



SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA

1) OBJETIVO

Este procedimiento está diseñado para asegurar el cumplimiento del nivel de servicio en las entregas de cuenta y orden mediante un seguimiento continuo, análisis detallado y generación de planes de acción para mejorar el cumplimiento.

2) ALCANCE

- Analista de Logística: Encargado de actualizar y mantener la información relevante al proceso.
- Responsable de Entrega: Debe informar cualquier cambio o incidencia en las solicitudes de los supermercados.
- Gerencia: Supervisa el procedimiento y es informada sobre los indicadores clave y los planes de acción.
- Jefe de Almacén: Recibe información sobre los indicadores y es responsable de asegurar que los ajustes necesarios en el almacén se ejecuten para cumplir con los planes de acción.

3) EPP

- N/A

4) RACI

TAREA \ PUESTO				
	Analista de Logística	Responsable de Entrega	Jefe de Almacén	Gerencia
Acceso y descarga de datos del portal	R			
Actualización del archivo Excel	R			
Verificación y ejecución de fórmulas	R			
Actualización de tablas dinámicas	R			
Análisis de reportes	R			
Identificación de productos no entregados	R			



SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA

Elaboración de planes de acción		R	C	A
Asignación de responsables y fechas			C	A
Comunicación de resultados y planes			R	A
Archivo y seguridad del documento	R			I

- R: Responsable de llevar a cabo la tarea
A: Dueño del KPi / Pi al que está relacionado la tarea
C: A quien se le puede consultar sobre la tarea
I: A quien se le informa por la tarea

5) DESARROLLO

1. Inicio del Procedimiento:

- Acceder al portal de distribuidores y dirigirse a la sección "Facturación Remota".
- En la sección “Consola” buscar las solicitudes cargadas, pudiendo filtrar por cliente o permitiendo mostrar todas entre las fechas elegidas. Descargar el archivo Excel que contiene el detalle de todas las entregas, rechazos y pedidos no entregados por mes.

The screenshot shows the ABInBev Consola interface. On the left is a sidebar with navigation links: Administración, Alta de Solicitud, Alta Devolución, Alta Sin Cargo, and Consola (highlighted). The main area is titled 'Consola' and contains search filters for Distribuidor (DEL PALACIO S.A.), Cliente, Fecha de Entrega Desde (1/1/2023), Fecha de Entrega Hasta (31/1/2023), Solicitud, Estado, Tipo de Solicitud, and Operación (VENTA). Below the filters is a table with 10 columns: Solicitud, Distribuidor, Cliente, Entrega, Acreditación, Estado, CA, Tipo, Operación, and Acciones. The table lists 8 records for DEL PALACIO S.A. with various delivery dates and statuses (ACREDITADO, CERRADO).

Solicitud	Distribuidor	Cliente	Entrega	Acreditación	Estado	CA	Tipo	Operación	Acciones
716890	DEL PALACIO S.A.	CENCOSUD - CALLE 3 389	02/01/2023	10/01/2023	ACREDITADO	+	E	VENTA	[icon]
716894	DEL PALACIO S.A.	CENCOSUD - CALLE 3 389	02/01/2023	26/01/2023	ACREDITADO	+	E	VENTA	[icon]
716956	DEL PALACIO S.A.	CENCOSUD - SANTIAGO DEL ESTERO	02/01/2023	26/01/2023	ACREDITADO	+	E	VENTA	[icon]
716898	DEL PALACIO S.A.	COTO - AV LIBERTADOR 251	04/01/2023	04/01/2023	ACREDITADO	+	D	VENTA	[icon]
716899	DEL PALACIO S.A.	COTO - AV LIBERTADOR 251	04/01/2023	04/01/2023	CERRADO	+	D	VENTA	[icon]
716900	DEL PALACIO S.A.	COTO - AV LIBERTADOR 251	04/01/2023	04/01/2023	CERRADO	+	D	VENTA	[icon]
717117	DEL PALACIO S.A.	COTO - COLECTORA RUTA INTERBAL	04/01/2023	04/01/2023	CERRADO	+	D	VENTA	[icon]
717131	DEL PALACIO S.A.	COTO - COLECTORA RUTA INTERBAL	04/01/2023	04/01/2023	CERRADO	+	D	VENTA	[icon]



SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA

2. Copiar el archivo en el "Nivel de Servicio Facturación Remota 2023.xls":
- Abrir el archivo "Nivel de Servicio Facturación Remota 2023.xls".
 - Copiar el contenido del archivo descargado en el paso 1 y pegarlo en una hoja de cálculo específica para el análisis.

3. Ejecutar las fórmulas y actualizar las tablas dinámicas:
- Verificar que las fórmulas en el archivo estén actualizadas y funcionando correctamente.
 - Actualizar las tablas dinámicas para reflejar los datos recién agregados.
4. Análisis de reportes:
- Revisar los porcentajes de cumplimiento por mes y por negocio para identificar áreas de mejora.
 - Identificar los productos que no pudieron ser entregados y analizar las posibles causas de su no cumplimiento.
5. Generar planes de acción:
- Basado en el análisis realizado, elaborar planes de acción para mejorar el cumplimiento en el mayor porcentaje posible.
 - Asignar responsables para cada plan de acción y establecer fechas límite para su implementación.
6. Cierre del Procedimiento:
- Comunicar los resultados del análisis y los planes de acción generados al equipo de operaciones y a la gerencia.
 - Archivar el archivo "Nivel de Servicio Facturación Remota 2023.xls" en una ubicación segura para futuras referencias.

Recordatorio: Este procedimiento debe repetirse mensualmente para garantizar una mejora continua en el nivel de servicio de cuenta y orden. La información recopilada y los planes de



SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA

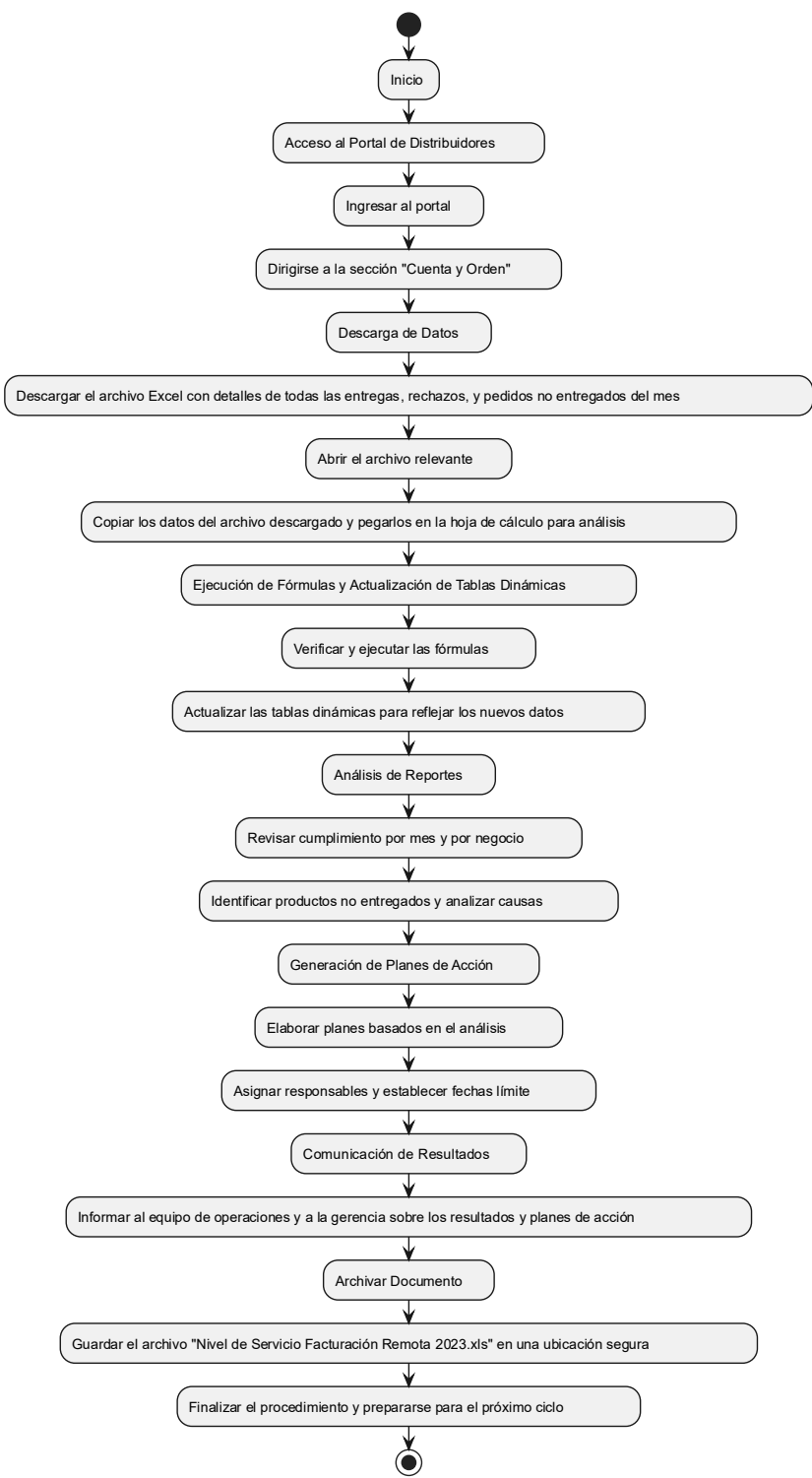
acción implementados serán fundamentales para asegurar una operación eficiente y cumplir con los estándares de entrega establecidos.

6) CONSIDERACIONES



SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA

7) FLUJOGRAMA





SOP – NIVEL DE SERVICIO FACTURACION REMOTA



8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	05/2024	Yeuchuk Horacio	Gerente de Logistica	
2				