones, permitiendo su asignación mediante criterios de tipo demográfico, geopolíticos y de servicios adquiridos.



## Parametrización

---

### **Configuración de Rangos de Criterios de Segmentación**

Permite definir los valores límites para los criterios que utilizan rangos en la segmentación comercial.

### **Gestión de Segmentación Comercial**

Permite definir la segmentación comercial asignando características comerciales, demográficas, geopolíticas y financieras a los elementos de la oferta.





## Operación

---

### **Exportar Segmentación**

Permite exportar las segmentaciones comerciales que se encuentran registradas en el sistema, según el modo de operación.

### **Importar Segmentación**

Permite importar la información correspondiente a la parametrización de la Segmentación Comercial.





# **Ficha Técnica**

## **Gestión de Equipos**

Open Smartflex Versión 7.08

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## GESTIÓN DE EQUIPOS

---

Open Smartflex brinda la posibilidad de llevar una adecuada administración los equipos utilizados para la prestación de servicios por medio del módulo GESTIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES, el cual permite la administración de tipos de ítems, creación de ítems e ítems seriados, empaquetamiento de equipos, administración de listas negras, definición de listas de costos, reportes y consultas.

Adicionalmente, permite gestionar la revisión y calibración de elementos de red tipo medidor, como medidores de agua, medidor de energía, transformadores de potencia y transformadores de corriente.





## **Alcance Funcional**

---

- Administración de tipos de ítems.
- Gestión de ítems y equipos.
- Gestión de listas de costos para definir el valor de cada ítem o actividad para el proceso de liquidación de las órdenes de trabajo.
- Gestión de laboratorio de medidores para los proceso de revisión y calibración para los elementos de red tipo medidor.







## **Funcionalidades**

---

### **Gestión de Equipos y Materiales**

Soporta la administración de tipos de ítems, su clasificación y causas de movimientos, la creación de ítems, asignación de series, definición de ficha técnica y capacidad del equipo, asociación de conceptos por ítem, empaquetamiento de equipos seriados, administración de listas negras; así como, la definición, copia y actualización de listas de costos genéricas y específicas. Permite la asignación a las unidades de trabajo de los materiales y equipos que serán usados en la ejecución de las actividades.

### **Equipos Materiales y Sellos**

Soporta la gestión y control de sellos de seguridad sobre los equipos de medición, con el objetivo de monitorearlos durante las actividades de campo.

### **Inventario Físico**

Soporta la gestión y control de los sellos de seguridad sobre los equipos de medición, con el objetivo de monitorearlos durante las actividades de campo.

### **Laboratorio de Medidores**

Soporta el proceso de revisión y calibración para los elementos de red tipo medidor de agua, medidor de energía, transformador de potencia y transformador de corriente.





## **Listas de Costos**

Soporta la asignación y administración de los costos de los ítems y las actividades. Estos, son insumos para la ejecución de las labores en campo por parte de las unidades de trabajo.



## Parametrización

---

### **Asociar/Desasociar Sellos a Equipos**

Permite asociar o desasociar sellos a un equipo.

### **Asociar Patrones a la Unidad**

Permite asociar un equipo certificado de la unidad como patrón

### **Actualización de Lista de Costos desde Archivo Plano**

Permite actualizar listas de costos a partir de un archivo plano.

### **Administración Tipos Ítems**

Permite definir los atributos adicionales asociados a los equipos que pertenezcan a un tipo ítem. Además, para cada tipo de ítem, permite definir otras características, los tipos de gamas y los tipos de consumo por categoría.

### **Bodegas**

Permite definir el lugar donde son almacenados los elementos de red.

### **Copiar Listas de Costos**

Permite crear una lista de costos con la misma información de una lista ya existente.

### **Conceptos por Ítem**

Permite asociar los conceptos que serán tenidos en cuenta para cobros cuando se utilizan los ítems en la realización de los trabajos.

### **Definición de Equipos**

Permite definir un equipo asignando una serie al ítem. Adicionalmente, permite definir otras características adicionales.







### **Entrega Servicio Técnico**

Permite la entrega del equipo al usuario, dicho equipo se encuentra en servicio técnico.

### **Ítems**

Permite adicionar un nuevo ítem o material.

### **Lista de Costos**

Permite crear una lista de costos genérica o específica para definir para cada ítem o actividad el valor con que serán liquidados en las órdenes de trabajo.

### **Métodos de Medición**

Permite establecer la categoría permitida por clase de servicio para la industria de Utilities, es decir, permite establecer las clases de equipos permitidos para medir cada uno de los servicios ofrecidos.

### **Tipo de Aparato**

Permite adicionar los tipos de equipos utilizados por los clientes.

### **Ubicación de Sellos**

Permite definir las ubicaciones de los sellos.

### **Ubicación de Sellos por Gama**

Permite definir la ubicación de los sellos por categoría o gama.

### **Unidades de Medida**

Permite definir las unidades con base en las cuales se miden los ítems.



## Operación

---

### **Asociación de Actividades a Ítems Entregables**

Permite establecer la actividad que se debe realizar para hacer la entrega de un obsequio por motivo de una promoción para los clientes.

### **Actualización de Cupos de un Ítem**

Permite crear un cupo ocasional y su actualización en la entrada de materiales de inventario.

### **Ajuste de Ítems**

Permite modificar el saldo de inventario de una unidad de trabajo.

### **Aceptación de Ítems en Tránsito**

Permite ingresar al inventario o devolver a la unidad de trabajo a origen los ítems que se traspasan o se compran.

### **Exportar Categorías - DBI**

Permite exportar los datos básicos de industria con dependencias asociados a la parametrización de las Categorías por Tipos de Ítem.

### **Eliminar Certificación**

Permite indicar que ha caducado la certificación de un equipo como patrón.

### **Entrega de Equipos a Clientes Externos**

Permite realizar la entrega de los equipos incluidos en una Solicitud de Servicio Técnico Clientes Externos, después de su calibración en un laboratorio.





### **Registro/Actualización de Certificación**

Permite definir un equipo como patrón comparativo para la calibración de otro ítem similar.

### **Recepción Equipos Servicio Técnico**

Permite realizar el ingreso de equipos a una unidad de trabajo en una Solicitud de Servicio Técnico Clientes Externos.

### **Corrección de Órdenes de Laboratorio**

Permite modificar el registro de mediciones sobre órdenes de laboratorio legalizadas.

### **Generación de Órdenes de Laboratorio**

Permite generar órdenes de laboratorio por unidades de trabajo diferentes a unidades de clase laboratorio.

### **Atención de Órdenes de Laboratorio**

Permite realizar el registro de las variables de medición y legalizar órdenes de trabajo asignadas a unidades de trabajo de clase **Laboratorio**.

### **Configurador Planillas de Laboratorio**

Permite definir que planilla se utiliza al momento de realizar una actividad y el equipo que pertenece a determinado tipo de ítem; además, permite especializar la planilla a usar por tipo de ítem y categoría o por tipo de ítem, categoría e ítem.

### **Administración de Planillas de Trabajo**

Permite la creación de planillas de trabajo las cuales se diligencian al momento de legalizar órdenes con actividades de calibración; especifican las variables que se registran durante el proceso de calibración de un equipo medible.

### **Duplicar Planilla de Trabajo**

Permite crear una copia de una planilla y sus variables a partir de una planilla previamente almacenada.





### **Variables de Planilla de Trabajo**

Permite definir banco de variables (medibles o no) que se pueden asociar a las planillas de trabajo.

### **Variables por Planilla**

Permite asociar a una planilla de trabajo las variables que se necesitan registrar al momento de legalización de las órdenes de calibración.

### **Impresión Guía de Despacho**

Permite generar la guía de despacho asociada a la solicitud de venta de equipos o accesorios requeridos por un cliente.

### **Inventario Físico Segundo Conteo**

Permite definir el segundo conteo físico para una unidad de trabajo.

### **Inventario Físico Cierre**

Permite cerrar el conteo físico de inventario para una unidad de trabajo.

### **Justificación de Diferencias de Inventario**

Permite definir el comentario de los detalles del conteo con el fin de justificar las diferencias respecto al valor de inventario en el sistema.

### **Retiro de Lista Negra**

Permite habilitar ítems que se encuentran dados de baja.

### **Registro Lista Negra**

Permite registrar en el sistema equipos en pérdida de forma individual o masiva por medio de un archivo plano.





### **Requisición de Ítems**

Permite registrar el documento de requisición en el cual se determinan los ítems que un socio o tienda (unidad de trabajo) solicita a un proveedor logístico.

### **Registro de Ítems por Conteo Físico**

Permite registrar las cantidades obtenidas en el conteo físico de los ítems.

### **Traslado de Ítems**

Permite realizar el traslado de equipos y accesorios entre dos unidades de trabajo (bodegas, tiendas).

### **Traslado de Materiales por Archivo Plano**

Permite realizar el movimiento de los ítems que posee una unidad de trabajo a otra unidad de trabajo que posea la misma estructura jerárquica.



## Consultas

---

### **Clasificación de Ítems**

Permite consultar la clasificación de los ítems o materiales manejados por la empresa.

### **Consulta de Lista Negra**

Permite realizar una búsqueda de los ítems que se encuentran en estado DADO DE BAJA por pérdida.







## Reportes

---

### **Reporte de Costo Unitario del Ítem por Lista de Costos**

Permite generar reportes de los costos unitarios de los ítems por lista de costos.

### **Reporte de Equipos Reclamados**

Permite visualizar los cambios de equipo hechos en determinadas fechas.

### **Reporte de Equipos**

Permite verificar los equipos asociados a una tienda y su estado de inventario.

### **Reporte de Existencias**

Permite visualizar y verificar el stock actual de una tienda (unidad de trabajo).

### **Reporte de Inconsistencias por Conteo Físico**

Permite visualizar y generar un reporte detallado con los ítems que presentan inconsistencias posterior al conteo físico.

### **Reporte de Ítems en Tránsito**

Permite revisar los ítems que aún no se han recibido en tiendas internas.

### **Reporte de Listas de Costos de los Ítems**

Permite generar reportes de la lista de costos de los ítems.

### **Reporte de Mínimos y Máximos**

Permite revisar las ventas promedio y stock de seguridad necesarios para una tienda.





### **Reporte de Solicitud de Ítems**

Permite consultar los saldos de ítems por unidad de trabajo (tienda) que sirve de base para la solicitud de equipos/accesorios a proveedores.

### **Reporte de Solicitud de Ítems**

Permite consultar los saldos de ítems por unidad de trabajo (tienda) que sirve de base para la solicitud de equipos/accesorios a proveedores.





# **Ficha Técnica**

## **Gestión de Productos y Servicios**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

---

El módulo de **Gestión de Productos y Servicios**, por medio de sus herramientas, permite modelar de manera flexible y rápida los diferentes productos, planes comerciales, precios de instalación y flujos de trabajo que componen cada una de las líneas de negocio del prestador del servicio; así como las diferentes solicitudes que aplican sobre cada tipo de producto. De igual forma, brinda la posibilidad de tener información consolidada y única de productos y servicios, que se comparte entre las diferentes áreas de la organización.



## Alcance Funcional

---

- Configuración fácil y flexible del portafolio de productos y servicios de los prestadores de servicios.
- Gestión integrada de procesos, actividades y tareas de acuerdo con la forma de operar el negocio y las mejores prácticas de cada industria.
- Seguimiento del flujo de procesos, controlando la secuencia de actividades, tiempos empleados y actividades preliminares asociadas a la ejecución, lo cual permite tomar las acciones requeridas en caso de una falla en la atención de la solicitud.
- Configuración de características, componentes, conceptos de facturación y solicitud de los planes comerciales.
- Configuración de características y requisitos para determinar la aplicación de un valor de instalación durante la gestión comercial.
- Agrupación de planes comerciales para apoyar el proceso de venta.



## Funcionalidades

---

### **Definición de Solicitudes**

Open Smartflex proporciona los elementos necesarios para la definición de solicitudes que ofrece una empresa de acuerdo a los servicios prestados, ajustando las operaciones a sus necesidades y definiendo la información requerida para su registro.

### **Estructura de Servicios**

Esta funcionalidad permite modelar de manera flexible el portafolio de productos que componen cada una de las líneas de negocio del prestador de servicios, de acuerdo con la forma de operar el negocio y las mejores prácticas de cada industria.

### **Flujos de Negocio**

La gestión de flujos de negocio proporciona, las herramientas necesarias para definir los flujos de trabajo de una empresa con el objetivo de dar soporte a la operación relacionada con las solicitudes registradas en el sistema. Adicionalmente, permite editar las instancias de flujos de negocio creadas a partir de solicitudes y sus propiedades con el fin de finalizar su ejecución. También permite consultar gráficamente la ejecución de un plan de flujo generado cuando se registra una solicitud, identificando la actividad o proceso hasta donde se ha ejecutado una solicitud y su estado.

### **Oferta Comercial**

A partir de la definición de la estructura de servicios, las empresas prestadoras pueden definir su Oferta Comercial, especificando las características de los productos que van a ser





adquiridos por los clientes, así como sus políticas de venta y facturación recurrente. Adicionalmente, permite la agrupación de diversos productos con el fin de conformar paquetes y ofrecerlos a los clientes como parte de la oferta comercial de la empresa.



## Parametrización

---

### **Actividades para Comisionar**

Permite definir para cada tipo de solicitud y tipo de producto, la actividad con la cual se generará la orden que será insumo para el proceso de liquidación de comisiones para contratistas de atención al cliente.

### **Actividades para Servicios de Ingeniería**

Permite definir la actividad inicial de órdenes a ejecutar en los trámites de Venta a Constructoras y Venta de Servicios de Ingeniería, y se permite asociar a la actividad una modalidad de pago y un tipo de producto.

### **Actividades por Datos de Solicitud**

Permite configurar actividades a partir de un tipo de componente, clase de servicio o de un grupo de cada uno de ellos.

### **Actividades por Estado de Corte**

Permite definir las actividades asociadas a los tipos de productos y estados del proceso de corte.

### **Actividades por Tipo de Causal**

Para las solicitudes clasificadas como reclamaciones la gestión se realiza mediante órdenes. Esta opción permite indicar actividades con las cuales se generan dichas órdenes de acuerdo a causales de registro de la solicitud.

### **Actualización Datos Tipo de Producto**

Permite consultar y actualizar información asociada a los tipos de productos definidos en el sistema.



### **Actualizar Solicitudes Web**

Permite actualizar las solicitudes generando la versión web.

### **Análisis de Impacto**

Permite consultar si un proceso o actividad se está utilizando en diferentes flujos. Esto con el fin de determinar que flujos se impactarán por el cambio en un tipo de unidad.

### **Atributos**

Permite definir para cada uno de los componentes, los contenedores de datos y sus características y el valor de las sentencias de extracción. Adicionalmente, permite crear grupo de datos de órdenes y las características adicionales de los equipos.

### **Clases de Servicio**

Permite definir las clases de servicio (alternativas) e indicar los tipos de componentes para los que aplican.

### **Configuración de Planes por Causal**

Permite asociar a las causales de atención al cliente, los planes comerciales a los cuales aplican.

### **Configurador de Precios de Instalación**

Permite definir un conjunto de características y requisitos para determinar la aplicación de un valor de instalación durante la gestión comercial.

### **Crear Carpetas**

Permite definir las carpetas del configurador de flujos de negocio. Una carpeta es un contenedor creado para organizar los elementos constituyentes de los flujos de trabajo. La carpeta creada aparece en los insumos de procesos y actividades y corresponde a una agrupación lógica de actividades, procesos y flujos.







### **Crear Producto**

Permite determinar la composición de los productos soportados por la empresa.

### **Crear Solicitudes**

Permite crear o modificar los tipos de solicitud o trámites disponibles para facilitar la atención de los requerimientos del cliente y la gestión de los productos y servicios adquiridos por el mismo.

### **Criterios y Estados de Corte**

Permite definir criterio y estados de corte para el tipo de producto.

### **Dependencias**

Permite definir las dependencias de un tipo de producto, estableciendo la relación de los componentes y clases de servicio del tipo de producto en gestión.

### **Equivalencias de Atributos**

Permite seleccionar equivalencias entre el trámite y el proceso de workflow asociado. Ejecute esta opción cuando no sea posible realizar la asociación a través del Configurador de Solicitudes.

### **Formulario de Venta**

Permite definir la información que será solicitada en el momento de la venta del tipo de producto.

### **Gestión de Causales de Atención al Cliente**

Permite definir los tipos de causales de atención al cliente, las causales y las industrias para las que estas aplican.

### **Gestión Flujo de Negocio**

Permite determinar las actividades, procesos y procesos principales que componen un flujo de negocio, el cual es generado para la atención de las solicitudes.





### **Gestión de Grupos de Ofertas**

Permite gestionar la agrupación de planes comerciales.

### **Gestión de Planes Comerciales**

Permite definir los planes comerciales para los tipos de producto, con las características requeridas en el proceso de venta. Permite asociar a los planes comerciales lo siguiente:

- Componentes
- Alternativas
- Cobros recurrentes
- Cobros de solicitudes

### **Medios de Respuesta**

Permite crear, editar y eliminar los medios de respuesta que serán utilizados al momento de dar respuesta a las solicitudes que lo requieran. Adicionalmente, permite asociar los medios de respuestas a las industrias para las que aplican.

### **Parametrización por Tipo de Solicitud**

Permite asociar las guías de verificación por área organizacional y definir las causales de la solicitud según las respuestas de la guía.

### **Reglas de Cambio por Estado de Corte**

Permite definir por tipo de producto, las reglas que se deben aplicar para realizar los cambios de estado durante la ejecución de los procesos de conexión/desconexión.

### **Respuestas**

Permite definir las respuestas para las solicitudes, las cuales están disponibles al momento de atender una solicitud.



### **Respuestas por Causal**

Para las solicitudes clasificadas como reclamaciones, la gestión se realiza mediante órdenes. Esta opción permite indicar, según la causa de legalización, la respuesta que se dará en la atención de la solicitud.

### **Tipos de Causal por Tipo de Solicitud**

Permite definir para cada tipo de solicitud el tipo de causal que se puede aplicar.

### **Tipos de Componentes**

Permite establecer los diferentes tipos de servicio ofrecidos por la empresa y definir los tipos de componentes que conforman un servicio. Adicionalmente, permite indicar para qué industrias aplica cada uno de ellos.

### **Tipos de Fechas de Solicitudes**

Permite parametrizar tipos de fecha con el fin de asociar fechas adicionales a las solicitudes.

### **Tipo de Recepción**

Permite definir los diferentes medios a través de los cuales se podrán recibir los reclamos a un cliente y las industrias para las que aplican.

### **Tipo de Retiro**

Permite definir los tipos de retiro de un producto y las industrias para las que aplican.

### **Tipos de Suspensión**

Permite definir los tipos de suspensiones por tipo de producto.

### **Validar Flujos**

Permite realizar validaciones de los flujos de negocio agrupados por carpetas, las cuales podrán ser seleccionadas por el usuario para realizar las validaciones sobre los flujos







contenidos en las mismas. Además permitirá ingresar al contenido de las carpetas y seleccionar el o los flujos que se deseen validar.





## Operación

---

### **Activar Plan**

Permite reiniciar un plan que se encuentre en estado suspendido, a partir de la última ejecución que se realizó dentro del flujo de dicho plan.

### **Actualización de Reglas**

Permite copiar las reglas configuradas en el flujo a una instancia que se consulta a partir de un identificador.

### **Actualización de Valores en Plantillas de Cotización**

Permite actualizar los valores unitarios de actividades y materiales con los valores vigentes para las plantillas de cotización.

### **Adicionar Tarea**

Permite seleccionar actividades de las plantillas y adicionarlas como tareas, dentro del flujo de un plan que se encuentre en estado suspendido.

### **Adjuntar Guion**

Permite adjuntar guiones a los tipos de solicitud.

### **Eliminación de Procedimientos Obsoletos**

Permite programar la eliminación de procedimientos obsoletos asociados a las reglas configuradas en las actividades y procesos de un flujo de negocio.

### **Eliminar Guion**

Permite eliminar guiones asociados a un tipo de solicitud.





### **Estado de Acción de Registro de Solicitudes**

Permite consultar los errores presentados en el proceso de registro de la solicitud y reenviar el proceso cuando se haya corregido la inconsistencia.

### **Exportar Actividad**

Permite exportar la configuración de las actividades de flujos de negocio junto con su composición. Se divide en dos tipos de *exports*, el primero contiene la definición de *core* de las actividades, llamado *Export DLN*, y el segundo, la relación del *core* DLN con cada industria, llamado *Export DLN-DBI*. Los *exports* DLN-DBI generarán un archivo por cada industria asociada.

### **Exportar Flujo**

Permite exportar la configuración de los flujos de negocio junto con su composición. Se divide en dos tipos de *exports*, el primero contiene la definición de *core* de los flujos de negocio, llamado ***Export DLN***, y el segundo, la relación del *core* DLN con cada industria, llamado ***Export DLN-DBI***. Los *exports* DLN-DBI generarán un archivo por cada industria asociada.

### **Exportar Configuración de Solicitudes**

Permite exportar la configuración de los tipos de solicitud y su composición. Se divide en dos tipos de *exports*, el primero contiene la definición de *core* del tipo de solicitud, llamado ***Export DLN***, y el segundo, la relación del *core* DLN con cada industria, llamado ***Export DLN-DBI***. Los *exports* DLN-DBI generarán un archivo por cada industria asociada.

### **Exportar Configuración de Tipos de Producto**

Permite exportar a un archivo la configuración de los tipos de productos seleccionados, incluyendo su composición. Se divide en dos tipos de *exports*, el primero contiene la definición de *core* del tipo de producto, llamado ***Export DLN***, y el segundo, la relación del *core* DLN con cada industria, llamado ***Export DLN-DBI***. Los *exports* DLN-DBI generarán un archivo por cada industria asociada.







### **Exportar Información de Atención al Cliente**

Permite exportar los datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la ejecución de los procesos de atención al cliente. Tal información equivale a: medios o canales de comunicación, tipos de recepción, tipos de retiro y tipos de impedimentos.

### **Exportar Proceso**

Permite exportar la configuración de los procesos de flujos de negocio junto con su composición. Se divide en dos tipos de *exports*, el primero contiene la definición de *core* de los procesos, llamado **Export DLN**, y el segundo, la relación del *core* DLN con cada industria, llamado **Export DLN-DBI**. Los *exports* DLN-DBI generarán un archivo por cada industria asociada.

### **Exportar Tipos de Producto**

Permite exportar los datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de tipos de producto, como lo son los tipos de componentes y clases de servicio. Esta información es necesaria para la creación de tipos de producto por medio de la opción Configurador de Productos.

### **Exportar Tipos de Solicitudes**

Permite exportar los datos básicos de industria sin dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de tipos de solicitudes, como lo son los tipos de causales y causales.

### **Exportar Transiciones de Estados**

Permite exportar las transiciones de estado de las solicitudes.

### **Exportar Validaciones de Atributos**

Permite exportar los datos básicos de industria sin dependencias y corresponde a la información DBI requerida en la **Gestión de Validaciones de Atributos - GEGVA**.





### **Modificar Tarea**

Permite visualizar gráficamente el estado en que se encuentra un flujo de negocio y/o modificar características de una tarea o proceso ejecutada o pendiente por ejecutar según sean las necesidades de ejecución dentro de un flujo dado.

### **Recupera Instancias**

Permite ejecutar nuevamente la instancia con el fin de eliminar las inconsistencias que se hayan generado durante la ejecución de la misma.

### **Reenvío de Actividades de WF para Órdenes**

Permite procesar nuevamente (reenviar) una actividad para componente/motivo/paquete para que sea ejecutada luego de que la inconsistencia presentada ha sido solucionada.

### **Reenvío de Actividades de Workflow para los Componentes**

Permite enviar a procesar una actividad de un flujo, a nivel de componente, que presentó alguna inconsistencia en su ejecución. Esta es reenviada luego de que el inconveniente haya sido solucionado para que el flujo de negocio pueda continuar.

### **Reenvío de Actividades de Workflow para los Motivos**

Permite enviar a procesar una actividad de un flujo, a nivel de motivo, que presentó alguna inconsistencia en su ejecución. Esta es reenviada luego de que el inconveniente presentado haya sido solucionado para que el flujo de negocio pueda continuar.

### **Reenvío de Actividades de Workflow para los Paquetes**

Permite enviar a procesar una actividad de un flujo, a nivel de solicitud, que presentó alguna inconsistencia en su ejecución. Esta es reenviada luego de que el inconveniente presentado haya sido solucionado para que el flujo de negocio pueda continuar.

### **Suspender Plan**

Permite detener la ejecución de un plan cambiando el estado del mismo a suspendido, con el fin de poder realizar las modificaciones necesarias dentro del flujo de dicho plan.





## **Visor de Flujos de Negocio**

Permite realizar la consulta visual de un flujo de negocio asociado a una solicitud.







## Consultas

---

### **Acciones de Transición de Estados**

Permite consultar las transiciones y las equivalencias de los estados de las solicitudes de acuerdo a la acción a realizar sobre cada uno de ellos.

### **Consulta de Áreas de Atención**

Permite consultar las áreas de atención.

### **Consulta de Planes Comerciales**

Permite consultar la información asociada a los planes comerciales.

### **Consulta de Precios de Instalación**

Permite consultar los precios de instalación que serán utilizados en el proceso de ventas.

### **Consulta de Tipos de Solicitud**

Permite consultar los tipos de solicitud.

### **Editor de Instancias de Flujos de Negocios**

Permite abrir el flujo de ejecución que se ha llevado a cabo en un plan, identificando la unidad (tarea o proceso) hasta donde ha llegado la ejecución y el estado en que dicha unidad se encuentra.





# **Ficha Técnica**

## **Venta y Atención al Cliente**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Open Smartflex a través de su módulo de **Ventas y Atención al Cliente**, soporta los procesos comerciales de las empresas prestadoras de servicios, atendiendo solicitudes, quejas y autorizaciones especiales, así como la interacción final con los clientes. Además, brinda información consolidada y detallada de los clientes y sus productos, permitiéndoles a los funcionarios de las empresas, proporcionar respuestas ágiles y oportunas a las necesidades de éstos. Además, realiza la administración de la fuerza de ventas y de atención al cliente de las empresas o de un área de atención externo, así como la definición de los medios de recepción y tipos de solicitud a atender.

Adicionalmente, Open Smartflex cuenta con el gestor de productos, que facilita los procesos comerciales a través de la venta o modificación de uno o más productos acorde con su factibilidad, o empleando solicitudes de venta preconfiguradas acorde con las mejores prácticas de la industria para realizar la venta o suscripción de productos.



## Alcance Funcional

---

- Registro y gestión de solicitudes de venta y postventa de manera individual y masiva.
- Visión unificada del cliente, dado que es posible consultar información comercial como los productos, contratos, pagos y financiaciones de un cliente e información técnica como órdenes de servicio y daños presentados en una única área de atención.
- Soporte de la venta por formularios preimpresos, controlando la numeración, distribución entre los vendedores, el registro de la venta en el sistema y el control de los pagos de los clientes asociados a la venta.
- Soporta el proceso de garantías comerciales.
- Registro y gestión de peticiones, quejas y reclamos.
- Control mediante reportes, de los tiempos de atención de las solicitudes y quejas por servicio.
- Gestión de los documentos asociados a los clientes, contratos, solicitudes y productos.
- Penalización por cancelación anticipada de los servicios contratados.



## Funcionalidades

---

### Acuerdos de Nivel de Servicio

La funcionalidad de **Acuerdos de Nivel de Servicio** permite definir los tiempos de respuesta que serán usados para evaluar el desempeño, en la gestión de las solicitudes realizadas por los clientes.

### Archivos Adjuntos

La funcionalidad de **Archivos Adjuntos** es un mecanismo que permite adjuntar y visualizar documentos en diferentes niveles de toda la aplicación. Los documentos adjuntos son utilizados como soporte de la interacción con el cliente, evidencia, o simplemente porque son requeridos para ejecutar algún proceso.

### Atención al Cliente

La funcionalidad de **Atención al Cliente** permite la creación de clientes, contratos, la venta o retiro de productos por solicitud del cliente, la visualización de los planes comerciales, así como las solicitudes postventa.

### Calificación y Reporte de Clientes

La funcionalidad de **Calificación y Reporte de Clientes** permite efectuar el cálculo de la calificación a los clientes (*scoring*) y puede ser: interno, según los parámetros y criterios





definidos por la empresa prestadora de servicios; o externo, según la consulta directamente en entes crediticios externos. Estos cálculos se basan en reglas previamente definidas, que junto con rangos y variables permite determinar el puntaje de *scoring* final para los clientes.

## **Cotizaciones**

La funcionalidad de **Cotizaciones** permite el registro e impresión de cotizaciones para diversas solicitudes, con el fin de estimar los costos de las actividades a realizar y los materiales necesarios para ejecutar los trabajos planeados. Adicionalmente, permite crear plantillas de cotización para ventas de productos específicos a través del servicio al cliente.

## **Fidelización por Puntos**

La funcionalidad de **Fidelización por Puntos** permite realizar la configuración para otorgar puntos a los clientes por cada pago realizado. Estos pueden ser canjeados, según las políticas de la empresa, por premios o descuentos sobre el valor de la factura.

## **Garantías Comerciales**

La funcionalidad de **Garantías Comerciales** permite registrar, aprobar, controlar, atender y en general gestionar las diferentes garantías que el arrendador solicita al arrendatario en el momento de celebrar un contrato de arrendamiento, con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios el pago de las facturas correspondientes.

## **Gestión de Solicitudes**



Posterior a la adquisición de un producto o servicio con una empresa prestadora de servicios, los clientes pueden realizar diversas solicitudes a la empresa prestadora de servicios. Mediante la funcionalidad de **Gestión de Solicitudes** es posible asociar características especiales para su registro y atención.

## Guías de Verificación

La funcionalidad de **Guías de Verificación** apoyan el trabajo de los funcionarios de atención al cliente en el momento de soporte, teniendo como base una guía de preguntas y posibles respuestas que al seleccionar las opciones y secuencia adecuadas, permiten dar una respuesta correcta y final al cliente. Funcionan como un árbol de decisión sobre el que se navega de forma intuitiva y se puede configurar la navegación entre otras guías según las respuestas dadas.

## Impedimentos

La funcionalidad de **Impedimentos** le permite a la empresa prestadora de servicios definir restricciones a sus clientes con el fin de impedir el acceso a nuevos servicios o realizar modificaciones sobre los actualmente contratados. Los impedimentos pueden aplicar para clientes con deudas vencidas, predios en procesos jurídicos o clientes con un comportamiento financiero desfavorable y se pueden en diversos niveles.

## Peticiones, Quejas y Reclamos

La funcionalidad de **Peticiones, Quejas y Reclamos** corresponden a lo que se conoce como solicitudes, las cuales se diferencian entre sí por el tipo de solicitud. Para gestionar estos requerimientos expresados en PQR, se realiza el registro, investigación y atención de la solicitud, y notificación de la respuesta al cliente.



## **Venta Mercado Masivo**

La funcionalidad de **Venta Mercado Masivo** proporciona el flujo de trabajo necesario y personalizable para las ventas en un mercado de masa. Estas ventas son estándar, lo cual implica que responden a una única secuencia de pasos para toda su población. Productos como líneas móviles, internet y televisión son ejemplos de procesos de venta que se pueden estandarizar.

## **Vinculación de Clientes**

La funcionalidad de **Vinculación de Clientes** permite a través del componente de vinculación de Open Smartflex, crear o modificar el registro de clientes, contratos o productos; y un ejecutor que se encarga de cargar toda la configuración del componente y mostrarla en pantalla, para gestionar la información asociada a los nuevos clientes, nuevos contratos o nuevos productos.



## Parametrización

---

### **Actividades Económicas**

Permite definir la profesión o actividad principal (para el caso de una empresa) a la que se dedica el cliente que se está registrando, definiendo además, las industrias para las que aplica.

### **Actividades Laborales**

Permite definir la ocupación que posee el cliente y su cónyuge al momento de ingresarlo al sistema, definiendo además, las industrias para las que aplica.

### **Acuerdo de Nivel de Servicio**

Permite realizar la configuración de los acuerdos de nivel de servicio para un tipo de producto y tipo de solicitud.

### **Catálogo de Accesorios Canjeables por Puntos**

Permite definir para cada accesorio, la cantidad de puntos requeridos para que estos sean canjeados.

### **Catálogo de Componentes Canjeables por Puntos**

Permite definir para cada componente, la cantidad de puntos requeridos para que estos sean canjeados.

### **Clase de Servicio**

Permite definir los diferentes tipos de servicios prestados por la empresa.

### **Clases de Garantía**







Permite registrar la clasificación que la empresa prestadora de servicios maneja para las garantías.

### **Configuración de Archivos Adjuntos**

Permite definir la estructura de directorios y/o la URL en donde se almacenan los archivos adjuntos.

### **Configuración de Categorías de Cliente**

Permite definir la categoría del cliente según el *scoring* obtenido en el proceso de *Scoring* Masivo de Clientes.

### **Configuración de Clasificación por Rangos**

Permite definir los rangos de *scoring* con los cuales se asigna la categoría a un cliente.

### **Configuración de Rangos de Variables**

Permite para cada una de las variables utilizadas en el cálculo del *scoring*, definir el valor parcial de *scoring* según un rango establecido.

### **Configurar Registro de Clientes**

Permite configurar por tipo de documento la información que se debe solicitar al momento de adicionar o modificar un cliente.

### **Configurar Registro de Contratos**

Permite configurar la información que se solicitará al momento de adicionar un nuevo contrato o al momento de modificar los datos del mismo.

### **Configurar Registro de Productos**

Permite configurar por tipo de producto, la información que se manejará al momento de actualizar los datos del usuario o propietario de un producto.

### **Criterios y Tipos de Asignación**



Permite definir los criterios para un tipo de asignación para solicitudes.

### **Definición de Acciones por Evento**

Permite configurar las acciones soportadas por eventos.

### **Definición de Datos Adicionales para Componentes Gestión de Productos**

Permite definir por cada solicitud que datos adicionales se deben solicitar al momento de su registro.

### **Definición de Funciones por Evento**

Permite configurar las funciones soportadas por eventos.

### **Definición Modelo de Datos Lógico**

Permite asociar nuevas características sobre los modelos de datos disponibles. Cada modelo cuenta con una configuración por defecto de entidades, atributos, reglas de inicialización, reglas de validación, expresiones de navegación, entre otras.

### **Esquema de Contratación**

Permite configurar el esquema de contratación que se utiliza para el registro e impresión de una cotización.

### **Estados Civiles**

Permite registrar los diferentes estados civiles para un cliente e indicar las industrias a las que aplica.

### **Guías de Verificación**

Permite la creación, consulta y modificación de guías de verificación, las cuales pueden incluir preguntas de respuesta única o múltiple.

### **Información Sobre la Conducta de Pago**

Permite definir las conductas de pago de los clientes.



### **Lista de Chequeo**

Permite definir los ítems o documentos que hacen parte o conforman un tipo de lista de chequeo.

### **Lista de Chequeo por Tipo de Cliente**

Permite definir las listas de chequeo que aplican a cada tipo de cliente.

### **Medio o Canal de Comunicación**

Permite registrar los medios o canales de comunicación que tiene la empresa de servicios con sus clientes.

### **Niveles de Estudio**

Permite definir el nivel de escolaridad de los clientes y familiares e indicar las industrias para las que aplica.

### **Niveles de Ingreso**

Permite definir el nivel de ingresos mensuales de una persona, así como asociarle un rango y una puntuación. Adicionalmente, permite indicar a qué industrias pertenece cada uno de los niveles.

### **Parametrización de Asignación de Área**

Permite definir los criterios para la asignación de áreas organizacionales, acuerdo de nivel de servicio, entre otros conceptos, estos son tenidos en cuenta en la atención de solicitudes.

### **Pasatiempos**

Permite definir los pasatiempos del cliente e indicar las industrias a las que aplican.

### **Planes de Arrendamiento**

Permite definir las diferentes condiciones o planes de arriendo que se utilizan en la venta de ítems bajo esta modalidad.





### **Planes de Arriendo por Ítem y Plan Comercial**

Permite definir para cada ítem el plan comercial en el que se ofrece, además del plan de arriendo que aplica cuando se venda el plan comercial.

### **Profesiones**

Permite definir las profesiones que se pueden asociar a los clientes de la empresa y las industrias a las que aplican.

### **Segmentos de Mercado**

Permite definir los diferentes segmentos del mercado y las industrias para las que estos aplican.

### **Temas de Interés**

Permite definir los temas de mayor interés de los clientes y las industrias para las que aplica

### **Tipo de Cliente**

Permite diferenciar los clientes que posee la empresa de servicios, generalmente esta diferenciación se realiza de acuerdo con su actividad socioeconómica o sectores económicos y jurídicos. De igual forma permite definir a cuales clientes de la empresa de servicios, se les puede aplicar o no los procesos de desconexión y retiro temporal por no pago. Adicionalmente permite determinar las industrias para las que aplica

### **Tipo de Institución Educativa**

Permite indicar los tipos de institución educativa.

### **Tipos de Discapacidad**

Permite definir los tipos de limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona y las industrias para las que aplica

### **Tipos de Identificación**



Permite definir los tipos de documento que identifican a una persona y las industrias para las que aplica.

### **Tipos de Lista de Chequeo**

Permite registrar los diferentes tipos de listas de chequeo para documentación exigida para la vinculación de un cliente. Es decir, permite agrupar los documentos a ser exigidos en un momento determinado. Adicionalmente, permite indicar para qué industrias aplican las listas registradas.

### **Tipos de Referencia**

Permite registrar las referencias que serán solicitadas a los clientes, en el momento en el que éste realice una solicitud. Por ejemplo: referencia familiar, laboral, entre otros. Adicionalmente permite indicar para qué industrias aplican dichas referencias.

### **Tipos de Teléfono**

Permite definir los tipos de teléfono e indicar a qué industrias aplican.

### **Tipos de Vivienda**

Permite definir el tipo de vivienda del cliente, es decir, si es propia, alquilada, de unos parientes, entre otros. Adicionalmente, permite indicar para qué industrias aplican dichos tipos de vivienda.

### **Tipos de Archivos Adjuntos**

Permite registrar los diferentes tipos de archivos que se pueden adjuntar en el proceso de Carga de Archivos.

### **Tipos de Comentario**

Permite crear una subcategoría dentro de la clasificación de las observaciones, una clase de comentario puede agrupar varios tipos de comentario.

### **Tipos de Figuración**

Permite consultar las diferentes figuraciones soportadas por el prestador de servicios; es decir, el nombre con el cual se desea figurar (aparecer) un cliente publicado en un medio específico.

### **Tipos de Garantía**

Permiten determinar los tipos de garantías que se asocian a los equipos, así como los días de cobertura durante los cuales permanece vigente la garantía.

### **Tipos de Guías de Verificación**

Permite definir los tipos de guías de verificación para ser empleadas en la creación de Guías de Verificación.

### **Tipos de Identificación Válidos por Tipo de Contribuyente**

Permite establecer qué tipos de identificación son válidos para un determinado tipo de contribuyente (cliente); así mismo permite adicionar, eliminar y modificar registros.

### **Tipos de Impedimentos**

Permite la gestión de los tipos de impedimento por industria. Un tipo de impedimento es definido como una imposibilidad del motivo para continuar con un proceso determinado.

### **Tipos de Obra**

Permite configurar el tipo de obra que se utiliza para el registro e impresión de una cotización.

### **Tipos de Relación Comercial**

Permite consultar los tipos de relaciones comerciales entre el producto amparador y amparado respecto al corte, reconexión y suspensión del servicio.

### **Valor de Opción de Compra por Ítem y Mes**

Permite especificar para cada ítem, el valor de opción de compra a cobrar según el número de mes en el que vaya el arrendamiento. El concepto con el cual es liquidado dicho valor



cuando se solicite la opción de compra de un equipo, corresponde al concepto de cobro de opción de compra definido en las condiciones de arrendamiento del equipo.

## Operación

---

### **Actualización del Orden de Atención de las Órdenes de una Solicitud**

Permite actualizar el nivel de prioridad de las órdenes de una solicitud, sobre todo cuando existe un cliente particular, al que se requiere dar mayor prioridad.

### **Anulación de Solicitudes**

Permite dar por finalizada la gestión de una solicitud registrada en la aplicación, esto debido a una decisión tomada por el cliente o por la empresa prestadora de servicios. El proceso aplica sobre solicitudes que no se encuentren atendidas o anuladas.

### **Anular Cotización**

Permite realizar la anulación de una cotización que esté asociada a una solicitud.

### **Asignación de Fechas de Solicitudes**

Permite asociar una fecha a una solicitud según la configuración realizada en el tipo de fecha seleccionado.

### **Asignación y Cancelación de Puntos**

Permite la asignación o cancelación de puntos por periodo de facturación a un contrato específico.

### **Atributos por Grupo de Atributos**

Permite crear conjuntos o grupos de atributos, asociarles un orden y definir las propiedades de cada atributo, así como asociarle a cada atributo (si este lo requiere) una regla de inicialización y una de validación.

### **Call Center**

Permite activar o desactivar la interfaz con el call center de la empresa, este es utilizado para registrar las llamadas/interacciones del cliente.

### **Cancelación de Impedimentos**

Permite cancelar impedimentos por medio de carga de archivos, estos son definidos previamente por la empresa prestadora de servicios.

### **Cancelar Impedimentos de Solicitud**

Permite inactivar impedimentos asociados a una solicitud.

### **Carga de Archivos**

Permite adjuntar archivos en las funcionalidades de gestión de la atención al cliente, gestión de lecturas, consulta y administración de pérdidas no operacionales, consulta y administración de órdenes y consulta de fallas.

### **Carga Masiva de Impedimentos**

Permite cargar impedimentos a partir de un archivo plano.

### **Copiar Plantilla de Cotización**

Permite copiar la plantilla de las cotizaciones previamente creadas.

### **Datos Adicionales del Cliente**

Permite acceder a la información del cliente, desplegada en el componente de vinculación en modo consulta.

### **Descargar Archivo**

Permite descargar los archivos que han sido adjuntados previamente.



### **Direccionalidad**

Permite consultar las múltiples direccionalidades que pueden existir dentro de los módulos de atención al cliente y mediador de servicios.

### **Eliminación de Archivos**

Permite borrar los archivos adjuntos.

### **Export de Configuración de Archivos Adjuntos**

Permite exportar a un archivo la información relacionada con la configuración de archivos adjuntos.

### **Export de Acciones por Evento**

Permite exportar la parametrización de eventos sobre un ejecutable realizada mediante la opción Definición de Acciones por Evento, en dicha parametrización un evento identifica un comportamiento del aplicativo sobre el cual se valida un comportamiento.

### **Export de Configuración de Registro de Clientes**

Permite exportar la configuración relacionada con el registro de clientes junto con su composición.

### **Export de Configuración de Registro de Contratos**

Permite exportar la configuración relacionada con el registro de contratos junto con su composición.

### **Export de Configuración de Registro de Productos**

Permite exportar la configuración relacionada con el registro de productos junto con su composición.

### **Exportar Plantillas de Cotización - DBCS**

Permite exportar la información de plantillas de cotización.

### **Exportar Productos Canjeables por Puntos - DBCS**

Permite exportar la información de los diferentes productos canjeables por puntos.

### **Generación de Certificados**

Permite la impresión de los diferentes certificados a partir de una solicitud, estos son: paz y salvo, estado de cuenta, etc.

### **Generación de Notificaciones por Solicitud**

Permite la generación de notificaciones de tipo impresión, mail y la ejecución manual de las mismas.

### **Gestión de Plantillas de Cotización**

Permite registrar las plantillas de cotización que son utilizadas en el proceso de Venta y Gestión de Productos.

### **Impedimentos**

Permite ingresar y consultar la información de los impedimentos, que la empresa de prestadora de servicios les define a sus clientes.

### **Importar Configuración de Archivos Adjuntos**

Permite importar la información correspondiente a la parametrización de los archivos adjuntos.

### **Importar Plantillas de Cotización - DBCS**

Permite importar las plantillas de cotización que han sido exportadas previamente por medio de la opción Exportar Plantillas de Cotización - DBCS.

### **Importar Productos Canjeables por Puntos DBCS**

Permite importar los productos canjeables por puntos que han sido exportados previamente por medio de la opción Exportar Productos Canjeables por Puntos - DBCS.

### **Impresión de Notificaciones por Solicitud**

Permite la impresión de notificaciones por solicitud.

### **Modificación de Identificación del Cliente**

Permite el cambio de tipo y número de identificación del cliente.

### **Recuperación de Productos**

Permite identificar las solicitudes de retiro de producto para intentar persuadir al usuario de que cancele su solicitud mediante ofrecimiento de promociones.

### **Registro de Clientes**

Permite vincular nuevos clientes registrando la información requerida con base en el tipo de identificación.

### **Registro de Contratos**

Permite ingresar la información básica y adicional de los contratos. Este componente se despliega en las formas donde se requiere ingresar información de contratos.

### **Registro de Comentarios de Interacciones CIC**

Permite registrar la información del resultado de un contacto con el cliente y de los procesos o consultas que realiza el operador del aplicativo.

### **Registro de Reclamos por Cargos**

Permite ingresar reclamos por cargos cobrados sobre los conceptos básicos tales como cargo básico, consumo local, interconexión y otros cargos, ya sean originados por la deuda pendiente del cliente al proveedor de servicios o servicios prestados por este, posterior a la instalación del servicio.

### **Registro de Reclamos por Pago No Abonado**

Permite registrar el reclamo que hace un cliente, cuando ha efectuado un pago y esté no ha sido descargado en el sistema de la empresa proveedora de servicios.





### **Registro de Recursos de Queja**

Permite registrar las quejas generales presentadas por los clientes del prestador de servicios respecto a las solicitudes de tipo recurso de reposición o recurso de reposición con subsidio de apelación.

### **Registro de Recursos de Reposición**

Permite a los clientes del proveedor de servicios interponer un recurso de reposición cuando este no está conforme con la respuesta dada en la atención de una solicitud.

### **Registro de Recursos de Reposición con Subsidio de Apelación**

Permite a los clientes de la empresa de servicios interponer un recurso de reposición cuando no quedó conforme con la respuesta dada en la atención del reclamo y enviar una copia de la apelación a la superintendencia.

### **Respuesta a Solicitud**

Permite asociar una respuesta a una solicitud.

### **Retención de Productos**

Permite ofrecer promociones y/o nuevas ofertas comerciales con la intención de evitar el retiro de un producto por una solicitud del cliente. La retención de clientes inicia cuando se hace retiro de productos o componentes.

### **Retiro Voluntario**

Permite registrar la solicitud para realizar el retiro del servicio o componentes del servicio por petición del cliente.

### **Scoring Masivo de Clientes**

Permite efectuar el cálculo de *scoring* a los clientes.



### **Traslado de Productos**

Permite realizar el traslado de productos a otra dirección de instalación, validando la factibilidad de ellos en la nueva dirección registrada. Adicionalmente, se puede realizar la venta de nuevos productos y planes comerciales para esa dirección.

### **Venta de Accesorios**

Permite realizar la venta de accesorios asignados a bodegas específicas, según el área de atención y funcionario seleccionado.

### **Venta de Eventos PPV**

Permite realizar la venta de eventos *Pay Per View* (PPV) que estén disponibles para ver en un horario y en un canal determinado.

### **Venta y Gestión de Productos**

Permite realizar la venta de productos solicitados por el cliente, incluyendo varios productos del mismo tipo, de acuerdo con la factibilidad sobre una dirección. Adicionalmente, permite realizar una venta conjunta de los planes comerciales y promociones a través de los Grupos de Ofertas, así como, la ejecución de los siguientes procesos:

- Cambio de Aforado a Medible
- Cambio de Carga Contratada
- Cambio de Plan Comercial
- Desempaquetamiento de Productos
- Modificación de Componentes
- Modificación de Paquetes de Unidades Incluidas

### **Venta no Concretada**

Permite registrar los datos de la gestión del proceso de venta que no se pudo finalizar. Aplica cuando el cliente no desea realizar la compra o cuando la operación se cancela por otras causas.



### **Ver Documentos**

Permite visualizar documentos que se encuentren almacenados en un sistema externo cuya ubicación se identifica a través de una URL.







## Consultas

---

### **Consulta de Clientes**

Permite consultar la información de un cliente, sus productos, contratos, datos personales, garantías y relaciones comerciales.

### **Consulta de Contratos**

Permite consultar la información detallada de un contrato asociado a un cliente, garantías y relaciones comerciales.

### **Consulta de Estados de Cuenta**

Permite consultar la información del estado de cuenta de un cliente.

### **Consulta de Estado de Cuenta por Fecha**

Permite consultar la información de los estados de cuenta y notas de facturación asociados a un cliente o contrato.

### **Consulta de Estado de Programas de Scoring Masivo**

Permite efectuar la consulta del estado del proceso de cálculo de *scoring*, filtrada por fecha de inicio, fecha final y tipo de cliente.

### **Consulta de Gestión de Eventos de Acceso Condicional**

Permite consultar los eventos de acceso condicional.

### **Consulta de Plantillas de Cotización**

Permite consultar la información de las plantillas de cotización previamente creadas mediante la opción gestión de plantillas de cotización.

### **Consulta de Procesos Ejecutados**

Permite consultar el avance de los procesos masivos que son utilizados por las funcionalidades de atención al cliente.

### **Consulta de Programas de Televisión**

Permite consultar los programas de televisión disponibles para la Venta de Eventos PPV.

### **Consulta de Productos**

Permite consultar la información detallada de un producto asociado a un cliente o a un contrato, los componentes, estados de cuenta, solicitudes, garantías y relaciones comerciales.

### **Consulta de Saldo Pendiente**

Permite consultar la deuda pendiente de un suscriptor con la empresa.

### **Consulta de Solicitudes**

Permite consultar todos los trámites (quejas, reclamos, daños, solicitudes e interacciones) realizados por un cliente y la información detallada de cada uno de ellos.

### **Consulta de Solicitudes de Eventos PPV**

Permite realizar la consulta de los eventos *Pay Per View* (PPV) de una solicitud.

### **Consulta de Variables de Scoring por Cliente**

Permite consultar las variables de *scoring* que se han aplicado a cada uno de los clientes de la empresa.

### **Histórico de Cambios**

Permite consultar el histórico de cambios a nivel de cliente, contrato, producto y/o componente.



## **Visualización de Archivos**

Permite consultar los archivos que han sido adjuntados previamente.







## Reportes

---

### **Reporte de Cargos por Trámite**

Permite generar reportes con la información de los cargos por trámite.

### **Reporte de Llamadas por Cargo por Trámite**

Permite generar reportes con la información de las llamadas por cargo por trámite.

### **Reporte de Pago no Abonado**

Permite generar reportes con la información de los pagos no abonados.

### **Reporte de Quejas**

Permite generar reportes con la información de las quejas.

### **Reporte de Solicitudes de Traslados**

Permite visualizar aquellas solicitudes del tipo ingresado como parámetro que tienen asociadas solicitudes de traslado o cambio de dirección que aún se encuentran pendientes.





## Tableros de Control

---

### Solicitudes Pendientes para la Semana en Curso y Atrasadas

Permite conocer la información y el detalle para las solicitudes de altas, bajas y PQR. En este tablero de control es posible visualizar todas las solicitudes que se encuentran incumplidas. En cuanto a las solicitudes pendientes, se muestran aquellas que tienen fecha de atención dentro de la semana en curso, mayor a la fecha de consulta.





# Ficha Técnica Constructoras

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## CONSTRUCTORAS

---

El módulo de **Constructoras** permite soportar los proyectos de expansión de red ejecutados por urbanizadoras o proyectos de construcción, permitiendo registrar la solicitud de venta a constructoras para generar las órdenes de trabajo para la revisión y aprobación de diseños por medio de la planeación de trabajos, la cotización de actividades, la generación de las actividades de instalación y finalmente la facturación de los productos creados.



## Alcance Funcional

---

- Administración de las solicitudes de venta y retiro en forma individual o masiva, así como la generación del pedido de venta y la visualización del resumen del pedido.
- Gestión de solicitudes de cambio de planes comerciales o de contrato y traslado de productos.
- Retención de productos mostrando la oferta de retención y el proceso de recuperación de productos.
- Gestiona la venta por formularios preimpresos teniendo en cuenta la numeración, el manejo de rangos de distribución entre los vendedores y el registro de la venta.



## Funcionalidades

---

### Constructoras

A través de la funcionalidad de **Constructoras**, Open Smartflex facilita los procesos de venta y postventa a clientes urbanizadores y constructores a través de contratos de construcción que contiene la planeación de trabajos, la cotización de actividades, la generación de las actividades de instalación y finalmente la facturación de los productos creados.





## Operación

---

### **Actualización de Valores Unitarios**

Permite realizar cambios en los valores unitarios de las actividades y materiales luego de aprobada una cotización.

### **Condiciones de Financiación**

Permite definir las condiciones de financiación de la cotización.

### **Copiar Cotización**

Permite incluir información asociada de las cotizaciones previamente creadas.

### **Definición de Información Adicional de Obra**

Permite definir información requerida para la creación de productos o para la asignación de actividades a direcciones asociadas a la solicitud de venta a constructoras.

### **Información de Obra**

Permite registrar información respecto a las características de la obra a ejecutar, para efectuar los trabajos propios de la contratación.

### **Imprimir Cotización**

Permite imprimir una cotización de acuerdo a una configuración de extracción y mezcla seleccionada.

### **Importar Planeación**

Permite incluir a la cotización, las actividades y materiales planeadas al legalizar las órdenes generadas a partir de la solicitud de venta a constructoras.





## **Registro/Impresión de Cotización**

Permite registrar e imprimir de una cotización, la cual incluye tipos de trabajo, actividades y materiales.



# Ficha Técnica

## Portal de Autogestión

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## PORTAL DE AUTOGESTIÓN

---

El módulo **Portal de Autogestión** es un integrador de información, servicios y aplicaciones que se establece como un canal de comunicación directa entre el prestador de servicios y sus clientes o prospectos, facilitándoles la administración de sus productos y la gestión de solicitudes que estos requieran a través de la web.

## **Alcance Funcional**

---

- Administración de cuentas desde el Portal de Autogestión.
- Configuración fácil y flexible del contenido del Portal de Autogestión.
- Gestión y ejecución integrada de procesos y consultas.
- Simulación de consumos y facturación para clientes y prospectos.
- Gestión de solicitudes de venta y postventa (peticiones, quejas y reclamos).
- Ejecución de pagos en línea y consulta de pagos.



## Funcionalidades

---

### **Autogestión del Cliente**

Permite al prestador de servicios agilizar procesos como la visualización de consumos y promedios, pago de la última factura, validación de lecturas en equipos y solicitud de nuevos servicios. Adicionalmente, los clientes pueden gestionar y consultar la información relacionada con los productos contratados, peticiones, quejas y reclamos.





## **Parametrización**

---

### **Aparatos Domésticos por Ambientes**

Permite asociar los aparatos domésticos a los diferentes ambientes del hogar.

### **Configuración del Usuario de Conexión del Portal de Autogestión**

Permite configurar el usuario maestro del portal de autogestión.

### **Generación del archivo de Tipos de Identificación del PAG**

Permite generar el archivo con los posibles tipos de identificación vigentes para ser usados en el portal de autogestión.

### **Parametrización Pagos en Línea**

Permite parametrizar la pasarela de pagos para hacer efectivas las transacciones de pagos de facturas.

### **Parametrización Portal de Autogestión**

Permite establecer la configuración necesaria para ejecutar el portal de autogestión.



## Operación

---

### **Mi Cuenta**

Permite al cliente visualizar la información referente a la cuenta y los productos que tiene registrados.

### **Mis Consumos**

Permite al cliente visualizar el consumo y el promedio total de cada uno de los servicios contratados.

### **Mi Estado de Cuenta**

Permite al cliente consultar la información de su cuenta.

### **Mis Facturas**

Permite al cliente visualizar las facturas generadas en los últimos meses y realizar el pago de la última factura.

### **Mis Lecturas**

Permite al cliente ingresar las lecturas de sus equipos cuando hay una actividad de toma para su dirección.

### **Mis Pagos**

Permite al cliente visualizar los últimos pagos realizados.

### **Mis Solicitudes e Inconvenientes**

Permite al cliente consultar las solicitudes registradas por cualquier medio en Open Smartflex.

### **Solicitar Nuevo Servicio**

Permite al cliente registrar una solicitud para adquirir un nuevo servicio.



# Ficha Técnica Medición

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación



## MEDICIÓN

---

El módulo de **Medición** de Open Smartflex permite la gestión integral del consumo partiendo desde la generación de las actividades de lectura de los equipos de medición, el registro en el sistema de valor de las lecturas tomadas, incluyendo las casuales de no lectura, hasta la realización de análisis de variación de consumo, causado por inconvenientes en los elementos de medición, en el proceso de carga de la información o en la toma de la lectura en terreno. Soporta los procesos relacionados con la generación de los cobros, basado en las lecturas de los registros de los elementos de medición asociados a cada cliente.



## Alcance Funcional

---

- Provee las herramientas necesarias para el estudio de las lecturas permitiendo identificar posibles inconvenientes en los procesos de transmisión y carga de esta información.
- Gestión de consumos por promedio, así como la consulta de los datos específicos del mismo y realizar la corrección respectiva si aplica.
- Generación de las actividades de lectura para los periodos de consumo no procesados.
- Definición de los métodos de análisis de variación de consumo manejado por la empresa de servicios permitiendo identificar las tendencias de consumo.



## Funcionalidades

---

### **Distribución de Consumos de Zonas Comunes**

La funcionalidad de **Distribución de Consumos de Zonas Comunes** permite distribuir los consumos calculados de un producto asociado a un medidor general, con el fin de cobrarlos a los inmuebles individuales. La distribución se realiza entre un grupo de productos que son considerados receptores del consumo y a los cuales se les asignará el consumo distribuido. Este proceso provee tres modalidades de distribución: equitativa, porcentaje de distribución y proporcional al consumo.

### **Generación y Crítica de Consumos**

La funcionalidad de **Generación y Crítica de Consumos** permite generar los cobros por consumo que se cobran a los clientes en sus facturas siempre y cuando la lectura de sus consumos se encuentre correcta. En el caso contrario, se analizan las variaciones en el consumo de los clientes en donde se pueden detectar desviaciones respecto a promedios o consumos normales. Estas anomalías son analizadas para determinar las causas de estos consumos anormales, entre las cuales se encuentran: errores en la toma o registro de la lectura, en donde se generan órdenes de relectura para evitar un reclamo posterior por parte del cliente afectado; posibles fraudes o problemas técnicos de los elementos de medición que pueden encontrarse defectuosos.



## Lecturas

La funcionalidad de **Lecturas** tiene como principal propósito el registro de las unidades consumidas por los clientes en sus elementos de medición asociados a los productos contratados.

## Parametrización

---

### **Cambiar Ciclo Operativo**

Permite modificar el ciclo operativo asociado a un grupo de productos que forman parte de un contrato asociado a un ciclo de facturación especial.

### **Calificaciones Variación de Consumos**

Permite determinar los niveles de calificación que va a manejar la empresa de servicios en su proceso de variación de consumo.

### **Ciclos de Consumo**

Permite definir los ciclos de consumo que maneja la empresa para los procesos de consumos medidos.

### **Clases de Rango de Variación de Consumo**

Permite determinar los diferentes tipos de rango que se van a manejar en el proceso de variación de consumo. Estos rangos se pueden dar en valor o en porcentaje.

### **Exclusiones de la generación de lecturas**

Permite definir los productos que van a ser excluidos, del proceso de generación de lecturas, cada mes.

### **Métodos de Análisis de Variación de Consumo**

Permite definir los métodos de análisis de variación de consumo manejados por la empresa de servicios.





### **Métodos de Cálculo de Consumos**

Permite determinar si los consumos asociados al método de consumo seleccionado, son incluidos en el cálculo del consumo promedio.

### **Métodos de Cálculo y Análisis de Consumos por Defecto**

Permite asociar a una categoría y subcategoría el método de análisis de variación de consumo que les aplica de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.

### **Métodos de Variación de Consumo por Producto**

Permite definir o modificar el método de variación de consumo para un producto.

### **Observaciones de Lectura**

Permite definir las diferentes observaciones y causales que se le pueden asociar a las lecturas.

### **Observaciones de Lectura por Actividad**

Permite definir el tipo de trabajo de la orden que se desea generar para cada tipo de observación de lectura.

### **Periodos de Consumo**

Permite ingresar los periodos de consumo, los cuales determinan las fechas en que se realizan las lecturas por cada ciclo de consumo. Por lo tanto, el ciclo de facturación queda directamente relacionado con el ciclo de consumo.

### **Periodos Estacionales**

Permite crear rangos de meses y asociarlos a un tipo de periodo estacional.

### **Rangos de Calificación de Variación de Consumos**

Permite definir los rangos de calificación de variación de consumos que aplican para cada clase de rango.



### **Reglas por Métodos de Variación de Consumo**

Permite asociar a cada método de variación de consumo, las reglas que utilizará durante el proceso de generación de análisis de variación de consumo.

### **Rangos por Tipo de Generador**

Permite la creación, modificación y borrado de rangos de producción por subcategoría.

### **Tipos de Consumo**

Permite definir los diferentes tipos de consumo que van a ser medidos y facturados por el aplicativo.

### **Tipos de Notificaciones de Crítica**

Permite almacenar los tipos de notificaciones que serán generadas para críticas de consumo.

### **Tipos de Revisión**

Permite establecer los diferentes tipos de revisión que se pueden asociar en las órdenes de revisión.

### **Ubicación Instalación Elementos de Medición**

Permite definir la ubicación de las instalaciones de los elementos de medición.

### **Unidades de Medida**

Permite registrar las unidades para lograr la medición de cada uno de los recursos o ítems utilizados.

### **Variables Leídas Factor de Corrección**

Permite consultar las variables para los factores de corrección que actualmente están soportadas para el proceso de consumos medidos.



## **Valores para la Estimación de Límites de Lecturas**

Permite definir las variables para la estimación de lecturas estimadas.







## Operación

---

### **Actualización de Datos Básicos de Elementos de Medición**

Permite modificar los datos básicos de un elemento de medición, tales como clase y ubicación.

### **Actualización de Unidades Habitacionales por Producto**

Permite modificar el número de unidades habitacionales que componen un producto.

### **Actualizar Punto de Medida del Elemento de Medición**

Permite actualizar el punto de medida de un elemento de medición cuando no se encuentre utilizado por un medidor activo para el producto.

### **Administrar Grupos de Distribución de Consumos**

Permite la adición, modificación y eliminación de los grupos de distribución de consumos.

### **Análisis de Consumos Críticos**

Permite gestionar los consumos críticos que se generen durante el proceso de cálculo y análisis de variación del consumo, a través de actividades de crítica, las cuales son creadas automáticamente cuando en el análisis de variación de consumos, se encuentran consumos anormales.

### **Análisis Masivo de Consumos Críticos**

Permite generar el análisis para una o más actividades de crítica pertenecientes a un ciclo específico.

### **Anular Ordenes de Relectura**

Permite anular las órdenes de relectura que están registradas para un periodo de consumo.



### **Asociar Medidores de Área Común**

Permite asociar diferentes medidores al medidor del área común que comparten.

### **Asociar Productos Receptores de Distribución de Consumo**

Permite la adición de productos receptores a un grupo de distribución.

### **Cierre de Crítica**

Permite cerrar el periodo de consumo para posteriormente generar los cargos de consumo.

### **Datos para el Cálculo de Consumo**

Permite ingresar, modificar, eliminar y consultar los datos de cálculo de consumo para cada elemento de medición.

### **Desasociar Medidores de un Medidor de Área Común**

Permite desasociar los medidores de las unidades individuales al medidor del área común que comparten.

### **Desinversión de Medidores**

Permite realizar la desinversión de dos medidores trocados.

### **Distribución de Consumos**

Permite la ejecución masiva del proceso de distribución de consumos.

### **Eliminación Valores de Variables Factor de Corrección**

Permite realizar la eliminación de los valores de las variables factor de corrección.

### **Exportar Consumos Medidos – DBI**

Esta opción es un export de datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de tipos de consumo, reglas por método de variación de consumo y rangos de calificación de variación de consumos. Esta

información es necesaria para la operación de las opciones asociadas a la Gestión de Consumos Medidos.

### **Exportar Consumos Medidos de Lecturas - DBI**

Esta opción es un *export* de datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de observación lectura. Esta información es necesaria para la definición de Gestión de Lecturas.

### **Generar Actividades de Lectura**

Permite generar las actividades de lectura para el periodo de consumo seleccionado.

### **Registro de Consumos por Producto**

Permite el registro de consumos por producto.

### **Retirar Productos Receptores de Distribución de Consumo**

Permite el retiro de productos receptores de un grupo de distribución.

### **Valores de Variables Factor de Corrección**

Permite registrar las variables de referencia para el cálculo de factores de corrección del consumo.





## Consultas

---

### **Consulta de Cartas de Notificación de Crítica**

Permite consultar los tipos de notificación de crítica que se le han generado al usuario.

### **Consulta de Ciclos de Consumo Especiales**

Permite consultar los ciclos de consumo asociados a ciclos con facturación especial.

### **Consulta de Consumo por Producto**

Permite consultar la información asociada al consumo registrado para un producto.

### **Consulta de Consumos por Subcategoría**

Permite consultar la información de consumos por subcategoría.

### **Consulta de Consumo Promedio Individual**

Permite consultar el consumo promedio de un producto.

### **Consulta de Contratos de Ciclos Especiales**

Permite consultar los contratos asociados a ciclos especiales.

### **Consulta de Elementos de Medición**

Permite consultar la información asociada a los elemento de medición. Datos tales como información de los productos por elemento de medición y las lecturas asociadas.

### **Consulta de Factores de Corrección**

Permite consultar los factores de corrección usados al momento del cálculo del consumo.

### **Consulta de Grupos de Distribución de Consumos**



Permite consultar todos los grupos de distribución conformados actualmente en el sistema.

### **Consulta de Lecturas por Producto**

Permite consultar los datos de las lecturas por consumo registradas para un producto específico.

### **Consulta de Métodos de Análisis de Variación de Consumo**

Permite consultar la información asociada a los métodos de análisis de variación de consumo.

### **Consulta de Periodos de Consumo**

Permite consultar la información asociada a los periodos de consumo.

### **Consulta de Productos**

Permite consultar la información asociada a cada uno de los productos existentes; así como sus aforos, consumos por producto, consumo promedio individual y valores de factores de corrección por producto.

### **Consulta de Variables para el cálculo de Factores de Corrección por Localidad**

Permite consultar las variables para el cálculo de factores de corrección de consumo.

### **Histórico de Consumos Zona Común**

Permite consultar los consumos de una zona común en un periodo de consumo determinado.



## Reportes

---

### **Reporte de Grupos de Distribución de Consumos por Producto Receptor**

Permite generar el reporte con la información de los grupos de distribución de consumos por producto receptor.

### **Reporte de Inconsistencias de Distribución**

Permite generar el reporte con la información de las inconsistencias presentadas durante el proceso de distribución de consumos.

### **Informe de Inconsistencias de Consumos de Productos No Leídos**

Genera el informe de las inconsistencias de consumos de productos no leídos.

### **Listado Lecturas por Elementos de Medición**

Genera el reporte de lecturas por elemento de medición.

### **Listados Liquidación de Consumos Medidos**

Genera el listado de liquidación de consumos medidos.

### **Reporte Resumen de Análisis de Variación de Consumo**

Permite generar un reporte con la información del resultado del proceso de análisis de variación de consumo, mostrando los consumos calificados como críticos.



# Ficha Técnica Facturación

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación



## FACTURACIÓN

---

El módulo de **Facturación** permite administrar de manera integrada todo el proceso de emisión de facturas, así como su impresión y distribución. Las cuentas pueden ser generadas en forma independiente, por cada uno de los productos relacionados con el contrato, o agrupadas a nivel del contrato en una única factura.

Adicionalmente, permite establecer los ciclos y periodos aplicables a los procesos de facturación en donde se define agrupación de los suscriptores y la periodicidad con que se realiza la generación de cargos, facturas, impresión y entrega de documentos de facturación.

Es posible determinar la forma en que se realiza la liquidación de cada uno de los cargos que hacen parte de la factura por medio de la parametrización de reglas. Además, se realiza la generación y aprobación de cargos para el periodo, se agrupan en una factura, actualizando el saldo de la cuenta y asignando el número fiscal correspondiente.

En caso de ser necesario, se puede generar cobros del periodo actual y de periodos anteriores que no pudieron ser realizados en su momento, logrando así el aseguramiento de ingresos y la realización de ajustes de facturación a través de notas débito y notas crédito.

## Alcance Funcional

---

- Administración de manera integrada todo el proceso de facturación el cual tiene como propósito generar los cobros por las ventas y servicios prestados a un cliente en un periodo de facturación.
- Definición de conceptos de facturación por los cuales se genera cada uno de los cargos que van a ser relacionados en la cuenta de cobro de un cliente.
- Gestión de proyectos de tarifas desde su definición hasta su activación; para asignarle el valor a los cargos generados por los consumos, los cuales se cobran a los clientes por la prestación de los servicios.
- Definición de ciclos y periodos para la generación de cargos, facturas, impresión y entrega de documentos de facturación.
- Programación, seguimiento y control de los procesos críticos de facturación.
- Generación de reportes para comprobar la adecuada obtención de las tarifas y la liquidación exitosa de los cargos para cada uno de los servicios suscritos.
- Administración de la numeración autorizada para la emisión de documentos.
- Configuración de reglas para la fácil adaptación a la normatividad vigente para las empresas de Telecomunicaciones, la facturación de varios productos o servicios en forma simultánea, la generación de la factura por diferentes conceptos y su impresión en diferentes formatos.
- Soporte de una estructura multiservicios para que las empresas prestadoras de servicios públicos puedan diversificar su portafolio de productos y servicios.
- Facturación de múltiples servicios en una sola factura.
- Administración detallada de la cartera de todos los productos ofrecidos a los clientes.
- Configuración de formatos de impresión que permiten modelar uno a uno los ítems de la factura, de acuerdo con las necesidades de la compañía.
- Gestión de las facturas devueltas.





- Generación de movimientos contables mediante la ejecución del proceso que toma los "registros de cargos por conceptos" generados en el proceso de facturación.
- Legalización de órdenes de impresión y reparto de facturas para el proceso de Facturación en Sitio.

## Funcionalidades

---

### **Ajustes de Facturación**

La funcionalidad de **Ajustes de Facturación** tiene como objetivo ajustar la factura del cliente mediante movimientos débito o crédito (notas) que afectan directamente los saldos de su cartera, con base en una justificación documentada que represente evidencia del registro.

### **Consola de Facturación**

Por medio de la **Consola de Facturación** se pueden planificar los procesos involucrados en la facturación de productos. Esta funcionalidad permite programar procesos (solo una vez por periodo de facturación), y configurar periodos de facturación y periodos de consumo.

### **Crítica de Facturación**

La funcionalidad **Crítica de Facturación** permite realizar un análisis de la facturación para detectar variaciones en los cobros de los clientes e identificar las novedades que las ocasionaron.

### **Distribución de Cobros de Áreas Comunes**

El proceso de **Distribución de Cobros de Áreas Comunes** puede ser en partes iguales o por coeficientes de copropiedad y se realiza en las facturas de cada uno de los inmuebles asociados al medidor común de un multifamiliar.

### **Facturación Conjunta y Cargos de Terceros**

La funcionalidad de **Facturación Conjunta y Cargos de Terceros** soporta la interacción entre el facturador conjunto y el tercero, donde Open Smartflex es el sistema de información comercial del facturador conjunto. El facturador conjunto realiza la gestión comercial típica de facturación, recaudos y atención al cliente, pero no realiza ningún ajuste sobre la cartera reportada por el tercero, es decir, no realiza ajustes de facturación, financiaciones, ni reclamos, sino que estos procesos los realiza el tercero.

Adicionalmente, permite gestionar convenios donde se presenta un intercambio de información entre las partes. Esto se realiza utilizando un formato de archivo donde se indica si se debe realizar la creación, carga de cobros, descarga de cartera, conciliación o retiro de terceros no tradicionales. Es importante resaltar que los cobros vienen liquidados (a diferencia de los tradicionales), por lo tanto no se realiza búsqueda de tarifas, simplemente se crean los cargos para enviar al proceso de emisión de cuentas.

### **Facturación Electrónica**

La funcionalidad de **Facturación Electrónica** permite seleccionar los suscriptores a los cuales se ha definido el envío de la factura por correo electrónico y los asocia a un periodo de facturación, asignándoles un código de autorización electrónica de acuerdo a un ente regulador o a las políticas de la empresa.

### **Facturación en Sitio**

El proceso de **Facturación en Sitio**, a través de la aplicación para la gestión de labores de campo, permite a la persona encargada del recorrido de la ruta registrar la lectura actual del medidor empleando un dispositivo móvil. Al tener una conexión en tiempo real con la base de datos principal, Open Smartflex realiza la liquidación de las unidades de consumo asociados a las lecturas registradas en sitio y genera la factura correspondiente para entregársela al cliente, al permitir su impresión con datos tales como el código de barras





con la información del cupón de pago, tal como se presenta la factura tradicional. Esta factura es entregada inmediatamente al cliente o dejada en su predio, y el lector continúa su recorrido.

### **Generación de Cargos**

El proceso de **Generación de Cargos** soporta los procesos relacionados con la generación de los cobros recurrentes y no-recurrentes que deben ser pagados por los clientes en sus cuentas por servicio y recibe información de los diferentes módulos de la aplicación para generar los cobros que deben aparecer en la cuenta por servicio del suscriptor:

### **Generación de Facturas**

La funcionalidad de **Generación de Facturas** permite realizar los cobros a los suscriptores por cada uno de los servicios contratados. Adicionalmente, permite cerrar el periodo de facturación correspondiente e imprimir y enviar las facturas a los clientes.

### **Generación de Facturas Preliminares**

La **Generación de Facturas Preliminares** permite visualizar facturas en modo previo, de tal manera que se desplieguen los cargos para los contratos del ciclo de acuerdo a las reglas de facturación y tarifas configuradas. Adicionalmente, se puede realizar la revisión del cálculo de la facturación con el fin de garantizar la correcta generación de los cobros realizados. Una vez se termine la revisión de las facturas se podrá aprobar o rechazar la revisión para asegurar una facturación exitosa.

### **Numeración Autorizada**

La funcionalidad de **Numeración Autorizada** permite registrar las autorizaciones de numeración para la emisión de documentos de clientes inscritos en facturación impresa y facturación electrónica. Estos documentos deben ser generados por empresa, punto de venta y tipo de numeración los cuales están asociados a la numeración autorizada.

### **Reclamos de Facturación**

La funcionalidad de registro de **Reclamos de Facturación** opera a nivel de facturas y permite gestionar los reclamos realizados por un cliente los cuales pueden ser sobre cargos facturados, registros de comunicación, pagos no abonados, entre otros.

### **Reparto y Distribución de Facturas**

La funcionalidad de **Reparto y Distribución de Facturas** selecciona los contratos a los cuales se les ha definido el envío de factura a través de correo electrónico o el envío de facturas impresas a la dirección del cliente de acuerdo a las rutas de reparto. Adicionalmente verifica la generación de facturas en el periodo de facturación que se está procesando.

### **Tarifas**

La funcionalidad de **Tarifas** permite desde su definición hasta su activación para que sean usadas en los procesos de liquidación; estas tarifas permiten a la empresa de servicios asignarle el valor a los cargos generados, los cuales se cobran a los clientes por la prestación de los diferentes servicios durante un determinado periodo de tiempo.

## Parametrización

---

### **Actividades por Perfiles**

Permite definir las actividades por perfil para los tipos de producto a utilizar en los proyectos de tarifas.

### **Aprobación de Facturación en Sitio**

Permite aprobar la facturación en sitio realizando la simulación de ejecución de los procesos de generación de cargos, generación de cuentas y actualizando el número de proceso de los contratos para que los procesos de facturación posteriores a estos, se puedan ejecutar sin inconvenientes en el siguiente periodo de facturación.

### **Casos de Asignación de Inconsistencias**

Permite asociar los casos de asignación de inconsistencias a los perfiles previamente creados.

### **Causa de Cambio de Plan de Facturación**

Permite consultar los motivos por los cuales se realiza el cambio de plan de facturación y si éste debe hacerse de inmediato o en la fecha de cierre de periodo.

### **Causa de Ingreso a Lista de Seguimiento**

Permite determinar los motivos por los cuales un contrato se ingresa a la lista de seguimiento para ser monitoreado en el proceso de entrega de facturas.

### **Causas de Cargo por Clasificador y Tipo de Producto**

Permite indicar las causas de cargo que son permitidas para un proceso, tipo de producto y causal de solicitud.





### **Causas de Cargos**

Permite establecer la razón por la cual se le está cobrando un cargo específico a un suscriptor.

### **Ciclos de Facturación**

Permite determinar los ciclos de facturación utilizados para la agrupación de los clientes con el fin de optimizar los trabajos de campo.

### **Concepto Base de Liquidación**

Permite definir por cada concepto las características con las cuales va a ser liquidado.

### **Conceptos**

Permite definir los conceptos por los cuales se generan cada uno de los cargos que van a ser relacionados en la cuenta de un cliente por un servicio suscrito, los cuales pueden ser de productos ofrecidos por la empresa o por terceros.

### **Conceptos No Liquidables por Estado de Corte y Tipo de Producto**

Permite asociar los conceptos que no se deben liquidar cuando un producto se encuentra en un estado de conexión/desconexión determinado.

### **Conceptos por Contrato**

Permite definir para un contrato los conceptos asociados, y la fecha de inicio de liquidación de los mismos.

### **Conceptos por Fecha por Contrato**

Permite definir para un contrato los conceptos asociados, la fecha de inicio de liquidación de los mismos y un único periodo de facturación en que es liquidado.

### **Conceptos por Fecha por Producto**

Permite definir para un producto los conceptos asociados, la fecha de inicio de liquidación de los mismos y un único periodo de facturación en que es liquidado.

### **Conceptos por Producto**

Permite definir para un producto los conceptos asociados.

### **Conceptos por Tipo de Consumo por Tipo de Producto**

Permite definir para un tipo de producto los conceptos de consumo asociados. Adicionalmente, permite definir información adicional como los conceptos de subsidio y contribución, asociados al concepto de consumo.

### **Conceptos por Tipo de Producto**

Permite definir los conceptos que son asociados a cada uno de los tipos de productos y la información adicional requerida.

### **Conceptos por Tipo de Solicitud**

Permite definir para un tipo de solicitud los conceptos asociados y la información adicional requerida.

### **Configuración Archivo para Facturación Electrónica**

Permite configurar los archivos para realizar la carga de archivos de aprobación de facturación electrónica.

### **Configuración de Criterios para Tipo de Comprobante**

Permite definir los criterios de búsqueda de tipo de comprobante para el tipo de documento y empresa.

### **Configuración de Impresión de Conceptos**

Permite configurar la descripción a imprimir en los documentos de facturación de un concepto.

### **Configuración Generación de Cargos Externos**

Permite establecer la configuración necesaria para realizar la generación de cargos externos desde un archivo plano, por medio de la interfaz de archivos.

### **Configuración Tipo de Comprobante**

Permite crear, modificar y eliminar un tipo de comprobante para la empresa, el tipo de documento, el tipo de contribuyente y la existencia de cargos de impuesto, basado en la configuración realizada en la opción Configuración de Criterios para Tipo de Comprobante.

### **Configurar Carga de Archivos de Tarifas**

Permite configurar los datos necesarios para realizar la carga de archivos de tarifas por medio de un archivo plano.

### **Configurar Carga de Mensajes**

Permite establecer la configuración necesaria para realizar la carga de mensajes por cliente o por contrato.

### **Consecutivos de Numeración Autorizada**

Permite registrar los consecutivos que son usados en la numeración de los documentos emitidos, tales como facturas, notas crédito, notas débito, recibos de caja, guías de despacho y documentos preimpresos.

### **Consecutivos Distribuidos**

Permite administrar los consecutivos distribuidos para los documentos preimpresos como los formularios de venta y las guías de despacho.



### **Contratos Adicionales para Vista Previa de Facturas**

Permite adicionar una suscripción para que se incluya de forma automática a la generación de la vista preliminar de facturas, de acuerdo al rango de fechas que se establezca.

### **Criterios de Distribución por Tipo de Comprobante**

Permite definir los criterios de distribución de numeración autorizada creadas para los tipos de comprobante.

### **Criterios de Tarificación por Concepto**

Permite asociar un conjunto de criterios en una vigencia específica a un tipo de producto y concepto. Esta configuración permite asociar los valores a cada criterio y construir la tarifa de facturación aplicada al concepto.

### **Criterios para Numeración Autorizada**

Permite definir los criterios de búsqueda de numeración autorizada, para el tipo de comprobante y la empresa.

### **Definición de Criterios de Tarificación y Prioridad**

Permite crear el criterio o conjunto de ellos que son usados posteriormente para identificar una tarifa de facturación que debe ser aplicada sobre un concepto específico. Adicionalmente, permite definir el nombre que se le de al criterio o *set* de criterios, así como la prioridad que tiene cada uno de ellos para realizar la búsqueda.

### **Detalles de Casos de Asignación de Inconsistencias**

Permite asociar un criterio y un valor al caso de asignación de inconsistencias.

### **Establecimientos**

Permite determinar los establecimientos autorizados para la venta de productos y servicios manejados por la empresa.

### **Estados y Transiciones de Proyectos**

Permite consultar y modificar los nombres de los estados en los que se puede encontrar el proyecto y las transiciones para cambiar de estado un proyecto de tarifas.

### **Facturación Recurrente por Tipo de Solicitud**

Permite configurar si los cargos generados por un tipo de solicitud son incluidos en el proceso de facturación recurrente o si se descartan.

### **Generación de Mensajes Institucionales**

Permite configurar los mensajes adicionales para que sean impresos en las facturas de toda la empresa. Los mensajes son definidos de acuerdo con las estrategias o políticas de la empresa de servicios.

### **Generación de Mensajes para Contratos**

Permite configurar para un contrato específico, los diferentes mensajes que van a desplegarse en sus facturas.

### **Generación de Mensajes por Cliente**

Permite configurar los mensajes que se van a desplegar en las facturas para un cliente específico.

### **Grupos de Criterios de Vista Preliminar de Facturas**

Permite definir un conjunto de criterios para seleccionar un grupo de facturas determinado.

### **Índices Tarifarios**

Permite configurar índices a utilizar en la indexación de tarifas de facturación.

### **Mensajes por Tipo de Cliente**

Permite configurar por cada tipo de cliente, los diferentes mensajes que van a desplegarse en sus facturas.



### **Modificar o Eliminar Conceptos**

Permite modificar o eliminar un concepto.

### **Motivo de Traslado**

Permite determinar las causas por las cuales se origina el traslado de cartera entre productos.

### **Novedades de Facturación**

Permite crear y modificar novedades de facturación.

### **Numeración Autorizada**

Permite registrar las autorizaciones de numeración y definir sus rangos de consecutivos que son usados en la numeración de documentos.

### **Parametrización de Índices Tarifarios**

Permite definir para los índices tarifarios el incremento que se va a aplicar a los conceptos en la indexación de tarifas.

### **Perfiles por Usuario**

Permite asignar a los usuarios del sistema un determinado perfil, con el cual se controla el acceso a la información de tarifas.

### **Perfiles Proyecto de Tarifa**

Permite definir los perfiles que se manejan para cada proyecto de tarifas.



### **Periodos de Facturación**

Permite determinar el periodo de tiempo para el cobro de los servicios prestados a los clientes y generar su respectiva factura. Este periodo normalmente es mensual, sin embargo, puede ser definido dependiendo de las políticas establecidas por la empresa.

### **Procesos de Consola de Facturación**

Permite definir los procesos que están disponibles en la Consola de Facturación y el orden en que son desplegados.

### **Procesos no Permitidos por Estado de Corte y Tipo de Producto**

Permite definir los procesos que se encuentran restringidos para un estado de conexión/desconexión y un tipo de producto específico.

### **Procesos Requeridos por Ciclo**

Permite definir las dependencias entre procesos de facturación por ciclo.

### **Programas para Resumen de Control de Facturación**

Permite definir los procesos que se detallan en los datos generados por el proceso resumen de control de facturación.

### **Punto de Emisión por Usuario**

Permite asociar los puntos de emisión de facturas con los usuarios registrados en el sistema.

### **Puntos de Emisión por Establecimientos**

Permite asociar los puntos de emisión de facturas con los establecimientos manejados por la compañía.

### **Salario Mínimo**

Permite registrar el valor de la remuneración básica unificada y la fecha desde la cual empieza a regir.

### **Tipo de Componente y Clase de Servicio por Concepto**

Permite establecer los conceptos que se deben liquidar para un tipo de componente y clase de servicio específico.

### **Tipo de Concepto de Impresión**

Permite definir el tipo de concepto de impresión.

### **Tipo de Contribuyente**

Permite la creación de personas naturales o jurídicas que aportan recursos para el sostenimiento del estado mediante el pago de impuestos, los cuales son denominados tipos de contribuyentes.

### **Tipos de Autorización**

Permite crear, modificar y eliminar qué tipo de autorización (impresa o electrónica) tiene un cliente para la numeración de los comprobantes (facturas, notas débito o crédito y recibos de caja).

### **Tipos de Autorización por Tipo de Contribuyente**

Permite la creación y actualización de un tipo de autorización (impresa o electrónica) para un tipo de contribuyente.

### **Tipos de Comprobante**

Permite definir los tipos de comprobante para emitir facturas, recibos de caja, notas de facturación, guías de despacho o documentos pre-impresos (ventas).

### **Tipos de Novedades de Facturación Conjunta**

Permite consultar los tipos de novedades de facturación conjunta y asociarles una actividad.



### **Tipos de Producto a Liquidar por Ciclo**

Permite configurar cuales son los tipos de producto liquidables por cada ciclo de facturación, para efectos de control y administración del proceso de liquidación. Esto es útil para ciclos en los cuales sólo se procesan tipos de productos específicos.



## Operación

---

### **Adición de Tarifas Base desde otro Proyecto o desde Tarifas Activas**

Permite adicionar tarifas base a partir de tarifas activas o de proyectos.

### **Administrar Grupos de Distribución de Facturación**

Permite la creación o modificación de un grupo de distribución de facturación y de cobros por solicitudes.

### **Ajustes de Facturación**

Permite realizar ajustes de consumos, lecturas y factores de corrección para periodos de consumo diferentes al actual. Adicionalmente, permite registrar, de manera opcional, información relacionada a una solicitud de reclamo y generar las notas de consumos para afectar la cartera del cliente.

### **Ajustes de Facturación por Retiro y Suspensión de Producto**

Permite la reliquidación y cálculo automático de proporcionalidad negativa para el caso de retiro de productos, retiro de componentes, suspensión (administrativa, voluntaria o por no pago) de productos y asignación tardía de promociones. Adicionalmente, permite acreditar o debitar los cargos o descuentos otorgados para los casos mencionados, registrando los ajustes correspondientes mediante cargos por facturar para ajustes débito y notas de facturación para ajustes crédito.

### **Ajustes de Facturación por Valor**

Permite generar notas débito y crédito para efectuar ajustes sobre los estados de cuenta o notas de corrección de montos generadas. Adicionalmente, permite registrar, de manera opcional, información relacionada a una solicitud de reclamo y generar las notas de



consumos para afectar la cartera del cliente y registrar notas crédito o débito de anulación sobre una nota o factura.

#### **Ajustes de Facturación por Valor y Días**

Permite registrar ajustes sobre conceptos de cargos fijos por tiempo fuera de servicio. Adicionalmente, permite ajustar otros conceptos o anularlos.

#### **Aprobación Electrónica Individual de Documentos**

Permite enviar al facturador electrónico de manera manual las facturas que se encuentren asociadas a una solicitud, una factura individual o una nota de facturación.

#### **Aprobación Electrónica Masiva de Documentos**

Permite el envío en bloque a aprobación de los tipos de documento factura fiscal, nota débito y nota crédito, que no pudieron ser enviados a aprobación en línea, los generados en los procesos de generación de facturas o carga masiva de notas de facturación, o los documentos rechazados por el ente fiscal.

#### **Aprobación Masiva de Solicitudes de Ajuste**

Permite aprobar de manera masiva las solicitudes de ajuste de facturación.

#### **Aprobar Revisión de Facturación**

Permite al funcionario que ingresa a consultar las revisiones pendientes de aprobación, actualizar el estado de una revisión.

#### **Asociar Productos Receptores de Distribución de Facturación**

Permite la adición de productos receptores a un grupo de distribución.

#### **Autorización de Generación de Facturas**

Permite dar por terminado un proceso de generación de facturas iniciado para un periodo inclusive si existen aún contratos inconsistentes. Esto con el fin de permitir continuar con



los procesos de facturación masivos y permitir que los contratos con inconsistencias puedan ser corregidos posteriormente y generar su factura individual.

#### **Autorizar Tipo de Producto**

Permite ingresar autorizaciones para los diferentes tipos de producto.

#### **Borrado de Cargos por Contrato**

Permite revertir los cargos generados para un contrato en el periodo de facturación que actualmente se encuentre en liquidación.

#### **Borrado de Cargos por Servicio**

Permite borrar por tipo de producto los cargos prefacturados del proceso de Generación de Cargos.

#### **Cambiar Periodo de Facturación Actual**

Permite convertir un periodo que no es el actual a periodo actual.

#### **Cambio de Estado del Proyecto**

Permite cambiar el estado de un proyecto de tarifas, a partir de las actividades por perfil configuradas para el tipo de producto al cual está asociado el proyecto.

#### **Cancelación de Deuda para Clientes Especiales**

Permite cancelar los saldos por concepto de las facturas con deuda de los clientes con gestión de contabilidad Netting o autoconsumo cuyos contratos pertenezcan al ciclo de facturación del periodo indicado.

#### **Carga de Archivos de Facturación Electrónica**

Permite la carga de archivos de aprobación de facturación electrónica generados por el facturador electrónico.



### **Carga de Archivos de Proyecto de Tarifas**

Permite adicionar las tarifas iniciales a un proyecto.

### **Carga Novedades de Terceros No Tradicionales**

Permite la validación y carga de archivos planos que contienen la información necesaria para efectuar la facturación de terceros no tradicionales. De igual forma permite la creación y retiro de productos de terceros no tradicionales, cobros de terceros no tradicionales, aprobación y terminación de siniestros de terceros no tradicionales.

### **Certificación de Reparto de Facturas**

Permite generar las certificaciones de reparto de acuerdo con los criterios ingresados.

### **Cierre Periodo Facturación**

Permite cerrar el periodo de facturación actual asociado al ciclo.

### **Configuración Recepción de Archivos Notas de Facturación para la Corrección de Montos**

Permite establecer la configuración necesaria para procesar la recepción de archivos de registro masivo de notas de facturación para la corrección de montos de facturas y notas mediante un archivo plano.

### **Consola de Facturación**

Permite la planificación, seguimiento y control de los procesos involucrados en la facturación de productos.

### **Corrección de Consumos**

Permite realizar ajustes sobre los consumos facturados y generar las notas asociadas para afectar la cartera del cliente. Así mismo, permite la corrección de los errores en lecturas de periodos anteriores que se detectan durante el proceso de crítica.

### **Corrección de Lecturas**

Permite realizar ajustes sobre las lecturas facturadas y generar las notas asociadas para afectar la cartera del cliente. Así mismo permite la corrección de los errores en lecturas de periodos anteriores que se detecten durante el proceso de crítica.

### **Crear Periodos**

Permite crear y modificar periodos de facturación y consumo para cada uno de los ciclos de facturación.

### **Crear Proyecto de Tarifas**

Permite crear proyectos de tarifas asociados a un tipo de producto específico para el cual se han definido previamente los privilegios que indiquen que para un perfil determinado es posible realizar diferentes actividades.

### **Criterios para Búsqueda de Tarifas**

Permite consultar el conjunto de criterios para la búsqueda de tarifas de facturación y establecer las reglas de validación de estos criterios.

### **Definir Tarifa a Proyecto de Tarifa**

Permite asociar una nueva tarifa a un proyecto de tarifas existente.

### **Detección Novedades de Facturación**

Permite detectar las novedades de facturación en contratos y productos que pueden incidir en los valores facturados del periodo actual.

### **Distribución de Facturación**

Permite ejecutar la distribución de facturación de los productos de zona común, de acuerdo con la modalidad de distribución, para el periodo escogido.



### **Eliminar Distribución de Facturación**

Permite eliminar la asignación de distribución de facturación para un producto.

### **Eliminar Restricción Registro de Reclamos**

Permite eliminar la restricción para registrar reclamos a un contrato en particular y no validar el número máximo de meses de antigüedad de una cuenta de cobro.

### **Envío de Facturas por Correo**

Permite enviar las facturas a los contratos que tengan definido el envío de factura por correo electrónico en el periodo de facturación que se está procesando.

### **Exclusión de Vigencias de Tarifas Liquidadas**

Permite consultar las vigencias liquidadas y una vez obtenidos los resultados permite seleccionar las vigencias que se van a excluir de la liquidación y procesarlas.

### **Exportar Conceptos**

Permite exportar la información de los conceptos.

### **Facturación en Línea de Consumos Medidos por Lecturas**

Permite realizar la liquidación y facturación inmediata de los consumos medidos por lecturas y los cobros pendientes por liquidar para el contrato especificado. Esta liquidación se realiza hasta la fecha de liquidación indicada en el proceso.

### **Fechas de Vencimiento por Cliente**

Permite establecer las fechas de vencimiento de las próximas facturas asociadas a los contratos de un cliente.

### **Fechas de Vencimiento por Contrato**

Permite establecer las fechas de vencimiento de las próximas facturas asociadas a un contrato.





### **Generación de Archivo de Catastro**

Permite generar archivos con la información de catastro de los productos registrados en el sistema para informar a los terceros con los cuales se tenga un convenio de facturación conjunta, los productos que debe soportar para cada ciclo, respecto al reporte enviado en el periodo inmediatamente anterior.

### **Generación de Archivo de Cobros**

Permite la generación de los archivos de cargos para un periodo de facturación específico, así como la información adicional que es útil para el proceso de impresión en el facturador conjunto.

### **Generación de Archivo de Pagos de Facturación Conjunta**

Permite programar la generación de archivos de pagos identificándolos con un tipo de registro específico, también es posible diligenciar una observación que permite identificar cada una de las programaciones que se realicen.

### **Generación de Cargos**

Permite calcular para cada producto contratado por el cliente, los cargos que se le deben facturar por los servicios prestados en un periodo de facturación.

### **Generación de Cargos por Contrato**

Permite calcular para un contrato específico, los cargos que se le deben facturar por los servicios prestados para un periodo de facturación.

### **Generación de Vista Preliminar de Facturas**

Permite generar por medio de criterios de selección o contratos individuales la vista preliminar de facturas para la revisión de la facturación.



### **Generar Factura Individual**

Permite integrar al proceso de generación de facturas, todos los activos que deban ser cobrados a un cliente.

### **Generar Factura por Contrato**

Permite generar las facturas de un contrato específico asociado a un periodo de facturación.

### **Generar Factura por Solicitud**

Permite facturar e imprimir los cargos de una solicitud, los cuales no se encuentren facturados.

### **Generar Facturas**

Permite generar las facturas y cuentas por servicio a cada uno de los clientes de la empresa para cobrarle por los productos contratados durante el periodo de facturación actual.

### **Gestión de Tarifas de Trabajo**

Permite la creación de las tarifas de trabajo a partir de tarifas base creada, incrementando o disminuyendo sus valores.

### **Gestión Masiva de Tarifas de Trabajo**

Permite adicionar tarifas de trabajo de manera masiva a partir de tarifas base, incrementando o disminuyendo sus valores.

### **Gestionar Tarifa Base**

Permite adicionar, eliminar y modificar las tarifas iniciales para el desarrollo del proyecto.

### **Histórico de Estados del Proyecto**

Permite consultar el histórico de transiciones de estado del proyecto.



### **Histórico de Registro de Aprobación de Pre-Facturación**

Permite visualizar los registros de control de aprobación de prefacturación de un periodo específico.

### **Importar Conceptos**

Permite importar la información correspondiente a la parametrización de cualquier concepto configurado.

### **Impresión de Factura**

Permite la impresión de facturas asociadas a solicitudes de venta.

### **Impresión de Notas**

Permite imprimir las notas de facturación que han sido generadas.

### **Indexar Tarifas**

Permite indexar las tarifas base.

### **Ingreso Manual a Seguimiento por Dirección**

Permite registrar de forma manual en la lista de seguimiento los contratos que pertenezcan a una dirección.

### **Liquidar Penalidad por Incumplimiento de Permanencia Mínima**

Permite liquidar una penalidad por incumplimiento de permanencia mínima pactada por parte del cliente con la empresa prestadora del servicio.

### **Marca de Certificación Aleatoria**

Permite seleccionar aleatoriamente contratos, con sus correspondientes facturas para realizar el proceso de certificaciones de reparto de facturas.



### **Recategorización**

Permite realizar ajustes sobre los cargos facturados para afectar la cartera del cliente, realizado para periodos diferentes al actual. Estos ajustes son ocasionados por cambio de categoría y subcategoría.

### **Recepción de Archivos de Catastro**

Permite la recepción de archivos de información catastral con los que se alimenta la base de datos para posteriormente lograr liquidar los cargos que deben ser incluidos en la facturación de la entidad con la que se ha suscrito un convenio de facturación conjunta.

### **Recepción de Archivos de Pagos de Facturación Conjunta**

Permite la validación y carga de archivos planos que contienen la información de los pagos reportados por la empresa de servicios públicos con la cual se tiene convenio de facturación conjunta.

### **Recepción de Cobros de Terceros**

Permite la recepción de archivos de cobros de terceros para poder liquidar los cargos que deben ser incluidos en la facturación de la entidad con la que se ha suscrito un convenio de facturación conjunta.

### **Registrar Nota de Corrección de Datos**

Permite registrar notas de corrección de datos sobre un estado de cuenta, indicando los datos contenidos en la factura y los datos corregidos. Para esto, se registra una solicitud para llevar trazabilidad del proceso. Este proceso es de atención inmediata.

### **Registro de Aprobación de Pre-Facturación**

Permite determinar si se puede continuar o no con el proceso de facturación, en su fase de emisión de facturas.

### **Registro de Cobros a Facturar**

Permite registrar de forma individual los cobros a facturar, es decir, registrar cargos a la cuenta -1 que se facturan en el próximo proceso de generación de cuentas por servicio. Los cargos son mostrados con el tipo de moneda (moneda local) asociada a la empresa a la que pertenece el contrato, independiente si las tarifas con las que fueron liquidados los cargos se encuentren en monedas diferentes a la local.

### **Registro de Devolución de Facturas**

Permite el registro individual de facturas devueltas para la legalización de las órdenes y la posterior liquidación de contratistas.

### **Registro de Notas de Anulación de Facturas**

Permite el registro de notas de anulación sobre facturas y/o estados de cuenta.

### **Registro de Notas de Anulación de Notas**

Permite el registro de notas de anulación de notas.

### **Registro de Notas de Corrección de Montos de Facturas**

Permite el registro de notas de corrección de montos sobre estados de cuentas con la numeración fiscal correspondiente para que estas queden como soporte de las correcciones sobre los documentos de cobro mencionados anteriormente.

### **Registro de Notas de Corrección de Montos de Notas**

Permite el registro de notas de corrección de montos sobre notas con la numeración fiscal correspondiente para que estas queden como soporte de las correcciones sobre los documentos de cobro mencionados anteriormente.

### **Registro Masivo de Cobros a Facturar**

Permite establecer la configuración necesaria para realizar el proceso de generación de cobros por facturar de forma masiva desde un archivo plano, por medio de la interfaz de archivos.



### **Resolución Gubernamental de Recategorización**

Permite registrar las resoluciones gubernamentales de recategorización con la fecha en que entran en vigencia controlando el periodo de vigencia para ejecutar el proceso de recategorización.

### **Retirar Productos Receptores de Distribución de Facturación**

Permite retirar productos receptores de un grupo de distribución de facturación.

### **Reversión Novedades de Facturación**

Permite reversar las novedades de facturación en contratos y productos.

### **Suscripciones Certificadas Reparto de Facturas**

Permite registrar un contrato de forma manual a la lista de seguimiento de entrega de facturas.

### **Traslado de Cartera entre Productos**

Permite trasladar la cartera de un producto a otro producto que pertenece al mismo contrato, o a contratos diferentes.

### **Visualización de Archivo Adjunto**

Permite visualizar los archivos adjuntos por medio del proceso de consecutivos distribuidos.





## Consultas

---

### **Consulta de Bitácora de Inconsistencias**

Permite consultar la bitácora de inconsistencias o las inconsistencias pendientes por solucionar.

### **Consulta de Categoría**

Permite consultar la categoría.

### **Consulta de Ciclo**

Permite consultar el ciclo de facturación.

### **Consulta de Clientes**

Permite consultar un cliente y la información detallada de sus contratos.

### **Consulta de Comprobantes Anulados**

Permite consultar los números autorizados de las facturas o cuentas por servicio, que no fueron utilizados por el proceso de generación de cuentas por servicio.

### **Consulta de Comprobantes Distribuidos**

Permite visualizar información de los comprobantes que han sido distribuidos.

### **Consulta de Concepto**

Permite consultar los conceptos por los cuales se generan cada uno de los cargos que van a ser relacionados en la cuenta de un cliente por un servicio suscrito.





### **Consulta de Contrato**

Permite consultar todos los contratos asociados a un cliente y la información detallada de cada uno de ellos.

### **Consulta de Control de Facturación**

Representa la impresión del reporte de control de procesos prefacturación, reporte (control o final).

### **Consulta de Criterios de Tarificación**

Permite consultar la información asociada a los criterios de tarificación que han sido creados.

### **Consulta de Criterios de Tarificación por Concepto**

Permite consultar la información asociada a los criterios de tarificación por concepto que han sido creados.

### **Consulta de Criterios de Tarificación y Prioridad**

Permite consultar los criterios de tarificación y prioridad.

### **Consulta de Dirección**

Permite consultar las direcciones y su información relacionada.

### **Consulta de Distribuidor**

Permite consultar los distribuidores.

### **Consulta de Documentos**

Permite consultar la información sobre los documentos de tipo factura fiscal, nota débito y nota crédito.



### **Consulta de Estados de Cuenta**

Permite consultar la información relacionada con los estados de cuenta.

### **Consulta de Estados de Documentos**

Permite consultar la información sobre el estado de los documentos de tipo factura fiscal, nota débito y nota crédito.

### **Consulta de Estados de Procesos de Tipos de Producto por Periodo**

Permite consultar el estado de procesamiento de cada tipo de producto dentro de un periodo de facturación. Adicionalmente, permite consultar por cada tipo de producto la bitácora de autorizaciones.

### **Consulta de Estados de Programas**

Permite verificar el avance de la ejecución de procesos con el fin de determinar si el proceso finaliza correctamente o si presenta errores durante su ejecución.

### **Consulta de Grupos de Distribución de Facturación**

Permite consultar los grupos de distribución de facturación existentes.

### **Consulta de Histórico de Cambio de Categoría y Subcategoría**

Permite almacenar el historial de los cambios de categoría o subcategoría de un producto, cuando son actualizados durante procesos como:

### **Consulta de Lista de Seguimiento**

Permite consultar listas de seguimiento.

### **Consulta de Notas de Corrección de Datos**

Permite visualizar el detalle de los datos diligenciados por el usuario como soporte de la notas de corrección.





### **Consulta de Novedades de Facturación**

Permite consultar el detalle de cada novedad de facturación detectada.

### **Consulta de Periodo**

Permite consultar la información asociada a los periodos de facturación.

### **Consulta de Planes de Facturación**

Permite consultar los planes de facturación.

### **Consulta de Productos**

Permite consultar un producto asociado a un cliente y la información detallada de cada uno de ellos.

### **Consulta de Proyecto de Tarifas**

Permite consultar la información asociada a los proyectos de tarifas que han sido creados.

### **Consulta de Rangos Liquidados**

Permite consultar la información asociada a las liquidaciones de consumo realizadas teniendo en cuenta los rangos de consumo manejados por la empresa de servicios.

### **Consulta de Reclamos**

Permite consultar la información relacionada con los reclamos.

### **Consulta de Recursos**

Permite consultar la información relacionada con los reclamos, estos reclamos se filtran de acuerdo con el área organizacional a la que pertenece el funcionario que se encuentra en sesión.



### **Consulta de Revisión de Facturación**

Permite visualizar los datos de las revisiones de facturación que han sido aprobadas o que se encuentran en espera de ser aprobadas, así como los criterios utilizados para generar dichas revisiones.

### **Consulta de Solicitudes de Aprobación de Montos de Facturación**

Permite consultar las solicitudes de aprobación de montos de facturación y el detalle de las lecturas y notas de aprobación.

### **Consulta de Solicitudes de Reclamación**

Permite consultar las solicitudes de reclamación asociadas.

### **Consulta de Suscripción**

Permite consultar las suscripciones.

### **Consulta de Tarifas Activas**

Permite consultar la información asociada a cada una de las tarifas activas.

### **Consulta de Tipo de Producto**

Permite consultar el tipo de producto.

### **Consulta de Tipo de Solicitud**

Permite consultar el tipo de solicitud.

### **Consulta de Aprobación de Movimientos de Facturación**

Permite consultar las solicitudes de aprobación de movimientos de facturación y el detalle de lecturas y notas para aprobación.





### **Seguimiento a Procesos Masivos de Facturación**

Permite consultar y realizar seguimiento a los procesos de facturación, así como visualizar traza e inconsistencias reportadas para cada proceso.





## Reportes

---

### **Detalle de Inconsistencias de Distribución de Facturación**

Permite generar el reporte del detalle de inconsistencias de distribución de facturación.

### **Generación de Auditorías de Facturación**

Permite generar información de acuerdo al tipo de auditorías de facturación seleccionada.

### **Histórico de Modificación de Tarifas**

Permite obtener la información almacenada en el Histórico de Modificación de Tarifas de un proyecto que se activó con exclusión.

### **Histórico Eliminación de Restricción Registro de Reclamos**

Permite obtener la información asociada a la eliminación de las restricciones de los registros de reclamos.

### **Inconsistencias de Distribución de Facturación por Periodo**

Permite generar el reporte de inconsistencias de distribución de facturación por periodo.

### **Listados Control de Procesos**

Permite generar el listado de control de procesos.

### **Listados Liquidación de Cargos**

Permite generar el reporte con la lista la información de cargos generados y posibles a facturar para una cuenta y concepto.

### **Listados Notas de Facturación**

Permite generar un reporte de la información asociada a notas débito - crédito.

### **Reporte de Cambio de Categoría/Subcategoría**

Permite generar reportes de novedades de la categoría o la subcategoría del producto.

### **Reporte de Cambio de Ciclo**

Permite generar reportes de las novedades de un producto que fue previamente recibido en un ciclo de facturación diferente.

### **Reporte de Cambio de Dirección**

Permite generar reportes de novedades de las direcciones de instalación de producto.

### **Reporte de Cambio de Estado de Ocupación**

Permite generar reportes de novedades del estado de ocupación del predio.

### **Reporte de Cambio de Nombre**

Permite generar reportes de novedades del nombre del cliente dueño de un producto.

### **Reporte de Cambio de Unidades Habitacionales**

Permite generar reportes de las novedades de la cantidad de unidades habitacionales del producto.

### **Reporte de Nuevo Producto**

Permite generar reportes de novedades de catastro de un producto que no es actualmente soportado por la empresa prestadora del servicio.

### **Reporte de Numeración Fiscal No Utilizada**

Permite generar el reporte para obtener la información de la numeración fiscal no utilizada para el periodo de facturación especificado. La numeración fiscal no utilizada corresponde a los consecutivos de numeración fiscal asignados a los documentos de tipo factura fiscal,



notas débito y notas crédito que fueron rechazados por el ente fiscal y que tienen asociados una nota de anulación.

#### **Reporte de Producto No Facturado**

Permite generar reportes de novedades de productos no facturados en el ciclo de facturación actual.

#### **Reporte de Auditorías de Facturación**

Permite generar archivos de reporte de auditorías de facturación.

#### **Reporte de Cantidad de Suscripciones por Mensaje de Impresión**

Permite generar un reporte de la cantidad de suscripciones por mensaje de impresión.

#### **Reporte de Control de Facturación**

Permite generar el reporte de control de facturación una vez generado el resumen de control de facturación.

#### **Reporte de Control de Procesos de Facturación**

Permite generar reportes con información de los procesos de facturación, los cargos sin facturar (tipo control), los cargos facturados (tipo final) y/o un resumen de créditos de manera detallada por tipo de producto, categoría, subcategoría y concepto, para un periodo de facturación específico.

#### **Reporte de Novedades de Catastro - Reporte Consolidado**

Permite generar reportes de las novedades de catastro.

#### **Reporte de Productos Instalados**

Permite generar un reporte con la información básica de los productos instalados en un rango de fechas y tipo de producto dado.





### **Reporte de Resumen de Créditos**

Permite generar reportes de resumen de créditos.

### **Reporte de Resumen de Facturación por Concepto**

Permite determinar la configuración y generación de los reportes a partir de los datos generados por el proceso de resumen de facturación por concepto.

### **Resumen de Control de Facturación**

Permite generar reportes con la información de los procesos de facturación, los cargos sin facturar (tipo control) y/o los cargos facturados (tipo final).

### **Resumen de Control de Procesos de Facturación**

Permite generar información de los procesos de facturación, los cargos sin facturar (tipo control), los cargos facturados (tipo final) y/o un resumen de créditos de manera detallada por tipo de producto, categoría, subcategoría y concepto, para un periodo de facturación específico.

### **Resumen de Facturación por Concepto**

Permite generar un resumen que muestra la información de los cargos facturados discriminados por concepto que se hayan generado dentro de un rango de fechas para la empresa a la cual pertenece el usuario que ejecute la opción.





# **Ficha Técnica**

## **Recaudos y Gestión de Cobro**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación



## RECAUDO Y GESTIÓN DE COBRO

---

El módulo de **Recaudos y Gestión de Cobro** soporta los procesos de recolección del dinero de las facturas emitidas a los clientes a través de entidades de recaudo o de la misma compañía. Permite registrar los pagos de los clientes en forma individual o masiva, ya sea en línea o a través de archivos enviados por las entidades de recaudo y soporta el manejo de diferentes medios de pago. También contempla el manejo de los formatos de archivos para envío/recepción de pagos desde las entidades de recaudo, así como la definición y soporte a convenios establecidos con cada entidad.

Por otro lado, soporta procesos de conexión/desconexión de servicios y la gestión de plazos de pago para clientes cuyas facturas se encuentren vencidas a través de procesos de financiación y negociación de deuda con el fin de gestionar ingresos y recuperar la cartera internamente o a través de entidades de cobro.



## Alcance Funcional

---

- Gestión individual de pagos realizados por los clientes a las empresas recaudadoras permitiendo mantener control sobre la cartera de los clientes y el pago de las comisiones por la labor de recaudo.
- Gestión a los archivos de recaudo de las empresas recaudadoras con la información de pagos realizados por parte del cliente.
- Gestión de cajas propias de la empresa prestadora de servicios.
- Administración a los procesos de cobro del servicio dando cobertura al aseguramiento de la recepción de ingresos.
- Soporte a la suspensión, reconexión y retiro del servicio.
- Gestión de negociación de deuda facilitando el pago de las obligaciones por parte de los clientes.

## Funcionalidades

---

### **Cajas**

Permite el pago individual de facturas por parte del cliente en las oficinas de la empresa, en donde se registran los pagos y se actualiza el valor de la deuda que posea el cliente. El valor pagado por el cliente debe ser igual al valor del cupón impreso con la factura y cada pago registrado debe estar asociado a una conciliación que debe haber sido creada previamente. Los recaudos individuales se realizan mediante API, Cajas y Back Office. También permite el registro de novedades de recaudo, para grabar las diferencias resultantes del recaudo diario y la administración de cheques devueltos.

### **Corte y Reconexión del Servicio**

Permite la definición y ejecución de las políticas de suspensión, reconexión, retiro y reinstalación de productos, a través de la utilización de reglas de negocio, estableciendo los diferentes estados del producto y acciones posteriores a ejecutar.

### **Financiaciones y Negociación de Deuda**

Permite realizar procesos de negociación de una deuda corriente y/o diferida que posea un producto o un contrato. Adicionalmente, permite especificar si se exonera el cobro de la reconexión para los productos que se encuentren suspendidos y cuya deuda sea negociada. Por otro lado, también permite crear y gestionar financiaciones de las deudas de los clientes para facilitar su pago, en caso de no poseer la capacidad económica para hacerlo. Una deuda financiada puede ser refinanciada creando unas nuevas condiciones de pago (nuevas cuotas) o trasladada a corriente para el pago total.



## **Gestión de Cobro**

Permite a las empresas prestadoras del servicio recuperar los dineros que le adeudan sus clientes, mediante las instituciones conocidas como entidades de cobro, las cuales pueden ser de origen interno o externo a la empresa, definiendo los planes de gestión de cobro, las actividades de recaudo, así como, la actualización individual y masiva de los planes de gestión de cobro.

Adicionalmente, soporta el castigo de cartera, la gestión de negociación sobre la deuda que tenga un producto o una suscripción y opcionalmente, especificar si se exonera, o no, el cobro de la reconexión, para los productos que se encuentren suspendidos y cuya deuda sea negociada.

## **Recaudos Individuales**

Permite el pago por parte del cliente en las oficinas de la empresa, cada uno de estos pagos se registra y en forma automática se actualiza el valor de la deuda que posea el cliente. El valor pagado por el cliente debe ser igual al valor del cupón impreso con la factura. Cada pago registrado debe estar asociado a una conciliación que debe haber sido creada previamente.

Cada conciliación almacena el número de cupones asociados a ella, el valor total de la conciliación debe ser equivalente a la sumatoria de los valores pagados con cada cupón. Si cuando el cliente paga el producto se encuentra en proceso de suspensión o se encuentra suspendido se generan las órdenes respectivas para realizar la reconexión del servicio.

## **Recaudos Masivos**

Soporta el intercambio masivo de información entre la empresa prestadora del servicio y las entidades de recaudo que posee una conciliación vigente de forma periódica, la empresa envía la información de los cobros que pueden recibir las entidades. Los clientes realizan





sus pagos y el reporte de estos es enviado a la empresa, para que realice su carga al sistema y sean aplicados a la cartera de los clientes.

### **Saldos a Favor**

Permite gestionar los saldos a favor de un cliente, aplicándolo en las facturas con saldo pendiente. De esta manera, la aplicación del saldo a favor genera registros en las cuentas contables de cuentas por pagar a clientes (débito) y cuentas por cobrar (crédito). Adicionalmente, permite atender las solicitudes de devolución de saldo a favor de un contrato, indicando la forma de pago con la cual se hará la devolución del dinero al cliente.



## Parametrización

---

### **Actividades de Recaudo por Cobranza**

Permite definir las actividades de gestión de cobro de acuerdo a la edad de la cartera.

### **Cajas**

Permite definir las cajas para cada uno de los puntos de recaudo.

### **Cajeros**

Permite determinar los diferentes cajeros del sistema.

### **Causas Conexión por Área Organizacional**

Permite determinar los motivos por los cuales la empresa de servicios puede suspender o conectar un producto a un suscriptor, de acuerdo con el área organizacional en la que se encuentre.

### **Categoría de la Retención en la Fuente**

Permite definir las categorías de retención para el pago con retención en la fuente.

### **Causas de Conexión/Desconexión**

Permite determinar los motivos por los cuales la empresa de servicios puede suspender o conectar un producto a un suscriptor.

### **Causas de Anulación de Documento de Caja**

Permite la definición de las diferentes causas de anulación de documentos de caja.

### **Causas de Anulación de Pagos**

Permite la definición de las diferentes causas de anulación de pagos.



### **Causas de Devolución de Documentos**

Permite definir las causas de devolución de documentos, su nivel de gravedad y si genera suspensión y sanción.

### **Clase de Documento de Pago**

Permite determinar las clases de documento de las formas de pago.

### **Clases de Documento para Tarjeta de Crédito**

Permite definir las clases de documento admitidos en el registro de débito automático sobre tarjetas de crédito.

### **Clase de Documento por Forma de Pago**

Permite relacionar por cada forma de pago una o más clases de documentos de pago.

### **Código de Operación por Entidades Financieras**

Permite definir los criterios para realizar la conciliación entre las entidades recaudadoras y las transacciones bancarias informadas a través de archivos planos.

### **Conceptos de Cobros Adicionales**

Permite definir los conceptos que tienen cobros adicionales y reflejarlos de manera inmediata en el valor total del cliente.

### **Conceptos de Retención en la Fuente**

Permite la creación de conceptos de retención en la fuente con sus porcentajes correspondientes.

### **Cuentas Bancarias**

Permite definir para cada entidad financiera las cuentas y tipos de cuentas que va a tener la empresa de servicios en dicha entidad.







### **Cuentas Bancarias por Cliente**

Permite definir las cuentas bancarias de los clientes que realizan consignaciones con el propósito de efectuar pagos.

### **Cuentas Bancarias por Entidad**

Permite definir las cuentas bancarias en las cuales una entidad de conciliación puede realizar los depósitos o transferencias de dinero a la empresa prestadora del servicio. Si no se asocia una cuenta bancaria específica a una entidad de conciliación, el sistema permite que se realicen los depósitos o transferencias a la empresa prestadora sobre cualquier cuenta y entidad.

### **Cuentas para Depósito Bancario**

Permite definir las cuentas para depósitos bancarios de acuerdo a la forma de pago, clase de documento y entidad que los emite. Pueden existir diferentes cuentas en un mismo banco, cada una asociada a una forma de pago específica.

### **Datáfonos por Establecimiento**

Permite definir los datáfonos por cada uno de los establecimientos donde operan las cajas.

### **Datos a Validar por Clase de Documento y Entidad que Expide**

Permite definir los diferentes datos para las clases de documento y entidad que expide el documento (tarjeta de crédito o débito).

### **Definición de Valores por Defecto**

Permite definir los diferentes valores que por defecto tomará el sistema para la forma de pago y el tipo de moneda para cada caja y transacción.

### **Distribución de Sanción por Empresa**

Permite definir los porcentajes de distribución de sanción por empresa.



### **Entidad de Recaudo**

Permite definir las entidades de recaudo para que puedan ser referenciadas en el sistema por diferentes procesos de recaudo o interfaz de archivos.

### **Estados de Novedades**

Permite el registro de los diferentes estados por los que puede pasar una novedad de documentos devueltos.

### **Eventos Interfaz de Archivos**

Permite crear los eventos correspondientes a los registros generados por la interacción entre la empresa prestadora de servicios y la entidad de recaudo.

### **Eventos por Entidad**

Permite generar el archivo de envío a la entidad de recaudo según la configuración del formato establecido.

### **Forma de Pago**

Permite definir las diferentes formas mediante las cuales se puede realizar un pago.

### **Formas de Pago para Devolución de Saldo a Favor**

Permite gestionar las diferentes formas de pago a utilizar para las devoluciones de saldo a favor y especificar para cada una de ellas si se requiere generar un documento de caja para hacer efectiva la devolución.

### **Forma de Pago por Tipos de Moneda**

Permite definir los diferentes tipos de moneda permitidos para cada una de las formas de pago que maneja la empresa.

### **Generación de Comunicados para Gestión de Cobro**

Permite determinar los textos usados para la construcción de comunicados en diferentes procesos de gestión de cobro.



### **Gestión de Tipos de Cupón**

Permite consultar los tipos de cupones utilizados en el sistema y modificar la configuración de extracción y mezcla.

### **Horario de Conciliación Por Punto de Pago**

Permite asignar la hora de cierre de conciliación para los puntos de pago de las entidades de recaudo.

### **Horarios por Punto de Pago**

Permite definir los horarios que se deben tener en cada uno de los puntos de pago.

### **Inconsistencias por Entidad**

Permite asociar las inconsistencias a las entidades de recaudo con sus respectivos procedimientos.

### **Información Adicional Forma de Pago**

Permite configurar aplicaciones tipo proceso en batch para solicitar información adicional de las formas de pago.

### **Origen de Novedades**

Permite el registro de los orígenes de las novedades de documentos devueltos, es decir, la razón por la cual se produjo la novedad.

### **Origen Novedad por Tipo Novedad**

Permite definir, para cada tipo de novedad de documentos devueltos, los posibles orígenes que puede tener asociados.

### **Parametrización de Corte por Tipo de Cliente/Plan de Facturación**

Permite configurar para un tipo de cliente y plan de facturación, las condiciones que se deben de tener en cuenta para la ejecución de los procesos de conexión y desconexión.







### **Parametrización de Periodos de Gracia**

Permite definir el periodo de gracia que es otorgado al cliente en el pago de las cuotas de capital de su financiación.

### **Parametrización de Planes de Acuerdo de Pago**

Permite configurar los diferentes planes que la empresa puede ofrecer a sus clientes para diferir sus deudas ocasionadas por los servicios o productos adquiridos. Igualmente, permite definir los descuentos y restricciones asociados a los planes de acuerdo de pago.

### **Parametrización por Tipo de Producto**

Permite definir para un tipo de producto los motivos que aplican para determinar los plazos de corte y los cambios de estado de conexión y reconexión.

### **Perfil Cajeros**

Permite definir los diferentes perfiles de cajeros que maneja la empresa. Estos perfiles determinan los privilegios que tiene un cajero.

### **Planes de Gestión de Cobro**

Permite definir los planes de gestión de cobro del proveedor de servicios.

### **Prioridad de Órdenes de Gestión de Cobro**

Permite establecer la prioridad para las órdenes de gestión de cobro.

### **Prioridad de Órdenes de Suspensión**

Permitir establecer la prioridad para las órdenes de suspensión.

### **Registro de Motivos de Exclusión de Suspensión o Retiro**

Permite determinar los motivos por los cuales la empresa de servicios decide excluir de los procesos de retiro o suspensión a ciertos suscriptores especiales para que no se vean afectados.





### **Registro de Motivos de Plazo por Área Organizacional**

Permite configurar motivos de plazo por cada una de las dependencias que se encuentran divididas administrativamente dentro de la empresa proveedora del servicio.

### **Registro de Puntos de Pago**

Permite definir los puntos de pago autorizados por la entidad de recaudo para recibir los pagos.

### **Registro de Motivos para Plazos**

Permite definir los motivos por los cuales el suscriptor presenta una solicitud de plazos para contar con más tiempo para el pago de la deuda adquirida con la empresa de servicios, o evitar la suspensión del producto.

### **Tasas de Interés**

Permite crear las tasas de interés que pueden ser aplicados para calcular el valor de las cuotas que el cliente debe pagar en un proceso de financiación.

### **Tipo de Aprobación**

Permite definir los diferentes tipos de aprobación soportados por el sistema.

### **Tipo de Cheque**

Permite la configuración de los tipos de cheques.

### **Tipo de Retención**

Permite definir los diferentes tipos de retención para el pago con retención en la fuente.

### **Tipos de Novedades**

Permite definir los tipos de novedades para los usuarios de débito automático.





### **Tipo de Dirección de Cobro**

Permite definir los tipos de cobro y los medios de envío.

### **Tipo de Tarjeta**

Permite definir los tipos de tarjeta que son manejados por la empresa para recibir los pagos de las deudas de los clientes.

### **Tipo Entidades de Recaudo**

Permite definir los tipos de entidades con los que se clasifican las entidades de recaudo registradas en el sistema.

### **Tipos de Cuenta Bancaria**

Permite definir los tipos de cuentas bancarias, así como asociarle una abreviatura para su identificación.

### **Tipos de Novedades**

Permite el registro de los tipos de novedades de documentos devueltos.

### **Tipos de Servicio para Recaudo**

Permite definir los diferentes tipos de servicio o fuentes para recaudo para identificar aquellos que pueden ser registrados en la cartera dentro del sistema **Open Smartflex** y llevar un control de los cupones de pago OSI.

### **Tipos de Registro Novedades de Débito Automático**

Permite configurar los archivos de recepción de novedades de débito automático.

### **Tipos de Transacción Bancaria**

Permite determinar los tipos de transacciones que va a realizar la empresa de servicios con la entidad recaudadora.



### **Tipos de Impresión por Transacción**

Permite configurar los tipos de impresión por transacción definiendo el procedimiento de impresión que se ejecuta para la emisión del comprobante de pago.

### **Tipos Documento Soporte Recaudo**

Permite determinar los diferentes documentos de soporte que va a generar la empresa de servicios para respaldar cada una de sus transacciones bancarias.

### **Transacciones**

Permite definir las transacciones de caja soportadas por el sistema.

### **Transiciones de Estados para Novedades**

Permite la definición de las transiciones de estados permitidas para los tipos de novedades de documentos devueltos.

### **Transacciones por Caja**

Permite asociar las transacciones permitidas para cada una de las cajas y determinar las formas de pago en que se podrán realizar las transacciones para un periodo de tiempo dado.

### **Transacciones por Cajero**

Permite asociar las transacciones para cada uno de los cajeros y determinar las formas de pago en que se podrán realizar las transacciones para un periodo de tiempo dado.

### **Transacciones por Perfil**

Permite asociar las transacciones permitidas para cada uno de los perfiles de cajeros definidos. Adicionalmente, permite determinar las formas de pago en que se podrán realizar las transacciones para un periodo dado.

### **Unicidad de Datos Adicionales por Forma de Pago**

Permite definir los datos adicionales por cada forma de pago sobre los cuales se realiza la validación de unicidad.



## Operación

---

### **Aceptar Traslado**

Permite a un cajero destino registrar montos recibidos de otro cajero en el sistema.

### **Actualización de Conciliaciones de Recaudo**

Permite actualizar la información de las conciliaciones de recaudo e indicar si la conciliación permite cierre automático.

### **Actualización de Puntos de Pago**

Permite actualizar los puntos de pago o sucursales autorizadas por la entidad de recaudo para recibir pagos.

### **Actualización Masiva de Plan de Gestión de Cobro**

Permite actualizar el plan de gestión de cobro de todos los contratos que cumplan con la segmentación definida para el nuevo plan.

### **Anulación de Documento de Caja**

Permite reversar y anular los pagos registrados en una caja a través de las transacciones de caja.

### **Anulación de Pagos**

Permite anular pagos registrados en el sistema a través de APIs, Interfaz de Archivos o recaudo individual.

### **Apertura de Caja**

Permite que un cajero efectúe la apertura de una caja y pueda realizar las transacciones que le son permitidas.



### **Asignación de Área**

Permite modificar el funcionario responsable de la atención de la solicitud de devolución de saldo a favor, registrando la observación correspondiente y enviando automáticamente una notificación vía correo electrónico a dicho funcionario utilizando la funcionalidad de notificaciones.

### **Atención de Devoluciones**

Permite realizar la atención de solicitudes de devolución de saldo a favor.

### **Autorización de Cheques**

Permite responder a la solicitud de autorización de un cheque.

### **Autorización de Monto de Devoluciones**

Permite realizar la autorización de montos de devoluciones de saldo a favor, así como establecer la forma y lugar de pago.

### **Bloqueo Masivo de Suscripciones para Financiación**

Permite bloquear de forma masiva las financiaciones asociadas a los contratos que cumplan los criterios ingresados y que hayan superado un número determinado de financiaciones incumplidas.

### **Cambio de Cheque**

Permite registrar los cambios de cheque efectuados durante el turno. Este cambio registra un ingreso a la caja por el valor del cheque y un egreso en moneda local por el valor retirado de la caja.

### **Cambio de Condiciones**

Permite cambiar las condiciones de financiación previamente establecidas con el cliente en el proceso de Financiación de Deuda.



### **Cambio de Funcionario de Conciliación**

Permite cambiar el funcionario actual de la conciliación con el objetivo de que el nuevo funcionario asignado pueda administrar la conciliación de recaudo.

### **Cambio Masivo de Estado de Novedades**

Permite cambiar de forma masiva el estado de las novedades de documentos devueltos que han sido registradas en un rango de fechas.

### **Cancelación Criterio de Cx/Dx**

Permite cancelar las condiciones particulares de suspensión registradas para un producto.

### **Cancelación de Devoluciones**

Permite anular una solicitud de devolución de saldo a favor. Si la solicitud tiene un documento de caja generado, anula dicho documento.

### **Cancelación de Exclusiones de Suspensión o Desconexión**

Permite borrar las exclusiones asociadas a los productos ingresados, para que sean incluidos nuevamente en los procesos de suspensión o de retiro.

### **Cancelación de Inclusiones de Suspensión o Desconexión**

Permite cancelar las inclusiones del proceso de suspensión o desconexión, generando las respectivas órdenes de conexión de los productos.

### **Cancelación de Plazos de Corte**

Permite cancelar los plazos de suspensión otorgados a un contrato o producto.

### **Cancelar Traslado**

Permite a un cajero origen cancelar el traslado que se encuentra pendiente por aceptar.

### **Cierre de Caja**

Permite cerrar la caja asociada a la terminal, es decir, finalizar el turno del cajero y generar los documentos soporte relacionados a la actividad de recaudo ejecutada.

### **Cierre de Diferencias con Entidades Recaudadoras**

Permite legalizar las partidas conciliatorias realizando el cierre de diferencias entre la transacción bancaria y el total de documentos soportes asociados.

### **Cierre de Diferencias de Recaudo**

Permite registrar los documentos soportes de legalización de aquellas conciliaciones a las que se le generaron documentos soportes de tipo sobrante o faltante.

### **Cierre de Recaudo**

Permite cerrar la conciliación de recaudo de manera manual.

### **Conciliación con Entidades de Recaudo**

Permite registrar las transacciones bancarias que son utilizadas en el proceso de conciliación con entidades recaudadoras y asociarle un documento soporte de recaudo.

### **Depósito Bancario**

Permite registrar las consignaciones bancarias en el sistema.

### **Depósitos Bancarios de Cheques Post-Fechados**

Permite realizar el registro del traslado de los cheques posfechados desde una entidad de custodia hacia una entidad bancaria.

### **Devolución de Saldos a Favor y Depósitos**

Permite gestionar las solicitudes de devolución de saldo a favor de un contrato que tenga una solicitud de devolución de saldo a favor aprobada.

### **Duplicado de Recibo de Pago**

Permite imprimir los recibos de los pagos registrado en el sistema.

### **Eliminación Punto de Pago**

Permite eliminar un punto de pago asociado a una entidad de recaudo.

### **Entrega Física**

Permite registrar la entrega física de los documentos devueltos.

### **Exportar Condiciones de Validación de Archivos**

Permite exportar los archivos de las condiciones generales y detalladas de validación de archivos con base en las condiciones generales ingresadas.

### **Exportar Datos Básicos de Industria**

Esta opción es un export de datos básicos de industria sin dependencias y corresponda a la información DBI para las entidades relacionadas con la información que se tiene para la suspensión, retiro y reconexión.

### **Exportar Planes de Acuerdo de Pago**

Permite exportar a un archivo la información relacionada con los planes de acuerdo de pago.

### **Exportar Tasas de Interés**

Permite exportar a un archivo la información relacionada con las tasas de interés.

### **Exportar Tipos de Documentos Soporte - DBI**

Esta opción es un export sin dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de tipos de documento soporte.



### **Fechas de Vencimiento por Plazo Masivo**

Permite establecer, para un grupo de clientes, un número de días adicionales para la fecha de vencimiento de las próximas facturas asociadas a los contratos de un ciclo de facturación dado.

### **Financiación de Deuda**

Permite establecer las condiciones de pago por parte del cliente tales como el porcentaje a financiar de los conceptos, si se van a financiar todos los conceptos financiables o uno específicamente y las condiciones de financiación, las cuales vienen dadas por el plan de diferidos. Adicionalmente, se puede realizar el proceso de financiación de deuda a través del API: OS\_REGISTERREQUEST.

### **Generación de Archivos de Recaudo**

Permite generar los archivos de recaudo por débito automático, tanto para cuentas CBU (código bancario único), como para cuentas de tarjeta de crédito y para los archivos de cobro por redes financieras.

### **Generación de Información de Suscripciones para Corte**

Permite generar la información de los contratos inscritos en débito automático que aplican para los procesos de suspensión, conexión o desconexión.

### **Gestión de Inconsistencias de Pagos Duplicados**

Permite consultar y corregir inconsistencias generadas durante la aplicación de pagos a través de archivos.

### **Generación de Resúmenes Recaudo**

Permite generar los datos de la distribución del recaudo para su fecha de aplicación.

### **Gestión de Suspensión, Reconexión y Retiro**

Permite la generación y notificación de:

- Las actividades de reconexión asociadas a órdenes de trabajo.
- Las órdenes de retiro para aquellos productos que fueron suspendidos por no pago y cuya deuda o cuentas vencidas siguen sin ser canceladas.
- Las solicitudes de suspensión para aquellos productos que cumplen con las condiciones configuradas para dicho proceso.

### **Grupos de Recaudo**

Permite crear grupos de recaudo que tendrán asociados los contratos pagados de forma conjunta. Estos grupos son utilizados para la impresión del resumen de estados de cuenta, en el cual se imprime un cupón agrupador por el valor total a pagar de todas las suscripciones del grupo.

### **Importar Condiciones de Validación de Archivos**

Permite importar los archivos generados al exportar las condiciones generales y detalladas de validación de archivos.

### **Importar Planes de Acuerdo de Pago**

Permite importar la información correspondiente a la parametrización de los Planes de Acuerdo de Pago.

### **Importar Tasas de Interés**

Permite importar la información correspondiente a la parametrización de las Tasas de Interés.

### **Impresión de Cupones por Solicitud**

Permite generar en un archivo PDF la información de los cupones asociados a una solicitud.

### **Impresión de Pagaré**

Permite realizar una copia del pagaré generado al realizar el proceso de financiación de deuda.



### **Información Adicional de Formas de Pago**

Permite registrar información adicional de las formas de pago que requieren documentos en las transacciones realizadas en gestión de cajas.

### **Legalización de Documentos Devueltos**

Permite registrar la legalización de los documentos devueltos.

### **Microfilmación de Documentos Devueltos**

Permite el registro de la microfilmación de los documentos devueltos.

### **Modificación de Información de Documentos de Pago**

Permite actualizar la información adicional de las formas de pago que requieren documentos.

### **Modificación de Plan de Gestión de Cobro**

Permite modificar a nivel de contrato el plan de gestión de cobro que ha sido asignado automáticamente.

### **Negociación de Deuda**

Permite realizar procesos de negociación de una deuda corriente y/o diferida que posea un producto o una suscripción, verificando el monto máximo por perfil financiero con respecto a los valores a descontar en la negociación. Adicionalmente, permite especificar si se exonera el cobro de la reconexión para los productos que se encuentren suspendidos y cuya deuda sea negociada.

### **Novedades de Documentos Devueltos**

Permite registrar las novedades de documentos devueltos. El sistema realiza la actualización de la novedad cuando se cierran las opciones que hayan sido invocadas desde esta forma.



### **Pago Límite de Crédito**

Permite realizar la recepción y el registro de un pago a un producto con el fin de ampliar su límite de crédito para el periodo de consumo actual. De esta forma el cliente puede continuar haciendo uso del servicio hasta el nuevo valor del límite de crédito. Por otro lado, si el producto se encuentra suspendido por límite de crédito el pago genera la reconexión automática del servicio.

### **Pagos Adicionales**

Permite ejecutar diferentes transacciones de pagos adicionales configuradas por el cliente.

### **Pagos Parciales por Concepto**

Permite registrar una solicitud de pago parcial de un concepto e imprimir un documento para realizar el pago.

### **Pagos por Consignación**

Permite registrar pagos asociados a comprobantes de consignación.

### **Pagos por Contrato**

Permite pagar las facturas relacionadas a un contrato que tienen saldo pendiente de pago; el cual corresponde al saldo menos los valores de reclamos en investigación. Adicionalmente, permite el registro de anticipos, mientras el contrato no tenga facturas generadas.

### **Pagos por Cupón**

Permite la recepción de un pago o de múltiples pagos sobre cupones existentes.

### **Pagos por Factura**

Permite registrar pagos sobre una factura específica. El pago puede hacerse sobre la totalidad o parte de la deuda y permite el pago de facturas de diferentes suscripciones en una misma transacción. Adicionalmente, este proceso permite reactivar la cartera castigada de la factura pagada, parcialmente, según el valor que se paga.

### **Pagos por Producto**

Permite registrar pagos sobre la deuda de productos específicos. El pago puede hacerse sobre la totalidad o parte de la deuda y permite el pago de productos de diferentes suscripciones en una misma transacción.

### **Procesamiento Asistido de Archivos de Recaudo**

Permite cargar de forma manual los archivos que se encuentren en una ruta determinada o que se encuentren matriculados para carga automática, pero que aún no han sido procesados.

### **Proceso de Cambio de Estado de Caja**

Permite cambiar el estado de una caja a bloqueada o activa.

### **Proceso de Gestión de Cobro**

Permite definir la población a la cual se le desea generar actividades de gestión de cobro, mensajes de alertas, suspensión y reconexión.

### **Programación de Cierre de Conciliación con Recaudadores**

Permite realizar la legalización automática de las partidas conciliatorias generadas al realizar la Conciliación con Entidades de Recaudo.

### **Programación de Cierre de Conciliaciones**

Permite programar el cierre automático de conciliaciones de recaudo.

### **Programación de Eventos por Entidad**

Permite establecer las fechas en que son generados y enviados los archivos de la empresa de servicios a las entidades con las que posee convenios.

### **Programación Masiva de Eventos**

Permite establecer de manera masiva las fechas de la generación de archivos para los eventos de la interfaz de archivos.

### **Rechazar Traslado**

Permite a un cajero destino rechazar el dinero que se encuentra pendiente por aceptar trasladado por otro cajero.

### **Reactivación de Cobros por Documento Devuelto**

Permite reactivar los cobros que fueron aplicados por un cupón pagado con un documento devuelto, es decir, se generan notas débito de acuerdo con el orden contrario de la prioridad de recaudo (por producto o antigüedad de cuenta) a las cuentas por servicio donde se aplicó el pago del cupón, con el fin de activar la deuda del suscriptor.

### **Reasignar Conciliación**

Permite al funcionario dueño de la conciliación asignar la conciliación de recaudo a otro funcionario.

### **Registrar Plazo de Vencimiento sobre facturas**

Realiza la actualización de la fecha límite de pago para los contratos seleccionados.

### **Registro Criterio de Cx/Dx**

Permite definir la fecha de vencimiento de cobro con saldo más antiguo que debe tener el producto para que pueda ser suspendido por no pago.

### **Registro de Documentos Soporte Recaudo**

Permite registrar los documentos soporte para las clases de documento.

### **Registro de Exclusiones de Suspensión o Desconexión**

Permite definir qué productos de un contrato pueden ser excluidos del proceso de suspensión o retiro temporal y el motivo por el cual se realiza la exclusión.





### **Registro de Inclusiones de Suspensión o Desconexión**

Permite definir qué productos de un contrato, pueden ser incluidos en el proceso de suspensión o retiro, indicando el motivo por el cual se realiza la inclusión.

### **Registro de Pagos**

Permite crear, cerrar y borrar conciliaciones de recaudo. Adicionalmente, permite registrar los pagos y asociarlos a la conciliación seleccionada.

### **Registro de Plazos**

Permite registrar los plazos de vencimiento que la empresa le puede otorgar a un suscriptor. El plazo de vencimiento es una prórroga que se le concede al suscriptor sobre la fecha de vencimiento de la cuenta por servicio y durante este tiempo no se le cobra recargo por mora.

### **Registro de Plazo de Suspensión Permanente**

Permite registrar de forma masiva, los plazos de suspensión de productos que otorgará la empresa a sus clientes, cuando se cumpla la fecha límite de pago de sus cuentas por servicio.

### **Retiro de Productos de Insolvencia Económica**

Permite retirar los productos sin deuda de los contratos de tipo insolvencia económica.

### **Reversión de Cierre de Conciliación con Entidades Recaudadoras**

Permite revertir las partidas conciliatorias generadas por la asociación de la transacción bancaria con los documentos soportes de recaudo.

### **Reversión de Cierre de Diferencias con Entidades Recaudadoras**

Permite revertir el movimiento de la conciliación bancaria generado por la legalización de una partida conciliatoria y de esta manera anular la operación realizada.



### **Reversión de Generación Resúmenes de Recaudo**

Permite realizar la reversión de resúmenes de recaudo, en un rango de fechas dado, siempre y cuando no se haya generado la interfaz financiera en esas fechas para tipos de documento de pagos y recaudo.

### **Traslado de Pagos**

Permite trasladar un pago aplicado en una suscripción o cupón origen hacia una suscripción o cupón destino. El nuevo pago tendrá las mismas características que el anterior, incluyendo la información adicional por forma de pago.

### **Traslado de Saldos**

Registra el paso de valores de caja de un cajero origen a un cajero destino.

### **Traslado Individual de Saldo a Favor**

Permite realizar el traslado del saldo a favor entre productos del mismo contrato.

### **Traslado de Diferidos a Corriente del Contrato**

Permite realizar a un contrato el traslado de la deuda de diferida a corriente.

### **Traslado de Diferidos a Corriente del Producto**

Permite realizar el traslado de la deuda diferida de un producto a la deuda corriente.

### **Traslado de Diferidos entre Servicios**

Permite realizar el traslado de la deuda diferida de un producto a otro, manteniendo las condiciones de financiación, sin afectar el cobro de los intereses de financiación y validando que el producto destino se encuentre en un estado de conexión/desconexión facturable.

### **Traslado de Saldo a Favor**

Permite realizar el traslado del saldo a favor entre dos contratos de una misma empresa.

### **Traslado Masivo de Diferido a Corriente**

Permite realizar de forma masiva el traslado de los diferidos de los productos a cartera corriente.

### **Traslado Masivo de Saldos a Favor**

Permite trasladar los saldos a favor de todos los contratos que tienen asociado el ciclo de facturación ingresado.

### **Unificación de Archivos de Novedades de Débito Automático**

Permite realizar la validación y unificación de los archivos de novedades de débito automático a cargar en el sistema.

### **Verificar Pagos de Financiaciones**

Permite realizar el bloqueo de un número determinado de financiaciones incumplidas y realizar la aplicación de descuentos condicionados por pagos oportunos de un número determinado de facturas de financiación cumplidas.





## Consultas

---

### **Consulta de Archivos Enviados**

Permite consultar los archivos de recaudo que han sido enviados.

### **Consulta de Archivos Matriculados para Carga Automática**

Permite consultar el estado del procesamiento de los archivos de recaudo que se encuentran matriculados para carga automática, tanto para los que se encuentren en ejecución como para los procesados. Adicionalmente, permite ejecutar en forma inmediata un archivo ya matriculado.

### **Consulta de Archivos Recibidos**

Permite consultar los archivos de recaudo que han sido recibidos.

### **Consulta de Clientes**

Permite obtener la información de los clientes de la empresa, la cual incluye datos de contratos, productos, financiaciones de deuda, negociaciones y cartera castigada.

### **Consulta de Conciliaciones de Recaudo**

Permite consultar las conciliaciones bancarias de una entidad de recaudo y la información relacionada.

### **Consulta de Contratos**

Permite consultar un contrato y su información asociada la cual incluye los datos de productos, financiaciones, cartera castigada y negociaciones.

### **Consulta de Criterios Proceso de Gestión de Cobro**

Permite consultar los criterios que fueron almacenados por el Proceso de Gestión de Cobro.



### **Consulta de Depósitos Pendientes por Legalizar**

Permite consultar los depósitos de caja que se encuentran pendientes por conciliar, es decir, a los que no se les ha relacionado una transacción bancaria.

### **Consulta de Detalle de Documentos de Caja**

Permite consultar la información asociada al detalle de los documentos de caja.

### **Consulta de Devoluciones Saldo a Favor y Depósitos**

Permite obtener información detallada de las solicitudes de devolución de saldo a favor.

### **Consulta de Documentos de Caja**

Permite consultar la información asociada a los documentos de caja.

### **Consulta de Documentos de Soporte Anulados**

Permite consultar los documentos, que por efecto de procesos de transacciones, se hace necesaria la anulación.

### **Consulta de Documentos de Soporte de Recaudo**

Permite consultar la información asociada a los documentos de soporte de recaudo.

### **Consulta de Documentos Devueltos**

Permite consultar la información asociada a los documentos devueltos.

### **Consulta de Entidades de Recaudo**

Permite consultar las entidades de recaudo y los puntos de pago asociados.

### **Consulta de Estados de Caja**

Permite conocer el estado y resumen de las transacciones de los distintos registros de apertura de caja.

### **Consulta de Estados de Conexión y Desconexión**

Permite consultar los posibles estados de corte por los que puede pasar un producto durante el proceso de conexión/desconexión.

### **Consulta de Información de Débito Automático**

Permite consultar la información generada en el proceso de recepción de débito automático, en el cual los registros procesados son incluidos en un histórico donde se almacena información relevante al proceso de recepción y envío de débito automático por suscriptor.

### **Consulta de Lotes de Pago**

Permite consultar los pagos que no corresponden a los recibidos en Open Smartflex, es decir los procesados en otros sistemas, con el fin de conocer si se generaron inconsistencias o si todos los registros fueron procesados correctamente.

### **Consulta de Método de Financiación**

Permite consultar los métodos de financiación a partir de los cuales se calculan las cuotas que debe pagar un cliente al financiar la deuda.

### **Consulta de Niveles de Efectivo**

Permite consultar la información asociada a los niveles de efectivo actuales de los cajeros.

### **Consulta de Novedades de Débito Automático**

Permite consultar la información de las novedades de débito automático.

### **Consulta de Pagos**

Permite consultar los pagos registrados en el sistema, así como los pagos anulados.

### **Consulta de Pagos Agrupados**

Permite consultar todos los pagos aplicados para un contrato.





### **Consulta de Pagos Anulados**

Permite consultar información detallada para cada pago previamente anulado.

### **Consulta de Pagos Pendientes por Aplicación**

Permite consultar los pagos pendientes por aplicación.

### **Consulta de Pagos por Código de Barras**

Permite la consulta de los comprobantes de pago a través del código de barras impreso.

### **Consulta de Pagos por Entidad de Recaudo**

Permite consultar los pagos realizados a entidades de recaudo y los puntos de pago asociados.

### **Consulta de Plan de Acuerdo de Pago**

Permite realizar la consulta de los planes de acuerdo de pago y el detalle de los mismos, así como los descuentos y restricciones asociados al plan.

### **Consulta de Planes de Gestión de Cobro**

Permite consultar la información asociada a un plan de gestión de cobro, la cual incluye los datos respectivos a los criterios de asignación.

### **Consulta de Productos**

Permite consultar la información asociada a un producto, la cual incluye los datos respectivos de:

- Financiaciones
- Cartera Castigada
- Negociaciones
- Cambios de estados de corte
- Plazos de vencimiento
- Plazos de corte



### **Consulta de Puntos de Pago Cercanos**

Permite obtener los puntos de pago más cercanos a una dirección determinada.

### **Consulta de Resumen de Recaudos por Concepto**

Permite consultar los resúmenes de recaudos por concepto.

### **Consulta Saldos a Favor por Producto**

Permite consultar la información de los saldos a favor y movimientos de saldos a favor por cada producto suscrito.

### **Consulta de Saldos por Entidad**

Permite consultar el dinero que le hace falta a las entidades de recaudo por depositar en las cuentas bancarias.

### **Consulta de Suspensiones y Conexiones**

Permite consultar la información relacionada con las suspensiones y las conexiones la cual incluye datos de productos, exclusiones e inclusiones.

### **Consulta de Tasas de Interés**

Permite realizar la consulta de los datos básicos de las tasas de interés, configuradas para los procesos de financiación.

### **Consulta de Transacción Bancaria**

Permite consultar la información asociada a transacciones bancarias registradas en el sistema.

### **Consulta de Transacción Bancaria Anulada**

Permite consultar las transacciones bancarias anuladas creadas al eliminar una transacción bancaria después de la generación de interfaz financiera para la fecha de registro de la



transacción y para el tipo de documento **Bancos**. En este caso se elimina el registro de la transacción bancaria y una copia es registrada como transacción bancaria anulada.

### **Consulta de Traslado de Saldos**

Permite consultar los traslados realizados y recibidos por el cajero que ejecuta la consulta.





## Reportes

---

### **Consulta de Deuda Asignada por Periodos**

Permite generar un reporte con la información de las órdenes de gestión de cobro asignadas a un contratista en un periodo.

### **Detalle de Recaudos por Concepto**

Permite generar el reporte detallado de recaudos por conceptos.

### **Detalles del Proceso de Gestión de Cobro**

Permite consultar la información detallada del proceso de gestión de cobro.

### **Financiaciones Vencidas**

Permite generar un listado por ciclo de facturación, en el que se muestran las financiaciones que se encuentran vencidas de acuerdo con el número de cuotas vencidas que se especifique como parámetro de entrada.

### **Generación de Contratos con Documentos Devueltos**

Permite extraer la información de los contratos con los documentos devueltos asociados en un rango de fechas determinado.

### **Generación de Documentos Devueltos**

Permite extraer la información de los documentos devueltos registrados en un rango de fechas determinado.

### **Generación Recaudo por Categoría**

Permite extraer la información de los pagos por categoría registrados en un rango de fechas determinado.



### **Histórico de Autorizaciones de Pagos Parciales**

Permite generar un reporte sobre el histórico de autorizaciones de pagos parciales.

### **Inconsistencias Archivos Débito Automático**

Permite generar un reporte con las inconsistencias presentadas en el procesamiento de los archivos de débito automático.

### **Informe de Cierre por Punto de Pago**

Permite generar el informe de cierre por punto de pago para una entidad de recaudo y fecha seleccionada.

### **Informe de Inconsistencia de Recaudos**

Genera un reporte que permite visualizar la información de los registros inconsistentes asociados a pagos, los cuales son generados en la carga de archivos de pagos.

### **Listado de Cheques por Fecha de Aplicación**

Permite generar un reporte de los cheques que han sido devueltos.

### **Listado de Cheques por Fecha de Depósito**

Permite generar un reporte, de acuerdo a la fecha de depósito, de los cheques que han sido devueltos por fecha de depósito.

### **Listado de Cheques por Fecha de Depósito**

Permite generar un reporte, de acuerdo a la fecha de depósito, de los cheques que han sido devueltos por fecha de depósito.



### **Listado de Exclusiones**

Permite generar la información de las exclusiones que no aplican para los procesos de suspensión o conexión/desconexión. Esta información puede ser impresa o exportada a excel o PDF, por medio de la opción Reporte de Suscripciones para Corte.

### **Listado de Inclusiones**

Permite generar la información de las inclusiones que aplican para los procesos de suspensión o conexión/desconexión. Esta información puede ser impresa o exportada a excel o PDF, por medio de la opción Reporte de Suscripciones para Corte.

### **Métodos de Financiación**

Permite genera un reportes de los métodos de financiación.

### **Notas Débito por Conceptos de Reactivación y Sanción**

Permite extraer la información de las notas débito por concepto de reactivación y sanción en un rango de fechas determinado.

### **Planes de Acuerdo de Pago**

Permite generar un reporte con la información asociada a los planes de acuerdo de pago.

### **Plazos para Suspensión**

Permite generar el reporte con la información de los plazos para suspensión que aplican para los procesos de suspensión o conexión/desconexión.

### **Plazos para Vencimiento**

Permite generar el reporte con la información de los plazos para vencimiento que aplican para los procesos de suspensión o conexión/desconexión.

### **Recaudos Consolidados**

Permite generar un reporte consolidado del recaudo asociado a un tipo de servicio en un rango de fechas determinado.





### **Registro de Periodos de Gracia por Diferido**

Permite generar un reporte con las suscripciones a las cuales se les desee registrar el periodo de gracia.

### **Relación de Documentos Devueltos con Cambio de Sanción**

Permite extraer la información de los documentos devueltos con registro en el historial de cambios de sanción en un rango de fecha determinado

### **Reporte de Configuración Tasas de Interés**

Permite generar reportes de configuración de tasas de interés.

### **Reporte de Contratos con Documentos Devueltos**

Permite consultar los contratos con documentos devueltos.

### **Reporte de Cuadre de Caja**

Permite realizar el cuadre de caja solo sobre los turnos que se encuentran cerrados. Genera los siguientes reportes:

- **Resumido:** muestra un resumen de las transacciones asociadas a un documento de apertura de caja, agrupadas por el tipo de transacción; así como el detalle de todas las transacciones agrupadas según la forma de pago. Este reporte podrá ser emitido antes del cierre de caja con datos preliminares del día de recaudo y posterior al cierre de caja con los datos definitivos.
- **Detallado:** es un soporte del resumido y en él se muestran todas las transacciones registradas en el día del cuadre.

### **Reporte de Cuadre Individual de Caja**

Permite la generación de los reportes de cuadre de caja, únicamente para la caja que ejecuta el proceso. Genera los siguientes reportes:





- **Resumido:** muestra un resumen de las transacciones asociadas a un documento de apertura de caja, agrupadas por el tipo de transacción; así como el detalle de todas las transacciones agrupadas según la forma de pago. Este reporte podrá ser emitido antes del cierre de caja con datos preliminares del día de recaudo.
- **Detallado:** es un soporte del resumido y en él se muestran todas las transacciones registradas en el día del cuadre.

### **Reporte de Cupones por Documento**

Permite consultar la información asociada a los cupones generados por los programas de facturación tales como: generación cuentas por servicio e impresión de facturas.

### **Reporte de Depósitos por Caja**

Permite visualizar e imprimir los valores a depositar del cajero que se conecta.

### **Reporte de Depósitos por Punto de Pago**

Permite visualizar los valores a depositar de todos los cajeros asociados al punto de pago del cajero que ejecuta el reporte (supervisor o cajero principal).

### **Reporte de Diferidos**

Permite generar un reporte con la información de los diferidos.

### **Reporte de Diferidos Pendientes de Pago**

Permite generar un reporte donde se visualizan aquellos clientes que han realizado financiaciones de deuda y han incumplido los pagos de las facturas, es decir, aquellos clientes a quienes se les ha realizado diferidos y cuyas cuotas ya han sido generadas, pero las facturas no se cancelaron y se encuentran vencidas.

### **Reporte de Documentos Devueltos**

Permite consultar la información de los documentos devueltos de una fecha específica o dentro de un rango de fechas.



### **Reporte de Documentos Devueltos con Cambio de Sanción**

Permite consultar la información de los documentos devueltos con registros de cambios de sanción en el rango de fechas ingresadas.

### **Reporte Documentos Devueltos Microfilmados**

Permite generar un reporte con los datos de documentos devueltos que han sido microfilmados.

### **Reporte de Generación Órdenes de Visita**

Permite consultar la información básica de un producto suspendido y a partir de los resultados obtenidos es posible seleccionar el proceso de generar actividad en órdenes.

### **Reporte de Financiaciones Vencidas**

Permite generar reportes con la información de las financiaciones vencidas.

### **Reporte de Generación de Plazos de Vencimiento**

Permite generar la información de los contratos que cumplan con los criterios definidos, con el fin de actualizar la fecha límite de pago.

### **Reporte de Documentos por Fecha de Vencimiento**

Permite generar el reporte de documentos de pagos asociados a una forma de pago y a la fecha de vencimiento o consignación de dicho documento.

### **Reporte de Notas Débito por Conceptos de Reactivación y Sanción**

Permite consultar la información de las notas débito por conceptos de reactivación y sanción.

### **Reporte de Partidas Conciliatorias Faltantes y Sobrantes**

Permite consultar la información de partidas conciliatorias que aún no han sido legalizadas o que han sido legalizadas por un valor parcial.



### **Reporte de Procesamiento de Pagos Masivos**

Permite generar un reporte donde se informa los totales procesados por cada archivo de recaudo.

### **Reporte de Recaudo por Categoría**

Permite generar un informe para visualizar el total de recaudos realizados en un rango de fechas determinado.

### **Reporte de Sobrantes y Faltantes**

Genera un reporte donde permite visualizar por cada entidad de recaudo y sucursal de la entidad, los valores informados, aplicados y pagados. De igual forma muestra las diferencias encontradas entre los valores informados y aplicados (sobrantes o faltantes) y entre los valores aplicados y pagados (mayor o menor valor pagado).

### **Reporte de Suscripciones para Corte**

Permite generar el reporte con la información de los contratos inscritos en débito automático que aplican para los procesos de suspensión, conexión o desconexión.

### **Reporte de Visado de Financiaciones**

Permite establecer un estado de espera de visado para que el proceso no rechace inmediatamente la financiación, dado que el funcionario que registra no tiene autorizado el monto que está financiando. El estado se puede verificar consultando los comentarios de la solicitud. Adicionalmente, esta opción permite consultar, visar o anular financiaciones en estado Espera de Visado.

### **Reporte de Visado de Negociación de Deuda**

Permite obtener las solicitudes de negociación de deuda pendientes de visado cuyo monto total a descontar sea menor o igual al tope máximo parametrizado para el perfil financiero al cual pertenece el funcionario que ejecute el proceso.



### **Reporte para la Cancelación de Periodos de Gracia por Diferido**

Permite obtener las suscripciones a las cuales se les desea cancelar los periodos de gracia de los diferidos.

### **Resumen de Conceptos Diferidos**

Permite generar un reporte con información asociada a los conceptos diferidos.

### **Resumen de Recaudos por Entidad**

Permite generar un reporte para visualizar la información de los recaudos realizados por entidad o por punto de pago en un rango de fechas determinado.





# **Ficha Técnica**

## **Gestión de Órdenes**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación







## GESTIÓN DE ÓRDENES

---

El módulo de **Gestión de Órdenes de Trabajo** permite gestionar la fuerza de trabajo definiendo las actividades, tipos de trabajo y competencias, así como el manejo de la distribución operativa, la definición de las unidades de trabajo y su disponibilidad, la gestión de rutas operativas, la programación y la planeación estratégica de los trabajos y los recursos, la asignación, ejecución y cierre de cada orden de trabajo tanto operativa como administrativa. Dichas órdenes de trabajo pueden gestionarse de manera individual, masiva, por despacho o desde dispositivo móvil. Adicionalmente, permite gestionar órdenes internas y órdenes de inspección para supervisar la calidad de la mano de obra de las unidades de trabajo responsables, todo esto con el fin de asegurar la prestación de un excelente nivel de servicio, optimizando los recursos, controlando el inventario de las unidades de trabajo y mejorando la efectividad de la administración.

## Alcance Funcional

---

- Preparación de la fuerza de trabajo definiendo las actividades y tipos de trabajo incluyendo las reglas de negocio y políticas de la compañía que deben ser tenidas en cuenta antes, durante, y después de la ejecución de cada trabajo.
- Gestión de la distribución operativa y unidades de trabajo.
- Planeación y operación de las rutas operativas e itinerarios.
- Gestión de órdenes de trabajo operativos, permitiendo la programación de cada una de las tareas que se deban realizar a través del establecimiento de compromisos de cita teniendo en cuenta, factores propios de cada una unidad de trabajo, como lo son: ubicación, disponibilidad y habilidad.
- Planeación de despacho de órdenes de trabajo optimizando la agenda de las unidades de trabajo.
- Gestión de las órdenes de trabajo de manera individual, masiva por despacho e itinerarios.
- Gestión de órdenes administrativas.
- Configuración para la generación de órdenes de inspección y su gestión.
- Procesos automáticos de actualización de inventario de materiales y equipos utilizados por cada grupo de trabajo, en la solución de cada orden de reparación o de servicio.
- Agrupación de órdenes de trabajo para una misma dirección, permitiendo así, generar agilidad en la atención de las mismas.
- Sistema de alertas mediante diferentes medios, que permite notificar a funcionarios respecto al cambio de estado de órdenes y unidades de trabajo.
- Definición de competencias requeridas que aplican tanto para las órdenes como a las unidades de trabajo.
- Gestión de órdenes de trabajo y registro de pérdidas no operacionales desde dispositivos móviles.
- Aseguramiento de ingresos.



## Funcionalidades

---

### Agendamiento

La funcionalidad de **Agendamiento** permite configurar la disponibilidad de las unidades de trabajo en una zona, fecha y franja horaria determinada. Adicionalmente, permite programar, modificar y/o confirmar una cita con el cliente para la ejecución de los trabajos de acuerdo a la agenda de cada unidad de trabajo.

### Despacho

La funcionalidad de **Despacho** permite coordinar el control de la ejecución de las órdenes pendientes y prioritarias que deben realizar las unidades de trabajo durante un día. Adicionalmente, permite gestionar órdenes administrativas y planear el despacho de las unidades de trabajo asignando órdenes de forma individual o automática para la fecha actual y futura. También, para una orden se puede ajustar los tiempos estimados de ejecución, intercambiar orden de atención y cambios de estado.

### Fuerza de Trabajo

La funcionalidad de **Fuerza de Trabajo** permite la creación de las unidades de trabajo definiendo el tipo de unidad, base administrativa, responsable, ítems, personal y roles, entre otras características. Adicionalmente, permite definir los días laborales y no laborales, las actividades administrativas por tipo de unidad y la administración de la disponibilidad y el personal.





## **Órdenes**

La funcionalidad de **Órdenes** permite la definición de actividades, tipos de trabajo, causales y competencias para atender operativamente las solicitudes de los clientes, desde su registro hasta la atención de la misma. Las órdenes de trabajo son ejecutadas por las unidades y legalizadas en la aplicación para indicar la finalización de los trabajos. De ser necesario, una orden puede dar origen a otras, que complementan y apoyan las actividades de una existente. De esta manera, se permite la planeación, programación, seguimiento y control de las actividades asociadas a las órdenes optimizando los recursos y la efectividad operativa.

## **Órdenes de Inspección**

La funcionalidad de **Órdenes de Inspección** permite generar órdenes, sobre otras ya cerradas para supervisar la calidad de los trabajos realizados por las unidades de trabajo.

## **Rutas y Sectores**

La funcionalidad de **Rutas y Sectores** permite definir las zonas y sectores operativos dividiendo administrativamente el área geográfica en la cual se presta el servicio para la distribución de cada una de las unidades de trabajo. Adicionalmente, permite la creación de rutas e itinerarios para la realización de determinados tipos de trabajo para un grupo de direcciones específicas. Dichas rutas pueden ser desplegadas sobre múltiples capas cartográficas en un ambiente de trabajo especialmente diseñado para facilitar la operación.



## **Trabajos en Dispositivos Móviles**

La funcionalidad de **Trabajos en Dispositivos Móviles** permite gestionar en campo las órdenes de trabajo mediante un dispositivo móvil, permitiendo legalizar las actividades asociadas a la orden, registrar la cantidad y uso de los materiales consumidos en la realización de las labores, planeación y cotización de actividades. Adicionalmente, permite el registro de posibles pérdidas no operacionales por dirección o por medidor. Además, permite registrar evidencia fotográfica y comentarios de lo observado como fuente del proceso de investigación.



## Parametrización

---

### **Abrir Enlaces de Aplicaciones URL**

Permite abrir enlaces de aplicaciones Uniform Resource Locator (URL) desde la aplicación Open Smartflex para dispositivos móviles, según los permisos del usuario.

### **Actividad**

Permite crear actividades para trabajos operativos. Adicionalmente, permite clasificarla para una o más industrias.

### **Actividades Administrativas**

Permite adicionar actividades administrativas.

### **Actividades Administrativas por Tipo de Unidad de Trabajo**

Permite asociar actividades administrativas por tipo de unidad de trabajo.

### **Actividades de Apoyo Relacionadas**

Permite definir las actividades válidas para operar como apoyo de otras actividades, es decir; definir las posibles actividades que pueden realizarse en el lugar de trabajo producto de situaciones no previstas.

### **Actividades de Inspección por Actividad**

Permite relacionar para cada actividad con cual actividad se debe inspeccionar y el tiempo que demora la unidad de inspección, validando si la labor se puede aceptar o rechazar.

### **Actividades de Reemplazo**

Permite definir un conjunto de actividades que pueden reemplazar otras actividades al momento de la legalización.







### **Actividades de Tipos de Trabajo**

Permite determinar las actividades operativas y/o administrativas que aplican para el tipo de trabajo seleccionado.

### **Adición de Rutas a Zona**

Permite la adición de rutas por zona.

### **Adición de Sector Operativo a Zona**

Permite adicionar sectores operativos a una zona.

### **Adición de Zona a Base Administrativa**

Permite establecer las zonas asociadas a cada base administrativa.

### **AIU Genérico**

Permite definir un porcentaje para administración, imprevistos y utilidades, los cuales se calculan en el proceso de liquidación de la orden.

### **Aparatos Domésticos**

Permite configurar por tipo de producto, los aparatos domésticos y su cargo, consumo o potencias equivalentes, además, permite definir los posibles recipientes encontrados en el cliente para el almacenamiento de residuos, para los cuales se define su equivalente en producción.

### **Atributos de Cumplimiento**

Permite definir los atributos adicionales que son solicitados al legalizar con causal de éxito.

### **Atributos de Incumplimiento**

Permite definir los atributos adicionales que son solicitados al legalizar con causal de fallo.





### **Atributos de Legalización**

Permite definir los atributos de una actividad, los cuales son utilizados en el proceso de legalización de órdenes.

### **Calendario**

Permite establecer los días laborales y no laborales para un determinado rango de fechas.

### **Cambiar Impresora**

Permite realizar la configuración de la impresora en la que se desea imprimir documentos desde ORGTC.

### **Comentarios de Unidades de Trabajo**

Permite asociar comentarios a las unidades de trabajo.

### **Configurar Disponibilidad por Unidad de Trabajo**

Permite definir la disponibilidad de las unidades de trabajo en las zonas que atiende, en una fecha y dentro de una franja horaria.

### **Configuración de Programación de Órdenes**

Permite definir los rangos de tiempo principales en los cuales, se tiene disponibilidad de trabajo para las unidades de trabajo.

### **Configuración de Tipos de Unidades de Trabajo**

Permite definir los tipos de unidades de trabajo que son asociados a las unidades de trabajo.

### **Configuración Supervisores de Despacho**

Permite configurar a un supervisor de despacho las unidades de trabajo supervisadas por él.





### **Causales**

Permite crear causales por módulo y configurar el peso de la causal. Además, se puede indicar a que industria aplica.

### **Causales de Tipos de Trabajo**

Permite establecer las causales con las cuales es posible legalizar un tipo de trabajo.

### **Clasificación de Tipos de Trabajo**

Permite organizar los tipos de trabajo, según la forma de operación de la empresa. Generalmente definen los lugares en la red donde se realizan los tipos de trabajo.

### **Clasificación de Zona**

Permite realizar la definición de las clases de zonas.

### **Competencias**

Permite definir las competencias requeridas para clasificar las órdenes y las unidades de trabajo.

### **Conceptos por Ítem o Actividad**

Permite asociar conceptos por actividad para generar cargos desde órdenes en la liquidación de solicitudes.

### **Configuración de Muestreo por Unidad de Trabajo**

Permite definir los niveles y planes de muestreo asociados para cada unidad de trabajo.

### **Configuración de Niveles de Prioridad**

Permite calcular la prioridad de la orden asociada a un daño.







### **Configuración de Regeneración de Actividades**

Permite definir al momento de legalizar la actividad actual que nueva actividad debe generar, esta hereda la información de la actividad origen.

### **Configuración de Regeneración de Actividades Administrativas**

Permite configurar la regeneración de actividades administrativas.

### **Configuración Numeradores por Sector Operativo por Tipo de Trabajo**

Permite determinar qué numeradores son usados según el sector operativo para un tipo de trabajo.

### **Copiar Zona**

Permite copiar la zona seleccionada y sus sectores asociados.

### **Datos Adicionales a la Actividad**

Permite configurar datos adicionales para una actividad.

### **Definición de Compensación de Actividades**

Permite parametrizar las actividades a compensar para trabajos operativos.

### **Definición de Sector Operativo**

Permite definir los sectores operativos o zonas que maneja la empresa.

### **Definición de Zona**

Permite crear zonas para agrupar de manera lógica los sectores para la distribución de los trabajos de las unidades de trabajo.





### **Definir Usuario Web**

Permite crear un usuario (login) y contraseña a la unidad de trabajo para autenticarse en la aplicación Open Smartflex para dispositivos móviles.

### **Excepciones por Actividad de Unidades de Trabajo**

Permite definir las excepciones a las actividades realizadas por la unidad de trabajo una vez se hallan definido los roles asociados a esta.

### **Franjas de Acceso Restringido**

Permite definir las franjas horarias para sectores operativos con acceso restringido.

### **Generación de Disponibilidad de Despachante**

Permite adicionar disponibilidades a un despachante de forma masiva mediante un archivo plano.

### **Ítems de Unidades de Trabajo**

Permite asociar los ítems o materiales a la unidad de trabajo seleccionada.

### **Instalar APP ORGTC Services**

Permite instalar la APP ORGTC Services.apk para aprovechar los servicios nativos en dispositivos Android para los procesos de impresión, notificaciones y geolocalización, estableciendo una comunicación entre el aplicativo de Open Smartflex para dispositivos Móviles y el sistema operativo Android aún cuando no se encuentre activa en el navegador.

### **Materiales y Equipos por Tipo de Trabajo**

Permite definir la cantidad de materiales y equipos que se requieren para llevar a cabo la ejecución de cada uno de los tipos de trabajo.



### **Nivel de Muestreo**

Permite definir el nivel de muestreo que el prestador de servicios desea para su plan de muestreo.

### **Numeración de Tipos de Trabajo**

Permite configurar los numeradores para que las órdenes de trabajo sean numeradas de acuerdo con el tipo de trabajo.

### **Numeradores**

Permite crear las secuencias automáticas de numeración que identifican un documento generado por el aplicativo.

### **Personal de Unidades de Trabajo**

Permite asociar las personas que hacen parte de las unidades de trabajo.

### **Planear Actividades**

Permite definir actividades de planeación para una actividad específica, es decir, establecer las posibles actividades para aquellos casos en los que no se conocen las tareas a realizar para cumplir con la actividad principal y así restringir la selección de otras que no tengan relación entre sí.

### **Selección de Unidades para Despacho**

Permite visualizar y seleccionar las unidades de trabajo que cuentan con disponibilidad en las zonas a las cuales el usuario tiene acceso.

### **Tipos de Trabajo**

Permite definir los tipos de trabajos que deben ejecutar las unidades de trabajo para cumplir con las órdenes de trabajo.







### **Tipos de Cliente por Clases de Programación**

Permite asociar los tipos de compromiso del tipo de cliente.

### **Tipo de Comentario de Tipos de Trabajo**

Permite establecer el tipo de comentarios de acuerdo con su tipo de trabajo.

### **Tamaño de la Muestra**

Permite configurar el nivel de muestra a generar para las unidades de trabajo.

### **Tamaño de la Población**

Permite definir el tamaño de la población de órdenes legalizadas para la generación de las muestras para el proceso de inspección a bases administrativas, contratistas y/o unidades de trabajo.

### **Tipo de Plan de Muestreo**

Permite crear los diferentes planes de muestreo que use el cliente para la generación de las órdenes de inspección.

### **Tipos de Comentario por Actividad de Inspección**

Permite definir los tipos de comentarios para las actividades de inspección.

### **Transición Niveles de Muestreo**

Permite configurar las transiciones para los tipos de muestreo que usa el operador del servicio.

### **Unidades de Trabajo**

Permite definir las unidades de trabajo que representan los grupos de técnicos o personas especializadas encargadas de gestionar las órdenes de trabajo.





### **Unidades de Trabajo a Gestionar por Funcionario**

Permite definir a que unidad de trabajo pertenece una persona.

### **Relacionar Sectores por Zona**

Permite la asociación de sectores a una zona de forma masiva por medio de un archivo plano.

### **Rol de Unidades de Trabajo**

Permite asociar los diferentes roles que incluyen las actividades permitidas a realizar por la unidad de trabajo, dichas actividades se encuentran asociadas a unos tipos de trabajo por lo tanto de manera automática el sistema asocia los tipos de trabajo a la unidad.



## Operación

---

### **Acciones sobre una Orden de Trabajo**

Permite ejecutar acciones sobre una orden de trabajo y/o cambiar su estado.

### **Activar Capas**

Permite activar o desactivar la capa de sectores operativos y puntos geográficos en el componente de capas.

### **Activar Usuario Web**

Permite activar un usuario web previamente inactivado por el sistema.

### **Actualización de Datos Adicionales en la Orden**

Permite actualizar los datos adicionales de una orden por archivo plano.

### **Actualización de Datos de la Orden**

Permite actualizar los datos de una orden, tales como el sector y el numerador.

### **Adición Masiva de Observaciones a Órdenes**

Permite cargar de manera masiva comentarios a órdenes mediante un archivo plano.

### **Adicionar Actividades a la Orden**

Permite adicionar actividades para complementar el trabajo de una orden durante el proceso de ejecución y legalización.

### **Adicionar Comentario**

Permite anexar observaciones a una orden de trabajo.







### **Adjuntar Archivo para Legalización**

Permite adjuntar archivos de soporte al proceso de legalización.

### **Adjuntar Archivos**

Permite adjuntar archivos y asociarlos a una orden de trabajo.

### **Adjuntar Fotografías**

Permite adjuntar una o varias fotografías asociadas a la posible pérdida no operacional con el objetivo de registrar evidencia de lo observado.

### **Administración de Disponibilidad por Unidad de Trabajo**

Permite definir y administrar la disponibilidad de las unidades de trabajo.

### **Agregar Dirección a Ruta**

Permite agregar una nueva dirección a la ruta para dibujar su recorrido.

### **Agregar Tipo de Trabajo**

Permite definir los tipos de trabajo que se pueden llevar a cabo en una ruta, así como indicar si se repite asignación.

### **Anomalías y Descargos**

Permite registrar las anomalías encontradas en una orden de inspección y que no fueron reportadas al momento de la legalización del trabajo inicial.

### **Anulación Masiva de Órdenes**

Permite realizar la anulación masiva de órdenes.

### **Anular Orden**

Permite realizar la anulación individual de órdenes de trabajo.





### **Anular Orden Administrativa**

Permite anular órdenes administrativas.

### **Archivos Adjuntos**

Permite visualizar los archivos adjuntos sobre la orden y la solicitud.

### **Asignación de Órdenes Individuales**

Permite asignar la orden de trabajo a una unidad de trabajo apta para realizar el tipo de trabajo asociado a la orden.

### **Asignación de Órdenes Pendientes para Despacho**

Permite asignar órdenes pendientes de despacho a las unidades de trabajo.

### **Asignación de Órdenes por Carrusel**

Permite realizar la asignación masiva de órdenes por carrusel sin priorizar valor.

### **Asignación de Órdenes por Carrusel Priorizando Valor**

Permite la asignación masiva de órdenes por carrusel priorizando por valor.

### **Asignación de Unidades a Itinerarios**

Permite definir las unidades que cubren los itinerarios según el día del mes y la disponibilidad para ese día.

### **Asignación Masiva de Órdenes**

Permite programar las órdenes de trabajo seleccionadas a las unidades de trabajo más indicadas, para realizar el tipo de trabajo asociado a la orden de trabajo. Esta programación normalmente se realiza de forma automática, solo cuando se presenta una falla debe realizarse de manera asistida.





### **Asignar Orden Prioritaria**

Permite consultar las unidades de trabajo que tengan las habilidades para ejecutar las órdenes a asignar.

### **Asignar Órdenes Registradas**

Permite la asignación de órdenes en estado registrado por ruta e itinerario.

### **Asociación de Sellos**

Permite asociar y desasociar sellos a medidores en la legalización de la orden.

### **Bloquear Orden**

Permite bloquear una orden de trabajo para que no continúe el proceso de gestión de órdenes.

### **Bloqueo de Órdenes**

Permite realizar el bloqueo masivo de órdenes por base administrativa, zona operativa o sector operativo en un rango de fechas específicas.

### **Búsqueda de Órdenes**

Permite buscar una orden específica por diferentes criterios.

### **Búsqueda de Órdenes Disponibles para Despacho**

Permite buscar las órdenes de trabajo disponibles para despacho para asignar de forma individual y llenar los espacios disponibles de tiempo de las unidades de trabajo. Adicionalmente, por cada orden de trabajo que tenga compromiso con el cliente, permite definir una próxima fecha en la cual se puede contactar nuevamente al cliente.

### **Búsqueda de Personal para Disponibilidad**

Permite adicionar el personal a una disponibilidad.







### **Calificación del Trabajo**

Permite que el cliente califique el trabajo realizado.

### **Cambiar Contraseña de Legalización**

Permite a un administrador del sistema modificar la clave asignada a una unidad de trabajo.

### **Cambiar Fecha Asignación y Reprogramación**

Permite modificar la fecha de ejecución de la acción de las órdenes que se encuentren en reprogramación / auto-asignación futura.

### **Cambio Compromiso de Citas**

Permite cambiar la cita programada para reservar un nuevo espacio en las agendas de disponibilidad para acordar con el cliente una fecha para la ejecución de la orden.

### **Cambio de Cita**

Permite que la unidad de trabajo acuerde con el cliente un cambio de fecha y hora de atención de la orden.

### **Cambio de Estado de Unidad de Trabajo**

Permite establecer o modificar el estado de una unidad de trabajo.

### **Cambio de Nivel de Prioridad**

Permite definir y/o modificar el nivel de prioridad de una orden de trabajo.

### **Censo de Carga**

Permite registrar la cantidad de aparatos domésticos y el consumo estimado del servicio para productos aforados.

### **Comentarios**

Permite visualizar los comentarios asociados a la orden y a la solicitud.





### **Complemento Rutas e Itinerarios**

Permite definir, visualizar y administrar rutas para la realización de determinados tipos de trabajo para un grupo de direcciones específicas. Dichas rutas pueden ser desplegadas sobre múltiples capas cartográficas en un ambiente de trabajo especialmente diseñado para facilitar al usuario realizar otras operaciones como crear itinerarios para la planeación de actividades para las unidades de trabajo, regenerar consecutivos para direcciones de un segmento, agregar direcciones a ruta, entre otras, y así optimizar y controlar la operación.

### **Comprimir y Descomprimir Órdenes**

Permite reorganizar los tiempos de ejecución de las órdenes de trabajo en los tiempos disponibles de las unidades de trabajo.

### **Comprometer Cita**

Permite reservar espacio en las agendas de disponibilidad, con el objetivo de acordar con el cliente una fecha para la ejecución de las actividades.

### **Configuración de Colores**

Permite modificar el color para la visualización del estado de una orden que se encuentra en los registros del diagrama de Gantt.

### **Confirmar Cita**

Permite registrar la confirmación de una cita programada con el cliente para la atención de una orden.

### **Conversaciones**

Permite establecer una comunicación directa entre el despachante y la unidad de trabajo requerida.

### **Cotizar**

Permite registrar una cotización desde la pantalla de planeación para los trabajos planeados.



### **Creación de Órdenes Autónomas**

Permite crear órdenes para labores administrativas o de auditoría de la empresa de servicios.

### **Creación de Órdenes por Archivo Plano**

Permite crear órdenes de trabajo en forma masiva a partir de un archivo que contenga el número de producto, tipo de trabajo o actividad, un comentario u observación donde se indica la descripción del trabajo a realizar, el sector operativo y la unidad de trabajo.

### **Crear Actividad**

Permite crear actividades asociadas a la orden generando una nueva orden relacionada a la actual.

### **Crear Itinerario**

Permite crear un nuevo itinerario.

### **Crear Orden Administrativa para la Orden de Trabajo**

Permite generar una orden administrativa para una orden de trabajo específica.

### **Crear Orden Administrativa para la Unidad de Trabajo**

Permite generar una orden administrativa para una unidad de trabajo específica.

### **Crear Punto Geográfico**

Permite crear un punto geográfico (punto de interés) sobre el mapa.

### **Crear Ruta**

Permite definir y trazar una nueva ruta.

### **Crear Ruta Dedicada**

Permite crear una ruta dedicada incluyendo el tipo de trabajo con un itinerario por defecto.







### **Definición de Sector Operativo**

Permite trazar sobre el mapa un polígono que representa la ubicación del sector operativo y definir su información básica.

### **Desasignación de Órdenes de Itinerarios**

Permite desasignar las órdenes asignadas a un itinerario para que el usuario realice el proceso de asignación a una nueva unidad de trabajo.

### **Desbloquear Orden**

Permite habilitar una orden que se encontraba bloqueada.

### **Desbloqueo de Órdenes**

Permite realizar el desbloqueo masivo de órdenes por base administrativa, zona operativa o sector operativo en un rango de fechas específicas.

### **Descartar Muestra**

Permite realizar la anulación de las órdenes que se encuentran asociadas a una muestra.

### **Despacho de Órdenes**

Permite a un funcionario coordinar el control de la ejecución de los trabajos que deben realizar las unidades de trabajo durante un día.

### **Despacho por Demanda**

Permite gestionar órdenes administrativas por parte de un despachador. Adicionalmente, permite asignar automáticamente una por una las órdenes disponibles, correspondientes a actividades administrativas, al usuario conectado para la ejecución de un proyecto de clase campañas.

### **Ejecutar Orden**

Permite indicar por medio de un estado que los trabajos de la orden se han realizado.





### **Eliminación de Sector Operativo**

Permite borrar el sector seleccionado.

### **Eliminación de Sector Operativo de Zona**

Permite eliminar sectores operativos asociados a la zona.

### **Eliminación de Zona**

Permite eliminar zonas.

### **Eliminación Zona de Base Administrativa**

Permite eliminar una zona de una base administrativa.

### **Eliminar Compromiso de Cita**

Permite borrar una cita programada por un funcionario.

### **Eliminar Despacho**

Permite eliminar despacho de una orden.

### **Eliminar Rutas de Zona**

Permite eliminar rutas por zonas.

### **Establecer Secuencia de Medidores en Dirección Base**

Permite definir la secuencia en que deben ser recorridos los medidores, al interior de una dirección base. Esto permite establecer la secuencia en que deben ser ejecutadas las actividades de una orden.

### **Estado de la Orden**

Permite consultar y/o actualizar el estado de una orden de trabajo.





### **Estado Unidad de Trabajo**

Permite consultar y/o actualizar el estado de la unidad de trabajo.

### **Exportar Actividades de Órdenes - DBI**

Esta opción es un export de datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de actividades. Esta información es necesaria para la gestión de órdenes.

### **Exportar Competencias Requeridas - DBCS**

Permite exportar las competencias de las órdenes y las unidades de trabajo, las cuales son necesarios para la gestión de órdenes.

### **Finalizar Jornada Laboral**

Permite finalizar una jornada laboral de una unidad de trabajo.

### **Firma de Aprobación del Trabajo**

Permite registrar la aceptación por parte del cliente del trabajo realizado.

### **Generación de Archivos por Itinerario**

Permite generar y almacenar los archivos de las órdenes de trabajo asignadas a:

- Una unidad de trabajo para un itinerario.
- Todas las unidades de trabajo de todos los itinerarios de una ruta.
- Todas las unidades de trabajo de todos los itinerarios de una zona.

### **Generación de Órdenes de Inspección por Archivo Plano**

Permite de manera masiva la generación de órdenes de inspección por medio de un archivo plano.







### **Generación Individual de Órdenes de Inspección**

Permite generar una orden de inspección sobre una orden cerrada.

### **Generación Masiva de Órdenes de Inspección**

Permite generar las órdenes de trabajo de inspección sobre una muestra que se haya generado.

### **Generación Masiva por Acta de Órdenes de Inspección**

Permite generar una orden de inspección manualmente sobre un lote de certificación existente, ya sea abierto o cerrado. Esto se utiliza generalmente para inspecciones de contratistas de redes y se hace en la base administrativa.

### **Generar Información de Recursos Invertidos en Órdenes**

Permite generar detalle de tiempos y materiales invertidos en la ejecución de órdenes.

### **Gestión de Órdenes Asociadas a Solicitudes**

Permite asignar, desasignar, reasignar y/o legalizar las órdenes asociadas a solicitudes.

### **Gestión de Técnicos**

Permite gestionar los técnicos e iniciar una jornada laboral.

### **Gestión del Componente de Mapas**

El componente de mapas es una herramienta de apoyo a la operación que permite definir y gestionar las capas base, tales como capas de Open Smartflex, capa de Servicio Web de Entidades (WFS) y capa de Servicios de Mapas Web (WMS). Adicionalmente, es posible hacer uso de la información geográfica y cartográfica para gestionar información comercial y operativa del prestador de servicios.

### **Gestión Órdenes Administrativas**

Permite gestionar las órdenes administrativas que tiene a cargo el despachante.





### **Gestor de Impresión de Órdenes**

Permite la impresión masiva de órdenes de trabajo.

### **Hoja de Ruta**

Permite visualizar la información del histórico de cambios de una orden para el día actual, en donde la unidad de trabajo que origina el cambio (o el que lo recibe) es igual a la unidad dada y donde hubo cambio de estado de la orden o donde las unidades origen y destino sean diferentes.

### **Importar Competencias Requeridas DBCS**

Permite importar las competencias requeridas que han sido exportados previamente por medio de la opción exportar competencias requeridas – DBCS.

### **Impresión de Órdenes**

Permite imprimir o almacenar en disco, las ordenes de trabajo, usando un formato de extracción de datos con plantillas de impresión de documentos generado por **FCED**.

### **Inactivar Usuario Web**

Permite inactivar un usuario web.

### **Incumplir Orden**

Permite incumplir una orden de trabajo.

### **Incumplir Órdenes con Compromiso Vencido**

Permite incumplir las órdenes que no se llevaron a cabo en la fecha pactada, de manera que puedan ser gestionadas nuevamente.

### **Intercambiar Orden de Atención**

Permite intercambiar la hora de atención de dos órdenes de trabajo contiguas.





### **Lecturas**

Permite registrar una o múltiples lecturas por cada tipo de consumo que tenga el medidor.

### **Legalizar Orden de Impresión y Reparto**

Permite legalizar la orden de impresión y reparto en sitio.

### **Lecturas a Productos**

Permite registrar la información de las lecturas de un producto.

### **Lecturas y Sellos**

Permite registrar la información de sellos y lecturas de un medidor.

### **Legalización de Órdenes**

Permite registrar el resultado de la atención de una orden de trabajo asignada a una unidad de trabajo. Adicionalmente, permite registrar los materiales y las cantidades consumidas para la realización del trabajo; así como, los materiales recuperados.

### **Legalización de Órdenes de Trabajo por Archivo Plano**

Permite registrar de forma masiva a través de un archivo plano el resultado de la atención de las órdenes de trabajo asignadas a las unidades de trabajo. Adicionalmente permite la legalización de actividades de apoyo asociadas a las actividades originales de la orden, los materiales, y si estos fueron instalados o retirados.

### **Legalizar Orden de Inspección**

Permite legalizar una orden de inspección para validar trabajos ejecutados verificando sus actividades, materiales y equipos. Adicionalmente, permite realizar el registro de los materiales usados en dicha inspección y la adición de actividades de apoyo si se requiere.







### **Legalizar Órdenes de Trabajo**

Permite legalizar las órdenes de trabajo asignadas a una unidad de trabajo, ingresando el resultado de la ejecución de la orden y los datos necesarios de las actividades asociadas a la orden, así como agregar actividades de apoyo de ser necesario. También, permite especificar la cantidad y uso de los materiales consumidos en la realización de las labores, planeación y cotización de actividades.

### **Llamar al Cliente**

Permite llamar al cliente relacionado con la orden de trabajo.

### **Materiales**

Permite registrar la cantidad de materiales consumidos y/o recuperados en la atención de una orden.

### **Modificación de Disponibilidad de Despachantes**

Permite consultar y realizar el mantenimiento de la disponibilidad de los despachantes.

### **Modificación de Sector Operativo**

Permite modificar la información asociada a un sector previamente definido.

### **Modificación de Zonas**

Permite modificar datos de una zona.

### **Modificar Datos Base Administrativa**

Permite modificar los datos básicos de una base administrativa.

### **Modificar Fecha de Ejecución**

Permite modificar la fecha de ejecución de una orden de trabajo.



### **Optimizar Despacho**

Permite optimizar el despacho ordenando la programación de las órdenes para obtener la menor distancia de recorrido para ejecución de las tareas por las unidades de trabajo.

### **Órdenes Adicionales**

Permite determinar si la orden adicional es de apoyo (trabajo previo) u orden adicional (trabajo posterior).

### **Órdenes Asignadas**

Permite consultar y gestionar las órdenes asignadas a la unidad de trabajo para el día actual.

### **Orden Ejecutada con Causal**

Permite cambiar el estado de la orden de asignada a ejecutada para órdenes sin agendamiento.

### **Órdenes Pendientes de Legalización**

Permite ver el listado de órdenes que han sido ejecutadas por la unidad de trabajo y se encuentran pendientes de legalización para ser enviadas nuevamente. Adicionalmente, contiene aquellas órdenes que fueron legalizadas de manera offline y al intentar registrarlas al sistema presenta un error.

### **Órdenes Relacionadas**

Permite la visualización de las órdenes relacionadas con la orden y la solicitud.

### **Pérdidas por Dirección**

Permite registrar una posible pérdida no operacional asociada a un producto dada su dirección.





### **Pérdidas por Medidor**

Permite registrar una posible pérdida no operacional asociada a un producto dado su medidor.

### **Planeación de Despacho de Órdenes**

Permite planear el despacho de unidades de trabajo asignando órdenes de forma individual o automática para la fecha actual y futura. Además, permite visualizar las rutas según las órdenes de trabajo.

### **Planear**

Permite planear las actividades y materiales necesarios para llevar a cabo los trabajos requeridos por el cliente, así como, la secuencia de creación de las actividades y la cantidad. Adicionalmente, realizar la cotización de las actividades y materiales planeadas.

### **Posibles Pérdidas No Operacionales por Enviar**

Permite ver el listado de las posibles pérdidas no operacionales que no pudieron completar su registro.

### **Posponer Orden**

Permite posponer una orden de trabajo.

### **Proceso Ágil de Legalización**

Permite registrar el resultado de la atención de una orden de trabajo asignada a una unidad de trabajo; es decir, se registra si fue exitosa (orden cumplida) o no (orden incumplida) la ejecución de la orden de trabajo.

### **Reasignación de Órdenes**

Permite reprogramar una orden asignada de una unidad de trabajo a otra unidad de trabajo.







### **Reasignación de Órdenes de Itinerario**

Permite reasignar las órdenes asignadas de un itinerario a otra unidad de trabajo que pueda realizar el trabajo.

### **Reemplazar Actividad**

Permite reemplazar una actividad.

### **Regenerar Consecutivo**

Permite organizar los consecutivos de las direcciones del segmento consistente de donde se ejecute y genera nuevamente el consecutivo de las direcciones que estén de ahí en adelante.

### **Registrar Atributos de Legalización**

Permite ingresar la información solicitada por el sistema en cada uno de los atributos configurados a la actividad que se está ejecutando.

### **Registrar Dirección**

Permite capturar la ubicación de dónde se encuentra la persona de la unidad de trabajo en un determinado momento.

### **Registro de Comentarios**

Permite registrar comentarios a la jornada laboral actual.

### **Retiro de Actividades en Grupo**

Permite generar órdenes individuales para cada una de las actividades asociadas a una orden de trabajo que se encuentre agrupada.

### **Retiro y Traslado de Actividades de Órdenes de Trabajo**

Permite realizar el traslado de actividades entre órdenes de trabajo.





### **Revocar Órdenes de Trabajo**

Permite revocar órdenes asignadas a unidades de trabajo con tipo de asignación por capacidad horaria.

### **Rutas Dedicadas**

Permite gestionar las rutas, tipos de trabajo e itinerarios.

### **Rutas e Itinerarios**

Permite gestionar las rutas, tipos de trabajo e itinerarios.

### **Solicitar Datos Dispositivo Móvil**

Permite extraer la información de manera remota que ha sido procesada y almacenada en el dispositivo.

### **Subida de Archivos**

Permite consultar y enviar los archivos pendientes por cargar al sistema.

### **Supervisión de Despachantes**

Permite monitorear la carga de órdenes administrativas que tienen los despachantes a cargo de los supervisores de despacho.

### **Ver Carga Registrada**

Permite calcular y visualizar la carga registrada, es decir, los trabajos pendientes de las unidades de trabajo del itinerario.

### **Ver Carga Registrada de Rutas Dedicadas**

Permite calcular y visualizar la carga registrada de rutas.

### **Ver Última Carga Registrada**

Permite calcular y visualizar la última carga registrada de rutas.





## **Ver Última Carga Registrada de Ruta Dedicada**

Permite calcular y visualizar la última carga registrada de rutas dedicadas.







## Consultas

---

### **Consulta de Actividades**

Permite consultar la información de las actividades.

### **Consulta de Actividades Administrativas**

Permite consultar la información de las actividades administrativas.

### **Consulta de Base Administrativa**

Permite visualizar la información asociada a cada base administrativa.

### **Consulta de Criterios de Generación de Muestra**

Permite consultar la información asociada a los criterios de generación de cada muestra.

### **Consulta de Errores de Generación de Órdenes de Inspección**

Permite consultar los errores que se presentan al momento de generar órdenes de inspección.

### **Consulta de Gestión de Inventario**

Permite visualizar el inventario de materiales, herramientas y equipos asignados a la unidad de trabajo con su respectiva cantidad.

### **Consulta de Información Detallada**

Permite visualizar toda la información detallada y relacionada con la orden seleccionada.

### **Consulta de Información de Recursos Invertidos en Órdenes**

Permite consultar la información asociada a órdenes de trabajo.





### **Consulta de Inventario Órdenes de Trabajo**

Permite visualizar el inventario de tipos de trabajo, materiales y equipos requeridos para ejecutar las órdenes asignadas.

### **Consulta de Muestras de Inspección**

Permite consultar jerárquicamente las muestras de inspección generadas y sirve como interfaz integradora de toda la funcionalidad. Los contextos de búsqueda son los criterios de generación de la muestra y las muestras generadas. La muestra es el número que se utiliza como la cantidad máxima de órdenes a generar.

### **Consulta de Órdenes Administrativas**

Permite la consulta de las órdenes administrativas del día actual de la unidad de trabajo, también la anulación de órdenes administrativas creadas.

### **Consulta de Órdenes de Trabajo**

Permite consultar la información asociada a órdenes de trabajo.

### **Consulta de Productos**

Permite realizar las consultas de las revisiones de un producto.

### **Consulta de Ruta**

La aplicación permite visualizar la ruta de las primeras 23 órdenes a ejecutar, ordenadas de acuerdo al tipo de asignación de la unidad.

### **Consulta de Rutas**

Permite consultar rutas e itinerarios.

### **Consulta de Sectores**

Permite visualizar la información asociada a sectores.



### **Consulta de Tipos de Trabajo**

Permite consultar los tipos de trabajo junto con la información relacionada a ellos.

### **Consulta de Unidad de Trabajo**

Permite consultar las unidades de trabajo junto con su información relacionada, específicamente los elementos que tienen asignados como el personal, los ítems y los comentarios.

### **Consulta de Zona**

Permite consultar zonas que gestionan rutas.

### **Consulta de Zonas**

Permite visualizar la información asociada a cada zona.







## Reportes

---

### **Consulta por Contrato**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por contrato.

### **Consulta por Dirección**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por dirección.

### **Consulta por Fecha de Asignación**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por fecha de asignación.

### **Consulta por Fecha de Creación**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por fecha de creación.

### **Consulta por Fecha de Fin de Ejecución**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por fecha de fin de ejecución.

### **Consulta por Fecha de Inicio de Ejecución**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por fecha de inicio de ejecución.

### **Consulta por Fecha de Legalización**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por fecha de legalización.

### **Consulta por Orden**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo.

### **Consulta por Producto**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por producto.





### **Consulta por Solicitud**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por solicitud.

### **Consulta por Ubicación Geográfica**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por ubicación geográfica.

### **Consulta por Unidad de Trabajo**

Permite generar reportes de las órdenes de trabajo por unidad de trabajo.

### **Reporte de Ajustes No Facturados**

Permite generar un reporte detallado de los ajustes por inspección y verificación que fueron realizados después de haber facturado la solicitud.

### **Reporte de Movimientos**

Permite revisar los movimientos registrados en una tienda.

### **Reporte de Transacciones (Documentos)**

Permite revisar los documentos que registran operaciones sobre una tienda (unidad de trabajo).

### **Reporte Jornada Laboral**

Permite generar un reporte con la información de las jornadas laborales.





## Tableros de Control

---

### Consumo de Materiales

Permite consultar los promedios de consumo de materiales en la ejecución de órdenes.

### Fuerza de Trabajo

Permite medir la fuerza de trabajo de las unidades de trabajo.

### Órdenes Retrasadas

Permite visualizar las órdenes retrasadas de la unidad o unidades de trabajo de la persona conectada. Las órdenes retrasadas corresponden a las órdenes abiertas (sin atención) en las que la fecha actual es superior a la fecha máxima de legalización. De estas órdenes se excluyen: novedades de liquidación a contratistas (multas o bonificaciones), órdenes de ajuste, órdenes ejecutadas, órdenes bloqueadas, órdenes en estados finales.

### Tiempo Desplazamiento Zonas Operativas

Permite consultar los promedios de tiempo de desplazamiento en zonas operativas al ejecutar órdenes.

### Tiempo Ejecución Actividades

Permite consultar los promedios de tiempos invertidos en la ejecución de actividades.

### Tiempos de Atención ANS

Permite visualizar gráficamente las órdenes a las cuales se le incumplió el ANS y el tiempo promedio de incumplimiento.





# **Ficha Técnica**

## **Gestión de Contratos y Contratistas**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## GESTIÓN DE CONTRATOS Y CONTRATISTAS

---

Open Smartflex permite administrar la relación de la empresa con sus aliados y contratistas, a través de la celebración de un contrato y el seguimiento de la ejecución de sus labores para gestionar la liquidación de sus servicios y su respectivo pago bajo un mismo periodo.

La **Gestión de Contratos y Contratistas** permite crear y gestionar actas para cada una de las actividades que intervienen en el proceso de la gestión administrativa de los contratistas como acta para la apertura de contrato, suspensión de contratistas o contratos, anulación de contrato, entre otros. También, permite gestionar la liquidación de contratistas la cual tiene en cuenta las novedades de contratistas, la generación de obligaciones, revisión, ajuste, cierre, impresión y pago de actas, entre otros.

## Alcance Funcional

---

- Creación de contratistas y definición de sus periodos de certificación.
- Administración de las condiciones de prestación del servicio, las cláusulas de incumplimiento y, los derechos y obligaciones de las partes.
- Establecimiento las unidades de trabajo para los contratistas y su administración.
- Definición de usuarios administradores del contratista.
- Definición de entidades de recaudo por contratista.
- Creación de los tipos de contrato y tipos de póliza.
- Definición de los tipos de póliza por tipos de contrato.
- Definición de planes de condiciones por tipo de contrato.
- Definir bonificaciones y multas, incluyendo impuestos y pólizas.
- Creación de contratos con sus tipos de trabajo y usuarios auxiliares del contrato.
- Definición de condiciones y planes de liquidación.
- Definición condiciones de exclusión, de novedades, formuladas y por objetivos.
- Supervisión y gestión de cada una de las órdenes realizadas por un contratista.
- Verificación y modificación de órdenes de trabajo.
- Liquidación de los trabajos realizados por cada contratista, en un periodo de tiempo determinado.
- Para cada plan de condiciones, se definen objetivos, condiciones para liquidar los trabajos y a estas condiciones se le asocian reglas encargadas de generar la liquidación de trabajos de los contratistas y adicionalmente se puede registrar las actividades de avance.
- Gestión las actas generadas para cada una de las actividades que se requieren para la gestión de contratos y contratistas.
- Generación de obligaciones.
- Revocación de órdenes.



## Funcionalidades

---

### **Contratos y Contratistas**

Permite administrar la información relacionada con los contratistas (aliados) de la empresa. Permite la definición y gestión del contratista; sus unidades de trabajo; sus administradores y la asociación de sus contratos. Para cada contrato es posible definir los auxiliares, las condiciones de prestación del servicio, las cláusulas de incumplimiento y los derechos y obligaciones entre las partes.

### **Liquidación de Contratistas**

Permite gestionar la liquidación de contratistas la cual tiene en cuenta las novedades de contratistas, la generación de obligaciones, revisión, ajuste, cierre, impresión y pago de actas, entre otros.



## Parametrización

---

### **Contratistas**

Permite definir los contratistas asociados a la empresa.

### **Condiciones Simples de Liquidación**

Permite definir condiciones que no son formuladas.

### **Entidades de Recaudo por Contratista**

Permite definir contratistas que se encargan del proceso de recaudo.

### **Generación de Novedades de Liquidación por Legalización**

Permite definir las novedades de liquidación a partir de la legalización de actividades según causal de legalización.

### **Ítems de Liquidación**

Permite definir los ítems de liquidación.

### **Novedades**

Permite definir las novedades a ser usadas en las novedades de liquidación y las industrias para las que aplica.

### **Planes de Condiciones**

Permite definir los planes de condiciones y la asociación de condiciones simples y formuladas.

### **Periodos de Certificación**

Permite definir un rango de fechas para liquidar los trabajos realizados por los contratistas. Adicionalmente, dichos rangos de fechas son utilizados para generar muestras para el proceso de inspección de órdenes.



### **Tipos de Contrato**

Permite definir los tipos de contratos asociados a contratistas.

### **Tipos de Póliza**

Permite definir los tipos de póliza que son asociadas a los contratos.





## Operación

---

### **Acta de Anulación de Contrato**

Permite generar acta de anulación de contrato.

### **Acta de Apertura de Contrato**

Permite generar un acta correspondiente a la apertura del contrato.

### **Acta de Inactivación de Contratistas**

Permite generar un acta para inactivar un contratista.

### **Acta de Modificación de Contrato**

Permite generar el acta de modificación de la información del contrato.

### **Acta de Reactivación de Contratistas**

Permite generar el acta de reactivación del contratista o unidades de trabajo.

### **Acta de Reactivación de Contrato**

Permite generar un acta para reactivar un contrato.

### **Acta de Suspensión de Contratistas**

Permite generar un acta para suspender un contratista.

### **Acta de Suspensión de Contrato**

Permite generar un acta para realizar la suspensión de un contrato.





### **Asignación Masiva de Contratos a Órdenes**

Permite definir un contrato a todas las órdenes ejecutadas por un contratista y que no tienen el contrato definido.

### **Asignar Contrato**

Permite definir bajo qué contrato debe ser liquidada una orden de trabajo.

### **Búsqueda de Órdenes**

Permite realizar la consulta de órdenes para asociarlas posteriormente a la liquidación de contratistas.

### **Cerrar Acta**

Permite realizar el cierre de un acta.

### **Cierre de Contratos**

Permite cerrar un contrato asociado a un contratista finalizando todas las obligaciones que se tienen en él.

### **Eliminar Exclusión de Órdenes**

Permite eliminar la fecha de exclusión de una orden, de tal manera que ésta sea tomada en cuenta en un nuevo proceso de generación de obligaciones a contratistas.

### **Excluir Órdenes**

Permite definir la fecha límite en la que una orden será excluida de los procesos de cierre de actas y generación de obligaciones a contratistas. Esto con la finalidad de permitir la generación de obligaciones a contratistas cuando la totalidad de las órdenes que componen un acta no se encuentran certificadas para ser liquidadas.



### **Exportar Contratos y Contratistas – DBI**

Esta opción es un export de datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de contratos y contratistas.

### **Exportar Contratos y Contratistas – DBCS**

Permite exportar la información de los ítems de liquidación.

### **Exportar Planes de Condiciones – DBCS**

Permite exportar la información de los planes de condiciones.

### **Generación de Obligaciones a Contratistas**

Permite realizar la liquidación de cargos al contratista basado en reglas configuradas.

### **Impresión Masiva de Actas**

Permite imprimir actas de acuerdo a los criterios seleccionados en la búsqueda de actas a procesar.

### **Imprimir Acta**

Permite imprimir o almacenar en disco, el acta seleccionada, con el formato definido por la empresa.

### **Novedad de Liquidación de Contratistas**

Permite registrar cargos a una unidad de trabajo, los cuales están definidos por las novedades a contratistas que se representan en multas, comisiones o bonificaciones.

### **Pago de Acta**

Permite indicar el pago del acta de liquidación de trabajos y del acta facturación.

### **Reversar Actas**

Permite reversar los detalles de las actas que no se hayan generado correctamente.





### **Reversión de Novedad de Liquidación**

Permite anular los cargos generados en una novedad.

### **Revocar Órdenes de Contratistas**

Permite revocar órdenes de contratistas que estén asignadas a unidades de trabajo.

### **Verificación y Modificación de Órdenes**

Permite modificar los ítems que tienen una orden y las cantidades definidas en el proceso de legalización.



## Consultas

---

### **Consulta de Actas de Obligaciones**

Permite visualizar la información asociada a cada acta, los ítems de las órdenes que han sido verificadas.

### **Consultas de Contratistas**

Permite visualizar la información básica de los socios de negocio, contratos, actas y órdenes asociadas.

### **Consultas de Contratos**

Permite visualizar la información asociada a cada contrato que posee un contratista o socio de negocio.

### **Consultas de Novedades**

Permite visualizar la información asociada a cada novedad.

### **Consulta de Órdenes Modificadas**

Permite consultar las modificaciones que se han realizado sobre los ítems de una orden legalizada, perteneciente a un acta.





# **Ficha Técnica**

## **Control de Fraudes**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## CONTROL DE FRAUDES

---

El módulo **Control de Fraudes** soporta los procesos para gestionar las posibles pérdidas no operacionales. Tiene como principal objetivo consolidar y analizar toda la información con el fin de determinar si existen anomalías para iniciar las gestiones técnicas y legales pertinentes. Adicionalmente, apoya el aseguramiento de ingresos al detectar fugas por parte de usuarios o cambios en el comportamiento de consumo de los clientes.



## Alcance Funcional

---

- Recopilación de información desde donde se pueden detectar posibles fraudes generando alarmas automáticas o manuales.
- Diferenciación de clientes por perfiles de fraude, donde cada perfil puede ser analizado por diferentes casos de fraude permitiendo especialización en los procesos de búsqueda de fraudes.
- Administración de listas negras y listas blancas para el análisis de eventos relacionados con números, prefijos o grupos tarifarios que sean sospechosos.
- Gestión del proceso de la distribución de casos de posibles fraudes detectados de forma manual o automática, donde es posible crear excepciones.



## Funcionalidades

---

### **Balance y Pérdidas en Sectores de Suministro**

El **Balance y Control de Pérdidas** permite determinar las pérdidas aproximadas entre un elemento de medición y otro que midan el mismo tipo de consumo en una zona de suministro específica.

### **Control de Fraudes no Operacionales**

El **Control De Fraudes No Operacionales** permite realizar el registro manual o asistido de posibles pérdidas del servicio, debido a problemas técnicos o a conexiones fraudulentas. Adicionalmente, permite realizar la consolidación y análisis de la información.







## Parametrización

---

### **Administración de Sectores de Suministro**

Permite definir los sectores de suministro.

### **Mantenimiento Sector de Suministro Producto**

Permite asociar un sector operativo a un producto de agua.

### **Métodos de Análisis Multinivel**

Permite definir los diferentes métodos de análisis multinivel utilizados en la gestión de fraudes.

### **Registro Masivo de Productos a Sectores de Suministro**

Permite asociar de forma masiva sectores de suministro a productos de agua.

### **Sectores de Suministro por Elementos de Medición**

Permite definir a los elementos de medición de balance, es decir aquellos que miden la entrada y salida en una zona determinada, indicando si son de entrada o de salida de un sector de suministro.

### **Tipo de Irregularidad**

Permite definir tipos de irregularidades, número de periodos a cobrar y el número de cuotas a sugerir, entre otras y asociar la industria a la cual pertenece cada irregularidad.





## Operación

---

### **Análisis Multinivel Asistido**

Permite realizar de manera asistida, el análisis del comportamiento de los consumos en los distintos niveles de ubicaciones geográficas de la compañía.

### **Análisis Multinivel de Consumo**

Permite analizar el comportamiento de los consumos en los distintos niveles de ubicaciones geográficas de la compañía. Consiste en un repositorio de los consumos promedio de todas las ubicaciones geográficas de la compañía.

### **Asociar Cliente a Pérdida No Operacional**

Permite asociar clientes al registro de posible pérdida no operacional.

### **Carga de Archivos**

Permite adjuntar los archivos fotográficos a la posible pérdida no operacional.

### **Definir Rango de Fechas del Fraude**

Permite consultar el histórico de consumos de un producto para determinar el rango de fechas del posible fraude.

### **Especificar Producto Normalizado**

Permite definir el producto final con el que se normaliza un usuario clandestino, es decir, convertirlo en cliente del prestador de servicios.

### **Exportar Gestión de Fraudes**

Esta opción es un export de datos básicos de industria con dependencias y corresponde a la información DBI que es base para la parametrización de tipos de irregularidad, métodos de





análisis multinivel. Esta información es necesaria para la operación de las opciones asociadas al control de posibles pérdidas no operacionales.

### **Liquidar Pérdidas No Operacionales por Fraude**

Permite calcular los valores por cobrar causados durante una pérdida no operacional generada por fraude.

### **Selección de Posibles Pérdidas**

Permite crear un proyecto de investigación de casos de posibles pérdidas no operacionales, a partir de la selección de uno o varios registros de posibles pérdidas no operacionales. Adicionalmente, permite realizar la exclusión o descarte de dichos registros para que no sean investigados.

### **Suspensión de Nivel Superior**

Permite realizar la suspensión a nivel superior para aquellos productos que en el proceso de análisis de variación de consumos presentan inconsistencias a pesar de haber sido suspendidos. La causa más frecuente de estos casos es que los usuarios de dichos productos se reconectaron fraudulentamente. Por esta razón, las empresas prestadoras de servicio tienen como práctica ordenar el aumento de nivel de suspensión tan pronto se detectan estos casos.

### **Procesar Ajustes**

Permite realizar el proceso de ajuste a los resultados del control de pérdidas para un tipo de consumo y periodo dados.

### **Procesar Pérdidas**

Permite realizar el proceso de control de pérdidas para un periodo y sector de suministro específico.







## Consultas

---

### **Consulta Clientes Implicados**

Permite consultar la información de los clientes implicados en una posible pérdida no operacional.

### **Consulta de Proyectos de Gestión de la Pérdida**

Permite consultar los proyectos de pérdidas no operacionales almacenadas en el sistema.

### **Consulta de Procesos de Control de Pérdidas**

Permite consultar cada uno de los elementos que conforman el proceso de control de pérdidas ya generado para una clase de servicio, un tipo de consumo y un rango de fechas específico.

### **Consulta Posibles Pérdidas No Operacionales**

Permite consultar los registros de las posibles pérdidas no operacionales que han sido identificados por la empresa prestadora de servicios.





## Reportes

---

### **Consumo Recuperado de Clandestinos**

Permite generar el reporte del consumo recuperado para los productos clandestinos no normalizados de un proyecto para un tipo de consumo.

### **Consumo Recuperado de Fraudulentos**

Permite generar el reporte del consumo recuperado de los productos fraudulentos de un proyecto para un tipo de consumo, e indicando el consumo total y la diferencia de consumos del periodo.





# **Ficha Técnica**

## **Interfaz Financiera**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## INTERFAZ FINANCIERA

---

La **Interfaz Financiera** permite generar y publicar los movimientos contables mediante la ejecución del proceso que toma los registros de cargos por conceptos generados en los procesos de facturación, los movimientos asociados con el inventario de equipos, así como los costos generados a través de órdenes de trabajo y la liquidación de contratistas. Los registros tomados para la generación de los registros contables dependerán del tipo de documento a generar y de su periodicidad, así para cada tipo de documento con esta misma periodicidad se explorará las cuentas contables asociadas, realizando el proceso de valoración utilizando reglas o funciones previamente configuradas. Adicionalmente, permite generar los movimientos asociados con el castigo y la provisión de cartera acorde con las políticas establecidas por el prestador de servicios.

## **Alcance Funcional**

---

- Extracción de registros de cargos por conceptos de los procesos de venta, facturación, recaudos y gestión de cobro según el nivel de detalle y clasificación que el cliente desee, para generar registros contables que son utilizados en el sistema financiero de la empresa.
- Generación de movimientos asociados a los diferentes tipos de documentos configurados que afectarán el sistema de contabilidad o financiero externo.
- Generación de los registros contables para los comprobantes contables.
- Generación de información en archivo plano para los registros contables como para los movimientos contables por tipo de movimiento, para que sea cargada en el sistema contable.
- Visualización en reporte de comprobantes y registros contables generados y publicados por fechas pagos, resumen de recaudo y movimientos generados.

## **Funcionalidades**

---

### **Castigo de Cartera**

Open Smartflex permite realizar el castigo de cartera para productos, por proyecto de castigo, que no hayan sido excluidos. Consiste en la cancelación de la deuda clasificada como deuda de difícil cobro, para la cual la empresa ya agotó todos los recursos posibles de recuperación. Esta operación disminuye los ingresos de la empresa, ya que debe asumir dichas cuentas por cobrar que finalmente causan gastos. En este proceso, el estado financiero de los productos se actualiza a castigado.

### **Hechos Económicos**

La generación de hechos económicos permite generar y reversar movimientos asociados con los procesos de facturación, ajustes de facturación (notas), pagos (recaudos), cartera y contratistas.

### **Consola de Interfaz Financiera**

Permite programar la ejecución de los procesos de la interfaz financiera.

### **Provisión**

Soporta la generación de los hechos económicos de provisión de actas (obteniendo actas cerradas de liquidación y facturación a contratistas), la generación de los hechos económicos de provisión de facturación (los cuales son generados a partir de cargos recurrentes facturados), y la provisión de cartera (calculada con base en la configuración de provisión y el valor provisionado de la cartera por comprobante y concepto).





## **Registros Contables**

Partiendo de los hechos económicos, permite ejecutar la generación y reversión de los registros contables, por medio de la configuración de los comprobantes contables.



## Parametrización

---

### **Administración de Proyectos de Castigo**

Permite la creación, consulta o eliminación de proyectos de castigo. La información de cartera a castigar es generada a partir de las facturas con saldo a la fecha que cumplan con las políticas configuradas.

### **Configuración de Políticas de Castigo de Cartera**

Permite definir las características para la selección de los productos para castigo, de acuerdo a los criterios activados.

### **Criterios para Políticas de Castigo de Cartera**

Permite definir por tipo de producto, los criterios que se podrán ingresar en la definición de las políticas de castigo de cartera.

### **Centro de Costos por Contrato**

Permite definir sobre que contratos de servicios se requiere mostrar el resumen detallado.

### **Configuración de Provisión de Cartera**

Permite definir las características para aplicación del porcentaje de provisión de cartera de acuerdo a los criterios activados.

### **Configuración de Criterios de Provisión de Cartera**

Permite definir los criterios a ingresar en la parametrización de los porcentajes para provisión de cartera por tipo de producto.

### **Clasificación Contable del Contrato**

Permite definir las clasificaciones contables que pueden ser asignadas a los contratos en su creación.

### **Clasificadores**

Permite crear los diferentes clasificadores que se usan en el proceso de configuración de comprobantes contables. Los clasificadores contables son utilizados para formar grupos, ya sea de conceptos, entidades de recaudo o tipos de trabajo.

### **Clasificadores por Conceptos**

Permite definir la representación contable de cada concepto, mediante la asociación de un clasificador a uno o más conceptos.

### **Clasificadores por Entidad de Recaudo**

Permite asociar a cada entidad de recaudo un clasificador. Mediante este mecanismo se agrupan entidades de recaudo para los registros contables.

### **Clasificadores por Tipo de Trabajo**

Permite asociar a cada tipo de trabajo un clasificador contable.

### **Comprobante Contable**

Permite definir cada uno de los comprobantes a generar para la interfaz financiera.

### **Configuración de Formatos para Publicación de Comprobantes Contables**

Permite configurar los archivos para la publicación de comprobantes contables.



### **Configuración de Registros Contables**

Permite realizar la configuración de los comprobantes contables, definiendo la fuente de datos a extraer, los criterios bajo los cuales se selecciona la información y la información de trazabilidad (auxiliar contable) que se proyecta. Por medio de esta configuración se establece el comportamiento contable que tienen los diferentes hechos económicos, definiendo hacia donde (cuenta contable) y como (DB o CR) se deben reportar en el sistema contable.

### **Consola Interfaz Financiera**

Permite al operador del sistema crear una agenda diaria de ejecución de procesos de la interfaz financiera.

### **Configuración de Formatos para Publicación de Hechos Económicos**

Permite configurar los archivos para la publicación de hechos económicos.

### **Gestión de Contabilidad por Cliente**

Permite actualizar el tipo de contabilidad de un cliente.

### **Motivos de Castigo de Cartera**

Permite definir los motivos de castigo por los cuales se castiga o reactiva un producto.

### **Tipos de Castigo de Cartera**

Permite definir los tipos de castigo que se le pueden asociar a un producto.

### **Tipo de Comprobante Contable**

Permite definir cada uno de los tipos de comprobantes a generar para la interfaz financiera.

## Operación

---

### **Castigo de Cartera**

Permite realizar el castigo de cartera para productos por proyecto de castigo que no hayan sido excluidos.

### **Generación de Información de Productos a Castigar**

Genera la información de productos a castigar obteniendo la información de los productos con cartera vencida a la fecha de ejecución que cumplan con las políticas para castigo.

### **Generación Hechos Económicos**

Permite generar y reversar los hechos económicos que pertenecen a los movimientos realizados en los procesos de facturación, ajustes de facturación (notas), pagos (recaudos), cartera y contratistas. Este proceso permite la programación de su ejecución solo una vez y con frecuencia diaria para la generación, y solo una vez para realizar la reversión.

### **Generación de Información de Cartera por Comprobante y Concepto**

Permite la generación o reversión de la información de cartera por comprobante y concepto para una fecha determinada. La información se obtiene a partir de movimientos de facturación, ajustes de facturación (notas), pagos (recaudos), financiaciones y traslados de saldos.

### **Generación Registros Contables**

Permite ejecutar la generación/reversión de los registros contables, para los comprobantes contables. Este proceso permite la programación de su ejecución usando el componente de programación, con las siguientes frecuencias dependiendo de la operación:

- Generación: sólo una vez y diaria.
- Reversión: sólo una vez.

### **Publicación de Hechos Económicos**

Permite la generación de archivos planos con los hechos económicos generados para un rango de fechas.



### **Provisión de Actas**

Permite generar los hechos económicos de provisión de actas a partir de:

- Costos sin número de factura.
- Órdenes legalizadas no asociadas a actas.

### **Provisión de Cartera**

Permite generar los hechos económicos de provisión de cartera a partir de la información de cartera por comprobante y concepto.

### **Provisión de Facturación**

Permite generar los hechos económicos de provisión de facturación a partir de cargos recurrentes facturados.

### **Publicación de Comprobantes Contables**

Permite ejecutar la generación del archivo plano con los registros contables asociados a un comprobante. Adicionalmente permite reversar el proceso de publicación.

### **Trazabilidad de Registros Contables**

Permite generar el archivo de soporte de determinado registro contable. Selecciona la información que originó el registro contable indicado.

### **Validación de Registros Contables**

Permite validar la no inclusión o múltiple inclusión de hechos económicos en la generación de registros contables.



## Consultas

---

### **Código de Control de Presupuesto**

Permite realizar la consultar a los códigos de control de presupuesto registrados en el sistema.

### **Consulta de Comprobante Contable Generado**

Permite consultar los comprobantes generados, después de haber ejecutado el proceso de generación de registros contables.

### **Consulta de Comprobante Contable Publicados**

Permite consultar los comprobantes que han sido publicados, es decir, los archivos planos de registros contables generados después de haber ejecutado el proceso de publicación de comprobantes contables.

### **Consulta de Registros Contables por Fecha**

Permite consultar los registros contables generados, después de haber ejecutado el proceso de generación de registros contables.



## Reportes

---

### **Reporte de Comprobantes Contables Generados**

Permite la generación de reportes de los comprobantes contables generados.

### **Reporte de Comprobantes Contables**

Permite la generación de reportes de los comprobantes contables.

### **Reporte de Documentos Generados**

Permite la generación de reportes de los documentos generados.

### **Reporte de Hechos Económicos Generados**

Permite la generación de reportes de los hechos económicos generados.

### **Reporte Cartera por Comprobante y Concepto**

Permite consultar los datos obtenidos en el proceso de Generación de Información de Cartera por Comprobante y Concepto

### **Reporte de Productos por Proyectos de Castigo**

Permite generar un reporte donde se visualiza la información de un proyecto de castigo y sus productos asociados.

### **Reporte de Reporte Provisión de Cartera**

Permite consultar los datos obtenidos en el proceso de Provisión de Cartera.

### **Reporte de Reporte Cartera por Edad**

Permite la generación de reportes para la cartera de terceros, la cartera propia o la cartera total.





### **Reporte de Registros Contables Duplicados**

Permite la generación de reportes de los registros contables duplicados.

### **Reporte de Registros Contables Generados**

Permite la generación de reportes de los registros contables generados.

### **Reporte de Registros Contables No Reportados**

Permite la generación de reportes de los registros contables no reportados.

### **Reporte de Reporte de Tipos de Documento**

Permite la generación de reportes de los tipos de documento.

### **Reporte de Reporte de Tipos de Movimiento**

Permite la generación de reportes de los tipos de movimiento.

### **Reporte de Reporte de Tipos de Movimiento por Tipo de Documento**

Permite la generación de reportes de los tipos de movimiento por tipo de documento.

### **Reporte de Reporte de Tipo Comprobante Contable**

Permite la generación de reportes de los tipos de comprobante contable.



# **Ficha Técnica Open Smartflex Connector Kit (OSCK)**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación



## OPEN SMARTFLEX CONNECTOR KIT

---

**Open Smartflex Connector Kit (OSCK)** permite la comunicación hacia sistemas externos y viceversa de forma sincrónica y asincrónica, a través de la recepción y el envío de mensajes.

En la **recepción de mensajes** el sistema externo hace uso de Open Smartflex Connector Kit (OSCK) para llamar las API de Open Smartflex. Para esto realiza una petición a través de un servicio web enviando la información de conexión, la API que desea ejecutar y los parámetros de ejecución del mismo. Con esto Open Smartflex Connector Kit (OSCK) procesa la petición y puede responder de forma síncrona o asíncrona.

En el caso de brindar una respuesta síncrona, no se libera la sesión hasta que se obtenga la respuesta de la ejecución de la API, la cual se retorna por el mismo canal donde se originó la petición. En caso contrario, la respuesta se almacena en una cola de salida para que el mecanismo de notificación a sistemas externos la recoja y la envíe al servicio web que debe ser notificado. La configuración para la recepción de mensajes se realiza mediante el Registro de API. Las peticiones son encoladas en un canal de Recepción, que su a vez es atendido por el ejecutor Agente OCK Recepción.

En el **envío de mensajes** Open Smartflex Connector Kit (OSCK) permite que Open Smartflex se comunique con un sistema externo, para lo cual se debe registrar un Servicio de Integración entregado por Open Systems, al cual, se le debe asociar los servicios web que se van a consumir. En el caso de establecer una comunicación de tipo síncrona, se espera la respuesta por parte del servicio externo sobre el mismo canal por donde se envió la petición. En caso de ser una comunicación de tipo asíncrono, el mecanismo de notificación a sistemas externos recoge la petición y la envía al servicio web del sistema externo, una vez procesada por el sistema externo, la respuesta de dicha petición debe ser





colocada en alguna de las interfaces de entrada presentadas por Open Smartflex (Soap o Rest).

Cada servicio web contiene la información necesaria para establecer la comunicación, los formatos para transformar la información, los tiempos de espera para determinar si el mensaje aun es válido o si no se espera por una confirmación del sistema externo. Esta configuración se realiza mediante la Parametrización de Servicios de Integración. Las peticiones son encoladas en un canal de Envío, que su a vez es atendido por el ejecutor Agente OCK Envío.

## Alcance Funcional

---

- One way o Fire and forget: en el envío, se realiza una petición síncrona y no implementa la espera de respuesta.
- Para la recepción, la API debe ser síncrona y el sistema externo es quien debe gestionar la liberación del recurso.
- Request and Response:
  - En el envío, se realiza una petición síncrona y se debe implementar la espera de la confirmación.
  - Para la recepción, la API debe ser síncrona y el sistema externo está esperando la respuesta.
- Request/Callback o Asynchronous Request/Response:
  - En el envío, se realiza una petición asíncrona y se espera la información por el punto de respuesta durante el tiempo de proceso establecido.
  - Para la recepción, la API debe ser asíncrona y, al terminar, se da la respuesta por el servicio web indicado.



## Funcionalidades

---

### **Open Smartflex Connector Kit (OSCK)**

La funcionalidad Open Smartflex Connector Kit (OSCK) permite la comunicación con sistemas externos y viceversa de forma sincrónica y asincrónica, a través de la recepción y el envío de mensajes.





## Parametrización

---

### **Configuración de Alertas para Notificaciones OSCK**

Permite configurar las alertas para indicar las condiciones que ejecutan las notificaciones de tipo Open Smartflex Connector Kit (OSCK)

### **Configuración de Notificaciones OSCK**

Permite configurar notificaciones de tipo Open Smartflex Connector Kit (OSCK).

### **Configuración de Servicios para Notificaciones OSCK**

Permite asociar un servicio web a cada notificación de tipo Open Smartflex Connector Kit (OSCK).

### **Grupo de Equivalencia**

Permite configurar campos y valores de los grupos de equivalencias. Un grupo de equivalencia identifica la correcta interpretación de datos que viajan entre un módulo origen y un módulo destino.

### **Parametrización de Servicios de Integración**

Permite asociar un servicio web a cada servicio de integración.

### **Registro de API**

Permite determinar las API que se encuentran disponibles para ser ejecutadas a través del mecanismo de integración Open Smartflex Connector Kit (OSCK).



## Operación

---

### **Export de Servicios de Integración**

Permite exportar la parametrización de los servicios de integración.

### **Export de Apis Registradas**

Permite exportar las API registradas.

### **Reversa Manual**

Permite revertir de forma manual los mensajes de integración que hayan presentado algún error durante su proceso de ejecución y han expirado.

### **Reenvío Manual**

Permite realizar el reenvío de los mensajes de integración que hayan presentado algún error durante su proceso de ejecución y que no hayan expirado.



## Consultas

---

### Consulta de Mensaje de Integración

Permite realizar consultas de los mensajes de integración.







# Ficha Técnica Framework

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación







## FRAMEWORK

---

El **Framework** de Open Smartflex es una herramienta de desarrollo que permite diseñar y construir aplicaciones de tipo presentación de información (PI), procesos en batch (PB), maestro detalle (MD), generador de reportes (GR) y tableros de control (TC); ofreciendo flexibilidad, agilidad, estandarización, usabilidad y reducción de costos.

Adicionalmente, Open Smartflex provee un mecanismo de modelamiento de reglas de negocio con base en un conjunto predefinido de funciones constructoras (Set Funcional), las cuales han sido definidas teniendo en cuenta las prácticas habituales de la industria. Además, permite que el prestador de servicios implemente sus propias funciones constructoras y reglas de negocio para cubrir necesidades específicas de su operación.

También, provee la aplicación de registro de ensamblados y distribución de archivos que permite registrar ensamblados cuyas clases pueden ser ejecutadas dinámicamente en las diversas opciones de Open Smartflex desde el menú o desde otras partes del producto.



## Alcance Funcional

---

- Creación de aplicaciones tipo presentador de información (PI), proceso en batch (PB), maestro detalle (MD), generador de reporte (GR) y tableros de control (TC).
- Estandarización de las interfaces de usuario al hacer uso de elementos comunes y predefinidos.
- Lógica de procesamientos en PL/SQL.
- Mantenimiento del producto de forma ágil.
- Flexibilidad al adaptarse a situaciones variables para soportar cambios en políticas y reglas de negocio ofreciendo una fácil configuración para cumplir con los diferentes requerimientos de usuarios y del sistema.
- Reducción en los tiempos de desarrollo de aplicaciones.
- Modelamiento de reglas de negocio con base en un conjunto predefinido de funciones constructoras.
- Publicación y ejecución dinámica de ensamblados en las diversas opciones de Open Smartflex.





## Funcionalidades

---

### **Editor de Reglas**

El editor de reglas es una herramienta que permite modelar por medio de un lenguaje básico una regla de negocio. Dependiendo del proceso desde el cual se llama la regla, ésta al ejecutarse brinda un comportamiento específico según sean las necesidades del negocio. Desde el editor de reglas se pueden definir acciones, asignaciones, condiciones, y expresiones.

### **Framework de Entidades y Atributos**

Esta funcionalidad permite crear y configurar las entidades persistentes y realizar su parametrización para que puedan ser usadas dentro del aplicativo.

### **Framework de Maestro – Detalle**

Las aplicaciones Maestro - Detalle (MD), facilitan la administración de un conjunto de tablas relacionadas entre sí. Permiten manejar hasta tres niveles de entidades y la forma de visualizarlas depende de la configuración realizada por el usuario. Adicionalmente, permite la creación, actualización y borrado de datos.



### **Framework de Objetos**

Facilita la publicación de los objetos (funciones y procedimientos) usados dentro del sistema para que puedan ser invocados en el aplicativo. Adicionalmente, permite administrar dichos objetos, documentar el objeto y sus parámetros, determinar el estado de las reglas asociadas a un objeto y regenerarlas, asociar los objetos a un tipo de parametrización si son reglas del sistema.

### **Framework de Presentación de Información**

Las aplicaciones tipo Presentación de Información (PI), permiten consultar, de manera jerárquica, la información de cada consulta u objeto de negocio, navegar sobre cada uno de los niveles del árbol e invocar la ejecución de diferentes procesos, ya sean generales a la aplicación o asociados directamente a una consulta.

### **Framework de Procesos en Batch**

Las aplicaciones del tipo Procesos en Batch (PB), permiten configurar gráficamente los datos que debe suministrar el usuario para realizar la ejecución de un proceso, permitiendo determinar sus características mediante la herencia a partir de campos en las entidades de la base de datos. Adicionalmente, el usuario puede organizar los campos de la forma deseada, agruparlos mediante títulos e incluir botones de acción, los cuales deben tener asociada una expresión para llamar el proceso que ejecuta las acciones que sean necesarias.

### **Framework de Reportes**

Las aplicaciones tipo Reporte permiten consultar y generar información mediante sentencias definidas sobre entidades relacionadas. Adicionalmente, permite escoger los campos a visualizar, los valores de los filtros, la agrupación y el ordenamiento de manera predeterminada para próximas ejecuciones del reporte.

### **Framework de Tableros de Control**

Esta funcionalidad permite realizar la gestión de los tableros de control que utiliza la información generada por el cálculo de las métricas, permitiendo conocer la situación actual de los procesos.

### **Registro de Ensamblados y Distribución de Archivos**

Esta funcionalidad permite crear ejecutables y componentes para asociarlos a una clase del ensamblado y gestionar aplicaciones externas que implementen el estándar App URL y publicarlas en los diferentes niveles de Open Smartflex para dispositivos móviles. Adicionalmente, cuenta con un mecanismo de ejecución del producto que permite ejecutar las diversas opciones desde el menú o desde otras partes del producto.





## Operación

---

### **Editor de Reglas**

#### **Editor de Reglas**

Permite la creación de reglas por medio del asistente de reglas.

#### **Editor de Sentencias**

Permite realizar la creación y edición de sentencias.

### **Framework de Entidades y Atributos**

#### **Configurar Entidades Persistentes**

Permite determinar las características para la parametrización de las entidades persistentes.

#### **Exportar**

Permite exportar los datos de entidades persistentes mediante la generación de un script que contiene dicha información.

#### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script para borrar una consulta.



### **Registrar Entidad de Base de Datos**

Permite incluir en el modelo de entidades, las entidades persistentes definidas por el usuario, con el fin que puedan ser usadas en aplicaciones del framework como maestro-detalle y procesos en batch.

### **Sincronizar Atributos de Entidad de Base de Datos**

Permite sincronizar los cambios que se realicen a la estructura de una entidad de base de datos y el modelo de entidades.

### **Framework de Maestro – Detalle**

#### **Configurar Aplicaciones Maestro – Detalle**

Permite definir la estructura de una aplicación de tipo Maestro - Detalle.

#### **Exportar Aplicación**

Permite generar el entregable con la parametrización de una aplicación que se acaba de crear o con las modificaciones realizadas sobre una aplicación existente.

#### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script para borrar una aplicación.

#### **Modificar Aplicación**

Permite modificar y configurar aplicaciones tipo Maestro - Detalle.





## **Framework de Objetos**

### **Buscar Objetos**

Permite buscar un objeto matriculado en el framework de objetos a partir de su descripción.

### **Configuración de Objeto para Procesos**

Permite configurar información adicional para el objeto que sirve para procesar registros desde el reporte.

### **Eliminar Objetos**

Permite borrar objetos de la base de datos que no estén siendo implementados, se encuentren rotos o sean inválidos, es decir, que no existan en la base de datos.

### **Establecer Tipo de Objeto Proceso de Reporte**

Permite configurar los objetos y sus argumentos que serán utilizados en los reportes, de tal manera que el sistema automático de asociación pueda identificar para cada argumento del objeto que campos son los posibles candidatos para realizar la asociación.

### **Exportar Objetos**

Permite exportar la parametrización de los tipos de objetos de la base de datos.

### **Exportar Objetos por Tipo de Parametrización**

Permite exportar la parametrización de los objetos por tipo de parametrización de la base de datos.





### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script de borrado para uno o varios objetos y sus tablas asociadas, de forma automática.

### **Matricular Objetos**

Permite adicionar objetos de la base de datos a Open Smartflex.

### **Modificar Objetos**

Permite realizar cambios a los objetos de la base de datos, matriculados en Open Smartflex.

### **Parametrizar Servicios Web**

Permite gestionar los datos de invocación y autenticación de un servicio web.

### **Servicios Web**

Permite generar servicios web a partir de un API seleccionado para que ser utilizada por aplicaciones externas. Adicionalmente, permite hacer un llamado a un servicio web, visualizar los métodos o servicios asociados a este y crear un paquete PL/SQL e invocar estos servicios desde una base de datos Oracle. Permite exportar servicios web.



## **Framework de Presentación de Información**

### **Asociar Consultas**

Permite definir las consultas que conforman una aplicación, así como, los procesos que se pueden ejecutar para cada una de ellas.

### **Configurar Búsqueda**

Permite definir los contextos de búsqueda de una aplicación, es decir las consultas que serán su punto de acceso. Adicionalmente, para cada contexto es posible definir los criterios de selección de datos. Desde el área de trabajo de búsqueda también se crean los menús generales y se asocian los procesos a cada menú.

### **Copiar Aplicación**

Permite realizar una copia a una aplicación. Las copias de una aplicación se consideran propietarias del cliente y se comportan de acuerdo a ello.

### **Crear Aplicación**

Permite crear aplicaciones tipo presentación de información asociando como mínimo un contexto de búsqueda. Adicionalmente, puede asociarse maestros detalle, reportes, procesos en batch y tableros de control.

### **Editor de Condiciones**

Permite definir las condiciones que debe cumplir un registro de una aplicación tipo presentación de información (PI) para su visualización o el campo de una aplicación tipo proceso en batch (PB) para estar habilitado.



### **Eliminar Consulta en Aplicación**

Permite eliminar consultas de una aplicación previamente definida y reubicar en caso de que existan consultas aisladas, asociadas a la consulta a eliminar.

### **Exportar Aplicación**

Permite generar un script con la configuración de una aplicación que se acaba de crear o con las modificaciones realizadas sobre una aplicación existente.

### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script para borrar la configuración de una aplicación.

### **Modificar Aplicación**

Permite modificar aplicaciones tipo presentación de información y toda su composición.

### **Publicar Consultas de un PI en otro PI**

Permite publicar consultas de aplicaciones tipo presentación de información a nivel de consulta de otros PI.







## **Framework de Procesos en Batch**

### **Copiar Aplicación**

Permite realizar una copia de una aplicación. Las copias de una aplicación se consideran propietarias del cliente y se comportan de acuerdo a ello.

### **Crear Aplicación**

Permite crear aplicaciones que ejecutan un proceso en batch.

### **Exportar Aplicación**

Permite generar el entregable que contiene la configuración de un nuevo proceso o las modificaciones realizadas sobre un proceso determinado.

### **Generar Planilla PL/SQL**

Permite visualizar el código básico que deben contener los métodos que son invocados desde las acciones de proceso.

### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script para borrar la parametrización de una aplicación.



## **Framework de Reportes**

### **Configurar Objeto de Proceso para Reporte**

Permite realizar las configuraciones necesarias para que un objeto de tipo Proceso de Reporte pueda ser ejecutado desde un reporte.

### **Crear Reporte Interactivo**

Permite definir la sentencia de selección de datos para un reporte y especificar su ubicación dentro del menú del producto.

### **Ejecución de Reportes Geográficos**

Permite generar reportes con base en sentencias con información geográfica.

### **Exportar Configuración(es)**

Permite exportar la configuración o configuraciones realizadas para realizar la configuración de un objeto para un proceso reporte.

### **Exportar Reportes**

Permite exportar las aplicaciones y las sentencias que la componen.

### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script para borrar un reporte.



### **Reportes Interactivos**

Permite definir y generar de manera dinámica, reportes simples sobre las entidades básicas que componen el producto, permitiendo especificar de forma sencilla los criterios de selección, atributos a imprimir, atributos de ordenamiento, atributos de rompimiento y totales en el reporte. Adicionalmente, permite ejecutar procesos desde el reporte y exportar los reportes generados a Excel y PDF.

### **Framework de Tableros de Control**

#### **Actualizar Objetivo**

Permite modificar los objetivos a cumplir para una métrica que se encuentra asociada a un área organizacional.

#### **Asociar Área Organizacional a Métrica**

Permite asociar una métrica a un área organizacional.

#### **Asociar Métrica a Área Organizacional**

Permite asociar un área organizacional a una métrica.

#### **Borrar Métrica**

Permite realizar el borrado de una métrica, generando un script de borrado de la misma.







### **Calcular Métrica**

Permite ejecutar manualmente el cálculo de una métrica.

### **Copiar Tablero de Control**

Permite realizar la copia de un tablero de control.

### **Crear Tablero de Control**

Permite crear tableros de control, definiendo las fuentes de datos y su visualización.

### **Definir Métrica**

Permite definir la información básica de las métricas.

### **Definir Objetivo**

Permite definir los objetivos a cumplir para una métrica que se encuentra asociada a un área organizacional.

### **Desasociar Métrica de Área Organizacional**

Permite eliminar la asociación entre una métrica y un área organizacional.

### **Detener Métrica Programada**

Permite detener la ejecución de una métrica programada.



### **Ejecutor de Tableros de Control**

Permite ejecutar los tableros de control creados a través del configurador de tableros de control.

### **Eliminar Objetivo**

Permite eliminar los objetivos a cumplir para una métrica que se encuentra asociada a un área organizacional.

### **Exportar Métrica**

Permite generar un script de exportación con la información de la métrica indicada.

### **Exportar Tablero de Control**

Permite exportar la configuración de un tablero de control previamente creado.

### **Generar Script de Borrado**

Permite generar un script para realizar el borrado de un tablero de control.

### **Programar Métrica**

Permite programar la ejecución de una métrica existente.



## **Registro de Ensamblados y Distribución de Archivos**

### **Adicionar Componente**

Permite adicionar un componente a un archivo .DLL o .EXE.

### **Adicionar Ejecutable**

Permite adicionar un ejecutable a un archivo .DLL o .EXE.

### **Adicionar Recurso Web**

Permite realizar el registro de los recursos necesarios para que las opciones y los procesos de Open Smartflex puedan ser ejecutados desde Web, los cuales solo están disponibles en la aplicación de Open Smartflex para la gestión de Trabajos en Dispositivos Móviles.

### **Exportar Ejecutables tipo APP URL**

Permite exportar la información de los ejecutables tipo App URL .

### **Exportar Ensamblado**

Permite generar un archivo .SQL con los datos del ensamblado y de los ejecutables asociados al ensamblado para distribuir archivos de tipo .EXE, .DLL y .ZIP.

### **Generar Script de Borrado**

Permite generar el script de borrado para archivos .EXE, .DLL y .ZIP.





## **Gestión de Aplicaciones URL**

Permite adicionar, modificar o eliminar del sistema aplicaciones externas a Open Smartflex que implementen el estándar App URL y que solo están disponibles para ejecutarse en la aplicación de Open Smartflex para la gestión de Trabajos en Dispositivos Móviles.





## Consultas

---

### **Consulta de Métricas**

Permite consultar métricas.

### **Consulta de Áreas Organizacionales**

Permite consultar las áreas organizacionales de la empresa prestadora de servicios y las métricas que tienen asociadas.





## Tableros de Control

---

### Monitor de Métricas Programadas

Permite visualizar e interactuar con los resultados y el comportamiento de una métrica.





# **Ficha Técnica**

## **Componente Geográfico**

Open Smartflex Versión 7.08.022

El camino más corto entre  
la imaginación y la implementación





## COMPONENTE GEOGRÁFICO

---

Open Smartflex cuenta con el **Componente Geográfico**, la cual es una herramienta de apoyo muy valiosa para optimizar procesos comerciales y operativos, haciendo uso de la información geográfica disponible en los sistemas GIS (*Geographic Information System*) del prestador de servicios o la información cartográfica de uso público para reflejar sobre ella, la información comercial y operativa gestionada por Open Smartflex.



## Alcance Funcional

---

- Gestión y despliegue de rutas e itinerarios permitiendo planear y optimizar la realización de tipos de trabajos especializados para un grupo de direcciones.
- Las capas del componente geográfico se pueden configurar para las funcionalidades: Banco de Direcciones y Gestión de Trabajo de Campo.



## Funcionalidades

---

### **Complemento de Rutas e Itinerarios**

La funcionalidad de **Complemento de Rutas e Itinerarios** permite definir, visualizar y administrar rutas para la realización de determinados tipos de trabajo para un grupo de direcciones específicas. Dichas rutas pueden ser desplegadas sobre múltiples capas cartográficas en un ambiente de trabajo especialmente diseñado para facilitar al usuario realizar otras operaciones como crear itinerarios para la planeación de actividades para las unidades de trabajo, regenerar consecutivos para direcciones de un segmento, agregar direcciones a ruta, entre otras, y así optimizar y controlar la operación.



## Operación

---

### **Agregar Dirección a Ruta**

Permite agregar una nueva dirección a la ruta para dibujar su recorrido.

### **Agregar Tipo de Trabajo**

Permite definir los tipos de trabajo que se pueden llevar a cabo en una ruta, así como indicar si se repite asignación.

### **Crear Itinerario**

Permite crear un nuevo itinerario.

### **Crear Ruta**

Permite definir y trazar una nueva ruta.

### **Crear Ruta Dedicada**

Permite crear una ruta dedicada incluyendo el tipo de trabajo con un itinerario por defecto.

### **Establecer Secuencia de Medidores en Dirección Base**

Permite definir la secuencia en que deben ser recorridos los medidores, al interior de una dirección base. Esto permite establecer la secuencia en que deben ser ejecutadas las actividades de una orden.

### **Regenerar Consecutivo**

Permite organizar los consecutivos de las direcciones del segmento consistente de donde se ejecute y resecuencia el consecutivo de las direcciones que estén de ahí en adelante.

## Consultas

---

### **Ver Carga Registrada**

Permite calcular y visualizar la carga registrada, es decir, los trabajos pendientes de las unidades de trabajo del itinerario.

### **Ver Carga Registrada de Rutas Dedicadas**

Permite calcular y visualizar la carga registrada de rutas.

### **Ver Última Carga Registrada**

Permite calcular y visualizar la última carga registrada de rutas.

### **Ver Última Carga Registrada de Ruta Dedicada**

Permite calcular y visualizar la última carga registrada de rutas dedicadas.