

## **DOCUMENTACIÓN DEL FLUJO ACTUALIZAR LISTA RECLAMOS**

Automatización de procesos con Power Automate.

### **ÁREA GESTIÓN COMERCIAL - SOPORTE CLIENTES.**

#### **Resumen**

La documentación presenta una guía completa para el bot de Automatización desarrollado en Power Automate. Este bot se ha diseñado para optimizar y mejorar la productividad. En este documento se abarca la configuración, acciones claves, flujo de trabajo y recomendaciones, proporcionando de esta forma al usuario una comprensión detallada y facilitando la implementación efectiva del bot.

#### **Recomendación**

Se recomienda que el usuario conozca y comprenda el flujo del proceso manualmente, incluso al utilizar bots o procesos automatizados, debido a la posibilidad de errores técnicos, interrupciones en la red o servidores, así como la necesidad de adaptarse a cambios en el flujo o procedimientos del sistema. El conocimiento del flujo manual es crucial para garantizar la seguridad, dar soluciones rápidas o realizar el proceso para que se cumplan las regulaciones específicas, equilibrando así la automatización con la capacidad humana de intervención y toma de decisiones.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DOCUMENTACIÓN FLUJO ACTUALIZAR LISTA RECLAMOS .....</b>	<b>3</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ARQUITECTURA.....	3
2.1 Eliminar Elementos De Sharepoint - Actividad 1. ....	3
2.1.1 Acciones antes de ejecutarlo. ....	3
2.1.2 Configuración.....	4
2.2 Añadir elementos a sharepoint - Actividad 2. ....	4
2.2.1 Configuración.....	5
2.3 Diagrama de flujo del proceso.....	6
3. REQUISITOS.....	7
3.1 Power Automate. ....	7
3.2 Listas de Sharepoint.....	7
3.3 SAC.....	8
3.4 OutLook.....	8
3.5 Onedrive - Mecys.....	9
4. CONFIGURACIÓN DEL FLUJO.....	10
4.1 Paso 1: Actualizar Datos Reclamos Excel. ....	10
4.1.1 Inicio del proceso.....	10
4.1.2 Crear Tabla. ....	10
4. 1.3 Filtrado y Copiado.....	11
5. MANEJO DE ERRORES .....	12
5.1 Carga Errónea de los Datos. ....	12
6. MONITOREO.....	12

## DOCUMENTACIÓN FLUJO ACTUALIZAR LISTA RECLAMOS

### 1. INTRODUCCIÓN

Esta documentación, explica el funcionamiento del bot Actualizar lista. Este bot está diseñado para actualizar la información, que se encuentra en las listas de sharepoint. Para esto es necesario subir los datos actualizados del SAC, al OneDrive.

### 2. ARQUITECTURA

El proceso tiene como estructura un bot que se ejecuta en un flujo de Power Automate y está diseñado para operar de forma virtual.

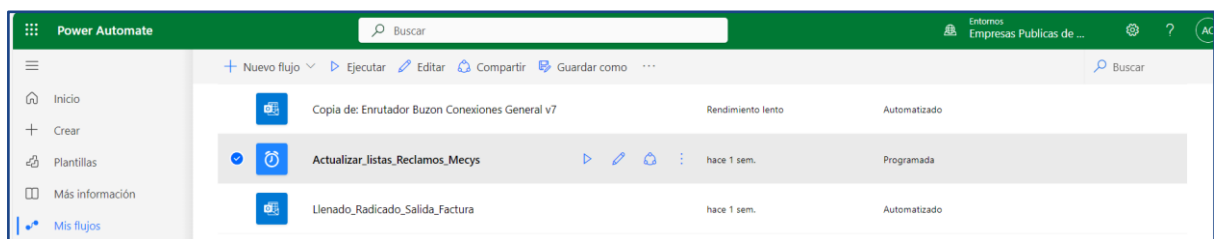


Imagen 1. Flujo del bot en Power Automate.

#### 2.1 Eliminar Elementos De Sharepoint - Actividad 1.

Se activa de manera periódica a las cero horas, de los días hábiles de la semana. En este momento, se inicia la configuración de la petición web para eliminar elementos y se inicializa la plantilla en la cual se van a ejecutar las peticiones en lotes.

##### 2.1.1 Acciones antes de ejecutarlo.

Descargar Acta Reporte PRO\_HOMOLOGA trámite del SAC.

Editar el archivo, y obtener la tabla de Excel

Subir la tabla de Excel, al archivo SAC trámite Reclamos, en OneDrive

Asegurarse de que los datos cargados sean correctos.

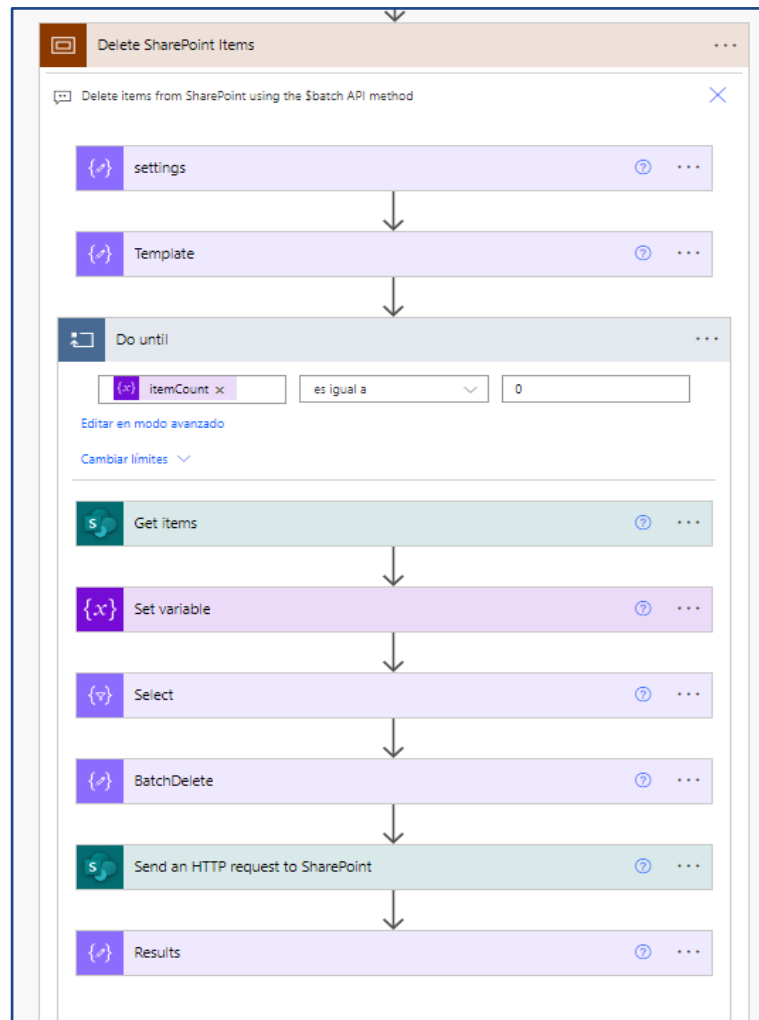


Imagen 2. Diagrama del bot, eliminar datos Sharepoint.

### 2.1.2 Configuración.

Se debe tener en cuenta el nombre de la lista a eliminar, en este caso 'Reclamos', así como la dirección del sitio en el que se encuentra la lista.

### 2.2 Añadir elementos a sharepoint - Actividad 2.

Se activa tras eliminar los datos anteriores en la lista. De igual manera, al enviar las peticiones de eliminación, se inicializan variables de control y las configuraciones necesarias para cargar los datos a la lista de sharepoint.

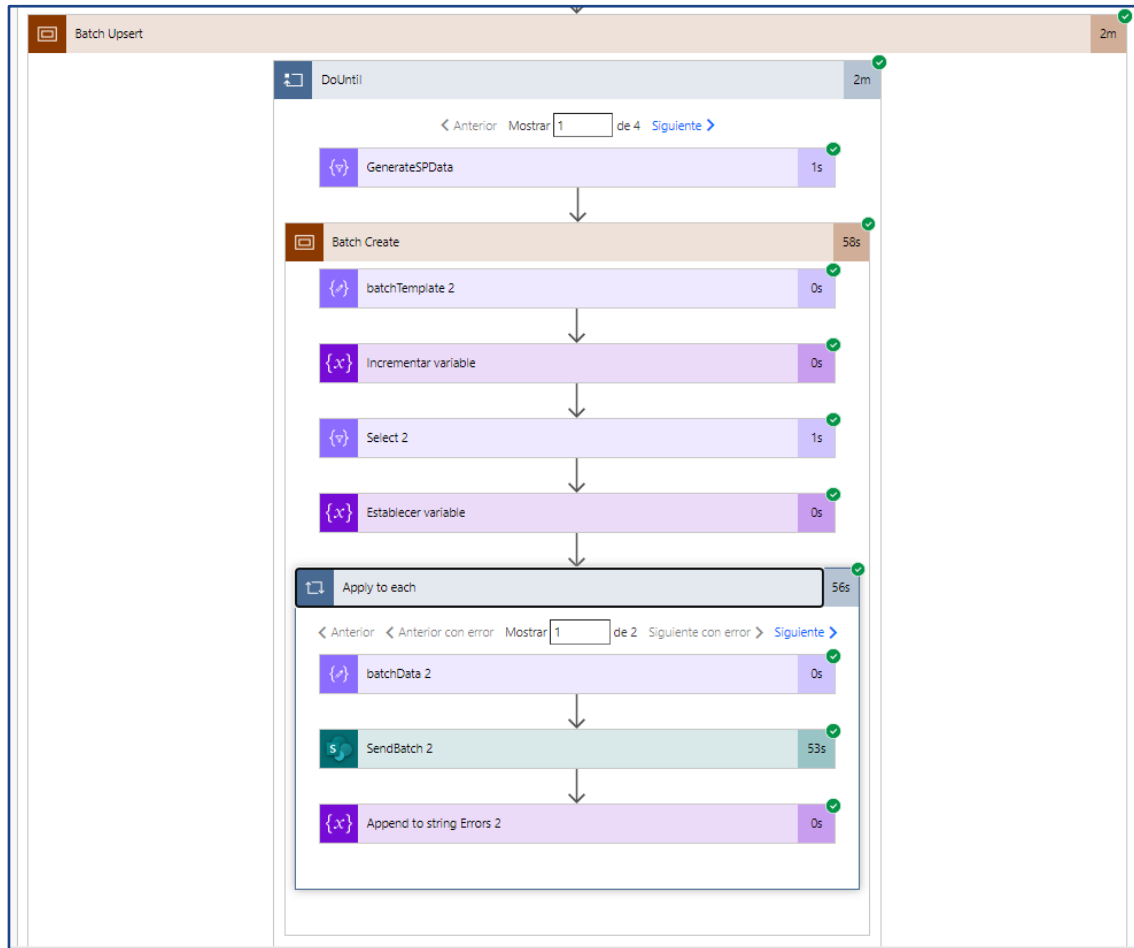


Imagen 3. Diagrama del bot, Carga de datos a Sharepoint.

### 2.2.1 Configuración.

Configuración Excel 'Sac\_tramite\_reclamos': El archivo debe tener la información correcta; al actualizar el excel se debe asegurar que el nombre con el que se sube al OneDrive sea 'Sac\_tramite\_reclamos'.

## 2.3 Diagrama de flujo del proceso.

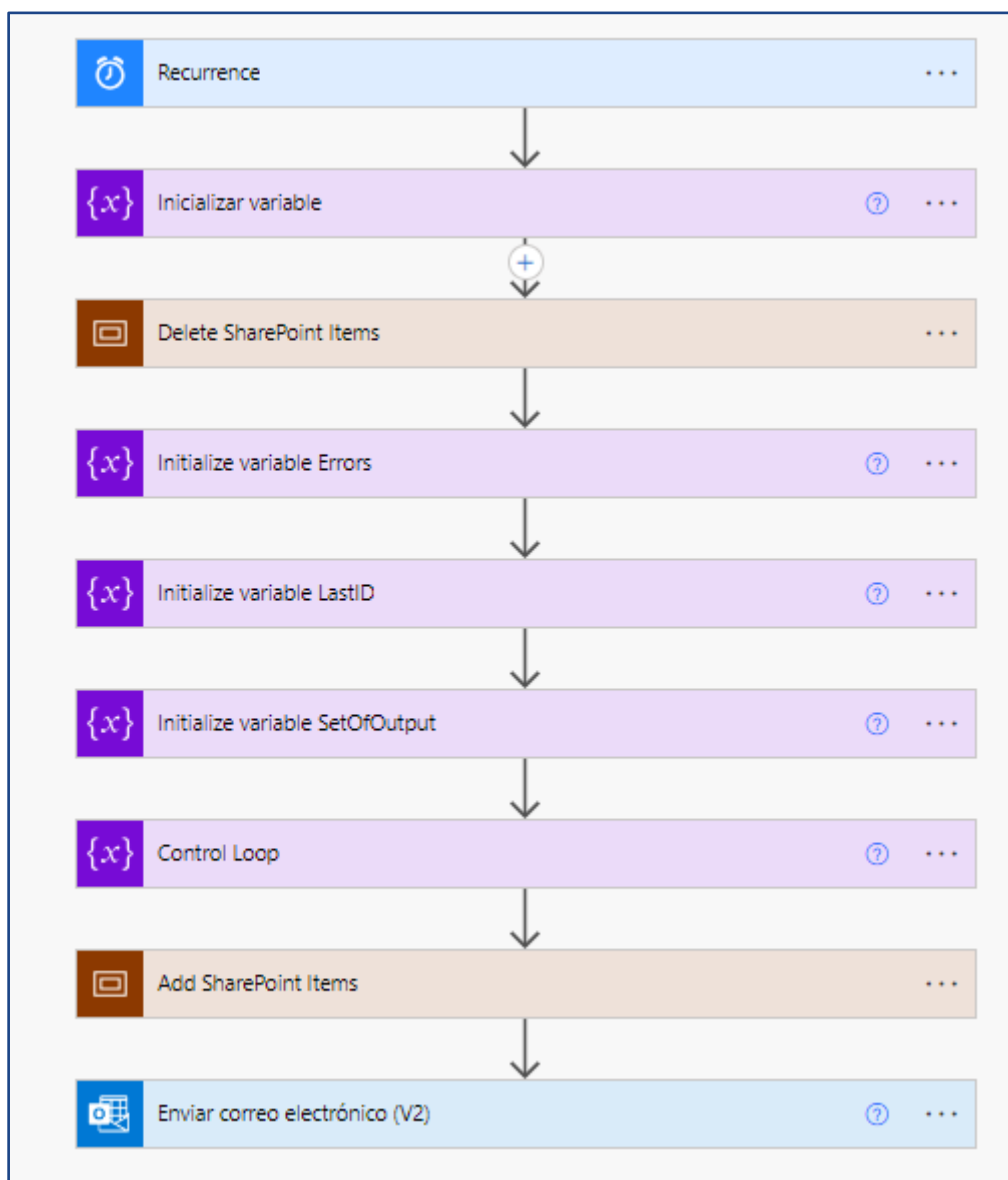


Imagen 4. Diagrama de Bot del proceso Actualizar Lista Reclamo.

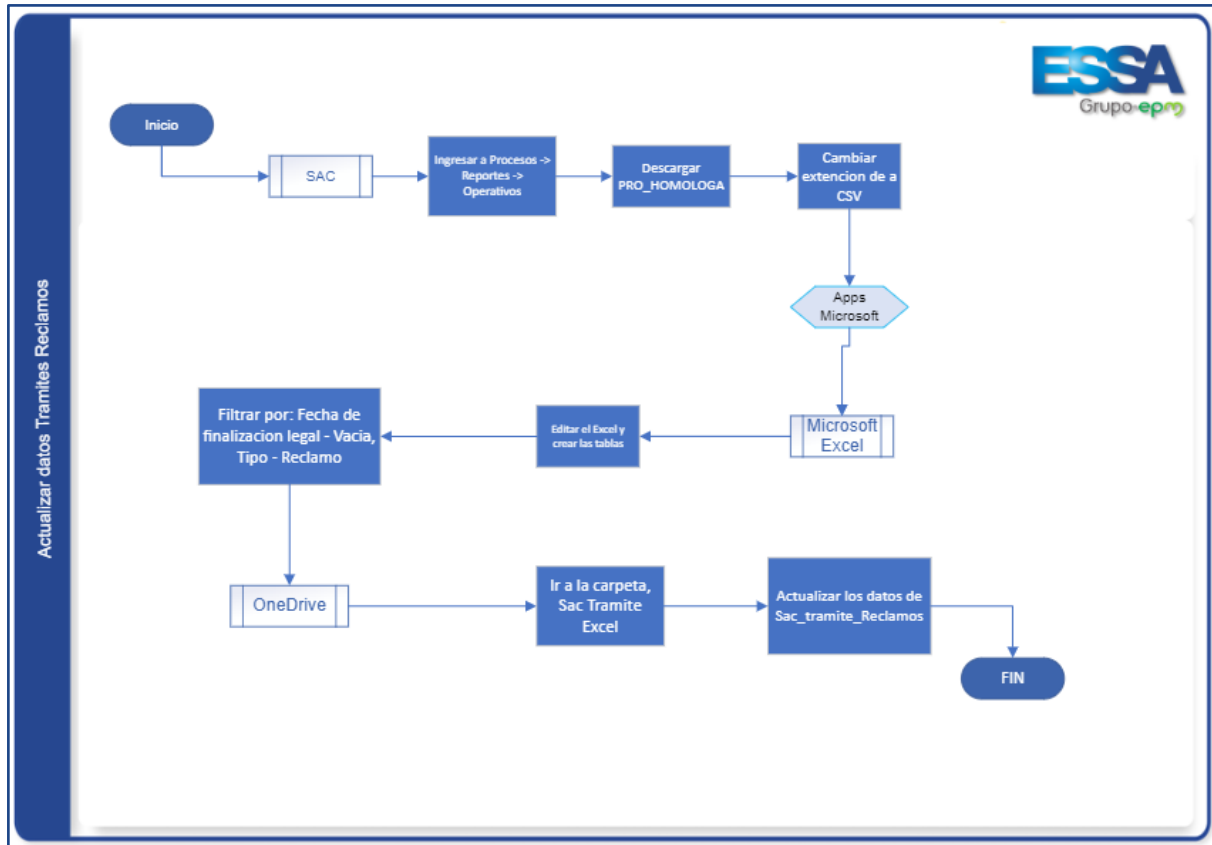


Imagen 5. Diagrama de Bot del proceso Actualizar Lista Reclamo.

### 3. REQUISITOS

#### 3.1 Power Automate.

Licencia de Power Automate, el flujo está desarrollado en esta herramienta.

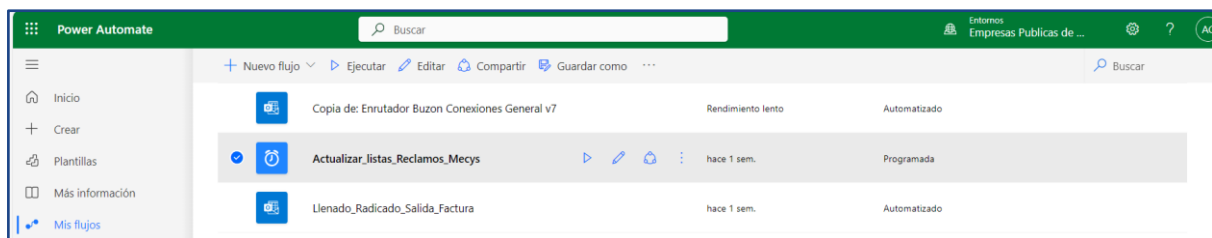


Imagen 6. Flujo del bot en Power Automate.

#### 3.2 Listas de Sharepoint

Acceso a listas de Sharepoint, en específico a la lista a la que se van a hacer los cambios.

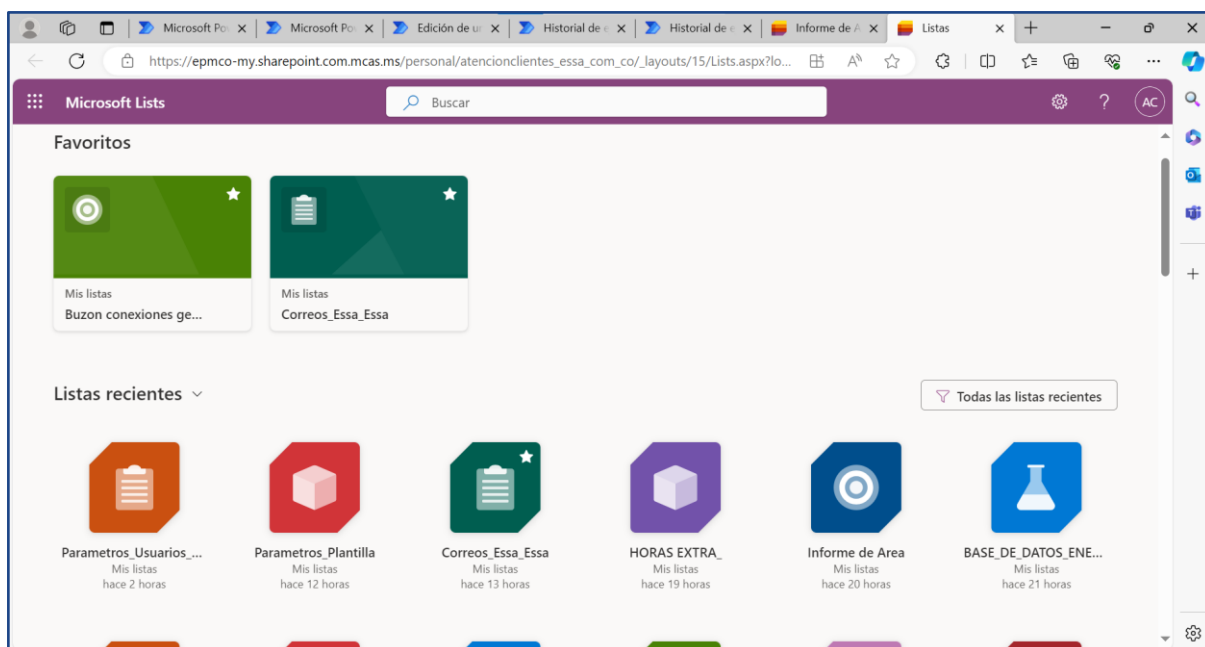


Imagen 7. Microsoft List.

### 3.3 SAC.

Acceso al SAC, para descargar los datos, que se deben subir a la lista

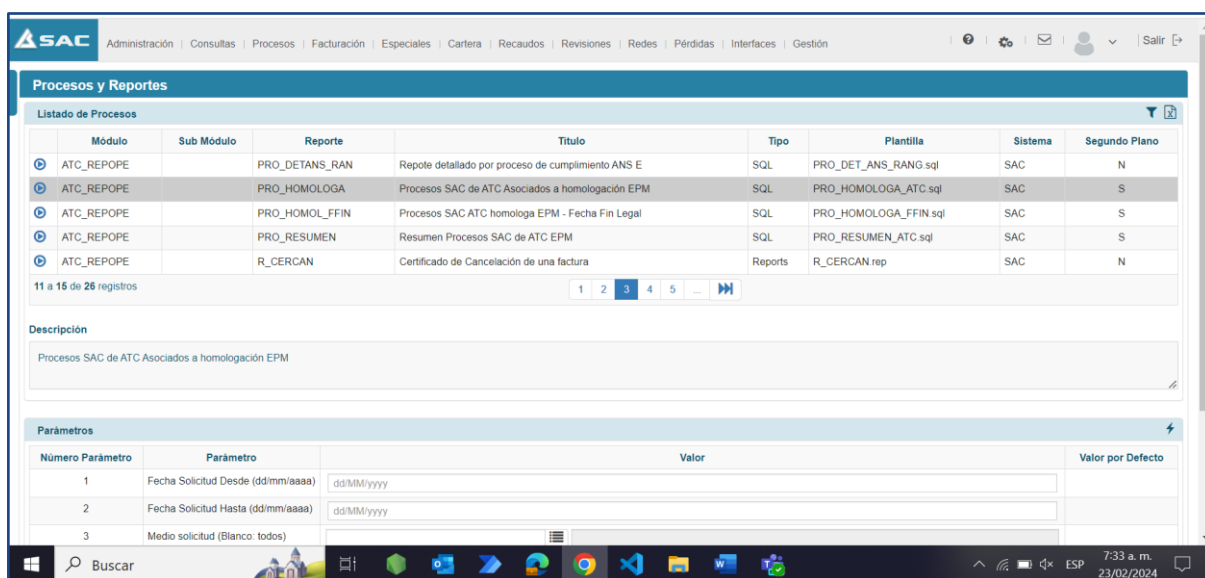


Imagen 8. SAC en Google Chrome.

### 3.4 OutLook.

Correo, el que llegan las notificaciones de la ejecución del flujo.



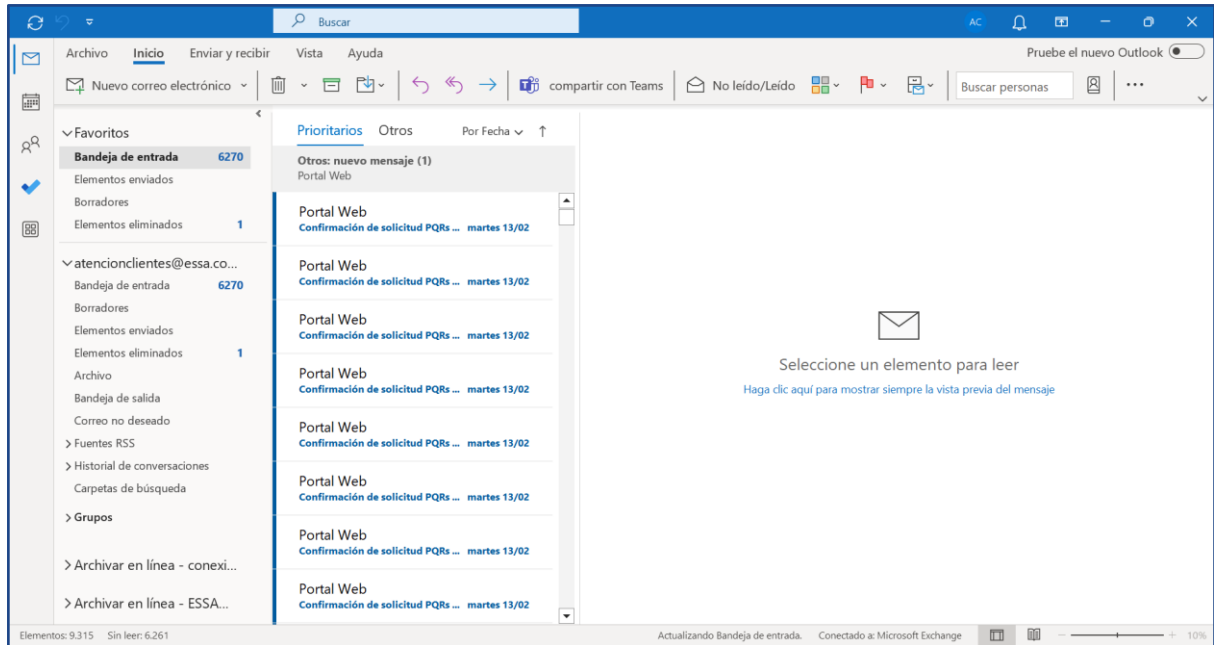


Imagen 9. Equipo Bandeja de OneDrive.

### 3.5 Onedrive - Mecys.

Es donde se encuentran los soportes que se deben anexar en el proceso de cerrar cartelera.

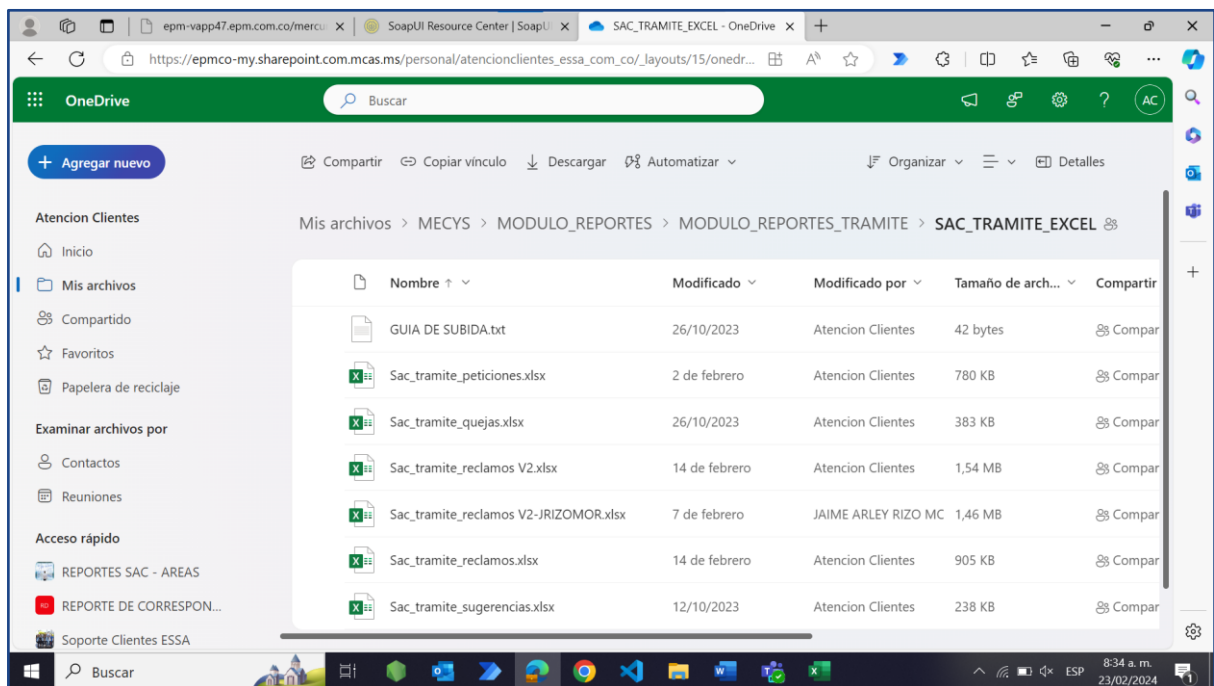


Imagen 10. Onedrive - Mecys.

## 4. CONFIGURACIÓN DEL FLUJO

### 4.1 Paso 1: Actualizar Datos Reclamos Excel.

#### 4.1.1 Inicio del proceso.

El usuario debe iniciar el proceso ingresando al SAC, en Procesos, Reportes, Operativos; en la tercera pestaña Seleccionar el PRO\_HOMOLOGA, Seleccionar las fechas pertinentes y el tipo (Tramite). Descargar el archivo de texto.

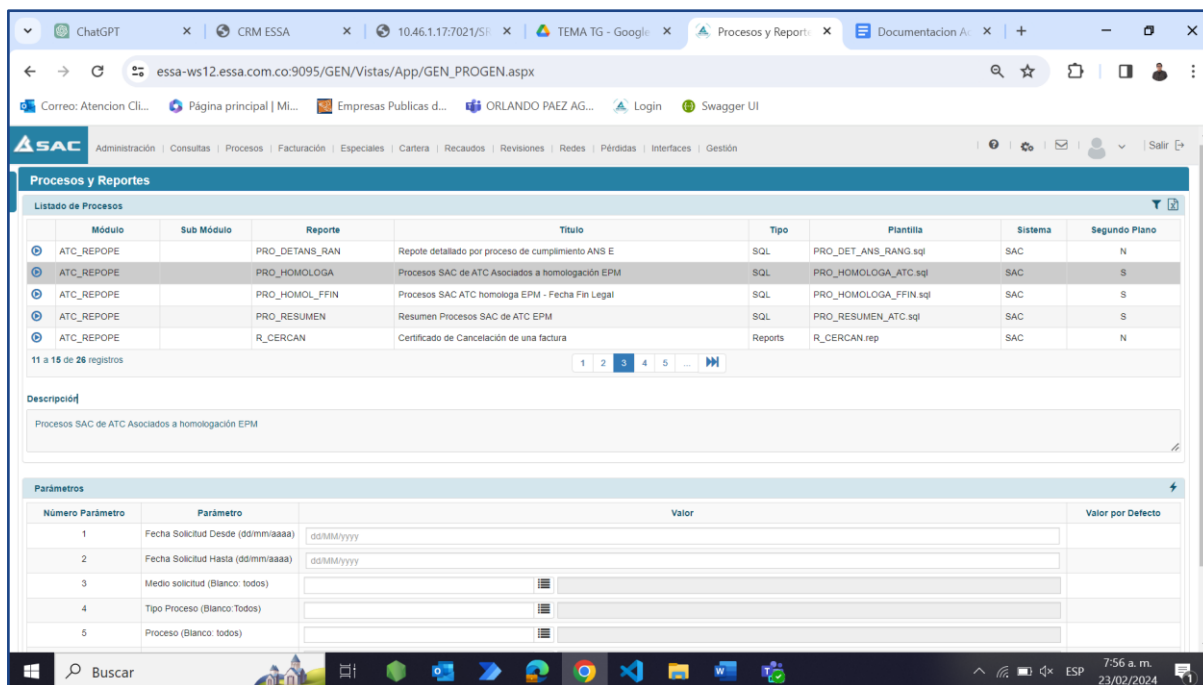


Imagen 11. Reportes Operativos SAC.

#### 4.1.2 Crear Tabla.

Con la información descargada, se cambia la extensión del archivo de ".lst", a ".csv"; para poder trabajarlo en Excel, Se debe eliminar las primeras dos filas del archivo, y seleccionar toda la demás información y Crear una tabla con esta (Ctrl+e y Ctrl+t).

NÚMERO CUENTA	NÚMERO PROCESO	TIPO PROCESO	DESCRIPCIÓN TIPO PROCESO	PROCESO	DESCRIPCIÓN PROCESO	DESCRIPCIÓN CLASIFICACIÓN	TIPO TRÁMITE	NÚMERO FACT
0	56472107 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56472108 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56472109 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56472110 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473402 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473405 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473406 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473469 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473470 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56473471 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56474002 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56474003 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56474004 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56475053	31 SUGERENCIAS		3120	Verificación de presunta irregularidad		Petición Interna	
0	56475577 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56475578 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56475581 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56475582 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	
0	56476476 00	MENSAJES		0000	Mensajes Interdependencias		Petición Interna	

Imagen 12. Tabla de datos a filtrar en Excel

#### 4. 1.3 Filtrado y Copiado

Filtrar por 'fecha de finalización legal vacía', y el tipo de proceso 'Petición' o 'Reclamo'. Dirigirse al OneDrive Mecys, en la carpeta de SAC\_TRAMITE\_EXCEL, se deben cargar los datos de reclamos y peticiones.

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir
GUIA DE SUBIDA.txt	26/10/2023	Atencion Clientes	42 bytes	Compartir
Sac_tramite_peticiones.xlsx	2 de febrero	Atencion Clientes	780 KB	Compartir
Sac_tramite_quejas.xlsx	26/10/2023	Atencion Clientes	383 KB	Compartir
Sac_tramite_reclamos V2.xlsx	14 de febrero	Atencion Clientes	1,54 MB	Compartir
Sac_tramite_reclamos V2-JRIZOMOR.xlsx	7 de febrero	JAIME ARLEY RIZO MC	1,46 MB	Compartir
Sac_tramite_reclamos.xlsx	14 de febrero	Atencion Clientes	905 KB	Compartir
Sac_tramite_sugerencias.xlsx	12/10/2023	Atencion Clientes	238 KB	Compartir

Imagen 13. Carpeta en OneDrive donde se suben los datos.

## **5. MANEJO DE ERRORES**

### **5.1 Carga Errónea de los Datos.**

Al cargar los datos, es crucial garantizar que la información subida tenga el formato correcto y que no se hayan perdido datos en el proceso. Es fundamental que los datos se carguen en OneDrive antes de las 8 de la mañana.

## **6. MONITOREO**

Aunque se envía un correo con cada ejecución del flujo, es necesario revisar que el contenido de la lista contenga los datos correctos provenientes del SAC.