

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DESARROLLO DE PROPUESTAS DE MEJORA PARA LOS
PROCESOS Y OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE, DE UNA EMPRESA DE CONSUMO
MASIVO, UBICADA EN CARACAS**

ANEXOS

CASTREJE D'GREGORIO, MANUEL

MACHISTE VIVAS, ORIANA

LOPEZ CORROCHANO, EMMANUEL

FEBRERO, 2013

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Estatus de las Órdenes de Producto Terminado.....	81
ANEXO 2: Tabla de Productividad de P&G en Latino América.....	82
ANEXO 3: Tipos de Clientes de P&G Venezuela.	83
ANEXO 4: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes.....	84
ANEXO 5: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Menú de Llenado.	107
ANEXO 6: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Actualización de la Forma de Pago.....	108
ANEXO 7: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Actualización del CSR OM y KA.....	109
ANEXO 8: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Actualización del CSR AR.....	110
ANEXO 9: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Actualización de Agentes de Retención.	111
ANEXO 10: Menú de Selección de Pestañas del Maestro de Clientes.....	112
ANEXO 11: Definiciones de Documentos de Cobranza.	113
ANEXO 12: Manual de Uso de la Herramienta Open Item Tool Generator.....	114
ANEXO 13: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool Generator. Menú de Ejecución.	118
ANEXO 14: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool Generator. Menú de Actualización de Data Maestra de Clientes.	119
ANEXO 15: Manual de Uso de la Herramienta Open Item Tool AR.....	120

ANEXO 16: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool AR. Menú de Búsqueda.	128
ANEXO 17: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool AR. Menú de Trabajo.	129
ANEXO 18: Definición de los Indicadores de Cobranza.	130
ANEXO 19: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI).	131
ANEXO 20: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI). Instrucciones.	135
ANEXO 21: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI). Menú de Carga.	136
ANEXO 22: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status).	137
ANEXO 23: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Instrucciones.	142
ANEXO 24: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Menú de Ejecución.	143
ANEXO 25: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Menú de Ejecución Rápida.	144
ANEXO 26: Formato Utilizado para la Toma de Tiempos.	145

ANEXOS

ANEXO 1: Estatus de las Órdenes de Producto Terminado.

Status de la Orden	Descripción		
Bloqueada por RDD errado	Indica que la fecha de requerimiento de la orden está errada y por lo tanto SAP la bloquea automáticamente. Diariamente estas órdenes son corregidas por el CSR. (Sólo aplica para clientes EDI)		
En proceso de análisis de crédito	<p>El proceso de liberación de órdenes por crédito se ejecuta diariamente en la mañana. Todas aquellas órdenes que entren después de finalizar dicho proceso y representen algún riesgo a nivel crediticio serán retenidas automáticamente por SAP y analizadas el día siguiente.</p> <p>Órdenes ingresadas en este período ➔ Analizadas el día siguiente</p> <p>9:00am – 10:00am 5:00pm – 7:00pm</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;">Proceso de Liberación de Órdenes</td> <td style="width: 50%;">Reportes de Status de las Órdenes</td> </tr> </table>	Proceso de Liberación de Órdenes	Reportes de Status de las Órdenes
Proceso de Liberación de Órdenes	Reportes de Status de las Órdenes		
Bloqueada por capacidad del cliente	Órdenes que el cliente o CBD solicita directamente al CSR entregar en una fecha específica que está a futuro y puede coincidir o no con el RDD (ReqDivDtFrom). Se bloquean para evitar que sean adelantadas por el Centro de Distribución, ya que la orden se despacharía al cliente en una fecha anterior a la solicitada y por consiguiente rechazaría la mercancía.		
Sin correr por DSS	Órdenes que no han sido corridas por DSS dado que: <ul style="list-style-type: none"> - Su fecha de despacho es a futuro - Retenidas por crédito - Orden que ingresó luego de la corrida del DSS de ese día - Falta de inventario - Requerimiento de CBD 		
Corrida por DSS	Estas órdenes pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Órdenes corridas por DSS en el día actual y que serán planificadas al día siguiente • Órdenes mínimas y por lo tanto aún no tiene plan de carga • Órdenes con fecha futuro y por lo tanto aún no tiene plan de carga. 		
En proceso de planificación	Indica que la orden tiene plan de carga, que es el paso previo al embarque. Esto significa que la orden debe ser facturada dentro de las próximas 36hrs tomando en cuenta la distancia a la que se encuentre el cliente de nuestros Centros de Distribución. Por lo tanto una orden puede permanecer en este estatus por dos días seguidos.		
En proceso de carga	La orden se encuentra en proceso de carga para su facturación y despacho.		
Order Builder	Clientes dentro del Proceso de Order Builder.		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: Tabla de Productividad de P&G en Latino América.

		JAS'12						Comments
		Venezuela	Chile	Perú	México	Brasil	Colombia	
1. People	Managers	5	1	2	6	4	1	1.- Resources shared are not included
	A&T's	27	10	10	58	37	14	1. - P&G and Outsourcing resources are included. 2. - Interns are not included. 3. - VZ office boy is not included.
2. Size of Business	Volume (MSU)	2.404	1.213	1.035	10.216	8.247	1.218	
	Ship to's	685	296	226	1.078	752	271	
	Payers	453	71	225	311	626	174	VZ is the country with most payers in the región.
	Orders	4.851	5.719	5.351	21.530	13.086	3.137	
	# of Invoices	5.944	5.566	6.459	23.902	11.437	3.054	
3. Rates	A&T's : Managers	5,4	10,0	5,0	9,7	9,3	14,0	A&T's reporting to A&T's
	Reportees : Supervisors	6,2	3	5,0	5,0	4,7	3,3	
	MSU : people	75	110	86	160	201	81	
	Ship to's : people	21	27	19	17	18	18	
	Payers : people	14	6	19	5	15	12	VZ Country with most # payers
	Orders : people	152	520	446	336	319	209	
	Invoices : people	186	506	538	373	279	204	VAT collection represent additional complexity in VZ

Fuente: Procter & Gamble.

ANEXO 3: Tipos de Clientes de P&G Venezuela.

Cliente	Descripción
<i>Afiliados</i>	Filiales de P&G que mantienen contacto directo con P&G Venezuela.
<i>Códigos Transporte</i>	Empresas transportistas que prestan su servicio a P&G Venezuela.
<i>Ship To</i>	Cliente al cual se le despacha mercancía.
<i>Código Cadena</i>	Códigos que identifican cadenas comerciales (agrupaciones de sucursales o clientes).
<i>Código Dirección Fiscal</i>	Códigos que identifican la dirección ubicada en el RIF.
<i>Bundle</i>	Códigos de clientes que aplican para descuentos especiales.
<i>Sub – Cadena</i>	Códigos que identifican distintas razones sociales dentro de una cadena.
<i>Miscelaneo</i>	Clientes especiales de P&G.
<i>Aliado Comercial</i>	Empresas que comparten el edificio P&G o que mantienen asociaciones estratégicas con P&G Venezuela.
<i>Direct Ship To</i>	Cliente al cual se le despachan pañales directamente desde la planta de Guatire.
<i>Códigos Copa</i>	Códigos de divisiones de ventas de P&G.
<i>Cliente Indirecto</i>	Clientes que no mantienen contacto directo con P&G.
<i>Sites</i>	Instalaciones de P&G en Venezuela.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 4: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes.

Procter&Gamble

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Fecha de Actualización:	PROCESO PARA GENERAR EL MAESTRO DE CLIENTES VENEZUELA A NIVEL DE MASTER DATA	Fecha de Revisión:

INDICE

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA
4. REQUERIMIENTOS
5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES
6. PESTAÑAS
7. CAMPOS
8. TIEMPOS DE EMISIÓN

1. PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben seguir para generar el Maestro de Clientes de Venezuela mes a mes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los códigos creados y/o modificados para la organización de Venezuela.

3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Estructura del Maestro de Clientes	
Archivo / Carpeta	Descripción
Carpeta Maestro de Clientes	Carpeta que contiene todos los archivos y herramientas del reporte.
Carpeta Requerimientos	Carpeta en la cual se deben colocar todos aquellos reportes necesarios para la generación del Maestro.
Carpeta Matriz	Carpeta que contiene dos archivos de Microsoft Excel 2007 (Matriz y Matriz corregida) los cuales poseen hojas de cálculo formuladas donde se compila y organiza la información.
Carpeta Reporte	Carpeta que contiene un archivo de Microsoft Excel 2007 en el cual se desarrolla el proceso de división por pestaña y preparación del formato.
Carpeta Registro	Carpeta donde se depositan los reportes finales.
Macro	Archivo en formato .XLSM que contiene macros programadas en Visual Basics Applications de Excel 2007.

4. REQUERIMIENTOS

#	Requerimiento	Caja / Transacción u Origen	Nombre para guardar	Carpeta destino	Descripciones
1	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/GCDB Report Selection.....Variante CH1754	CMR	REQUERIMIENTOS	Reporte que contiene los códigos de todos los clientes registrados en el sistema.
2	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	KNA1	REQUERIMIENTOS	Información equivalente a la pestaña Control Data de la transacción XD03 en SAP.
3	Tabla KNB1	Caja L6p / Transacción ZSE16	KNB1	REQUERIMIENTOS	Información equivalente a la pestaña Company Data de la transacción XD03 en SAP.
4	Tabla KNKK	Caja L6P / Transacción ZSE16	KNKK	REQUERIMIENTOS	Muestra los risk category y líneas de crédito masivo.
5	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	KNVA	REQUERIMIENTOS	Información específica requerida por transporte (Delivery Priority / Shipping Condition / Horario de recepción / Delivery Plant).
6	Tabla KNVK	Caja L6P / Transacción ZSE16	KNVK	REQUERIMIENTOS	Información equivalente a la pestaña Contact Person que muestra la transacción XD03 en SAP.
7	Tabla KNVV	Caja L6P / Transacción ZSE16	KNVV	REQUERIMIENTOS	Información equivalente a la pestaña Sales Área Data de la transacción XD03 en SAP.

#	Requerimiento	Caja / Transacción u Origen	Nombre para guardar	Carpeta destino	Descripciones
8	Tabla ADR6	Caja L6P / Transacción ZSE16	ADR6	REQUERIMIENTOS	Muestra las direcciones de correo de los distintos clientes.
9	Tabla ADRC	Caja L6P / Transacción ZSE16	ADRC	REQUERIMIENTOS	Muestra el detalle de las direcciones de entrega y fiscales de los códigos.
10	Tabla ZTXXCTATVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	ZTXXCTATVA	REQUERIMIENTOS	Muestra el atributo 21 (máximo camión disponible)
11	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	ZTXXCTATVS	REQUERIMIENTOS	Muestra los atributos de WOM (63) y EDI (del 64 al 68).
12	Tabla ZTXXCTHIER	Caja G11 / Transacción ZSE16	ZTXXCTHIER	REQUERIMIENTOS	Muestra detalles de las cadenas de clientes que están disponibles en SAP.
13	Tabla T001S	Caja L6P / Transacción ZSE16	Accounting Clerk (T001S)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra el Representante de Atención al Cliente de las Cuentas por Cobrar con su código.
14	Cash_Cust_Day_List	Analista de Crédito	Cash_Day_Cust_List	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra los clientes que poseen día de caja y las políticas y normas que cumplen.
15	CBD ORG	CBD	CBD ORG Corregido	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra la estructura del departamento de Ventas (CBD)
16	Estructura AR	Supervisor AR (Revisar en cada re-estructuración)	Estructura AR Corregida	CORRECCIONES	Muestra la estructura del área de Cuentas por Cobrar (AR)
17	Estructura OM	Supervisor OM-CO (Revisar en cada re-estructuración)	Estructura OM Corregida	CORRECCIONES	Muestra la estructura del área de Manejo de Órdenes (OM)
18	Lista Cuenta de Grupo	Supervisor CC / Analista Master Data	Account Group	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra las distintas cuentas de grupo con su descripción.
19	Lista de Status	Supervisor CC / Analista Master Data	Account Group	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra los distintos estatus de los clientes junto con su definición.
20	Lista de Grupos de Clientes	Lista de Grupos de Clientes	Customer Group (Descripción)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Muestra la descripción de los distintos grupos de clientes registrados en el sistema.
21	Lista de Agentes de Retención	Analista de IVA	Agentes de Retención	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Contiene los distintos clientes pagadores que son agentes de retención de IVA.
22	Lista de Sucursales Fidelitas	Fidelitas	Fidelitas	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Contiene los códigos pagadores junto con la sucursal de Fidelitas que les presta servicio.

#	Requerimiento	Caja / Transacción u Origen	Nombre para guardar	Carpeta destino	Descripciones
23	Lista de Tipos de Pago (AR)	Supervisor AR	Tipo de Pago	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Lista que contiene los distintos códigos pagadores junto con el tipo de pago principal.
24	Lista de Customer Classification (Tabla TKUKT)	Caja L6P / Transacción ZSE16	Customer Classification (TKUKT)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Contiene la descripción de las distintas clasificaciones de clientes establecidas por el Departamento de Ventas.
25	Lista de Departamentos (Tabla TSABT)	Caja L6P / Transacción ZSE16	Departamentos (TSABT)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Contiene las descripciones de los departamentos de las personas contacto.
26	Lista de Funciones (Tabla TPFK)	Caja L6P / Transacción ZSE16	Funciones (TPFK)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Con tiene la descripción de las distintas funciones de las persona contacto de los clientes.
27	Lista de términos de pago (Tabla T052)	Caja L6P / Transacción ZSE16	Términos de Pago (T052)	LISTAS Y DESCRIPCIONES	Contiene la descripción de los distintos términos de pago establecidos por P&G.

5. PROCEDIMIENTO Y REPOSABLES

Analista de Master Data CSO:

Desde junio 2009 es el responsable de generar, armar y divulgar en su localidad, el Maestro Mensual de Clientes de Venezuela a las personas que requieran la información allí contenida. A continuación se explican los pasos para generar dicho Maestro:

Orden	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
1	Descargar el Customer Master Report (CMR) y colocarlo en la carpeta REQUERIMIENTOS (Sustituyendo cualquier reporte anterior que se encuentre en dicha carpeta con el mismo nombre). Luego, abrir el archivo MACRO.xlsm, ir a la pestaña MENU DE LLENADO y corregir presionando el botón CORREGIR CUSTMER MASTER REPORT. Los códigos de los clientes de dicho reporte son necesarios para descargar las demás tablas menos la ADRC y la ADR6.
2	Descargar la tabla KNA1 y colocarla en la carpeta REQUERIMIENTOS (Sustituyendo cualquier tabla anterior que se encuentre en dicha carpeta con el mismo nombre). Luego se debe corregir presionando el botón CORREGIR KNA1 de la pestaña MENU DE LLENADO. Los códigos Address de dicha tabla son necesarios para descargar las tablas ADRC y ADR6.
3	Descargar las demás tablas necesarias para generar el Maestro de Clientes. En el apartado REQUERIMIENTOS se encuentran especificadas las tablas pertinentes y los aspectos necesarios para descargar cada una de estas, cómo y dónde guardarlas, y las transacciones, layouts y variantes utilizadas. Además de esto, se podrá encontrar en dicha pestaña un orden sugerido para la descarga de las tablas.

Orden PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO

4 Una vez descargadas todas las tablas necesarias (excluyendo a la KNA1 y al Customer Master Report o CMR, debido a que ya fueron descargados y corregidos), se debe pulsar el botón CORREGIR DEMÁS TABLAS de la pestaña MENU DE LLENADO.

Los campos encerrados en el recuadro rojo deben estar siempre llenos de esa forma al descargar las tablas:

Data Browser: Table KNA1: Selection Screen

Number of Entries

Customer: 10839 to []

Country: [] to []

Name: [] to []

Name 2: [] to []

Order block: [] to []

Authorization: [] to []

Account group: [] to []

Tax Number 1: [] to []

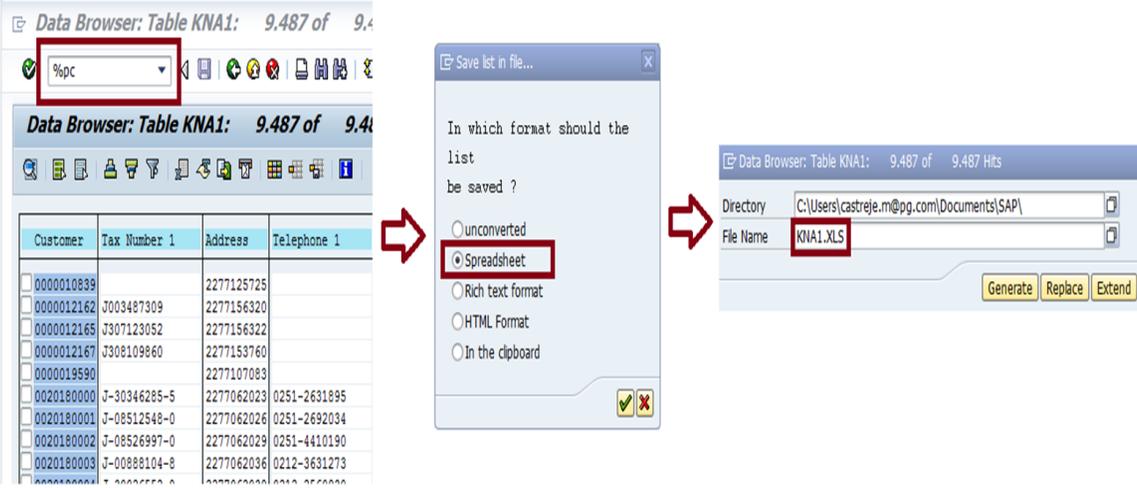
Width of Output List: 999

Maximum No. of Hits: 999999.999

Una vez seleccionado el layout deseado, se debe presionar el botón de Print Preview. Este botón es el que se encuentra encerrado en un círculo rojo en la siguiente figura:

Data Browser: Table KNA1: 9.487 of 9.487 Hits

Customer	Tax Number 1	Address	Telephone 1	TranspZone	Group	ILN 1	ILN 2	Chk.digit	OrBlk	DivBl	BIBk
0000010839		2277125725									
0000012162	J003487309	2277156320		VENONREV01							
0000012165	J307123052	2277156322									
0000012167	J308109860	2277153760									
0000019590		2277107083									
0020180000	J-30346285-5	2277062023	0251-2631895	VELARA0002							
0020180001	J-08512548-0	2277062026	0251-2692034	VECARRIERS							
0020180002	J-08526997-0	2277062029	0251-4410190	VECARRIERS							
0020180003	J-00888104-8	2277062036	0212-3631273	VECARRIERS							
0020180004	J-30026552-8	2277062039	0212-2560930	VECARRIERS							
0020180005	J-070088460	2277062042	0261-7612054	VECARRIERS							
0020180006	J-30119394-6	2277062047	0212-8612586	VECARRIERS							
0020180007	J-30335983-3	2277062050	0212-4513715	VECARRIERS							
0020180008	J-30041881-2	2277062053	0212-9535061	VECARRIERS							
0020180009	J-30272538-0	2277062056	0212-4811044	VECARRIERS							
0020180010	J-00047673-0	2277062059	031 22810	VECARRIERS							
0020180011	J-000004587	2277062064	0212-2560111	VECARRIERS					03	03	03

Orden	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
*	<p>Una vez presionado el botón Print Preview debes seguir la siguiente secuencia de pasos. En el último paso es importante que se guarde el archivo con el formato .xls:</p> 
5	<p>Corregidas todas las tablas de SAP, se deben actualizar las demás bases de datos. Para la actualización de estas no existe un orden determinado ya que no todas varían en cada generación del Maestro. Es importante mantener una comunicación fluida con los responsables del suministro de dicha información (Sólo para aquellas bases de datos y listas que no se encuentren en SAP).</p>
*	<p>En las pestañas ACTUALIZACIÓN FORMA DE PAGO, ACTUALIZACIÓN DEL CSR OM Y KAS, ACTUALIZACIÓN CSR AR y ACTUALIZACIÓN DE AGENTES DE RET se podrá actualizar la información pertinente a cada pestaña.</p> <p>Las instrucciones para su utilización se encuentran en cada una de dichas pestañas.</p>
6	<p>Una vez actualizada la información necesaria para la generación del Maestro se debe presionar el botón GENERAR MAESTROS. Este dará como resultado dos reportes ubicados en la carpeta registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Maestro se generará con el nombre MAESTRO TRADICIONAL ddmmyyy_hhmmss.xls (su nombre adquiere un código automático que expresa el día, mes, año, hora, minuto y segundo en el que fue elaborado).

6. PESTAÑAS DEL REPORTE

Pestañas del Reporte	Descripción
<u>MATRIZ</u>	<p>Contiene: Código de Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Link de Posición Zona de Ventas, Zona de Cobro, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Clasificación del Cliente con su descripción, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>SHIP TO ACTIVOS</u>	<p>Indica los clientes activos (que realizan transacciones comerciales actualmente) para la compañía con su data general (Sold to y Direct Ship To). Todo cliente Sold To es a quien se le factura. Los Ship To son los códigos que reciben nuestra mercancía.</p> <p>Contiene: Código del Cliente , Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Clasificación del Cliente y su descripción, Dirección Fiscal, Región, Link de Posición, Zona de Ventas, Zona de Cobro, Team, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>SHIP TO INACTIVOS</u>	<p>Indica los clientes activos para la compañía (no realizan transacciones comerciales) con su data general (Sold To y Direct Ship To). Todo cliente Sold To es a quien se le factura. Los Ship To son los códigos que reciben nuestra mercancía.</p> <p>Contiene: Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Clasificación del Cliente y su descripción, Región, Link de Posición, Zona de Ventas, Zona de Cobro, Bloqueo de Ordenamiento, Bloqueo de Despacho, Bloqueo de Facturación, Bloqueo de Posteo, Cuenta Reconciliadora, Teléfono Principal, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>NO SHIP TO</u>	<p>Indica todos los códigos en SAP a quienes no se le despacha mercancía (cadenas, transportes, SITES, fiscal address, códigos de uso interno para P&G).</p> <p>Contiene: Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Clasificación del Cliente y su descripción, Dirección Fiscal, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Teléfono Principal, Zona de Transporte, Cuenta Reconciliadora, Término de Pago, Código Vendedor, Es Pagador?. Código Pagador, Fecha de Creación.</p>
<u>TODA LA DATA ACTIVOS</u>	<p>Contiene: TODA LA DATA DE DONDE SE ALIMENTAN LOS SHEETS DIGREGADOS POR ÁREAS (CBD-OM-AR)</p>

Pestañas del Reporte	Descripción
<u>INFO CBD-MS&P-SISTEMAS</u>	Indica información de interés para CBD, MS&P y Sistemas
	<p>Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Clasificación del Cliente, Dirección Fiscal, Código de Dirección Fiscal, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Link de Posición, Zona de Cobro, Zona de Ventas, Team, CBD Rep, GU, Clientes Clave OM, GU Clientes Clave OM, Cadena, Sub-Cadena, Grupo de Clientes y su descripción, Nombre de Persona Contacto, Departamento, Función, Teléfono de Persona Contacto, E-Mail General, Teléfono Principal, Cuenta Reconciliadora, Término de Pago, Bracket, Límite de Crédito, Prioridad de Despacho, Planta de Despacho, Tipo de Carga, Máximo Camión, Código EAN, OAT, Atributos 63, 64, 65, 66, 67, 68, 171, 203, CSR OM Titular y Backup, CSR AR Titular y Backup, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>INFO OM Y TRANSPORTE</u>	Indica información de interés para OM y transporte
	<p>Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y descripción, Status, Bloqueo de Ordenamiento, Bloqueo de Despacho, Bloqueo de Facturación, Bloqueo de Posteo, Dirección Fiscal, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Link de Posición, Zona de Cobro, Zona de Ventas, Team, CBD Rep, GU, Clientes Clave OM, Nombre de Persona Contacto, Departamento y su descripción, Función y su descripción, Teléfono de Persona Contacto, Teléfono Principal, E-Mail General, Cadena, Sub-Cadena, Zona de Transporte, Prioridad de Despacho, Condición de Envío, Planta de Despacho, Tipo de Carga, Bracket, Horarios de Recepción, Punto de Descarga, Máximo Camión, Código EAN, OAT, Atributos 63, 64, 65, 66, 67,68, 171, 203, CSR OM Titular y Backup, CSR AR Titular y Backup, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>INFO AR Y CREDIT CONTROL</u>	Indica información de interés para AR y Credit Control
	<p>Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Dirección Fiscal, Código de Dirección, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Link de Posición, Zona de Cobro, Zona de Ventas, Tram, CBD Rep, GU, GU Clientes Clave, Nombre de Persona Contacto, Departamento, Función, Teléfono de Persona Contacto, Teléfono Principal, E-Mail General, Cadena, Sub-Cadena, Cuenta Reconciliadora, Término de Pago, Límite de Crédito, Categoría de Riesgo, Agente de Retención, Día de Caja, Sucursal Fidelitas, CSR OM Titular y Backup, CSR AR Titular y Backup, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>

Pestañas del Reporte	Descripción
<u>INFO OM Y TRANSPORTE</u>	Indica información de interés para OM y transporte
	<p>Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y descripción, Status, Bloqueo de Ordenamiento, Bloqueo de Despacho, Bloqueo de Facturación, Bloqueo de Posteo, Dirección Fiscal, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Link de Posición, Zona de Cobro, Zona de Ventas, Team, CBD Rep, GU, Clientes Clave OM, Nombre de Persona Contacto, Departamento y su descripción, Función y su descripción, Teléfono de Persona Contacto, Teléfono Principal, E-Mail General, Cadena, Sub-Cadena, Zona de Transporte, Prioridad de Despacho, Condición de Envío, Planta de Despacho, Tipo de Carga, Bracket, Horarios de Recepción, Punto de Descarga, Máximo Camión, Código EAN, OAT, Atributos 63, 64, 65, 66, 67,68, 171, 203, CSR OM Titular y Backup, CSR AR Titular y Backup, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>
<u>INFO AR Y CREDIT CONTROL</u>	Indica información de interés para AR y Credit Control
	<p>Código del Cliente, Nombre Comercial, Razón Social, RIF, Cuenta de Grupo y su descripción, Status, Dirección Fiscal, Código de Dirección, Dirección, Región, Ciudad, Código Postal, Link de Posición, Zona de Cobro, Zona de Ventas, Tram, CBD Rep, GU, GU Clientes Clave, Nombre de Persona Contacto, Departamento, Función, Teléfono de Persona Contacto, Teléfono Principal, E-Mail General, Cadena, Sub-Cadena, Cuenta Reconciliadora, Término de Pago, Límite de Crédito, Categoría de Riesgo, Agente de Retención, Día de Caja, Sucursal Fidelitas, CSR OM Titular y Backup, CSR AR Titular y Backup, Es Pagador?, Código Pagador, Código Vendedor, Fecha de Creación.</p>

7. CAMPOS DEL REPORTE

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Cliente	Customer	Customer	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Corresponde al código que identifica al cliente en SAP.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Cuenta de Grupo	Account Group	AccG	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Corresponde al código de la cuenta de grupo a la cual pertenece el cliente. Dicha cuenta busca agrupar clientes con características similares.
Nombre Comercial	Name 1	Name 1	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Nombre común con el cual se le conoce al cliente.
Razón Social	Name 2	Name 2	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Nombre del cliente en el RIF.
Código Postal	Postal Code	Postal Cd	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código postal del cliente.
Código Dirección Fiscal	Fiscal Address	Fiscal Ad.	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código que identifica la dirección del fiscal del cliente en SAP.
Clasificación del Cliente	Customer Classification	Cl	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Número que identifica el tipo de cliente según su clasificación de ventas.
Cuenta Reconciliadora	Reconciliation Account	Recon.Acct	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Cuenta donde se reflejan todos los movimientos financieros a grupos de clientes similares
Término de Pago	Payment Term	PTrm	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código que identifica el término de pago.
Organización	Organization	Org.	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	(Estándar para Venezuela)
Canal de Distribución	Distribution Chanel	DC	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	(Estándar para Venezuela)
División	Division	Dv	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	(Estándar para Venezuela)

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Grupo de Clientes	Customer Group	CG	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código del grupo al cual pertenece el cliente. Dicho grupo busca concentrar clientes con características similares dependiendo de las necesidades de Departamentos como Ventas, Finanzas, etc.
Prioridad de Despacho	Delivery Priority	DP	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Clasificación del cliente para la asignación del inventario (DSS).
Condición de Envío	Shipping Conditions	SC	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Indica el tipo de ordenamiento del cliente.
Planta de Despacho	Delivery Plant	DPlt	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Planta o centro de distribución del cual se le despacha al cliente generalmente. (Barquisimeto), (CLOVER).
Código Pagador	Payer	Payer	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código del cliente o sucursal que ejecuta los pagos hacia P&G.
Link de Posición	Position Link	Position	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Código con el cual se relaciona al cliente con la zona de ventas establecida por CBD.
Nombre de la cadena	N/A	N/A	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Nombre de la cadena en cuestión.
Nombre de la Sub-Cadena	N/A	N/A	Customer Master Report	Caja G11 / Transacción F.99/Variante CH1754	Nombre de la sub-cadena en cuestión

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Teléfono Principal	Telephone 1	Telephone 1	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Teléfono principal del cliente.
Zona de Transporte	Transportation Zones	TranspZone	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Zona asignada para la organización y distribución de los transportes.
Zona de Cobro	Group	Group	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Zona asignada para la organización y ejecución de pagos.
Código EAN	N/A	N/A	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código de identificación global del cliente.
Bloqueo de Ordenamiento	Central Order Block	OrBlk	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Bloqueo para ordenamiento.
Bloqueo de Despacho	Central Delivery Block	DlvBl	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Bloqueo para la creación de delivery.
Bloqueo de Facturación	Central Billing Block	BIBlk	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Bloque para la facturación de órdenes.
Bloqueo de Posteo	Central Posting Block	BIBlk	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Bloque para el posteo de órdenes.
Código Vendedor	Vendor	Vendor	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código con el cual se registran pagos de P&G hacia el cliente.
Fecha de Creación	Creation Date	Dates	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Fecha en la cual se creó el cliente en sistema.
Industrial Code 1	Industry Code	Ind.Code 1	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código Industrial
Código CSR-AR Titular	Accounting Clerk	Acctg clerk	Tabla KNB1	Caja L6p / Transacción ZSE16	Código que determina el CSR titular para las cuentas por cobrar.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Descripción Código CSR-AR Titular	N / A	N / A	Tabla T001S	Caja L6P / Transacción ZSE16	Nombres de los Representantes de Atención al Cliente según el Código
Límite de Crédito	Credit Limit	Credit Limit	Tabla KNKK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Monto máximo por el cual el cliente se puede endeudar con el menor riesgo financiero.
Categoría de Riesgo	Risk Category	Risk Category	Tabla KNKK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Clasificación de riesgo financiero del cliente.
Lunes am (Desde)	Monday	Monday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los lunes en la mañana.
Lunes am (Hasta)	Monday	Monday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los lunes en la mañana.
Lunes pm (Desde)	Monday	Monday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los lunes en la tarde.
Lunes pm (Hasta)	Monday	Monday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los lunes en la tarde.
Martes am (Desde)	Tuesday	Tuesday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los martes en la mañana.
Martes am (Hasta)	Tuesday	Tuesday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los martes en la mañana.
Martes pm (Desde)	Tuesday	Tuesday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los martes en la mañana.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Martes pm (Hasta)	Tuesday	Tuesday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los martes en la tarde.
Miércoles am (Desde)	Wed.	Wed.	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los miércoles en la tarde.
Miércoles am (Hasta)	Wed.	Wed.	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los miércoles en la mañana.
Miércoles pm (Desde)	Wed.	Wed.	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los miércoles en la tarde.
Miércoles pm (Hasta)	Wed.	Wed.	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los miércoles en la tarde.
Jueves am (Desde)	Thursday	Thursday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los jueves en la mañana.
Jueves am (Hasta)	Thursday	Thursday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los jueves en la mañana.
Jueves pm (Desde)	Thursday	Thursday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los jueves en la tarde.
Jueves pm (Hasta)	Thursday	Thursday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los jueves en la tarde.
Viernes am (Desde)	Friday	Friday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los viernes en la mañana.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Viernes am (Hasta)	Friday	Friday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los viernes en la mañana.
Viernes pm (Desde)	Friday	Friday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los viernes en la tarde.
Viernes pm (Hasta)	Friday	Friday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los viernes en la tarde.
Sábado am (Desde)	Saturday	Saturday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los sábados en la mañana.
Sábado am (Hasta)	Saturday	Saturday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los sábados en la mañana.
Sábado pm (Desde)	Saturday	Saturday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los sábados en la tarde.
Sábado pm (Hasta)	Saturday	Saturday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los sábados en la tarde.
Domingo am (Desde)	Sunday	Sunday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los domingos en la mañana.
Domingo am (Hasta)	Sunday	Sunday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía el domingo en la mañana.
Domingo pm (Desde)	Sunday	Sunday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los domingos en la tarde.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Domingo pm (Hasta)	Sunday	Sunday	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Horario a partir del cual se recibe mercancía los domingos en la tarde.
Punto de Descarga	Unloading Point	Unloading Point	Tabla KNVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Observación con respecto a la descarga de mercancía en el cliente.
Nombre de Persona Contacto	Name 1	Name 1	Tabla KNVK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Nombre de la persona contacto del cliente.
Departamento	Department	Dept	Tabla KNVK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código que identifica el departamento al cual pertenece la persona contacto.
Función	Function	Funct	Tabla KNVK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código que identifica la función de la persona contacto.
Teléfono de Persona Contacto	Telephone 1	Telephone 1	Tabla KNVK	Caja L6P / Transacción ZSE16	Teléfono principal del cliente.
Tipo de Carga	Group 1	Grp1	Tabla KNVV	Caja L6P / Transacción ZSE16	Corresponde a la forma en que se le despacha la mercancía al cliente. (Paletizado), (Granel).
Bracket	Group 5	Grp5	Tabla KNVV	Caja L6P / Transacción ZSE16	Descuentos logísticos asociados a la forma de despachos de cada cliente.
E-Mail General	E-Mail Address	E-Mail Address	Tabla ADR6	Caja L6P / Transacción ZSE16	Correo electrónico del cliente.
Código de Dirección	Address	Address	Tabla KNA1	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código con el cual se registra la ubicación física del cliente en SAP.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Dirección de Entrega	N/A	N/A	Tabla ADRC	Caja L6P / Transacción ZSE16	Ubicación física del cliente.
Ciudad	City	City	Tabla ADRC	Caja L6P / Transacción ZSE16	Ciudad en la que se ubica el cliente.
Región	Region	Rg	Tabla ADRC	Caja L6P / Transacción ZSE16	Estado en el que se ubica el cliente.
Máximo Camión	Attribute 21	Attr.21	Tabla ZTXXCTATVA	Caja L6P / Transacción ZSE16	Código que identifica el máximo camión con el cual se le puede despachar al cliente en cuestión.
Atributo 63	Attribute 63	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Corresponde al atributo que presentan aquellos clientes que ordenan mediante WOM. Su valor es X para clientes WOM y Blanco para clientes que no utilizan WOM.
Atributo 64	Attribute 64	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica el valor máximo por encima que permite el sistema, para que la orden pueda postearse en SAP.
Atributo 65	Attribute 65	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica el valor por debajo que permite el sistema, para que la orden pueda postearse en SAP.
Atributo 66	Attribute 66	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica el procedimiento de precio cuando una orden es recibida. Representa la rutina en la operatividad del tool de precios.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Atributo 67	Attribute 67	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Acciones a tomar SAP cuando la diferencia de precios se sale del rango aceptable establecido por los atributos 64 y 65
Atributo 68	Attribute 68	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica que acciones debe tomar SAP cuando hay diferencias de decimales en las cantidades de la orden.
Atributo 131	Attribute 131	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica si el cliente es válido o no para LEO.
Atributo 171	Attribute 171	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Indica si el cliente que aplica o no para ALLOTMENT. Campo suministrado por CBD. Valores relacionados a Customer Group.
Atributo 203	Attribute 203	N/A	Tabla ZTXXCTATVS	Caja L6P / Transacción ZSE16	Aplicación de descuentos especiales.
Código Cadena	High Level Customer	HgLvCust.	Tabla ZTXXCTHIER	Caja G11 / Transacción ZSE16	Corresponde al código con el cual se identifican las cadenas en SAP.
Código Sub-Cadena	High Level Customer	HgLvCust.	Tabla ZTXXCTHIER	Caja G11 / Transacción ZSE16	Corresponde al código con el cual se identifican las cadenas en SAP.
Día de Caja	N/A	N/A	Cash_Cust_Day_List	Cash Day Customer List (Analista de Crédito)	Identifica que clientes pagadores tienen día de caja asignado.
Zona de Ventas	N/A	N/A	CBD ORG	Reporte emitido por CBD	Zona asignada por CBD para la organización y ejecución de las ventas.
CBD Rep	N/A	N/A	CBD ORG	Reporte emitido por CBD	Nombre del Representante de Ventas.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
GU	N/A	N/A	CBD ORG	Reporte emitido por CBD	Nombre del Gerente de Unidad según la zona de venta.
Team	N/A	N/A	CBD ORG	Reporte emitido por CBD	Agrupación de clientes según las zonas de ventas y el tipo de cliente. 1 (HFS), 2(Key Account), 3 (Centro Oriente), 4(Occidente).
CSR AR Titular	N/A	N/A	Estructura AR	Estructura AR	Nombre del CSR titular para las Cuentas por Cobrar.
CSR AR Backup	N/A	N/A	Estructura AR	Estructura AR	Nombre del CSR backup para las Cuentas por Cobrar.
CSR OM Titular	N/A	N/A	Estructura OM	Estructura OM	Nombre del CSR titular para el Manejo de las Órdenes.
CSR OM Backup	N/A	N/A	Estructura OM	Estructura OM	Nombre del CSR backup para el Manejo de las Órdenes.
Cientes Clave OM	N/A	N/A	Estructura OM	Estructura OM	Cliente clave para el área de Manejo de Ordenes.
GU Clientes Clave	N/A	N/A	Estructura OM	Estructura OM	Gerente de Unidad del cliente clave del área de Manejo de Ordenes.
Descripción de la Cuenta de Grupo	N/A	N/A	Lista Cuenta de Grupo	Lista Cuenta de Grupo	AF01 (Clientes Afiliados), XXCA (Empresas Transportistas), XX01 (Ship To), XXHC (Códigos Cadena), XXNP (Código de Dirección Fiscal), XXFN (Código Bundle), XX12 (Código Sub-Cadena), XX02 (Código Direct Ship To), XXCO (Códigos Copa), XXIS (Cliente Indirecto), SITE (Sites).

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Status	N/A	N/A	Lista de Status	Lista Cuenta de Grupo	Activo (Cliente que negocia actualmente con P&G), Inactivo (Cliente que actualmente no negocia con P&G), Mixto (Cliente al cual sólo se le suministra material POP).
Dirección Fiscal	N/A	N/A	Procedimiento interno	Procedimiento interno	Localización física del cliente en el RIF.
Descripción Grupo de Clientes	N/A	N/A	Lista de Grupos de Clientes	Lista de Grupos de Clientes	1 (Clientes que no entren en los demás grupos), 2(Distribuidora Hayel), 16(Wholesalers) , 17 (Clientes con centro de distribución directo), 18 (C&C), 47 (Mayoristas o MAE), 49 (Distribuidores), 50 (Farmatodo).
OAT	N/A	N/A	Fórmula condicional	Fórmula condicional	Corresponde a la forma en que ordena el Cliente (WOM, EDI o ambos).
Agente de Retención	N/A	N/A	Lista de Agentes de Retención	Lista de Agentes de Retención (Analista de IVA)	Identifica a los clientes que son agentes de retención de IVA.

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Sucursal Fidelitas	N/A	N/A	Lista de Sucursales Fidelitas (Fidelitas)	Lista de Sucursales Fidelitas (Fidelitas)	Identifica que sucursal de Fidelitas le brinda servicio al cliente en cuestión. En algunos caso se muestra en forma de abreviatura (Barquisimeto (BTO), Ciudad Bolívar (CDAD BOLIVAR), Ciudad Ojeda (CJA), Caracas Key Accounts (CKA), Caracas Mercado Mediano (CMM), Caracas Sur Este (CSE), Caracas Sur Oeste (CSO),Maturín (MAT),Maracaibo (MBO), Maracay (MCY), Mérida (MDA), Puerto la Cruz (PLC), Portuguesa (POR), Puerto Ordaz (POZ), Punto Fijo (PTO FIJO), San Cristóbal (SCB), El Tigre (TGR), Valencia (VAL)).
Tipo de Pago	N/A	N/A	Lista de Tipos de Pago (AR)	Lista de Tipos de Pago (AR)	Fidelitas (Pago en cheque o transferencia a través del cobrador de Fidelitas), Transferencia (Pago directos a P&G a través de transferencias electrónicas), Depósitos (Pago directo a P&G a través de depósitos corporativos).

Campo	Nombre (Inglés)	Nombre (SAP)	Archivo Origen	Ruta de Origen	Descripción
Descripción Clasificación de Cliente	N/A	N/A	Lista de descripción de clasificación del cliente (Customer Classification) (Tabla TKUKT)	Caja L6P / Transacción ZSE16	99 (All Other), 23 (Public Market), 4 (Supermarket/Food Groc), 3 (Cosmet/Perfum Retail), 7 (Groc/MultiProd Whslr), 13 (Conveniencce Stores), 28 (Perfumery/Cosmetics), 1 (Whse Store/WhlseClub), 2(Pharm/Retailer), 11(Indust/Inst End User), 8(Drug Wholesaler), 9 (P&G Distributor).
Descripción Departamento	N/A	N/A	Lista de Descripción de Departamentos (Tabla TSABT)	Caja L6P / Transacción ZSE16	Departamento al cual pertenece la persona contacto.
Descripción Término de Pago	N/A	N/A	Lista de Descripción Término de Pago (Tabla T052)	Caja L6p / Transacción ZSE16	Días de crédito del cliente para la cancelación de facturas.
Descripción Función	N/A	N/A	Lista de Descripción de Función (Tabla TPFK)	Caja L6p / Transacción ZSE16	Función que ejerce la persona contacto.

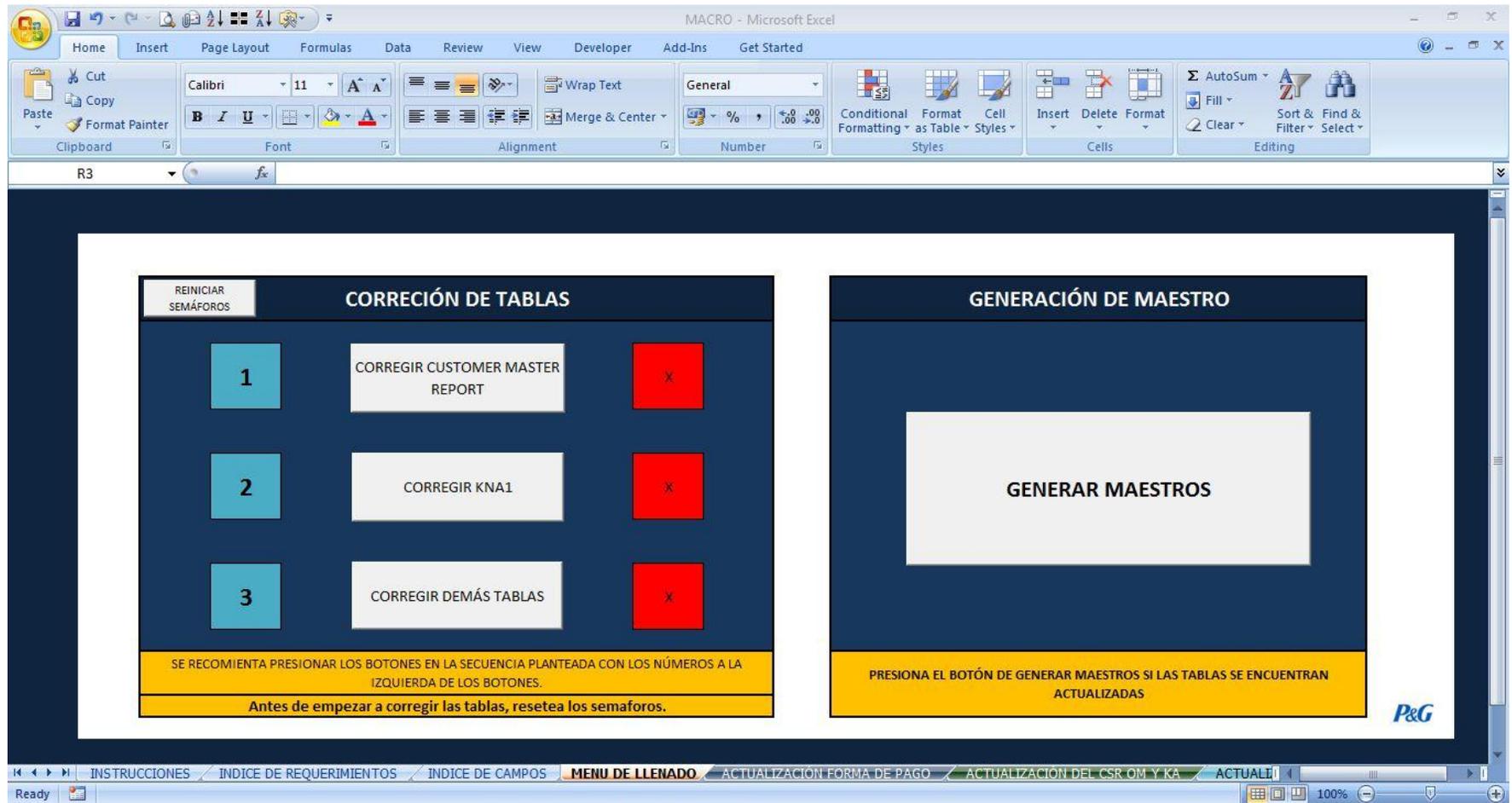
8. TIEMPO DE EMISIÓN

El Maestro de Clientes Venezuela se emite durante la primera semana de cada mes y cuando exista alguna modificación o creación de códigos en el sistema.

Actualizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

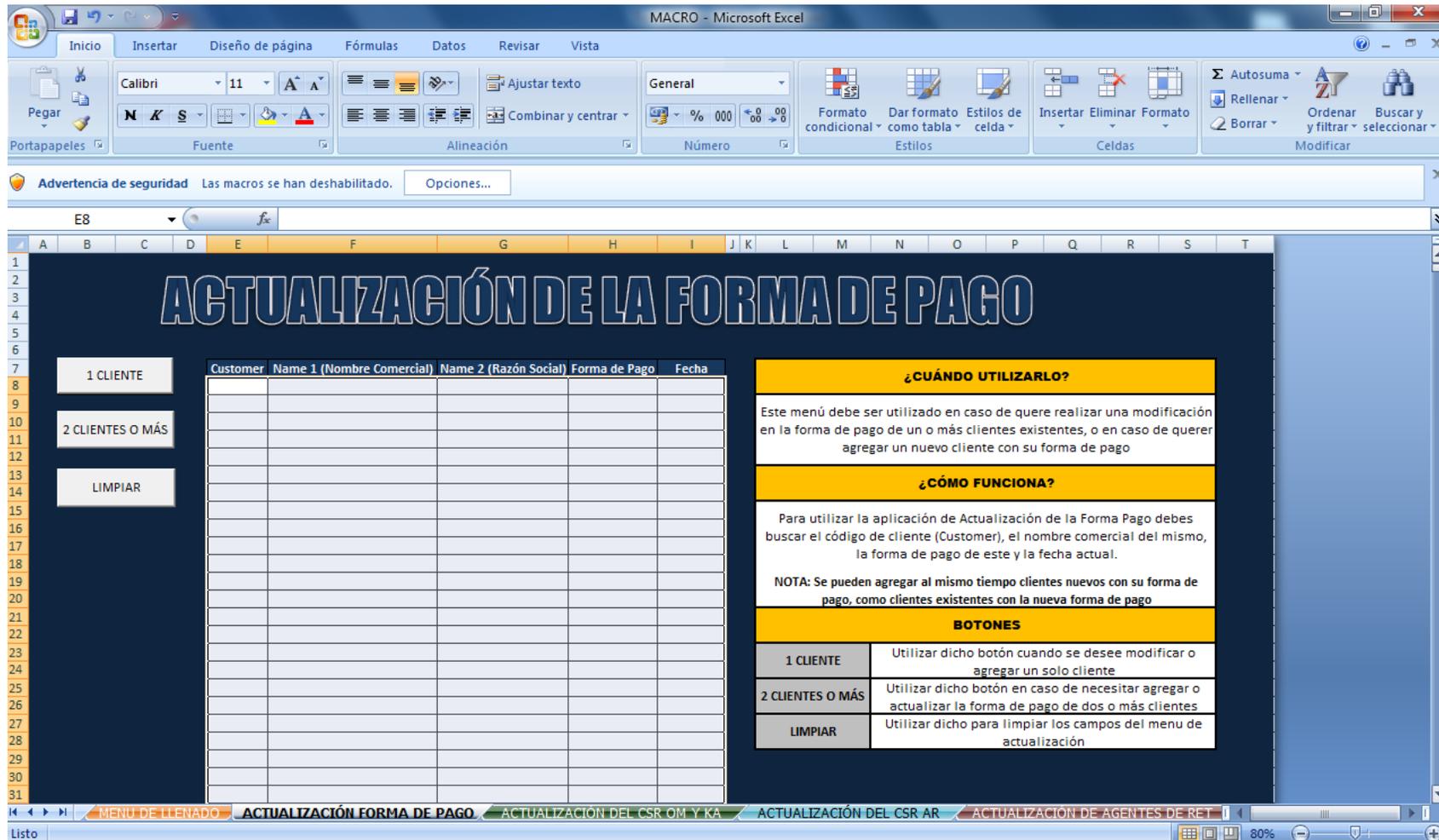
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 5: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Menú de Llenado.



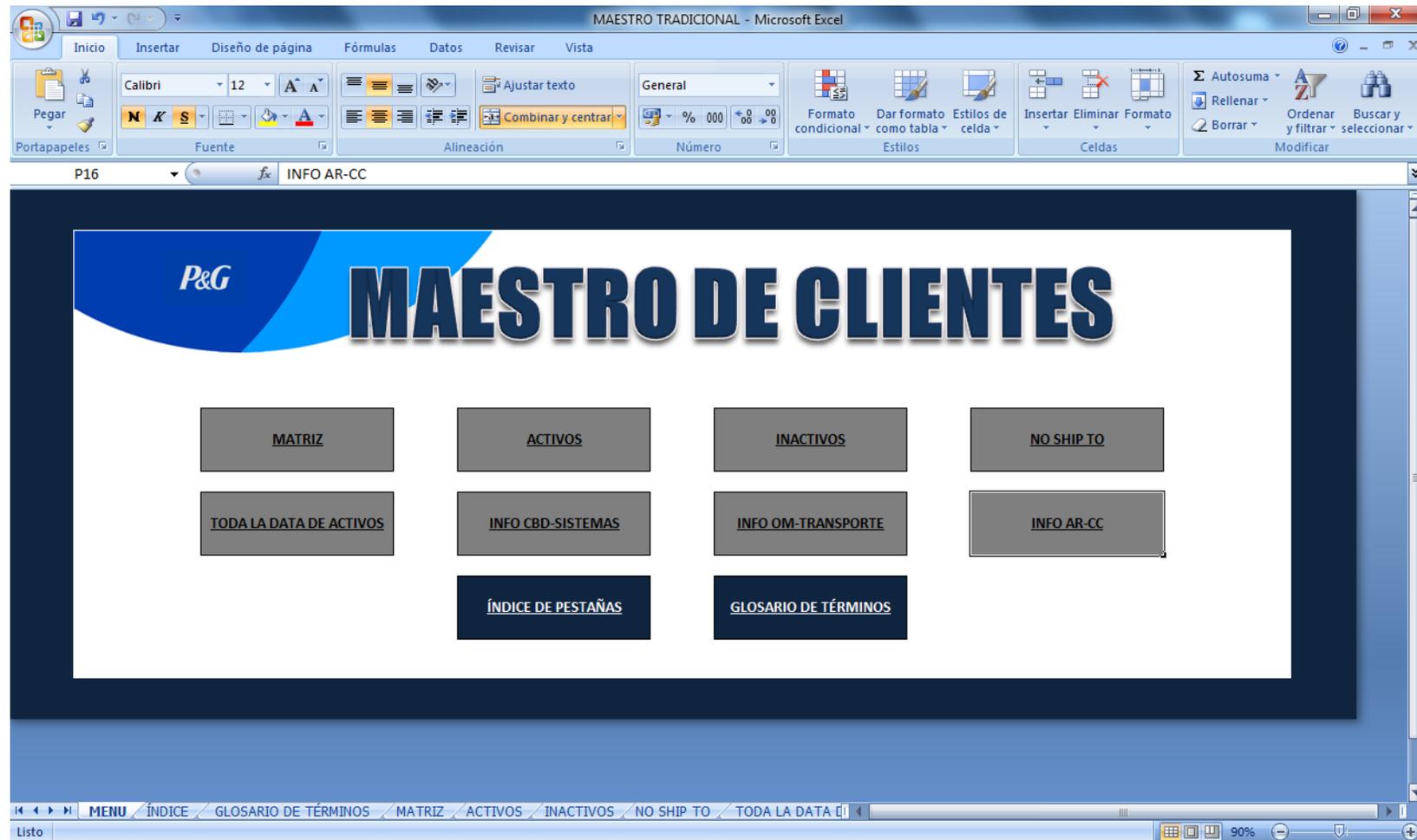
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6: Interfaz de la Herramienta Generadora del Maestro de Clientes. Actualización de la Forma de Pago.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 10: Menú de Selección de Pestañas del Maestro de Clientes.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 11: Definiciones de Documentos de Cobranza.

Definiciones:

Factura: Documento comercial o comprobante que permite individualizar correctamente una operación de venta de un bien o la prestación de un servicio, de uso habitual en las actividades del sujeto emisor del mismo y fuente de registración, sea por una compra o una venta. Su impresión debe ser efectuada por imprenta, no en el momento de su utilización, en original y dos copias como mínimo (Greco, 2007, pág. 236).

Retención: Importe que retiene el agente de retención al beneficiario al abonar ciertas clases de retribuciones o pagos, como sueldos, honorarios, alquileres, comisiones, cuya deducción al total obedece a motivos tributarios, fiscales, etc. (Greco, 2007, pág. 459).

Nota de Crédito: Documento utilizado para documentar un registro en el crédito de una cuenta que por lo general, es a favor de un tercero, como por ejemplo, la cuenta de un cliente en la que se le acredita una devolución, un descuento, un error de facturación, etcétera (Greco, 2007, pág. 378).

Nota de Débito: Comprobante en el que se documenta un débito en una cuenta, ya sea por error, omisión u otros conceptos (fletes, intereses, sellados) a cargo del comprador. Se suele hacer en las cuentas por cobrar. Por ejemplo, cuando se debita a un cliente un ajuste de precio, un cargo por gastos, intereses, etcétera (Greco, 2007, pág. 378).

Saldo: Importe que resulta de compensar el Debe con el Haber de una cuenta. El saldo de una cuenta puede ser deudor, si el Debe es mayor que el Haber, o acreedor, si el Haber es mayor que el Debe. El saldo deudor es propio de las cuentas de gastos y de las que figuran en el activo con valor positivo, mientras que el acreedor es propio de las cuentas de ingresos, de las que figuran en el pasivo del balance y de las que minoran el activo. El saldo de apertura o inicial es el saldo inicial de las cuentas de balance en el Libro Mayor. Por su parte, el saldo de cierre o final es aquel con el que se cierran las cuentas al final del ejercicio (Enguítanos, 2008, pág. 204).

ANEXO 12: Manual de Uso de la Herramienta Open Item Tool Generator.

Procter&Gamble

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Fecha de Actualización:	PROCEDIMIENTO DE USO DEL OPEN ITEM TOOL GENERATOR	Fecha de Revisión:

INDICE

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA
4. REQUERIMIENTOS
5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES
6. PESTAÑAS DE LA HERRAMIENTA
7. TIEMPOS DE EMISIÓN

1. PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben seguir para el uso del Open Item Generator Tool.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la consolidación de los Reportes 0-800, ZFFLEX y Microatómico.

3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Estructura del Open Item Generator Tool	
Archivo / Carpeta	Descripción
Carpeta Reportes de Entrada	<p>Carpeta donde se depositan los distintos reportes de estatus de documentos junto con otros reportes que corresponden a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte 0-800 • Reporte ZFFLEX • Reporte Microatómico • Maestro de Clientes • Reporte de Actualización de Campos de SAP • Reporte de Rutas de Fidelitas • Reporte de Lead Times y Zonas de Transporte
Carpeta de Salidas	Carpeta donde se deposita el reporte de estatus de documentos unificado OIR (por sus siglas en inglés de <i>Open Items Report</i>).
Open Item Generator Tool	Archivo que contiene las distintas macros y botones programados para la unificación de los reportes.
Carpeta Procesos	Carpeta que contiene el archivo de Microsoft Excel 2007 correspondiente al ZFFlex_Open_Item_Report, el cual contiene distintas hojas de cálculo formuladas que permiten la organización de la información.

4. REQUERIMIENTOS

#	NOMBRE	VARIANTE	ORIGEN	CARPETA DESTINO	NOMBRE PARA GUARDAR	DESCRIPCIÓN
1	ZFFLEX	BS3680	Caja L6P/ZFFLEX	Reportes de Entrada	ZFFLEX_VZLA_OIR. Xls	Reporte que contiene la cartera de documentos de cobranza.
2	FB04	BS3680	Caja L6P/FB04		Ref_Key_3_Up_Date.xls	Reporte que identifica la última fecha de modificación del estatus de los documentos de cobranza.
3	MICROATÓMICO	N/A	Fidelitas		Microatomico.xls	Reporte de estatus de documentos de cobranza emitido por Fidelitas.

#	NOMBRE	VARIANTE	ORIGEN	CARPETA DESTINO	NOMBRE PARA GUARDAR	DESCRIPCIÓN
4	REPORTE 0-800	N/A	Transporte	Reportes de Entrada	0'800.xlsx	Reporte que contiene la información de rechazo de las órdenes
5	MAESTRO DE CLIENTES	N/A	N/A		Maestro de Clientes.xls	Reporte con la data maestra de los clientes
6	RUTAS FIDELITAS	N/A	Fidelitas		RUTAS FIDELITAS.xlsx	Reporte que contiene las distintas rutas utilizadas por Fidelitas para el Cobro de facturas y comprobantes
7	REPORTE DE LEAD TIMES Y ZONAS DE TRANSPORTE	N/A	OM		Lead Time por Transp. Zone.xlsx	Tiempos de despacho por zona de transporte.

5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES

Pasante INCE:

Se designará un pasante INCE encargado de la consolidación de reportes y la carga en SAP de la información de estatus de documentos de cobranza registrada en los reportes Open Item Report (OIR) emitidos por los distintos CSR.

Orden	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
1	Todos los días a las 7:30am se recibirá el Microatómico proveniente de Fidelitas.
2	Antes de las 8:00 am se deben haber descargado, actualizados y colocados en la carpeta REPORTES DE ENTRADA, todos los archivos especificados en el apartado REQUERIMIENTOS.
3	Una vez actualizados, se debe abrir el archivo OIT_Generator_Tool.xlsm y seleccionar la pestaña MENU DE EJECUCIÓN. En ella presionar el botón Generar Nuevo OIR y Alertas.
4	En caso de faltar la información correspondiente al CSR AR Titular y Backup de algún cliente, la herramienta lo llevará a la pestaña MENU MASTER DATA para su actualización. Una vez completados dichos campos presionar el botón cargar para continuar con el proceso.
5	En la carpeta Salidas se guardará el nuevo archivo OIR consolidado.
6	Enviar el archivo a los distintos CSR del área de Cuentas por Cobrar.

6. PESTAÑAS DE LA HERRAMIENTA

ORDEN	NOMBRE	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
1	MENU DE EJECUCIÓN	Pestaña que contiene el botón GENERAR NUEVO OIR Y ALERTAS con el cual se consolidan los distintos reportes y se genera el reporte OIR.
2	MENU MASTER DATA	Pestaña donde se muestra un menú que facilita la actualización de los campos CSR AR Titular y Backup del nuevo OIR consolidado.

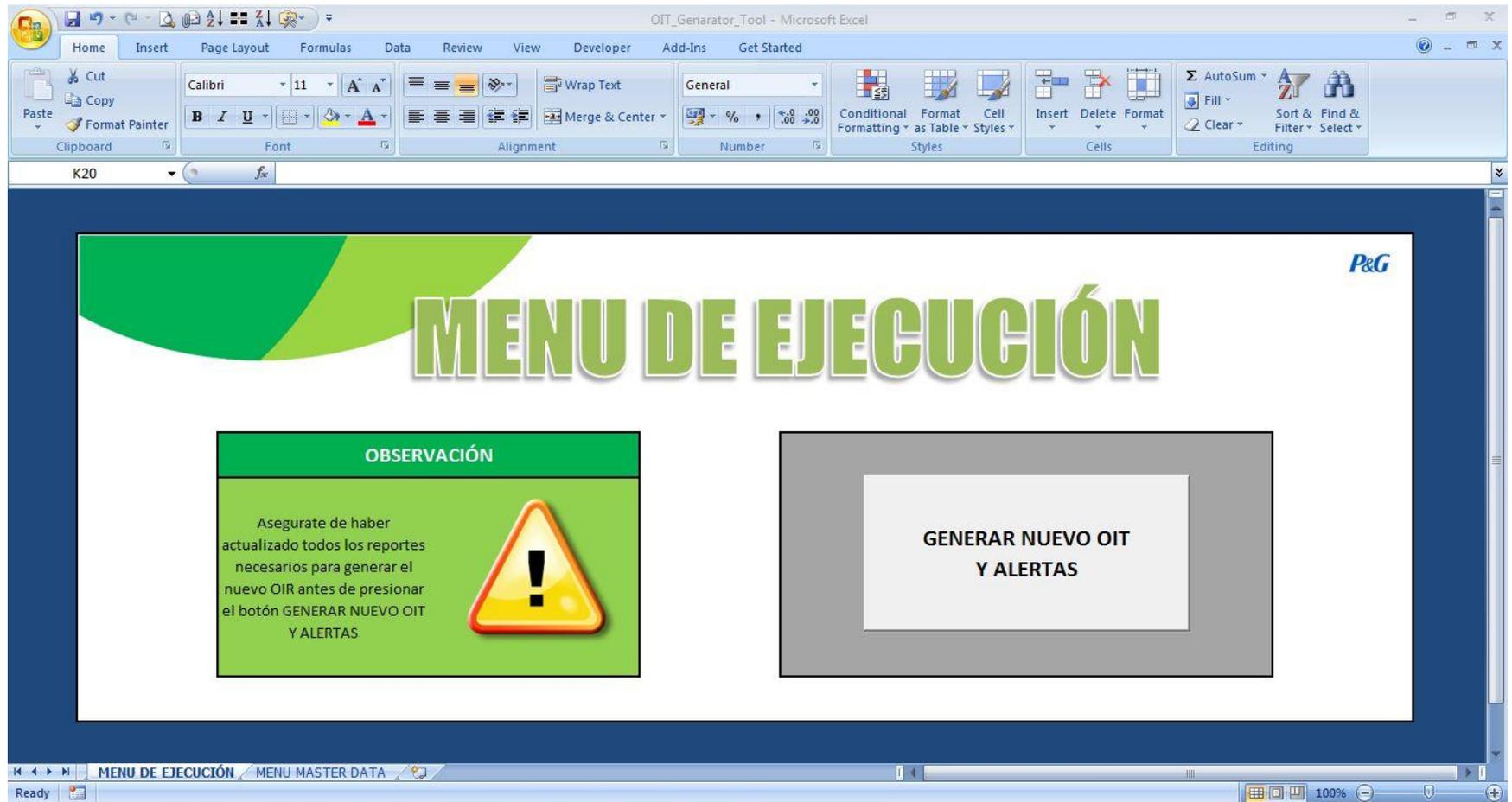
7. TIEMPO DE EMISIÓN

El OIR debe ser actualizado y enviado a los distintos CSR del área de Cuentas por Cobrar como tiempo tope a las 8:00am todos los días.

Actualizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

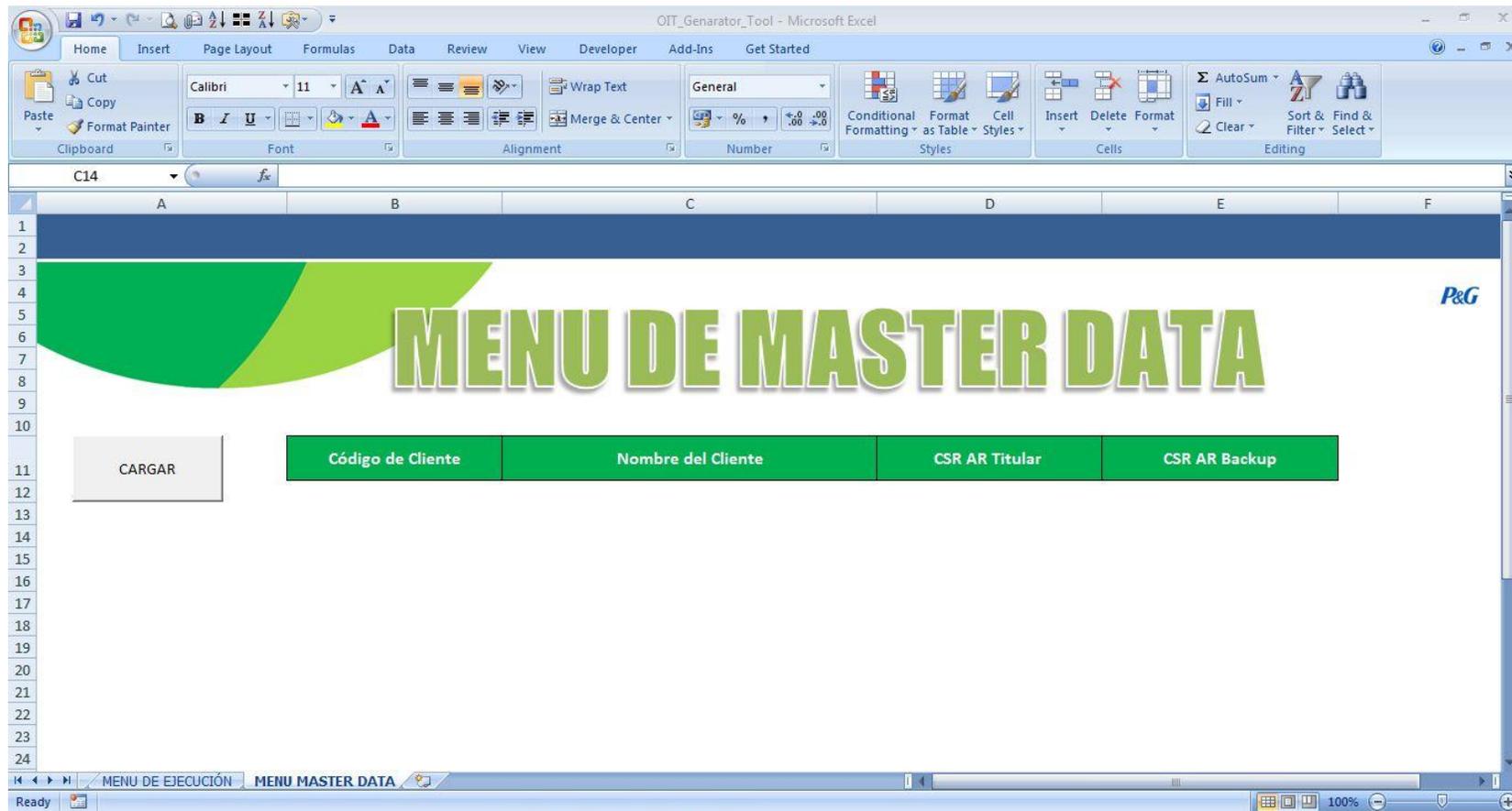
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 13: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool Generator. Menú de Ejecución.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 14: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool Generator. Menú de Actualización de Data Maestra de Clientes.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 15: Manual de Uso de la Herramienta Open Item Tool AR.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Fecha de Actualización:	PROCEDIMIENTO DE USO DEL OPEN ITEM TOOL AR	Fecha de Revisión:

INDICE

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA
4. REQUERIMIENTOS
5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES
6. PESTAÑAS DE LA HERRAMIENTA
7. ESTATUS DE DOCUMENTOS DE COBRANZAS ESTANDARIZADO
8. PRÓXIMAS ACCIONES DE COBRANZA
9. TIEMPOS DE EMISIÓN

1. PROPÓSITO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben seguir para el uso del Open Item Tool AR.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al análisis de facturas, notas de crédito, notas de débito y saldos por IVA.

3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Estructura del Open Item Tool	
Archivo / Carpeta	Descripción
Carpeta Entradas	Carpeta donde se deposita el reporte unificado de estatus OIR.
Archivo Open Item Tool	Archivo .xlsm (con macros habilitadas) que permite la selección de clientes, el análisis de la información y el establecimiento de estatus de documentos de cobranzas, mediante hojas de cálculo formuladas. Este también muestra la información consolidada de los reportes de estatus de las órdenes
Carpeta Salidas	Carpeta donde se deposita el reporte OIR con los estatus actualizados.

4. REQUERIMIENTOS

#	Requerimiento	Caja / Transacción u Origen	Nombre para guardar	Carpeta destino	Descripción
1	OIR (Open Items Report)	Correo enviado por pasante INCE	OIR	Entradas	Reporte que los estatus de los documentos de cobranza actualizados, de los distintos reportes utilizados en el departamento.

5. PROCEDIMIENTO Y REPOSABLES

CSR AR:

Los CSR AR son los responsables de actualizar los distintos estatus de los documentos de cobranza en el reporte OIR, el cual debe ser enviado todos los días al pasante INCE designado para la consolidación del mismo.

Orden	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
1	Todas los días a las 8:00am se recibirá un correo con el Open Items Report (Reporte de Documentos de Cobranza) actualizado. Este debe ser descargado y colocado en la carpeta Entradas del Open Items Tool.
2	Abrir el Archivo OIT_AR.xls. Seleccionar la pestaña MENU DE BUSQUEDA y colocar el nombre del CSR titular; en caso de ser necesario, marcar la casilla "Activar Backup" y seleccionar el CSR al cual se le hará suplencia. Luego, seleccionar la pestaña MENU DE BUSQUEDA y presionar el botón actualizar.

Orden	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
3	Una vez actualizado los clientes del MENU DE BÚSQUEDA, seleccionar aquellos que se considere pertinente analizar y presionar el botón CARGAR.
4	Seleccionar la pestaña MENU DE TRABAJO. En esta se deberá llevar a cabo el análisis de documentos.
5	En el recuadro "Código del Cliente" se debe seleccionar el código que se quiera analizar. Con dicha selección se mostrará en los recuadros adyacentes Data Maestra del cliente como personas contacto, día de caja, etc.
6	Llenar la información de las columnas Proceso Involucrado, Estatus AR, Próxima Acción, Observación AR y Estatus de Doc. Analizado.
7	Una vez finalizado el análisis presionar el botón cargar de la pestaña MENU DE TRABAJO para anexar la información actualizada al OIR.
8	Seleccionar la pestaña MENU DE CARGA y seleccionar otro cliente para repetir el ciclo.
9	Una vez finalizado el análisis de los clientes, presionar el botón EMITIR REPORTE ubicado en la pestaña MENU DE BUSQUEDA.
10	Enviar el reporte al pasante INCE designado para la consolidación de los reportes.

6. PESTAÑAS DE LA HERRAMIENTA

ORDEN	NOMBRE	PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL MAESTRO
1	MENU DE BUSQUEDA	Pestaña donde que muestra los distintos clientes a analizar según el nombre del CSR Titular y Backup, y según la prioridad establecida para sus documentos de cobranza.
2	MENU DE TRABAJO	Pestaña donde se deben realizar el análisis de los documentos de cobranza y donde además se deben actualizar los distintos estatus de estos junto con las acciones de gestión de cobranza.

7. ESTATUS DE DOCUMENTOS DE COBRANZA ESTANDARIZADOS

Proceso	#	Estatus	Descripción	Código	Vigencia (días)	Responsable
Aplicación de Pagos	01	PAGADO SIN SOPORTE	El cliente / Fidelitas, no entregó la evidencia en la cual se demuestra la fecha de cancelación del dinero adeudado. Se debe tener cheque, recibo de pago, comprobante de retención (Opcional) y depósito bancario.	1013	1	CLIENTE

Proceso	#	Estatus	Descripción	Código	Vigencia (días)	Responsable
Aplicación de Pagos	02	PAGO POR REPORTAR FDL	Cobro realizado exitosamente, que no ha sido cuadrado aún por la sucursal para su aplicación.	1022	1	FDL
	03	PAGO POR REPORTAR P&G	Cobro realizado exitosamente, que no ha sido cuadrado aún por el CSR para su aplicación.	1031	1	AR
	04	PAGO DEVUELTO SUCURSAL	Pago con faltante de aprobación / Que no esté reportado a aplicación / Sin soporte. (Aplica para FDL).	1042	0	FDL
	05	PAGO DEVUELTO CSR	Pago con faltante de aprobación / Que no esté reportado a aplicación / Sin soporte. (Aplica para CSR).	1051	0	AR
	06	PAGO POR APROBACION	Pago con saldo por aprobar / Pago con motivo de retraso por aprobar.	1061	0	AR
	07	PAGADO POR LIBERAR POD	Facturas sin confirmar la fecha de despacho que ya fueron pagadas.	1075	1	BTO
	08	PAGO POR APLICAR	Pago entregado a los aplicadores, que no ha sido verificado o aplicado aún.	1082	1	FDL
	09	COMPENSAR CON DZ CREDITO	Facturas por compensar con saldos a favor del cliente.	1091	1	AR
Gestión de Cobranza	01	GESTION TARDIA	FDL no ha cobrado luego del vencimiento de la factura.	2012	1	FDL
	02	CLIENTE FORANEO	Cliente que se visita cada 7 días para ejecutar el cobro de facturas vencidas.	2022	1	FDL
	03	CLIENTE EXTRAFORANEO	Cliente que se visita cada 15 días para ejecutar el cobro de facturas vencidas.	2032	1	FDL
Manejo de Documentos	01	NC RECHAZO EMITIDA TARDE	Tarde (al momento del vencimiento no ha sido emitida).	3015	1	BTO
	02	NC DIF PREC EMITIDA TARDE	Tarde (al momento del vencimiento no ha sido emitida).	3024	1	OM
	03	NC RECHAZO EMITIDA INCOMPLETA	Nota de crédito por rechazo emitida por un monto inferior al correspondiente	3035	1	BTO
	04	NC DIF PREC EMITIDA INCOMPLETA	Nota de crédito por diferencia en precio emitida por un monto inferior al correspondiente	3044	1	OM
	05	NC ENTREGADA TARDE FDL	Cuando FDL no entrega a tiempo una nota de crédito al cliente.	3052	0	FDL
	06	NC ENTREGADA TARDE CARRIER	Cuando el carrier no entrega a tiempo una nota de crédito al cliente.	3067	0	DOMESA

Proceso	#	Estatus	Descripción	Código	Vigencia (días)	Responsable
Manejo de Documentos	07	NC EXTRAVIADA CARRIER	Cuando el carrier no entrega a tiempo una nota de crédito al cliente debido al extravío o pérdida de la misma.	3077	0	DOMESA
	08	NC EXTRAVIADA FDL	Cuando FDL no entrega a tiempo una nota de crédito al cliente debido al extravío o pérdida de la misma.	3082	0	FDL
	09	NC NO IMPRESA	Nota de crédito existente en el sistema (Emitida) pero no impresa.	3091	0	AR
	10	ND ENTREGADA TARDE FDL	Cuando FDL no entrega a tiempo una nota de débito al cliente.	3102	1	FDL
	11	ND ENTREGADA TARDE CARRIER	Cuando el carrier no entrega a tiempo una nota de débito al cliente.	3117	1	DOMESA
	12	REFACTURA EMITIDA TARDE	Refactura que no fue emitida a tiempo.	3124	1	OM
	13	FACTURA CONSIGNADA TARDE	Proceso en que la factura original debe ser entregada al lugar de cobro centralizado del cliente y no fue ejecutado a tiempo.	3132	Manual	FDL
	14	CK DEVUELTO ENTREGADO TARDE	Cheque devuelto que no ha sido entregado a tiempo.	3142	0	FDL
	15	CK DEVUELTO EXTRAVIADO FDL	Cuando FDL no entrega a tiempo un cheque devuelto al cliente debido al extravío o pérdida del mismo.	3152	0	FDL
	16	CK DEVUELTO EXTRAVIADO CARRIER	Cuando el carrier no entrega a tiempo una cheque devuelto al cliente debido al extravío o pérdida del mismo.	3167	0	DOMESA
Procesos de Análisis	01	NC RECHAZO EN VALIDACION BTO	Proceso de verificación del motivo de la emisión de la nota de crédito por Rechazo por parte del personal de BTO.	4015	1	BTO
	02	NC DIF PREC EN VALIDACION OM	Proceso de verificación del motivo de la emisión de la nota de crédito por diferencia en Precio por parte del personal del área de Manejo de Órdenes.	4024	1	OM
	03	NC DIF PREC EN VALIDACION CBD	Proceso de verificación del motivo de la emisión de la nota de crédito por diferencia en precio por parte del personal del Dpto. de Ventas.	4036	1	CBD
	04	ND POR EXONERAR	Aprobación de exoneración de la nota de débito.	4041	1	AR

Proceso	#	Estatus	Descripción	Código	Vigencia (días)	Responsable
Procesos de Análisis	05	REFACTURA EN VALIDACION OM	Proceso de validación por parte del personal de OM donde se busca verificar el motivo de la emisión de la refactura.	4054	1	OM
	06	KBD PAGADO TARDE VALIDACION CBD	P&G no le ha pagado al cliente KBD (Incentivo de Desarrollo de Negocio).	4066	1	CBD
	07	ORDEN PUBL. INCOM. VALIDACION OM	Retención del pago a causa del incumplimiento de la entrega de órdenes negociadas (en validación con OM).	4074	1	OM
Procesos Cliente	01	FACTURA EN DIA DE CAJA	Cliente con día de caja.	5011	Manual	AR
	02	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	El cliente no pagó en el período de tiempo establecido y no avisó ningún cambio de Términos de Pago / excedió los términos de pago establecidos.	5023	Manual	CLIENTE
	03	PAGARA SIGUENTE TERMINO PAGO	El cliente no pagó en el período de tiempo establecido, sin embargo avisó cambios en cuanto al término de pago.	5033	Manual	CLIENTE
	04	ORDEN PUBL. INCOM.	Retención del pago a causa del incumplimiento de la entrega de órdenes negociadas ya confirmado	5043	Manual	CLIENTE
	05	CERRADO POR AUTORIDADES	Cliente clausurado por autoridades.	5053	Manual	CLIENTE
Procesos Centro de Distribución	01	VALIDACION DE FECHA DE POD	Cuando el POD está liberado y la fecha establecida es distinta a la declarada por el cliente.	6015	1	BTO
	02	FACTURA SIN POD LIBERADO	Facturas sin confirmar la fecha de despacho que no han sido pagadas.	6025	1	BTO
	03	FACTURA SIN POD LIBERADO-Soporte OM	Proceso de validación por parte del personal de OM donde se busca obtener el POD de la orden.	6035	1	BTO

8. PRÓXIMAS ACCIONES DE COBRANZA

Proceso	Estatus	Próxima Acción
Aplicación de Pagos	PAGADO SIN SOPORTE	Solicitar soporte/Buscar en TB
	PAGO POR REPORTAR FDL	Enviar correo a SUC
	PAGO POR REPORTAR P&G	Reportar pago
	PAGO DEVUELTO SUCURSAL	Enviar correo a SUC
	PAGO DEVUELTO CSR	Corregir, reportar pago
	PAGO POR APROBACION	Aprobar pago

Proceso	Estatus	Próxima Acción
Aplicación de Pagos	PAGADO POR LIBERAR POD	Enviar correo a BTO
	PAGO POR APLICAR	Enviar correo al BOC
	COMPENSAR CON DZ CREDITO	Solicitar compensación
Gestión de Cobranza	GESTION TARDIA	Enviar correo a SUC
	CLIENTE FORANEO	Enviar correo a SUC
	CLIENTE EXTRAFORANEO	Enviar correo a SUC
Manejo de Documentos	NC RECHAZO EMITIDA TARDE	Validar recepción Doc.
	NC DIF PREC EMITIDA TARDE	Validar recepción Doc.
	NC RECHAZO NO EMITIDA	Enviar correo a BTO
	NC RECHAZO EMITIDA INCOMPLETA	Enviar correo a BTO
	NC DIF PREC EMITIDA INCOMPLETA	Enviar correo a OM
	NC ENTREGADA TARDE FDL	Obtener compromiso de pago
	NC ENTREGADA TARDE CARRIER	Obtener compromiso de pago
	NC EXTRAVIADA CARRIER	Emitir NCF reemplazo
	NC EXTRAVIADA FDL	Emitir NCF reemplazo
	NC NO IMPRESA	Solicitar impresión al Accounter o BTO
	ND ENTREGADA TARDE FDL	Obtener compromiso de pago
	ND ENTREGADA TARDE CARRIER	Obtener compromiso de pago
	REFACTURA EMITIDA TARDE	Validar recepción Doc.
	FACTURA CONSIGNADA TARDE	Obtener compromiso de pago
	CK DEVUELTO ENTREGADO TARDE	Obtener compromiso de pago
	CK DEVUELTO EXTRAVIADO FDL	Enviar correo a FDL/CTE
	CK DEVUELTO EXTRAVIADO CARRIER	Enviar correo a DOMESA/CTE
Procesos de Análisis	NC RECHAZO EN VALIDACION BTO	Enviar correo a BTO
	NC DIF PREC EN VALIDACION OM	Enviar correo a OM
	NC DIF PREC EN VALIDACION CBD	Enviar correo a CBD
	ND POR EXONERAR	Enviar correo a Sup. AR
	REFACTURA EN VALIDACION OM	Enviar correo a OM
	KBD PAGADO TARDE VALIDACION CBD	Enviar correo a CBD
	ORDEN PUBL. INCOM. VALIDACION OM	Enviar correo a OM
Procesos Cliente	FACTURA EN DIA DE CAJA	Confirmar pago de caja completa
	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Obtener compromiso de pago
	PAGARA SIGUENTE TERMINO PAGO	Informar al CTE/FDL nueva fecha de vencimiento
	ORDEN PUBL. INCOM.	Obtener compromiso de pago
	CERRADO POR AUTORIDADES	Obtener compromiso de pago
Procesos Centro de Distribución	VALIDACION DE FECHA DE POD	Enviar correo a BTO
	FACTURA SIN POD LIBERADO	Enviar correo a BTO
	FACTURA SIN POD LIBERADO-Soporte OM	Enviar correo a BTO y OM

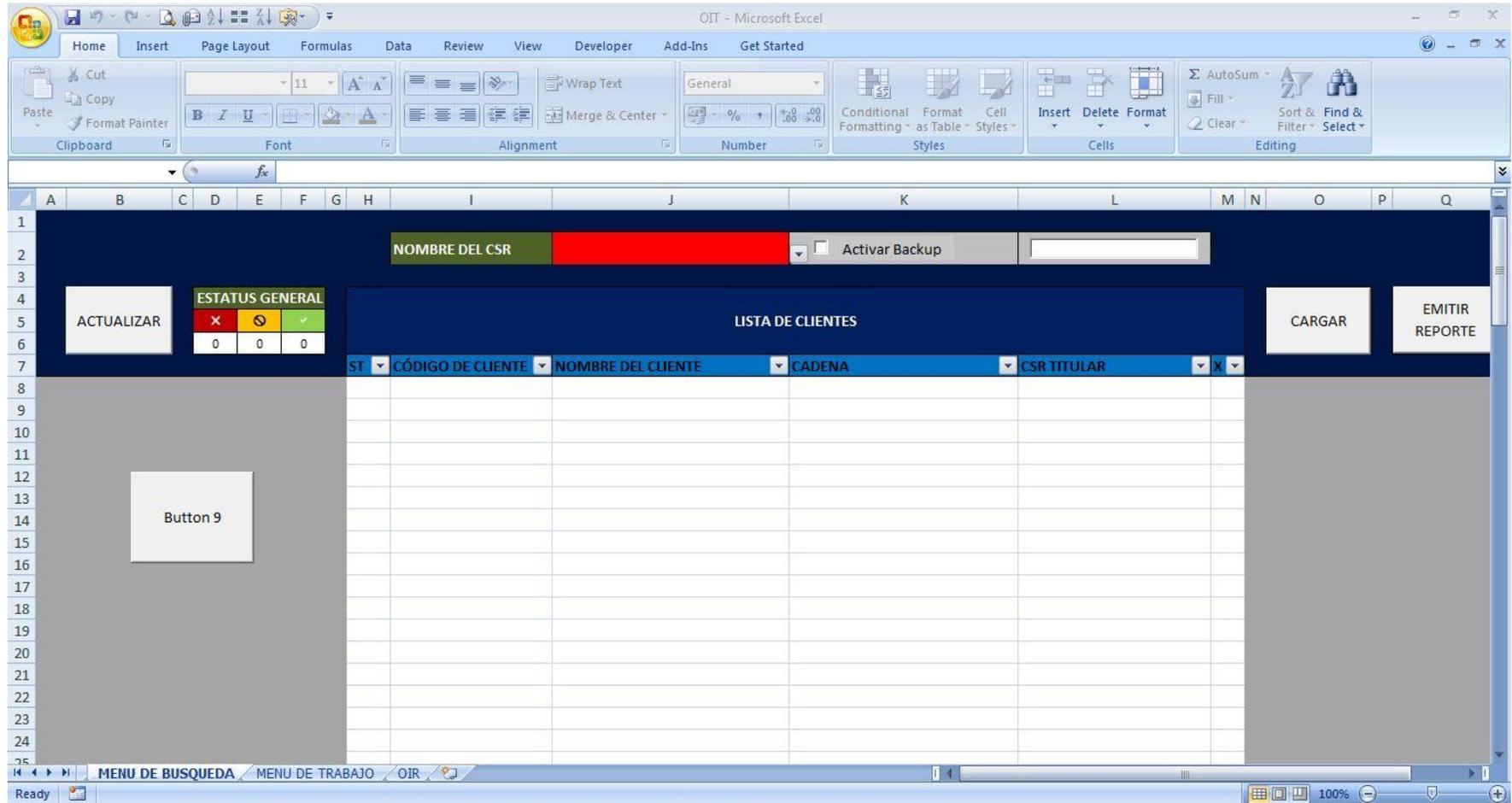
9. TIEMPO DE EMISIÓN

El OIR debe ser actualizado y enviado al pasante INCE designado para su consolidación todos los días, teniendo como hora tope las 10:00am.

Actualizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 16: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool AR. Menú de Búsqueda.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 17: Interfaz de la Herramienta Open Item Tool AR. Menú de Trabajo.

The screenshot displays the Microsoft Excel interface with the 'Open Item Tool AR' tool. The spreadsheet is organized into several sections:

- Form Section (Rows 3-8):** Contains fields for client identification, general information, and contact information. A 'CARGAR' button is visible on the right.
- Table Section (Row 10):** A table with the following columns:

Número de Doc	Referencia	Tipo	RC d	POD	Rech z	Monto Bs.	Fecha Doc	Fecha Entrega	Fecha Venc.	Días de Mor	TP	Texto	Proceso Involucrado	Estatus AR	Próxima Acción	Observación AR	Estatus del Doc Analizado	Estatus FDL	Fecha FDL	Observación	
																	x				

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 18: Definición de los Indicadores de Cobranza.

1. **Rotación de Cartera (DSO por sus siglas en inglés de Days Sales Outstanding):** Índice que mide el tiempo en que el promedio de los clientes paga sus deudas, es decir, el tiempo en que se recupera el dinero producto de las ventas.

$$DSO = \frac{\textit{Promedio de las Cuentas por Cobrar}}{\textit{Promedio de Ventas Diarias}}$$

2. **Payscore o Puntaje de Pago:** Puntaje establecido luego de comparar el record de pagos de uno de los clientes con el total de los clientes.
3. **Past Due o Índice de Morosidad:** Corresponde al porcentaje de la cartera de documentos de cobranza que se encuentra vencido, es decir, el porcentaje de documentos cuya fecha límite de pago ya paso.

Fuente: Procter & Gamble.

ANEXO 19: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI).

Procter&Gamble

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Fecha de Actualización:	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE KPI's	Fecha de Revisión:

INDICE

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA
4. REQUERIMIENTOS
5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES
6. CUADROS DEL REPORTE
7. TIEMPOS DE EMISIÓN

1. PROPOSITO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben seguir para generar el Reporte de KPI's el cual contiene los indicadores del área de Cobranzas (AR) y Control de Crédito (CC).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los datos contenidos en los reportes de SAP especificados en el apartado de REQUERIMIENTOS, los cuales suministran la información necesaria para el cálculo de los Indicadores de DSO, Payscore y Past Due.

3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Estructura del Reporte de KPI's	
Archivo / Carpeta	Descripción
Carpeta KPI's	Contiene todos los archivos y carpetas de la herramienta.
Carpeta Entradas	Carpeta en la que se colocan todos los reportes y archivos necesarios para la elaboración del reporte.
Carpeta Procesos	Carpeta que contiene tres archivos de Microsoft Excel 2007 que corresponden a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>KPI's promedio</u>: Archivo formulado para el cálculo de los indicadores promedio para toda la compañía. ✓ <u>Pareto</u>: Hoja de cálculo formulada para la determinación del Pareto de vencidos de la compañía, dando visibilidad por cliente y por cadena comercial. ✓ <u>Payscore</u>: Archivo formulado para la determinación de los clientes y cadenas que impactaron de forma positiva y negativa en el Payscore o Puntaje de Pago de la compañía.
Carpeta Salidas	Carpeta donde se guarda automáticamente el reporte generado.
Archivo Macro KPI's	Archivo que contiene la interfaz de ejecución de las distintas macros programadas.

4. REQUERIMIENTOS

#	Reporte	Origen	Variante	Nombre para Guardar	Descripción
1	ZFAGING	SAP / L6P	KPI_AGING 1	ZFAGING.xls	Reporte que contiene los datos del balance de las cuentas por cobrar hasta la fecha de emisión del reporte.
2	ZFFLEX	SAP / L6P	DSO	ZFFLEX DSO.xls	Reporte que contiene la información necesaria para el cálculo del Pareto de DSO.
3	ZFFLEX	SAP / L6P	FACT	ZFFLEX DSO PAYSCORE.xls	Reporte que contiene información de las facturas y saldos de los últimos 3 meses.
4	ZFFLEX	SAP / L6P	DAILY KPI HR D	ZFFLEX DAILY.xls	Reporte que contiene el monto diario de ventas hasta la fecha de emisión.
5	ZFDPS	SAP / L6P	ALL CUSTOMER	ZFDPS.xls	Reporte que contiene el Payscore por cliente y total compañía.

5. PROCEDIMIENTO Y REPOSABLES

Representante de Atención al Cliente:

El pasante INCE designado es el responsable de la emitir, armar y divulgar en su localidad, el reporte de KPI's a las personas que requieran la información allí contenida. A continuación se explican los pasos para generar dicho reporte:

Pasos	Descripción
1	Correr la transacción ZFEUPCALC de la caja L6P de SAP para actualizar el Payscore.
2	Descargar los reportes especificados en el apartado de requerimientos y colocarlos en la carpeta de Entradas con su respectivo nombre.
3	Abrir el Archivo MENU.xls de la carpeta KPI's y actualizar los objetivos mensuales de los indicadores en el cuadro Target para el Fiscal Years de la pestaña MENU.
4	Generar el reporte presionando el botón GENERAR REPORTE de la pestaña MENU.

6. CUADROS DEL REPORTE

Cuadros	Descripción
Cuadro de Indicadores	Tabla que contiene los resultados de cada uno de los indicadores de cobranza. Además, este contiene una comparación de estos resultados versus el objetivo mensual de cada uno de ellos.
Detalles de Clientes / Cadenas que Impactaron en el Payscore	Cuadros que contienen los principales clientes y cadenas comerciales que impactaron de forma positiva y negativa el resultado del Ranking de Pago o Payscore. Esta tabla contiene además los motivos del impacto.
Detalles de Clientes / Cadenas que Impactaron en el Past Due	Cuadros que contienen los clientes y las cadenas que contienen el 80% de los documentos vencidos de la cartera y que afectan el resultado del Índice de Morosidad. Este cuadro contiene el monto total de documentos de cobranzas emitido, el monto total vencido, el porcentaje que corresponde el monto vencido, el motivo del vencido y las acciones de cobranzas que se están llevando a cabo para el cobro de la deuda.

7. TIEMPO DE EMISIÓN

El Reporte de KPI's se emite todas las semanas del mes en el momento que sea requerido por la gerencia o con una frecuencia diaria de emisión.

Actualizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 20: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI). Instrucciones.

¿QUÉ ES?

El KPI'S TOOL es una herramienta que permite calcular los indicadores del área de Cobranzas (AR) y Control de Crédito (CC).

PASOS PARA LA GENERACIÓN DEL REPORTE

#	Origen	Reporte	Variante	NOTA	Carpeta Recipiente	Nombre
1	SAP / L6P	ZFEUPCALC	N/A	Colocar 2167 en Company Code y actualizar el mes.	N/A	N/A
2	SAP / L6P	ZFAGING	KPI_AGING 1	N/A	ENTRADAS	ZFAGING.xls
3	SAP / L6P	ZFFLEX	DSO	N/A	ENTRADAS	ZFFLEX DSO.xls
4	SAP / L6P	ZFFLEX	FACT	N/A	ENTRADAS	ZFFLEX DSO PAYSCORE.xls
5	SAP / L6P	ZFFLEX	DAILY KPI HR D	N/A	ENTRADAS	ZFFLEX DAILY.xls
6	SAP / L6P	ZFDPS	ALL CUSTOMER	N/A	ENTRADAS	ZFDPS.xls

2 Generar el reporte presionando el botón GENERAR REPORTE de la pestaña MENU.

ELEMENTOS DE LA PESTAÑA MENU

PARÁMETROS En esta pestaña el usuario de la herramienta deberá colocar el target para el Fiscal Year en cuanto a Past Due, DSO y Payscore.

BOTÓN GENERAR REPORTE Calcula los indicadores KPI's y genera las tablas correspondientes.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 21: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Indicadores de Cobranza (KPI). Menú de Carga.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 22: Manual de Uso de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status).

Procter&Gamble

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Fecha de Actualización:	PROCESO PARA GENERAR REPORTE ORDER STATUS	Fecha de Revisión:

INDICE

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA
4. REQUERIMIENTOS
5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES
6. CUADROS DEL REPORTE
7. TIEMPOS DE EMISIÓN

1. PROPOSITO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben seguir para generar el Reporte de Order Status el cual contiene el estado de las distintas órdenes de pedido que han ingresado al sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las órdenes ingresadas al sistema. El Coordinador de DSS es el responsable de elaborar y divulgar dicho archivo a las personas que requieran la información allí contenida.

3. ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Estructura del Order Status	
Archivo / Carpeta	Descripción
Carpeta Order Status	Carpeta que contiene todos los archivos y carpetas de la herramienta.
Carpeta Requerimientos	<p>Carpeta en la cual se deben colocar los distintos reportes y archivos necesarios para la elaboración de los reportes, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte ZVCO • Reporte ZCCR • Reporte ZEMV • Reporte SO (Source One) • Maestro de Clientes • Tabla de Fechas Requeridas de Despacho • Tabla de Turnos y Horas de Carga
Carpeta Base de Datos	Carpeta que contiene un archivo de Microsoft Excel 2007 donde se compila y organiza la información de los distintos reportes ubicados en la Carpeta Requerimientos para la elaboración de los reportes Order Status y No Corridas
Carpeta Tablas	<p>Carpeta que contiene tres archivos de Microsoft Excel 2007 correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Tabla del Shipment + DSS</u>: Hoja de cálculo formulada para la creación de la tabla del reporte Shipment + DSS. ✓ <u>Tablas del ZCCR</u>: Hoja de cálculo formulada para la actualización de las tablas del reporte Cut Case Venezuela. ✓ <u>Tablas del ZVCO</u>: Hoja de cálculo que contiene las tablas dinámicas de los reportes Order Status y No Corridas.
Carpeta Reportes	Carpeta donde se depositan los cuatro reportes generados por las macro.
Formato	Carpeta donde se guardan automáticamente una compilación de las distintas tablas de cada reporte en un archivo de Microsoft Excel 2007.
Archivo Macro	Archivo en formato XLSM que contiene las distintas macro programadas y la interfaz diseñada para la interacción con el usuario.

4. REQUERIMIENTOS

#	Reportes	Caja / Transacción u Origen	Nombre para Guardar	Carpeta destino	Descripción
1	ZVCO	Caja L6P / Transacción ZVCO/variante BP1387	ZVCO DETALLADO.xls	REQUERIMIENTOS	Contiene todas las órdenes que ingresaron al sistema y no han sido facturadas.
2	ZEMV	Caja L6P / Transacción ZEMV/variante BP1387	ZEMV.xls	REQUERIMIENTOS	Contiene la cantidad de cajas embarcadas en el día.

#	Reportes	Caja / Transacción u Origen	Nombre para Guardar	Carpeta destino	Descripción
3	ZCCR	Caja L6P / Transacción ZCCR/variante BP1387	ZCCR.xls	REQUERIMIENTOS	Contiene la cantidad de cajas cortadas por orden ingresada.
4	SO (Source One)	Source One/Reporte Ssh+dss	SO.csv	REQUERIMIENTOS	Reporte que contiene los objetivos mensuales de despacho de cajas.
5	FECHAS CORREGIDAS	Coordinador de DSS	FECHAS CORREGIDAS.xlsx	REQUERIMIENTOS	Fechas de despacho corregidas por los CSR.
6	Maestro de Clientes	Analista de Master Data	MAESTRO.xlsx	REQUERIMIENTOS	Reporte que contiene la Data Maestra de Clientes
7	Turnos y Horas de Carga	Transporte	TURNOS Y HORAS DE CARGA.xlsx	REQUERIMIENTOS	Reporte que contiene los Turnos y Horas de Carga.

5. PROCEDIMIENTO Y REPOSABLES

El Coordinador de DSS es el responsable de la emitir, armar y divulgar en su localidad, el reporte de Order Status a las personas que requieran la información allí contenida. A continuación se explican los pasos para generar dicho reporte:

- 1) Descargar los distintos reportes provenientes de SAP según las especificaciones del apartado REQUERIMIENTOS y colocarlos en la carpeta REQUERIMIENTOS de la herramienta.
- 2) Actualizar las bases de datos correspondientes a las FECHAS CORREGIDAS, el Maestro de Clientes y los Turnos y Horas de Carga. Colocarlas en la carpeta REQUERIMIENTOS de la herramienta.
- 3) Abrir el archivo MACRO ubicado en la carpeta ORDER STATUS y presionar los botones según el siguiente orden.

#	BOTONES	PROCESO	FUNCIONES	DESCRIPCIÓN
1	LIMPIAR Y ACTUALIZAR	LIMPIAR Y CORREGIR	LIMPIAR	Genera archivos limpios para los reportes y el formato resumido. También limpia los campos del reporte SH+DSS.
			CORREGIR ZVCO	Reacomoda las columnas del ZVCO, elimina las órdenes con status 99 y 50, y genera el archivo ZVCO CORREGIDO.
			CORREGIR ZCCR	Reacomoda las columnas del ZCCR, crea una nueva columna con las SU cortadas, borra las cajas de días anteriores y con razones de rechazo distintas a las consideradas. También genera el archivo ZCCR CORREGIDO.
		ACTUALIZAR	ACTUALIZAR BASE DE DATOS	Actualiza el archivo ZVCO CORREGIDO con las nuevas fechas corregidas emitidas por los CSR y genera el archivo BASE DE DATOS DEL ZVCO.
			ACTUALIZAR TABLAS DEL ZVCO	Actualiza el archivo TABLAS DEL ZVCO con la nueva información de la BASE DE DATOS DEL ZVCO.
			ACTUALIZAR TABLAS DEL ZCCR	Actualiza el archivo TABLAS DEL ZCCR con la nueva información del ZCCR CORREGIDO.
	ACTUALIZAR TABLA DEL SH+DSS		Actualiza el archivo TABLA DEL SH+DSS a partir del ZVCO, ZEMV y el archivo descargado de Source One.	
2	GENERAR	GENERAR	GENERAR REPORTES	Genera los archivos Cut_Case_Vzla, No_Corridas, Order_Status, Shipment +DSS_New en la carpeta REPORTES.
			GENERAR RESUMEN	Genera el archivo FORMATO RESUMIDO en la carpeta FORMATO, el cual es un compendio de las tablas que lleva el mail.

6. CUADROS DEL REPORTE

Reporte	Cuadros	Descripción
Shipment +DSS	SH+DSS	Tabla que muestra la cantidad de cajas embarcadas hasta la hora de emisión del reporte, la cantidad de cajas corridas, la cantidad de cajas con plan asignado, la cantidad de cajas que no han corrido por el proceso de asignación de inventario y la comparación de estas cantidades con respecto al objetivo mensual de despacho.
Order Status	SU's Ingresadas Hoy Hasta la Elaboración del Reporte	Cantidad de cajas por centro de distribución que ingresaron al sistema en el día de emisión del reporte.
	Split Corridas por SITE	Cantidad de cajas por centro de distribución a las cuales se les asigno inventario
	Total Venezuela	Cantidad de cajas (ordenadas y con inventario asignado) que corrieron por el proceso de asignación de inventario, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario y que fueron retenidas por control de crédito.

Reporte	Cuadros	Descripción
Order Status	BDC	Cantidad de cajas (ordenadas y con inventario asignado) que corrieron por el proceso de asignación de inventario, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario y que fueron retenidas por control de crédito. Para el centro de distribución de Barquisimeto.
	CLOVER	Cantidad de cajas (ordenadas y con inventario asignado) que corrieron por el proceso de asignación de inventario, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario y que fueron retenidas por control de crédito. Para el centro de distribución de Valencia.
	WELLA	Cantidad de cajas (ordenadas y con inventario asignado) que corrieron por el proceso de asignación de inventario, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario y que fueron retenidas por control de crédito. Para los productos Wella.
	FECHAS DE ENTREGA	Fechas de entrega de las órdenes que corrieron por el proceso de asignación de inventario, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario y de las órdenes que fueron retenidas por análisis de crédito.
No Corridas	No Corridas	Tabla que muestra cantidad de cajas que no corrieron por el proceso de asignación de inventario con los motivos o estatus detallados.
	Detalle por Cliente	Tabla que muestra la cantidad de cajas por cliente, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario.
	Vol No Corrido por SKU	Tabla que muestra la cantidad de cajas por producto, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario.
	No Corrido por Categoría	Tabla que muestra la cantidad de cajas por categoría de producto, que no corrieron por el proceso de asignación de inventario.
Cut Case Venezuela	Conciliación de Cortes Generados Hoy	Cantidad de cajas a las cuales no se les asigno inventario en el día de la emisión del reporte.
	Cajas Cortadas por Categoría	Cantidad de cajas por categoría a las cuales no se les asigno inventario.
	Tabla Total de Cajas Cortadas	Tabla con el total de cajas a las cuales no se les asigno inventario.

7. TIEMPO DE EMISIÓN

El Reporte de Order Status debe ser elaborado una vez al día, después de la última corrida del DSS.

Actualizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 23: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Instrucciones.

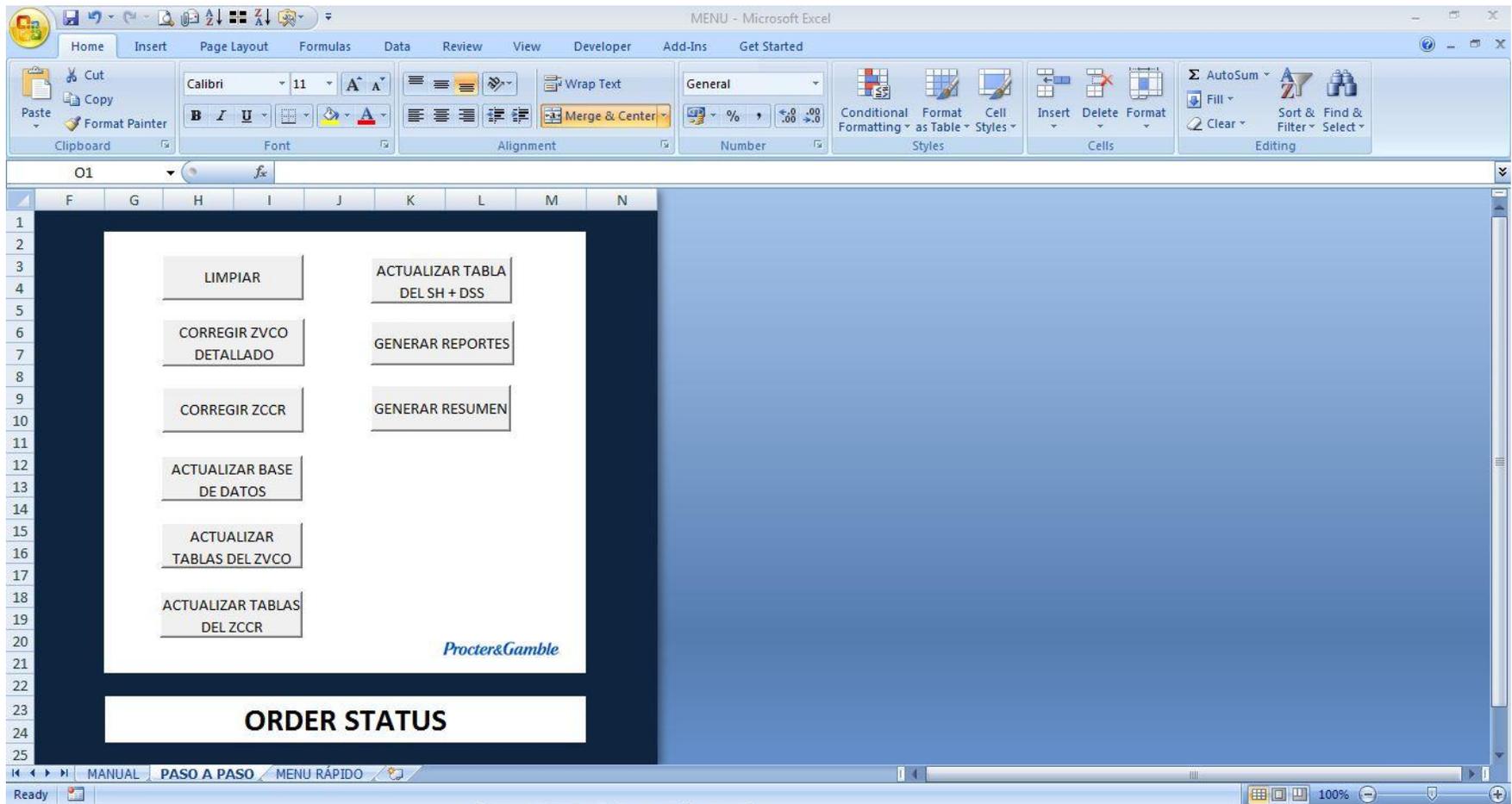
Order Status

REQUERIMIENTOS		
	ZVCO	Todos estos archivos deben estar actualizados en la carpeta REQUERIMIENTOS, es decir, se deben copiar los archivos nuevos de SAP y reemplazar los archivos anteriores por estos
	ZEMV	
	ZCCR	
	SO (Source One)	
	FECHAS	

BOTONES	MENÚ RÁPIDO		PASO A PASO	DESCRIPCIÓN
	LIMPIAR Y ACTUALIZAR	LIMPIAR Y CORREGIR		
			LIMPIAR	Genera archivos limpios para los reportes y el formato resumido. También limpia los campos del reporte SH+DSS
			CORREGIR ZVCO	Reacomoda las columnas del ZVCO, elimina las órdenes con status 99 y 50, y genera el archivo ZVCO CORREGIDO
			CORREGIR ZCCR	Reacomoda las columnas del ZCCR, crea una nueva columna con las SU cortadas, borra las cajas de días anteriores y con razones de rechazo distintas a las consideradas. También genera el archivo ZCCR CORREGIDO
			ACTUALIZAR BASE DE DATOS	Actualiza el archivo ZVCO CORREGIDO con las nuevas fechas corregidas emitidas por los CSR y genera el archivo BASE DE DATOS DEL ZVCO
		ACTUALIZAR	ACTUALIZAR TABLAS DEL ZVCO	Actualiza el archivo TABLAS DEL ZVCO con la nueva información de la BASE DE DATOS DEL ZVCO
			ACTUALIZAR TABLAS DEL ZCCR	Actualiza el archivo TABLAS DEL ZCCR con la nueva información del ZCCR CORREGIDO
			ACTUALIZAR TABLA DEL SH+DSS	Actualiza el archivo TABLA DEL SH+DSS a partir del ZVCO, ZEMV y el archivo descargado de Source One
	GENERAR	GENERAR	GENERAR REPORTES	Genera los archivos Cut_Case_Vzla, No_Corridas, Order_Status, Shipment +DSS_New en la carpeta REPORTES
			GENERAR RESUMEN	Genera el archivo FORMATO RESUMIDO en la carpeta FORMATO, el cual es un compendio de las tablas que lleva el mail

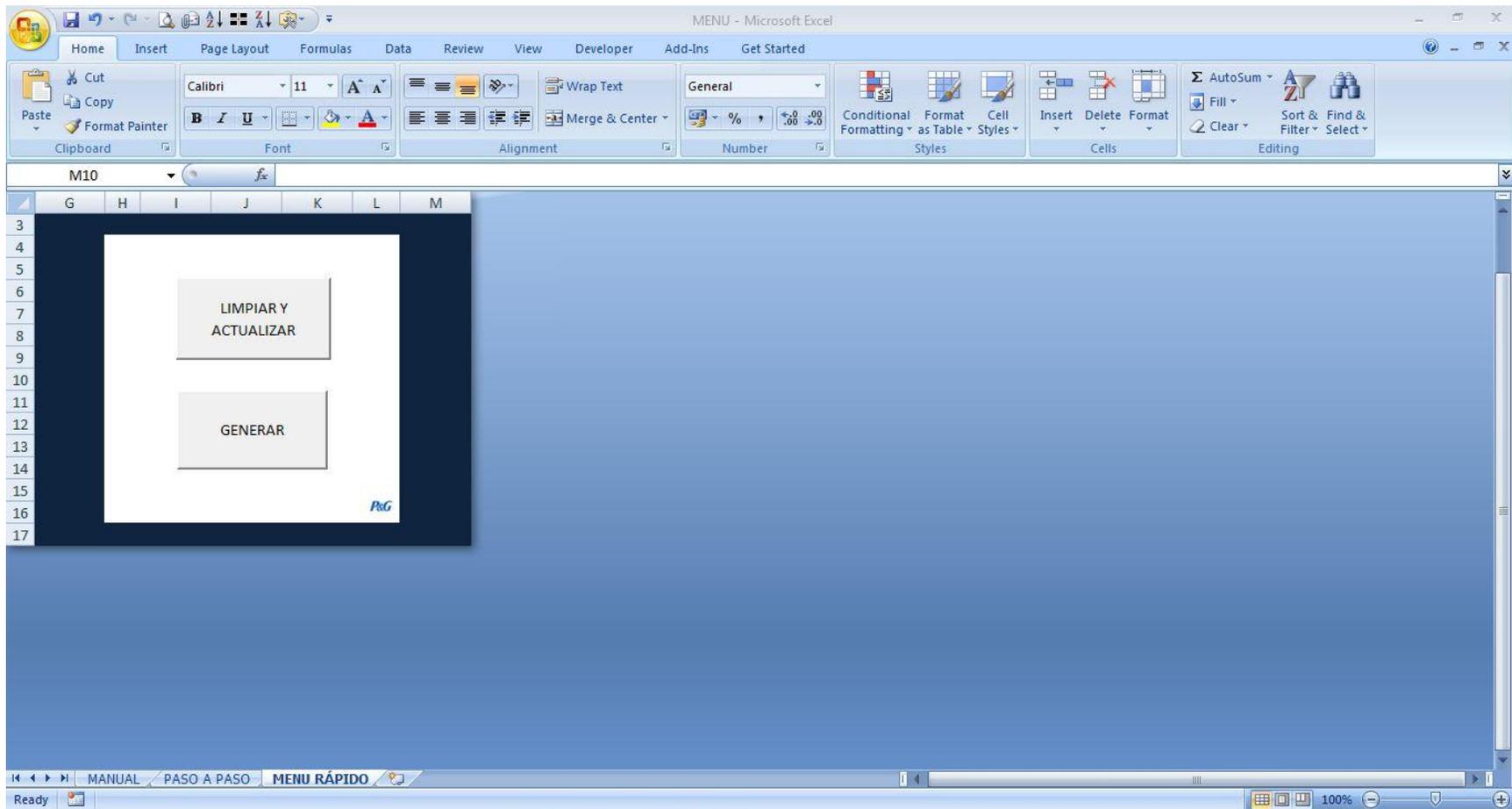
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 24: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Menú de Ejecución.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 25: Interfaz de la Herramienta Generadora del Reporte de Estatus de las Órdenes (Order Status). Menú de Ejecución Rápida.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 26: Formato Utilizado para la Toma de Tiempos.

<i>Procter&Gamble</i>			
PROCESO A MEDIR:			
Responsable:			
Día	Fecha	Hora de inicio	Hora de culminación
Martes	18/12/12		
Miércoles	19/12/12		
Jueves	20/12/12		
Viernes	21/12/12		

Fuente: Elaboración propia.