



## SOP – CARGA HORARIO DE ENTREGA EN CHESS

### 1) OBJETIVO

El objetivo de este SOP es analizar y controlar el porcentaje de clientes que tienen su horario de entrega correctamente cargado en la base de datos utilizando la herramienta Power BI. Esto es esencial para asegurar un adecuado seguimiento y planificación de los servicios que se ofrecen a los clientes.

### 2) ALCANCE

Promotores, encargado del área de atención al cliente, responsable de la base de datos.

### 3) EPP

- N/A

### 4) RACI

<div>PUESTO</div> <div>TAREA</div>	Promotores	Responsable de la base de datos	Ruteador	
Tomar horario de atención de los PDV	R			
Asentar horario en base de datos de clientes		R		
Análisis de ventana horaria de entrega			R	

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. Extracción de Datos:

- El responsable de la base de datos realizará una extracción de la lista completa de clientes registrados en la base de datos del sistema Chess, junto con su respectivo horario de entrega, para cargarla en su base de datos y realizar el análisis utilizando la herramienta "Power Bi".



## SOP – CARGA HORARIO DE ENTREGA EN CHESS

IDCARGO	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE FANTASÍA	ABR. ABO	RETENIDO	TIPO DE CONTRIBUYENTE	IDENTIFICADOR	TELÉFONO	FORMA DE PAGO	JERARQUÍA MKT	ACCIONES
2	LOGISTICA GRAL LAVALLE S.R.L.	LOGISTICA GRAL LAVALLE S.R.L.	NO	NO	NC	30-7111177-2		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
3	DIFRA S R L	DIFRA S R L	NO	NO	RI	30-58834053-4	2252446806	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> KIO	
4	TALUA FILO PRODUCCIONES S.A.	FILO PRODUCCIONES S.A.	NO	NO	RI	30-71539350-2		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
5	STEIN GABRIEL RICARDO	DULCE Y SALADO	NO	NO	MT	20-39157087-7	2252456186	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
6	RUSSO GERARDO OSVALDO	ACADEMIA SALSA Y SENT.	NO	NO	MT	20-30680423-6	1169443348	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
7	LAURE DIEGO GERMAN	EVENTO	NO	NO	EX	20-25218084-3		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
8	ROMAGNA MARIA CARLA	CHEZKIOSQUITO	NO	NO	MT	23-28112177-4	2246496801	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> KIO	
9	ALGAIDA S. R. L.	OLIMPIADAS UNIVERSITARIAS	NO	NO	RI	30-71744422-8		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
10	AQUINO JOSE ALBERTO	EL DELFIN	NO	NO	NC	20-18150315-8	2246461365	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
11	OU HANGI	ALPINO	NO	NO	RI	20-94023143-5	2246508878	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> AUT	
12	SINDICATO DE TRABAJADORES DE CORREOS	CORREO	NO	NO	EX	30-54746323-0		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
14	PACTAT JULIO ALBERTO	LA VUELTA	NO	NO	NC	20-6858319-1	2246406181	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
15	HOSTERIA SANTA TERESITA SRL	HOSTERIA SANTA TERESITA	NO	NO	RI	30-71523573-7	2246438414	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
16	GRAMMATICO CRISTIAN	DON JAMON	NO	NO	MT	20-26352752-7		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
17	RODRIGUEZ ANGEL	RODRIGUEZ ANGEL	NO	NO	CF	12345678		LINEA POR DEFECTO: CUENTA CORRIENTE	VARIOS PEOPLE -> CLIE	
18	ALMADA LURDES NAOMI LURDES NAOMI	VENDEDORES DE PLAYA	NO	NO	MT	27-39117930-7		LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
19	PALACIOS VANESA ERICA	CASA DO CAFE	NO	NO	MT	27-27344293-1	2246507143	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
20	LONNE RICARDO	LONNE	NO	NO	RI	23-04640686-9	20574	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	
21	LIMA CARLO DAVID	ALTOS LA LUCILA	NO	NO	RI	20-36394763-9	1154362120	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO REFRIGERAD	
25	VELIZ SILVIA VIVIANA	VELIZ SILVIA VIVIANA	NO	NO	MT	27-29105193-1	2257531658	LINEA POR DEFECTO: CONTADO	MERCADO HOGAR -> TRJ	

### 2. Análisis del Horario Cargado:

- El encargado del área de atención al cliente analizará la información extraída para verificar el estado del horario de entrega de cada cliente.
- Se identificarán aquellos clientes que no tengan su horario de entrega registrado o cuyo horario presente errores o inconsistencias.

### 3. Cálculo del Porcentaje de Cumplimiento:

- Mediante la herramienta Power Bi se calculará el porcentaje de clientes que tienen el horario de entrega cargado correctamente.

### 4. Generación de Reporte:

- Se generará un informe detallado que incluya el porcentaje de cumplimiento y una lista de los clientes que tienen problemas en su horario de entrega (si los hubiera).
- El informe se presentará en un formato claro y comprensible para su análisis y toma de decisiones.

### 5. Acciones Correctivas:

- El encargado del área de atención al cliente y el responsable de la base de datos trabajarán en conjunto para corregir los horarios de entrega incorrectos o faltantes.
- Se contactará a los clientes afectados para solicitarles que proporcionen la información correcta o actualicen su horario de entrega en la base de datos.

### 6. Seguimiento y Control:



SOP – CARGA HORARIO DE ENTREGA EN CHES

- Se realizará un seguimiento periódico para monitorear el cumplimiento del horario de entrega cargado en la base de datos.
- Se implementará un plan de seguimiento para asegurar que todos los clientes mantengan su horario de entrega actualizado y se corrijan rápidamente cualquier problema que surja.

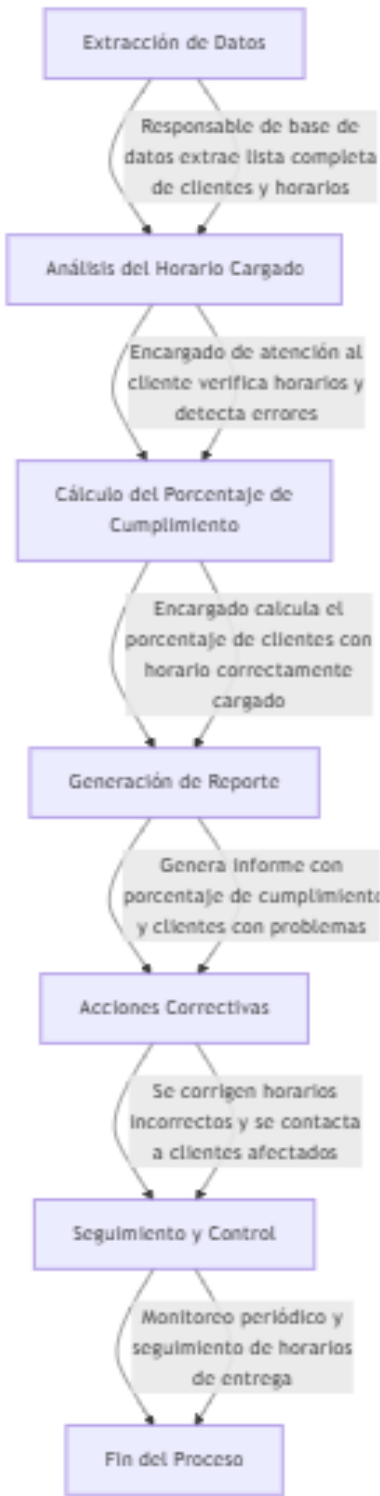
Cierre: La correcta ejecución de este procedimiento permitirá mantener un control efectivo sobre el porcentaje de clientes con su horario de entrega cargado en la base de datos. Esto garantizará una adecuada planificación de los servicios y una mayor satisfacción de los clientes al contar con un seguimiento preciso de sus necesidades y preferencias. La revisión periódica y la implementación de acciones correctivas contribuirán a mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

6) CONSIDERACIONES



SOP – CARGA HORARIO DE ENTREGA EN CHESS

7) FLUJOGRAMA





## SOP – CARGA HORARIO DE ENTREGA EN CHESS

### 8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	05/2024	Yeuchuk Horacio	Gerente Logistica	
2	11/2024	Córdoba Gabriela	Analista	Herramienta utilizada