



www.else.com.pe

25 de Agosto
del 2017

MANUAL DE ADMINISTRADOR DE CLIENTES



SIELSE 2.0

Contenido

Acerca de este manual	4
1 Descripción general del Administrador de Clientes	5
Funcionamiento del Administrador de Clientes	5
Elementos que visualizan los usuarios al acceder al Administrador de Clientes.....	8
Pestañas del Administrador de Clientes y las acciones que realizan	9
2 Acciones que se pueden realizar desde el Administrador de Clientes	15
Utilización de la barra de herramientas del Administrador de Clientes	16
Acceso a la documentación del Administrador de Clientes.....	23

Acerca de este manual

En este manual se proporciona información sobre cómo realizar las diferentes operaciones en el Administrador de Clientes.

Esta documentación contiene los temas siguientes:

- **Capítulo 1, “Descripción general del Administrador de Clientes”, en la página 5**
- **Capítulo 2, “Acciones que se pueden realizar desde el Administrador de Clientes”, en la página 14**

Actualizaciones de la documentación

La versión más reciente de este *Manual de Administrador de Clientes* está disponible en el [sitio Web de documentación de Electro Sur Este \(http://www.else.com.pe/sielseayuda\)](http://www.else.com.pe/sielseayuda).

1

Descripción general del Administrador de Clientes

El Administrador de Clientes proporciona una interacción con el usuario donde se puede acceder a la información de los suministros y visualizar los detalles.

El administrador de Cliente incluye las siguientes ventajas:

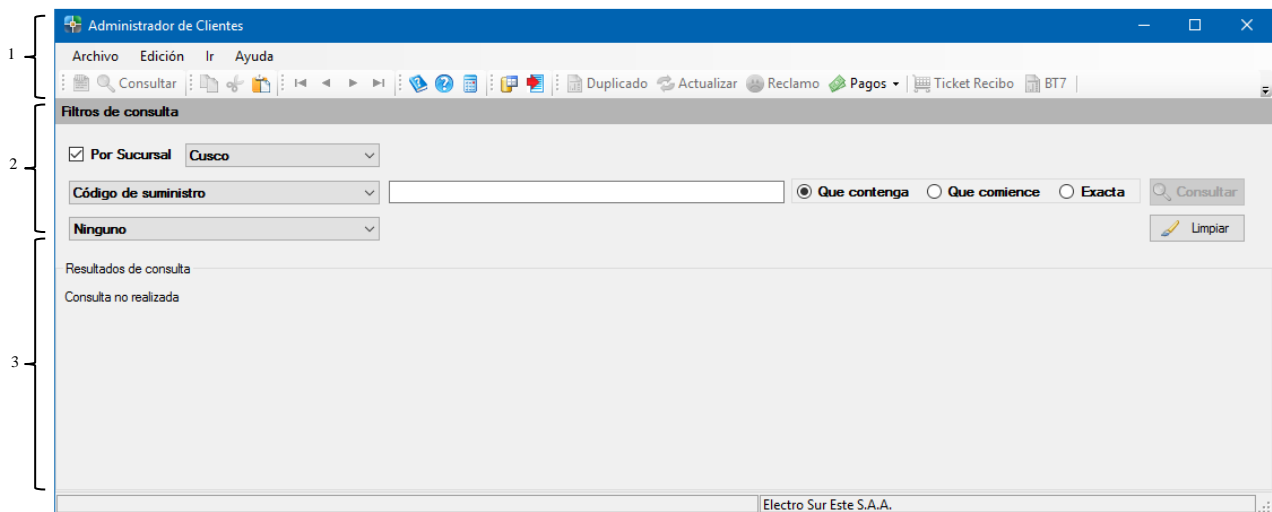
- Permite a los usuarios registrar boletas de venta y facturas.
- Permite que los usuarios registren manualmente comprobantes de pago.
- Admite generar reclamos.
- Permite generar duplicados de recibo de servicio público.
- Permite visualizar la información de los suministros.
- Permite ejecutar acciones desde el panel de Administrador de Clientes.
- Permite que los usuarios puedan modificar los datos de un suministro.

Con el Administrador de Clientes los usuarios pueden acceder a cualquier suministro registrado.

Funcionamiento del Administrador de Clientes

El Administrador de Clientes es un módulo que se encuentra dentro del Sistema Comercial del sistema SIELSE. Para acceder a la información de un suministro se realiza una consulta para lo cual se utilizan los filtros de consulta.

A continuación, se muestra la interfaz principal del módulo. En la parte superior se encuentra la *barra de herramientas*¹, luego están los *filtros de consulta*² y por último está el espacio donde se muestra el *resultado de la consulta*³.



Una vez en el Administrador de Clientes, para realizar la búsqueda de un suministro existen varias combinaciones de filtros. Debemos seguir los siguientes pasos para realizar una consulta.

- Lo primero será identificar a que *Sucursal* pertenece el suministro.
- Luego tiene que seleccionar un filtro de búsqueda (*Código de ruta, Código de suministro, Apellidos o Razón Social, Dirección del predio, Documento de identidad, RUC, Código de archivo, Serie Medidor, Número de Recibo, NIM Medidor, etc*).
- Una vez seleccionado el filtro de búsqueda tendremos que ingresar un valor dentro de la *caja de texto*. (Se tiene que ingresar por lo menos un valor que contenga tres caracteres. Por ejemplo, si selecciono el tipo de búsqueda por *Código de suministro* un valor admitido sería “123”).
- Para una búsqueda más precisa seleccione un tipo de búsqueda (*Que contenga, Que comience, Exacta*). Lo que hace este filtro es buscar todos los suministros con los datos que contenga el valor ingresado.
- Después de utilizar los filtros e ingresado un valor en la *caja de texto* presione el botón *Consultar*.
- Para una mejor comprensión de la búsqueda de un suministro utilizamos un ejemplo en el cual se utilizó el filtro por *Código de suministro*, se ingresó el valor “123” y se usó el tipo de búsqueda *Que contenga*.
- El resultado de la consulta aparece debajo de los filtros de consulta, donde se muestra todos los suministros que contiene el valor de búsqueda “123”.

The screenshot shows the 'Administrador de Clientes' application window. The 'Filtros de consulta' section is active, with 'Por Sucursal' set to 'Cusco'. The search criteria is 'Código de suministro' with the value '123'. The search type is 'Que contenga'. Below the filters, a table displays the search results.

Codigo Suministro	Residencial	Sucursal	MayorMenor	NumeroDNI	NumeroRUC	NumeroArchivo	Telefono	Situacion Suministro	Tipo Suministro
10010729123	<input type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	20116544289	-	0729068	-	SEGUIMIENTO HE	Sub Estacion
10010683123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	23929122	-	0000187	-	SEGUIMIENTO HE	Comercial
10050000123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-	D:MALA	Comercial
10010012123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	43160345	-	0676274	241471	SEGUIMIENTO HE	Comercial
10010709123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	-	20528093044	0710622	-	C.REGULAR	Comercial
10010694123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	25134658	-	0695066	-	SEGUIMIENTO HE	Comercial
10010707123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	24985045	-	0708439	-	SEGUIMIENTO HE	Comercial
10010723123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	42506647	-	0723792	-	NORMAL	Comercial
10010699123	<input type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	-	20148381985	0700838	-	A.MUY BUENA	Comercial
10010710123	<input type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	-	20450670848	0711944	-	NORMAL	Comercial
10010721123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	45109077	-	0721721	-	SEGUIMIENTO HE	Comercial
10010022123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	24385968	-	0685340	-	B:BUENA	Comercial
10010714123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	45383825	-	0714957	-	NORMAL	Comercial
10010010123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	23851162	-	0674454	-	B:BUENA	Comercial
10010008123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	23919433	-	0672641	-	B:BUENA	Comercial
10010016123	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>	23821839	-	0679903	-	B:BUENA	Comercial

- Si desea realizar una búsqueda más exacta utilice el segundo filtro de búsqueda (*Código de ruta, Apellidos o Razón Social, Dirección del predio, Tarifa, etc*).
- Luego ingrese un segundo valor en la *segunda caja de texto* y presione el botón *Consultar*.
- Por ejemplo, en la *primera caja de texto* ingresamos el valor “123” y como resultado de la consulta se visualiza todos los suministros que contienen el valor “123”. En la *segunda caja de texto* para el ejemplo utilizamos el filtro de búsqueda *Apellidos o Razón Social* e ingresamos el valor “AGUIRRE”, como resultado de la consulta se visualizará el o los registros que contengan los valores “123” y “AGUIRRE”.

The screenshot shows the 'Administrador de Clientes' application window. The search filters are set as follows:


- Por Sucursal:** Cusco
- Código de suministro:** 123
- Apellidos (paterno materno) o razón social:** AGUIRRE

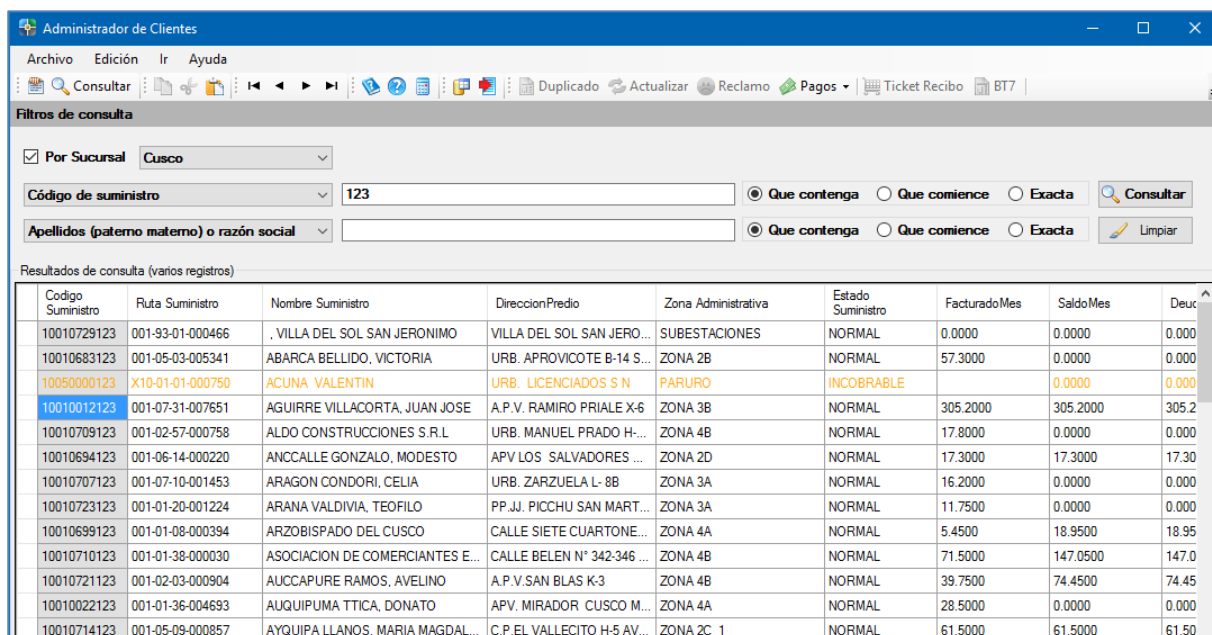
The search criteria are set to 'Que contenga' for both filters. The results table shows one record:

Código Suministro	Ruta Suministro	Nombre Suministro	Dirección Predio	Zona Administrativa	Estado Suministro	Facturado Mes	Saldo Mes	Deuda Tr
10010012123	001-07-31-007651	AGUIRRE VILLACORTA, JUAN JOSE	A.P.V. RAMIRO PRIALE X-6	ZONA 3B	NORMAL	305.2000	305.2000	305.2000

Elementos que visualizan los usuarios al acceder al Administrador de Clientes

Una vez realizado la consulta, para visualizar la información de un suministro existen dos formas de acceder a los detalles.

- La primera forma es presionando dos veces el clic izquierdo del mouse sobre el registro que se desea ver los detalles.
- La segunda forma es seleccionando un registro y luego presionando el botón *Cambiar a Vista de Grid o Vista de Detalle*  ubicado en la barra de herramientas en la parte superior.



The screenshot shows the 'Administrador de Clientes' application window. The title bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ir', and 'Ayuda'. The menu bar contains 'Consultar', 'Duplicado', 'Actualizar', 'Reclamo', 'Pagos', 'Ticket Recibo', and '817'. The search filters section includes a checked 'Por Sucursal' dropdown set to 'Cusco', a 'Código de suministro' field with '123', and an 'Apellidos (paterno materno) o razón social' field. Search options are set to 'Que contenga'. The results table below has the following data:

Código Suministro	Ruta Suministro	Nombre Suministro	Dirección Predio	Zona Administrativa	Estado Suministro	Facturado Mes	Saldo Mes	Deud
10010729123	001-93-01-000466	, VILLA DEL SOL SAN JERONIMO	VILLA DEL SOL SAN JERO...	SUBESTACIONES	NORMAL	0.0000	0.0000	0.000
10010683123	001-05-03-005341	ABARCA BELLIDO, VICTORIA	URB. APROVICOTE B-14 S...	ZONA 2B	NORMAL	57.3000	0.0000	0.000
10050000123	X10-01-01-000750	ACUNA VALENTIN	URB. LICENCIADOS S N	PARURO	INCOBRABLE		0.0000	0.000
10010012123	001-07-31-007651	AGUIRRE VILLACORTA, JUAN JOSE	A.P.V. RAMIRO PRIALA X-6	ZONA 3B	NORMAL	305.2000	305.2000	305.2
10010709123	001-02-57-000758	ALDO CONSTRUCCIONES S.R.L	URB. MANUEL PRADO H...	ZONA 4B	NORMAL	17.8000	0.0000	0.000
10010694123	001-06-14-000220	ANCCALLE GONZALO, MODESTO	APV LOS SALVADORES ...	ZONA 2D	NORMAL	17.3000	17.3000	17.30
10010707123	001-07-10-001453	ARAGON CONDORI, CELIA	URB. ZARZUELA L- 8B	ZONA 3A	NORMAL	16.2000	0.0000	0.000
10010723123	001-01-20-001224	ARANA VALDIVIA, TEOFILO	PP.JJ. PICCHU SAN MART...	ZONA 3A	NORMAL	11.7500	0.0000	0.000
10010699123	001-01-08-000394	ARZOBISPADO DEL CUSCO	CALLE SIETE CUARTONE...	ZONA 4A	NORMAL	5.4500	18.9500	18.95
10010710123	001-01-38-000030	ASOCIACION DE COMERCIANTES E...	CALLE BELEN N° 342-346 ...	ZONA 4B	NORMAL	71.5000	147.0500	147.0
10010721123	001-02-03-000904	AUCCAPURE RAMOS, AVELINO	A.P.V.SAN BLAS K-3	ZONA 4B	NORMAL	39.7500	74.4500	74.45
10010022123	001-01-36-000493	AUQUIPUMA TTICA, DONATO	APV. MIRADOR CUSCO M...	ZONA 4A	NORMAL	28.5000	0.0000	0.000
10010714123	001-05-09-000857	AYQUIPA LLANOS, MARIA MAGDAL...	C.P.EL VALLECITO H-5 AV...	ZONA 2C_1	NORMAL	61.5000	61.5000	61.50

Para el ejemplo seleccionamos el suministro con código “10010012123” y visualizamos los detalles. Una vez en la vista de los detalles se puede apreciar los datos generales del suministro como *código*, *estado*, *nombre*, *dirección*, etc.

Los detalles del suministro se categoriza en pestañas (*Generales¹, Otros Datos², Cuenta Corriente³, Contratos⁴, Observaciones⁵, Cortes y Reconexiones⁶, Comprobantes⁷, Cobranza⁸, Facilidades⁹, Reclamos¹⁰, Modificaciones¹¹, Ordenes de Trabajo¹², Refacturaciones¹³, Ponderación Tarifas¹⁴, Movimientos¹⁵, PAES¹⁶, Lecturas¹⁷, Devoluciones¹⁸, Distribuciones de Pago¹⁹, Supervisión Suministro²⁰, Medidores²¹, Notificaciones de Visita²², Transferencias de Deuda²³, Interrupciones²⁴, Trabajos de Campo²⁵, etc*) las cuales ejecutan diferentes acciones.

Pestañas del Administrador de Clientes y las acciones que realizan

1 Generales:

- En esta pestaña podemos observar los datos generales del suministro como *el código, la ruta, el estado, la sucursal, zona administrativa, el nombre, la dirección del suministro*, entre otros.
- Además, el usuario podrá visualizar en esta pestaña los datos de la *última facturación* donde se observa la *deuda actual* del suministro, el número de *meses de deuda* y el *monto en reclamo* (si lo hubiera).
- Permite ver los datos de la *última facilidad, última transferencia* y el *último reclamo*.
- Permite visualizar otros datos como *el número de archivo, la dirección eléctrica, fin de contrato, ubigeo*, etc.
- En la parte inferior se puede observar los datos del *medidor instalado* como *la serie, marca, NIM¹, número de hilos, factor de transformación EA* y *factor de transformación ER²*.

¹ NIM: Código relativo al suministro.

² Factor de Transformación EA y ER: La sigla EA hacen referencia a Energía Activa, por otro lado, las siglas ER hace referencia a la Energía Reactiva que por lo general lo utilizan los usuarios mayores.

2 Otros Datos:

- Desde esta pestaña se observa la *clase y actividad económica* que tiene registrado el suministro.
- También se puede ver los datos de conexión (*fase de alimentación, tipo de conexión, tipo de tensión, acometida, zona concesión, sistema eléctrico, sector típico, tipo sistema, etc*).
- Se visualiza los datos de instalación y derechos aplicados al suministro (*grupo, código OT, fecha inicio, fecha anulación, descargo automático del consumo, aplica NTCSE³ y exoneración AP⁴*).
- Incluye la funcionalidad de ver los *cortes programados* y también ver la *ubicación geográfica (croquis)*.

3 Cuenta Corriente:

- Esta pestaña muestra los periodos donde se observa los datos de la cuenta corriente del suministro.
- Permite *imprimir* diferentes tipos de *reporte (reporte detallado y detalle cálculo de interés)*.
- Permite *ver los detalles* de cada periodo donde se aprecia los datos de *cuenta corriente* y los *movimientos no tarifarios*.
- Permite *asignar Energía Activa* a cuenta.

4 Contratos:

- Desde esta pestaña visualizamos los *contratos* del suministro tanto activos como los históricos.

5 Observaciones:

- En esta pestaña puede *ver las observaciones* realizadas al suministro.
- Permite *registrar observaciones* al suministro.

6 Cortes y Reconexiones:

- Desde esta pestaña se observa los registros de *cortes y reconexiones* que fueron realizadas al suministro.
- Permite *editar los datos de corte y reconexión* siempre y cuando cuente con el permiso para ello.

7 Comprobantes:

- En esta pestaña el usuario puede observar los registros de *comprobantes* que fueron emitidos al usuario.
- Permite *imprimir reportes* de comprobantes y *recibos de saldos*.
- Permite *generar notas y ticket de cobranza*.

³ NTCSE: Siglas que hacen referencia a Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.

⁴ Exoneración AP: Las siglas AP hacen referencia a Alumbrado Público.

8 Cobranza:

- En esta pestaña se observa todos los *pagos realizados* que un suministro a realizado.
- Permite *imprimir reportes* de cobranzas del suministro.

9 Facilidades:

- Desde esta pestaña se *visualiza las facilidades de pago* que se le han dado al suministro.
- Permite *imprimir reportes* de las facilidades del suministro.
- Permite generar duplicados (*comprobante inicial, girar comprobante de plazo de pago*).
- Permite *ingresar una nueva facilidad, editar registros de facilidad, bloquear o desbloquear suministros* para que se le pueda dar o no facilidades.

10 Reclamos:

- En esta pestaña se *observa los reclamos* que tiene un suministro.
- Permite *imprimir reportes* de los reclamos del suministro.
- Permite *agregar y editar registros* de reclamos.

11 Modificaciones:

- Desde esta pestaña se *observa las modificaciones realizadas* a los datos de un suministro.
- Permite *imprimir reportes* de las modificaciones que tiene un suministro.

12 Ordenes de Trabajo:

- En esta pestaña se *visualiza las ordenes de trabajo* realizadas a un suministro.
- Permite *imprimir reportes* de las ordenes de trabajo registradas.
- Permite *agregar* diferentes tipos de *registros* de ordenes de trabajo (*anulación de suministro, cambio de datos, cambio de medidor, cambio de tarifa, instalación interior, mejoramiento de suministro, reubicación de medidor, revisión de medidor, servicio extraordinario, trabajo especial, contrastación de medidor, instalación nueva*).
- Permite *editar los registros* de ordenes de trabajo que presenta el suministro.

13 Refacturaciones:

- Desde esta pestaña se *observa las refacturaciones* realizadas al suministro.
- Permite *imprimir reportes* de las refacturaciones que presenta un suministro.

14 Ponderación Tarifas:

- En esta pestaña se *observa las ponderaciones de tarifas* realizadas a un suministro.
- Permite *imprimir* la ponderación de pliego tarifario.

15 Movimientos:

- Desde esta pestaña podemos observar los movimientos que realizó un suministro.
- Permite reprogramar los registros de movimiento que tiene un suministro.
- Permite ver los detalles de cada movimiento donde se aprecia datos como el precio unitario, cantidad, debe, haber, cuenta contable y glosa cuenta contable.

16 PAES:

- En esta pestaña se observa los pagos especiales que tiene un suministro.

17 Lecturas:

- Desde esta pestaña podemos visualizar las lecturas realizadas al suministro.
- Permite imprimir reportes de las lecturas que tiene el suministro.
- Permite ajustar la lectura de los registros que tiene el suministro.
- Cuenta con la opción de desviación de consumo.
- Permite ver los detalles de cada lectura donde se aprecia varias pestañas (lecturas, lecturas refactoradas, lecturas de campo, desviaciones, campañas de supervisión, etc) que muestran información más detallada sobre el registro de lectura.

18 Devoluciones:

- En esta pestaña se observa las devoluciones que se han realizado al suministro.
- Permite editar los registros de devolución que tiene el suministro.
- Permite ver los detalles (movimientos comerciales de devolución) de los registros de devolución.

19 Distribuciones de Pago:

- Desde esta pestaña se observa las distribuciones de pago que se han realizado al suministro.
- Permite editar los registros de distribución de pago que tiene el suministro.
- Permite ver los detalles (cuotas de distribución de pago) de los registros de distribución.

20 Supervisión Suministro:

- En esta pestaña se visualiza las supervisiones realizadas al suministro
- Permite imprimir reportes de las supervisiones que tiene un suministro.
- Permite registrar nuevas supervisiones de suministro.
- Permite editar supervisiones al suministro.

21 Medidores:

- Desde esta pestaña se observa los medidores instalados que tiene un suministro.

22 Notificaciones de Visita:

- En esta pestaña se *observa las notificaciones de visita* programadas a un suministro.
- Permite *imprimir reportes* de las notificaciones de visita al suministro.
- Permite *registrar nuevas* notificaciones de visita al suministro.
- Permite *editar las notificaciones de visita* al suministro.

23 Transferencias de Deuda:

- Desde esta pestaña se *visualiza las transferencias de deuda* realizadas a un suministro
- Permite *imprimir reportes* de las transferencias de deuda que tiene un suministro.
- Permite *registrar nuevas* transferencias de deuda a un suministro.
- Permite *editar* las transferencias de deuda a un suministro.

24 Interrupciones:

- Desde esta pestaña se *visualiza las interrupciones* realizadas a un suministro
- Permite *imprimir reportes* de las interrupciones que tiene un suministro.
- Permite la *vista previa e impresión* del formato de interrupción.
- Permite *registrar nuevas* interrupciones a un suministro.
- Permite *editar* las interrupciones a un suministro.

25 Trabajos de Campo:

- Desde esta pestaña se *visualiza los TDC* realizadas a un suministro
- Permite *imprimir reportes* de las TDC que tiene un suministro.
- Permite *registrar nuevas* TDC a un suministro.
- Permite *editar* las TDC a un suministro.

¿Qué hacer a continuación?

Si desea obtener más información acerca de las acciones que se pueden realizar, consulte el [capítulo 2](#), “Acciones que se pueden realizar desde el Administrador de Clientes”, en la página 15.

Si necesita saber sobre el funcionamiento de la barra de herramientas, consulte dentro del [capítulo 2](#), “Utilización de la barra de herramientas del Administrador de Clientes”, en la página 16.

2 Acciones que se pueden realizar desde el Administrador de Clientes

El Administrador de Clientes proporciona una interacción con el usuario donde puede acceder a la información de los suministros y realizar acciones dentro de la vista de detalles.

La barra de herramientas se divide en seis cintas de opciones:



- En la primera cinta se encuentra los botones “Cambiar a Vista Grid o Vista de Detalles” y el botón “Consultar”.



- En la segunda cinta se encuentra los botones de edición de texto: *Copiar texto o valor seleccionado*, *Cortar el texto o valor seleccionado* y el botón *Pegar texto o valor copiado*.



- En la tercera cinta se encuentra los botones de navegación de registros: *Ir al primer registro*, *Ir al anterior registro*, *Ir al último registro*.



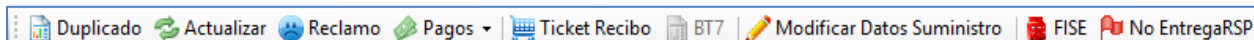
- En la cuarta cinta se encuentra los botones de ayuda: *Contenido de la Ayuda*, *Ayuda* y el botón *Muestra la calculadora del sistema*.



- En la quinta cinta se encuentra los botones de exportación: *Exportar los datos mostrados al formato DBF* y el botón *Exportar los datos mostrados al formato TXT*.



- En la sexta cinta se encuentra los botones que realizan una acción en particular: *Duplicado*¹, *Actualizar*², *Reclamo*³, *Pagos*⁴, *Ticket Recibo*⁵, *BT7*⁶, *Modificar datos Suministro*⁷, *FISE*⁸, *No Entrega RSP*⁹, etc



Utilización de la barra de herramientas del Administrador de Clientes.

1 Duplicado:

Este botón se utiliza para generar un duplicado del recibo de la última facturación, al ejecutar esta opción el sistema exige que seleccione el *motivo de duplicado* (*recibo deteriorado, recibo extraviado, recibo no entregado, recibo refacturado, recibo meses anteriores, pago adelantado, otros, etc*). Una vez seleccionado el *motivo* el sistema imprimirá el duplicado de manera automática.

Imprimir Duplicado

Codigo Comprobante: 2017001000001070274

Fecha Emisión: 24/ago./2017 03:02:28 p.m.

Motivo Duplicado: RECIBO DETERIORADO

Observación: (aclarar el)

RECIBO DETERIORADO
RECIBO EXTRAVIADO
RECIBO NO ENTREGADO
RECIBO REFACTURADO
RECIBO MESES ANTERIORES
PAGO ADELANTADO
OTROS

✓ Aceptar ✗ Cancelar

Nota: Si desea sacar un duplicado de otros meses lo puede hacer desde la pestaña *Comprobantes*. Para ello seleccione un periodo y luego desglose las opciones del botón *Duplicado*.

Periodo	Tipo	Estado	Serie	Número	Monto Mes	Monto Deuda	Monto
201708	RSP	GIRADO	750	727635	44.95	0.00	0.00
201707	RSP	CANCELADO	750	712919	16.20	0.00	6.20
201706	RSP	CANCELADO	750	698247	15.60	0.00	6.60
201705	RSP	CANCELADO	750	683619	15.40	0.00	15.40

Dirección Entrega: URB. ZARZUELA L- 8B

Períodos Consulta: 12

Duplicado

- Imprimir
- Vista Previa
- Imprimir Recibo Saldo
- Generar Ticket de Cobranza

2 Actualizar:

Cuando utilizamos el Administrador de Clientes, algunas veces al ejecutar una acción como por ejemplo editar un reclamo y guardarlo, el sistema no muestra los cambios realizados. Para ello sirve el botón *actualizar* que al ejecutarlo refresca los datos y muestra los cambios realizados.

3 Reclamo:

Para agregar un reclamo utilice el botón que lleva el mismo nombre, la función de este botón es registrar los detalles del reclamo (*clase, tipo, descripción*) dentro del módulo de Reclamo Comercial.

The screenshot shows the 'Reclamo Comercial' application window. The title bar reads 'Reclamo Comercial'. The menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ir', and 'Ayuda'. The toolbar contains various icons for file operations and navigation. Below the toolbar, there are fields for 'CALL CENTER Turno:', 'Anexo:', 'Inicio:', 'Estado:', 'Nuevo Turno', 'Detalle Turno', and 'Cerrar Turno'. The main form area is titled 'Nro. Reclamo OSINERG:' and 'Solicitud: 0'. The status is 'Estado: EN SOLICITUD' and 'Situación:'. The form contains several sections: 'Sucursal:' and 'Zona:' dropdowns; 'Fecha Reclamo:' (24 ago. 2017 16:07:16) and 'Sol. Estimada:' (24/ago/2017 16:07) fields; 'Ruta Suministro:' (0010731007651) and 'Código Suministro:' (10010012123) fields; 'Cliente:' (AGUIRRE VILLACORTA, JUAN JOSE); 'Dirección:' (A.P.V. RAMIRO PRIALE X-6); 'Zona:' (ZONA 3B) and 'Periodo Actual:' (201708) fields; 'Dirección Elect.:' (DO02008103) and 'Dirección Elect. NTCSE:' fields; 'Clase Reclamo:' dropdown; 'Tipo Reclamo:' dropdown; 'Forma Presentación:' dropdown; and 'Tipo de Deficiencia:' dropdown. There are also checkboxes for 'Reclamo OSINERG' and 'En toda la SED'.

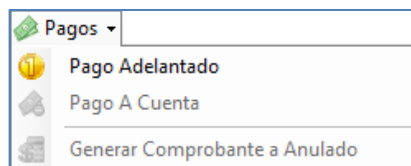
Nota: Desde la pestaña **Reclamos** también puede registrar un reclamo, además puede generar un *reporte* con los reclamos que presenta el suministro y *editar los registros* de reclamo. Si desea saber más sobre el módulo de *Reclamo comercial* puede hacerlo presionando [aquí](#).

The screenshot shows the 'Reclamos' module interface. The top bar includes 'Facilidades', 'Periodos Consulta: 12', 'Ventana aparte', 'Reporte', 'Nuevo registro', and 'Editar registro'. The left sidebar has 'Facilidades', 'Reclamos', and 'Modificaciones'. The main area displays a table with the following data:

Código	Tipo	Forma	Estado	TipoResolucion
2017001000000009084	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO	PERSONAL	EN ATENCION	Infundado

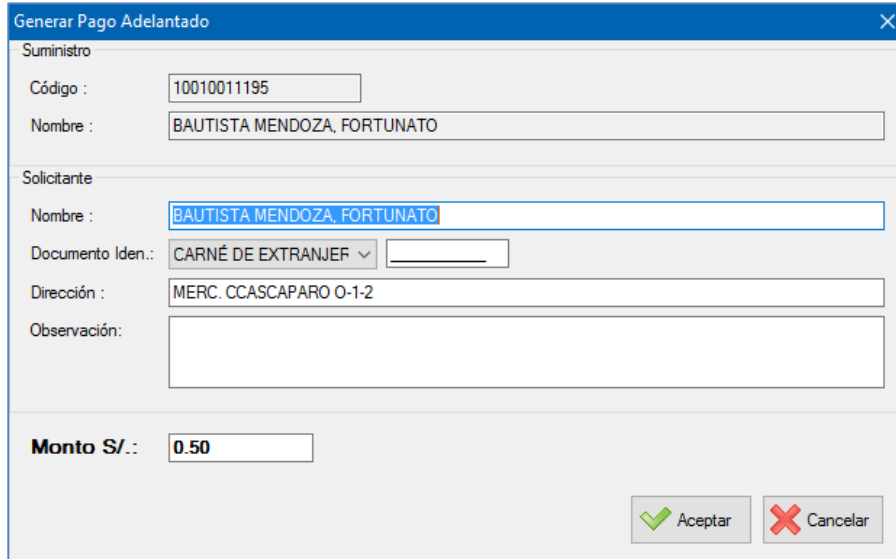
4 Pagos:

Con este botón podrá registrar *pagos* y otras acciones como generar comprobantes, para ello desglose el botón que lleva el mismo nombre y seleccione una opción (*pago adelantado*^{4.1}, *pago a cuenta*^{4.2}, *generar comprobante anulado*^{4.3}).



4.1 Pago Adelantado:

Esta opción se encuentra activa si el suministro no tiene deuda, al ejecutar esta opción el sistema mostrará una ventana donde se tendrá que completar los *datos del solicitante* y el *monto* que desea pagar.



Generar Pago Adelantado

Suministro

Código : 10010011195

Nombre : BAUTISTA MENDOZA, FORTUNATO

Solicitante

Nombre : BAUTISTA MENDOZA, FORTUNATO

Documento Iden.: CARNÉ DE EXTRANJER

Dirección : MERC. CCASCAPARO O-1-2

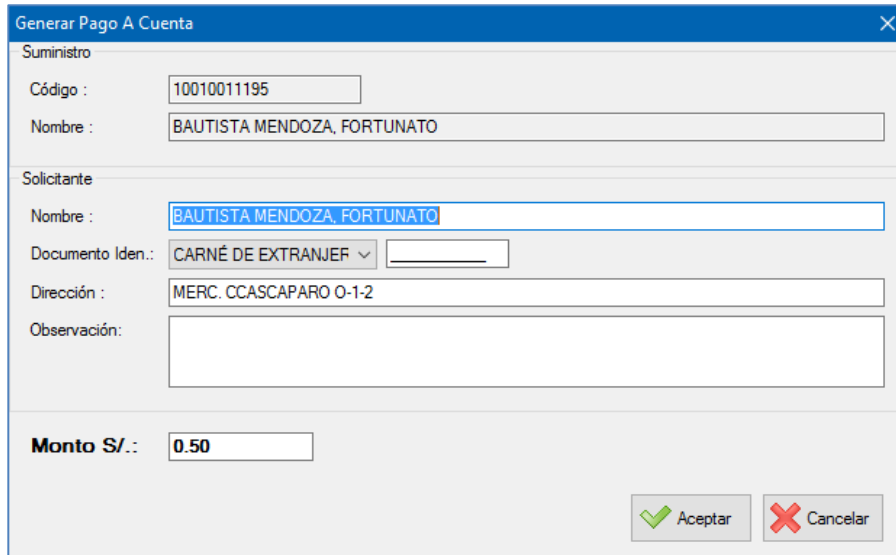
Observación:

Monto S/.: 0.50

Aceptar Cancelar

4.2 Pago a Cuenta:

Esta opción se utiliza cuando el cliente desea realizar un *pago a cuenta* (cuotas de facilidades), al ejecutar esta opción el sistema mostrará una ventana donde se tendrá que completar los *datos del solicitante* y el *monto a cuenta* que desea pagar.



Generar Pago A Cuenta

Suministro

Código : 10010011195

Nombre : BAUTISTA MENDOZA, FORTUNATO

Solicitante

Nombre : BAUTISTA MENDOZA, FORTUNATO

Documento Iden.: CARNÉ DE EXTRANJER

Dirección : MERC. CCASCAPARO O-1-2

Observación:

Monto S/.: 0.50

Aceptar Cancelar

4.3 Comprobante a Suministro Anulado:

Esta opción se utiliza para *generar un comprobante de pago* para un suministro que se encuentra anulado y así pagar la deuda. Al ejecutar esta opción el sistema mostrará una ventana donde se podrá *imprimir el comprobante*, además de ello, podrá generar un *comprobante por los intereses de la deuda y condonar el interés de la deuda*.

Datos de Suministro	
Código :	10010494620
Ruta :	001-01-72-002320
Nombre :	PACUALA ESPERILLA, VALERIO GREGORIO
Dirección Predio :	CRUZ VERDE QUEHUAPAY 32
Observaciones :	

Recibo (RSP) Deuda		
Recibo (RSP) Deuda :	2017001000000110739	50.35
Estado :	GIRADO	

CALCULO DE INTERES PARA SUMINISTRO ANULADO	
Fecha Cálculo Intereses :	25/08/2017 08:56:11
Porcentaje IGV :	18.00
Interes Moratorio :	0.37
Interes Compensatorio :	2.23
IGV Intereses :	0.40
Total Interes :	3.00
Interes Condonado :	<input type="checkbox"/>

BV/FAC Intereses	

Resumen de Pagos	
DEUDA DE RECIBO:	S/. 50.35
MONTO INTERES	S/.
TOTAL A PAGAR:	S/. 50.35

5 Ticket Recibo:

Este botón se utiliza para generar un *Ticket de Cobranza* para el cliente, una vez que se ejecuta la acción el sistema muestra el número de ticket generado.

SIELSE - Información

Se generó el Ticket 201700100000036868

Aceptar

6 BT7:

Este botón se utiliza para generar un comprobante de pago para el tipo de suministro BT7 (*clientes prepago*). Al ejecutar esta acción el sistema muestra una ventana donde podrá hacer una simulación con el monto a adquirir y posteriormente generar el recibo.

Generar Recibo BT7
✕

Datos de Suministro

Codigo : <input type="text" value="10010682949"/>	Codigo Simulación : <input type="text" value="201700100000002852"/>
Nombre : <input type="text" value="CERVANTES ALARCON, PERCY POLICARPO"/>	
Ultima Facturación : <input type="text" value="11/03/2013 09:29:00"/>	Periodo Inicial: <input type="text" value="201303"/>
Fecha Proceso : <input type="text" value="25/08/2017"/>	Periodo Final: <input type="text" value="201708"/>

Valor Mínimo de Compra :

Valor de Compra

Monto a adquirir S/. :

Detalles Simulación

Base Imponible				No Afectos			
EA:	<input type="text" value="0.00"/>	MD:	<input type="text" value="0.00"/>	Interes Devolución:	<input type="text" value="0.00"/>		
EA Descuento:	<input type="text" value="0.00"/>	MD Fose:	<input type="text" value="0.00"/>	Otros Taf. No Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>		
EA Fose Descuento:	<input type="text" value="0.00"/>	Mantenimiento:	<input type="text" value="0.00"/>	Otros No Taf. No Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>		
EA Fose Recargo:	<input type="text" value="0.00"/>	Reposicion:	<input type="text" value="0.00"/>	Devolución No Afecto:	<input type="text" value="3.14"/>		
CF:	<input type="text" value="115.54"/>	Devolución Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>	Distribución No Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>		
CF Fose:	<input type="text" value="3.18"/>	Distribución Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>				
AP:	<input type="text" value="22.26"/>	Otros No tarifario Afecto:	<input type="text" value="0.00"/>				
Energía A Vender : <input type="text" value="0.00"/>		Costo Energía : <input type="text" value="0.56"/>		Base Imponible:		<input type="text" value="140.98"/>	
				IGV:		<input type="text" value="25.38"/>	
				Total:		<input type="text" value="163.22"/>	

Imprimir Recibo

Vista Previa
 Mandar impresora

7 Modificar
datos
Suministro:

Si desea modificar o actualizar algún dato del suministro ejecute esta opción el cual abre el módulo de *Modificación de Suministro* en donde podrá modificar los *datos generales, dirección, datos técnicos, contratos, medidores y datos de contacto*.

Modificación de Suministro

Archivo Edición Ayuda

Ruta Suministro: 0010614000220 ... Código Suministro: 10010694123 ... Estado: NORMAL

Cliente: ANCCALLE GONZALO, MODESTO Tipo: Comercial

Dirección: APV LOS SALVADORES H-4-B Tarifa: BT5B

Zona: ZONA 2D Período Actual: 201708 Mayor: Sistema: MONOFASICO

Datos Generales | Direccion | Datos Tecnicos | Contratos | Medidores | Datos Contacto

Nombre Suministro: ANCCALLE GONZALO, MODESTO [Ver Detalles](#) **Cambiar Nombre y/o Actividad**

Actividad Economica: ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMÉ ...

Clase: Código de Trab.:

Situación: Tipo de Suministro:

Fecha de Inicio: 17/05/2012 Fecha de Anulación:

Numero de Archivo: 0695066 Zona Concesión:

RUTA SUMINISTRO

Ruta: 0010614000220 Ruta Reparto: 0010614000116 [Copiar Ruta](#)

Datos del Libro

Zona:

Sistema Eléctrico:

Sector Tipico:

Datos ANTES de cambiar la Ruta

Zona:

Sistema Eléctrico:

Sector Tipico:

8 FISE:

Este botón al ejecutarlo abre el módulo de *Modificación de datos de beneficiario FISE* donde podrá realizar diferentes acciones como *incluir o excluir beneficiario, actualizar localidad, etc.*

Modificación de Datos de Beneficiario FISE

Archivo Edición Ir Ayuda

Desbloquear Desactivar Generación de Cupon Generar Cupon

Exclusión de Beneficiario Incluir Beneficiario Exclusión o Inclusión de Posibles Beneficiarios

Ruta Suministro: 0010614000220 Código Suministro: 10010694123 Estado: NORMAL Departamento: CUSCO
Cliente: ANCCALLE GONZALO, MODESTO Tipo: Comercial Provincia: CUSCO
Dirección: APV LOS SALVADORES H-4-B Tarifa: BT5B Distrito: SAN SEBASTIAN
Zona: ZONA 2D Período Actual: 201708 Mayor: Es Residencial

CONSUMO PROMEDIO

Promedio de los 12 últimos meses (KW.h): **29.50**
Promedio Máximo de Aplicación FISE (KW.h): **30.00**
EL promedio del suministro ES VÁLIDO para generar cupon.

Excluido
 SUMINISTRO APLICA PARA GENERACIÓN DE CUPON

Empadronamiento Documentos Generados Beneficiarios Anulados Programas Sociales

Tipo Programa
Código Fise
Nombre

Nota: Si desea ver más acciones que se puede realizar en el módulo de *Modificación de datos de beneficiario FISE* presione [aquí](#).

9 No Entrega RSP:

Esta opción sirve cuando se quiere entregar un duplicado de recibo a un tercero y/o inquilino del domicilio, al ejecutar esta opción el sistema mostrará una ventana donde deberá completar los datos del cliente que solicita.

The screenshot shows a software window titled "No Entrega Recibo Tercero y/o Inquilino" with a close button in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Tipo No Entrega:** A dropdown menu with the selected value "Queja por no Entrega RSP".
- Código Suministro:** A text input field containing "10010694123".
- Código Comprobante:** A text input field containing "2017001000001052680".
- Nro de Documento:** A text input field, followed by an ellipsis button "...", a dropdown menu with "CARNÉ DE EXTRANJER" selected, and another text input field.
- Cliente:** A text input field.
- Dirección:** A text input field.
- Teléfono:** A text input field.
- Código Padrón:** A text input field.
- Referencia:** A large text input field.
- Observación:** A large text input field.
- Nro Meses:** A spinner control with the value "1".
- Buttons:** Two buttons at the bottom right: "Aceptar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

Acceso a la documentación del Administrador de Clientes

Si desea obtener mayor información del Administrador de Clientes, acceda a su documentación haciendo clic [aquí](#).