



[Colocar aquí el logo de la empresa que requiere la necesidad] *Si es para la misma empresa que brinda el servicio, solo dejar el logo de la izquierda.

Expediente de cobranza

Acuerdo de Proyecto

Preparado por:

Carla Canedo Abuapara

Sergio Salazar Gastelo

Fecha de Creación:

14/03/2022

Versión del documento:

1

Resumen Ejecutivo

Las necesidades del área de Finanzas de Ferreyros respecto al tratamiento de la documentación que sustenta el proceso de Cobranza en la organización han crecido sustancialmente. Esto se debe en parte al trabajo manual que implica la **gestión de los documentos** para enviar a los clientes de manera física y virtual (impresiones, compaginaciones, armado de expedientes y la gestión logística alrededor). Existe una gran necesidad de la organización y de los clientes de simplificar y orientar el proceso hacia un flujo de trabajo más eficiente y digital.

En este contexto se propone el Gestor Documental Corporativo como la plataforma que le permita a la organización gestionar estos expedientes de manera digital de tal manera que permita un proceso más fluido y rápido, reducir los tiempos de gestión del expediente de cobranza, automatizar las tareas relacionadas con la recolección de la información y finalmente conseguir eficiencias significativas en el proceso de cobranza en su conjunto.

Antecedentes

Los procesos manuales alrededor de la gestión de los documentos de cobranza presentan oportunidades de mejora muy tangibles que permitan disminuir la necesidad de reprocesos, mejorar los indicadores relacionados con las entregas a tiempo a los clientes y mejorar en su conjunto el servicio de cobranza al interno de la organización.

Actualmente se utiliza una combinación de Google Drive y correo electrónico de varios usuarios, para la recolección de los documentos que forman parte del expediente de cobranza, ya sea aquellos que vienen directamente del proceso de facturación, como aquellos que se generan en las áreas relacionadas con la operación. Los documentos son manualmente compilados y ordenados para su envío a los clientes por mail o impresión física, de tal forma que puedan ser ubicados posteriormente para el envío de forma manual hacia el cliente. Así también es importante mencionar que el seguimiento y gestión actualmente es manual (a través de una hoja de cálculo) por lo que dicha tarea también conlleva oportunidades de mejora a través de la automatización del flujo de trabajo documental.

Objetivos

Alineamiento con objetivos estratégicos

El proyecto contribuye en los siguientes objetivos estratégicos de la siguiente manera:

- Procesos de clase mundial, permitirá el uso de una solución compartida entre las áreas de atención a clientes, logística, facturación y cobranzas.
- Impactos positivos, permitirán reducir el tiempo de gestión.
- Reducción de tiempos muertos por actividades manuales.

- Creación de un solo repositorio para toda la documentación sustentatoria de cada factura.
- Disponibilidad inmediata de los documentos digitales para los roles que intervienen en el proceso de cobranzas.
- Aseguramiento de la infraestructura asociada a la plataforma.
- Ahorro en uso de papel y materiales asociados a la impresión de documentos que en origen son digitales.
- Sinergia con las áreas relacionadas al proceso de atención a clientes, facturación, e incluso auditoría.

Objetivos específicos

- Optimizar recursos y procesos en la gestión de cobranza.
- Efectivizar la gestión de los documentos asociados al expediente de cobranza como las facturas, las órdenes de compra, las guías de remisión y otros documentos de sustento generados en las operaciones.
- Eliminación de actividades manuales.
- Reducción de interacción entre los usuarios que participan en el proceso.
- Envío ágil a los clientes, de las facturas y sus sustentos correspondientes.
- Ahorro en los días de cuentas por cobrar, en los días de ciclo de caja de Ferreyros S.A., en costo financiero y en las necesidades de capital de trabajo.

Descripción de la solución

La propuesta incluye utilizar la plataforma de gestión documental corporativa basada en Alfresco Community, desplegada ya en productivo y sobre la que se implementaría la solución del expediente de cobranzas para el almacenamiento y la gestión de la documentación, ofreciendo varias funcionalidades que se detallan más adelante. Tal y como se aprecia en la figura 1, el Gestor Documental se coloca en el centro del proceso tanto para la recolección de manera automática de la documentación proveniente de las áreas de Facturación, las guías de remisión provenientes de las áreas de Transporte o Despacho, las Órdenes de Compra y sustentos adicionales y que formen parte del expediente de cobranza.

El Gestor Documental crea, mantiene y administra files digitales de cobranza por cada una de las facturas generadas, identificándose por el número del comprobante sunat, almacenadas en expedientes digitales. De la misma forma, y asociado al expediente, se almacena información complementaria de la factura que indica entre otros datos, el estado actual del proceso y la semaforización (en función de los datos de metadata), además de custodiar los documentos almacenados dentro de dicho expediente.

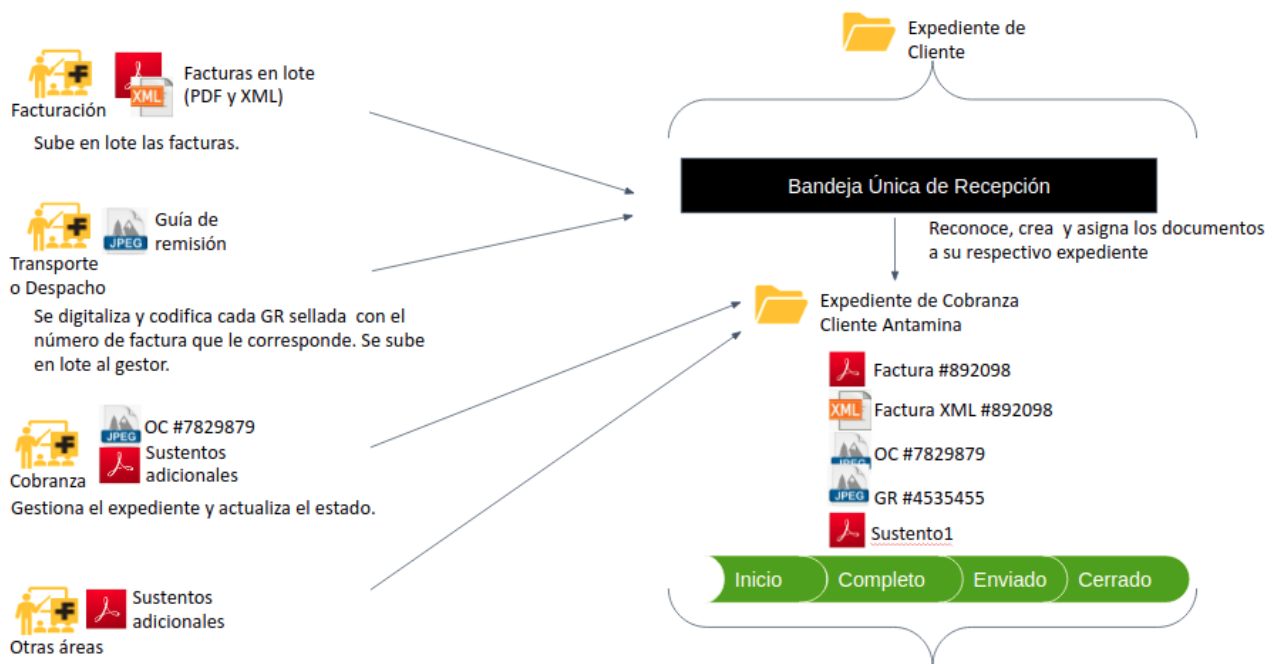


Figura 1. Esquema general de la solución

A continuación el detalle de la funcionalidad que cubrirá la solución:

Item	Funcionalidad	Descripción
1	Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata. UST-0004 - Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata.	Custodia de los documentos asociados a cada factura, incluyendo la metadata, los estados y la semaforización. El sistema debe ser capaz de almacenar los documentos que corresponden a un coprobante de pago (XML, PDF, y CDR) en una carpeta identificada con el número de la factura. Adicionalmente cada expediente debe ser capaz de almacenar e identificar otros documentos anexos como guías de remisión, órdenes de compra, notas de crédito o sustentos diversos que permitan identificar al expediente si está completo o no, de acuerdo a un catálogo de documentos anexos por cliente o agrupación de estos. El sistema debe permitir que los archivos que se suban de forma manual o automática a la bandeja única de

		entrada, se anexen de manera automática al expediente de comprobante de pago que le corresponda.
2	Integración con reporte de facturación de SAP. UST-0003-Integración con reporte de facturación de SAP	Importación de reporte de facturación de SAP hacia el gestor documental a través de un proceso automático de subida del archivo de carga (excel o csv) a la Bandeja Única de Recepción de documentos. Este archivo debe poderse obtener de un mecanismo de integración proporcionado por SAP ya sea a través de un servicio REST Api u obtenido de una carpeta vía SFTP. La información de este archivo es procesada para que el sistema de forma automática cree o actualice los expedientes de factura por cada registro y asocie la metadata extraída de este a cada expediente creado. La jerarquía de creación de expedientes incluye al cliente como padre y la lista de comprobantes que le corresponde, como hijos.
3	Descarga y anexo automático de factura desde SOVOS y Sunat (XML y PDF) UST-0005 - Descarga y anexo automático de factura desde SOVOS y Sunat (XML y PDF)	Módulo de descarga de documentos desde SOVOS y Sunat y anexo automático al expediente que le corresponda (facturas y boletas en formato XML y PDF, archivos CDR desde Sunat)
4	Seguimiento de estados de cada uno de los expedientes. UST-0004 - Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata.	Asignación de estados de acuerdo a información de metadata asociada a los expedientes, con identificación visual por colores. La lógica de asignación de estados incluye los tipos de documentos que contiene el expediente, información de metadata y el catálogo de clientes y sus agrupamientos y acciones que se llevan a cabo sobre el expediente, como el envío del mismo por correo al cliente. Catálogo de Clientes saber cuando considerar un expediente completo Tener la definición de documentos requeridos a nivel de cliente, si esta definición varía afectar a los documentos excepto los siguientes (pagado anulado o dado de baja)

5	Archivo automático de anexos identificados con los parámetros establecidos. UST-0004 - Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata.	A través de la bandeja única de recepción de documentos, el sistema reconoce por el nombre (archivos PDF) o por el contenido (archivos PDF y XML) a que expediente de cobranza le pertenece cada documento y lo anexa correctamente en su carpeta o expediente determinado. Lógica configurable de procesamiento de documentos , por el momento se debe identificar el nombre del archivo para los pdf, los archivos xml si deben poder identificarse por el contenido
6	Buzón de recepción de documentos por email. UST-0008 - Buzón de recepción de documentos por email.	Módulo de recepción y reconocimiento de documentos vía correo electrónico que permita recepcionar los documentos adjuntos y anexarlos de manera automática al expediente que le corresponde. Recibir los correos y ver donde almacenarlos y enviarlos a la bandeja única de entrada 1.- IMAP conectarse al correo, validar los correos y descargar el adjunto del correo para enviarlo a la bandeja única de entrada 2.- MAILGAMP, SENDGRID
7	Asignación de estados de forma manual o automática de acuerdo a reglas asociadas a campos de metadata. UST-0004 - Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata.	Seguimiento y validación de estados del expediente en función de la información almacenada en los campos de metadata relacionados con el expediente.
8	Semaforización de expedientes en función de la metadata. UST-0006 - Semaforización y Envío por Email	Con asignación de colores, visualización, filtros y búsquedas. Logica de javascript para el semáforo en Alfresco

9	Reportes y búsquedas de acuerdo a campos de metadata. UST-0004 - Gestión de los expedientes de cobranza asociados a cada factura y su metadata.	Con exportación a excel de la información de los campos de metadata asociados al expediente. appconfiguration
10	Envío masivo por email UST-0006 - Semaforización y Envío por Email	Envío de documentos anexados al expediente por email de forma automática o manual al cliente de acuerdo al estado del expediente (sustento de venta), la especificación de documentos obligatorios por cada cliente o agrupamiento y fechas programadas en el maestro o catálogo de clientes. Adjuntos con cambios de estado en sustento de venta Crear un batchero debería trabajar según fechas programadas por cliente
11	Carga Inicial UST-0007 – Carga Inicial	Debe haber una carga inicial se debe utilizar una cola para el procesamiento Gestor de colas en alfresco redis y gestor de colas sidekiq Expediente de Cobranzas Soltrak Ferreyros y Unimaq

Organizativo

El área de Cobranzas, las áreas de Facturación, Despacho y otras áreas anexas al proceso de recolección de documentación asociada a la cobranza de facturas.

Los roles involucrados en el despliegue son los siguientes:

- Ejecutivo de cobranzas
- Responsable del proceso
- Ejecutivo de despacho

Operacional:

Inicialmente se trabajará el nuevo proceso con el CDR, que corresponde a más del 80% de la facturación de la oficina de Lima.

Más adelante, se evaluará el despliegue de la plataforma a nivel nacional.

Información

- Metadata específica asociada al expediente de cobranzas.
- Reconocimiento automático de los principales documentos que forman parte del expediente: facturas, guías de remisión y órdenes de compra.

Aplicaciones

Se mantienen los componentes que forman parte de la solución:

- Front End basado en web y con diseño “responsive”.
- Back end basado en la versión Community de Alfresco 6.

Factores críticos de éxito / Riesgos

FCE:

- Mantener la solución simple y flexible: **(explicar)**
 - Modelo general de la solución.
 - Metadata común para el uso de todas las compañías.
 - Validaciones y reglas de negocio comunes.
 - Un repositorio común, cada compañía en su espacio de trabajo.
 - Modelo común, dejando las personalizaciones para una segunda etapa.
- Asegurar la participación de las personas claves del proceso:
 - Entrega de documentación a tiempo.
 - Reuniones de relevamiento completas en el tiempo del proyecto asignado al análisis y definición de metadata.
 - Reuniones de validación o aprobación de avances o “mockups”.

Riesgos:

- Retraso por disponibilidad, los usuarios (interesados del proyecto), no estén disponibles en las fechas programadas según el cronograma del proyecto.
- Variación del alcance, por parte de entidad regulatoria, a través de nuevas normas.
- Rotación del personal, personal contratado abandone el proyecto antes que finalice el servicio.
- Falta de experiencia del personal, personal involucrado con poco conocimiento pleno de los procesos e información de la empresa.
- Uso de plataforma Alfresco sin soporte formal del fabricante.
- Plazo definido insuficiente debido a la disponibilidad de los participantes u otros.
- Baja adopción de la solución.

Supuestos y Restricciones

- No exceder del presupuesto asignado, sin considerar las solicitudes de cambio.
- No exceder el cronograma, sin considerar las solicitudes de cambio.
- Recursos asignados en las fechas programadas de acuerdo con la demanda del proyecto.
- Disponibilidad del Jefe de Proyectos y consultores a partir del **XXXX (fecha del inicio del proyecto)**.
- Cualquier requerimiento distinto a lo establecido en el alcance inicial será gestionado mediante una solicitud de cambio.
- No se integra con SAP o con el ERP o con algún otro sistema externo.
- Disponibilidad del acceso a la cuenta de correo corporativa para activar la integración con el email corporativo.

Entregables

La lista de entregables a generar por el proyecto son los siguientes:

Lista de entregables a generar por el proyecto

Preparación:

- One Page Aprobado
- ADP del proyecto

Construcción:

- Adecuación de metadata
- Reconocimiento de tipos documentales básicos del expediente de cobranzas

Despliegue:

- Acceso a la plataforma a través de internet.

Aprovechamiento:

- Uso de la plataforma desde provincias y oficinas.

Fuera del Alcance

- Reconocimiento automático a tipos documentales no contemplados en el alcance de este proyecto.
- Metadata no relacionada al expediente de cobranza o a tipos documentales no contemplados en el alcance.
- Alertas no relacionadas al expediente de cobranza.
- Dashboards o gráficos de indicadores.
- Reconocimiento del texto contenido en una foto o documento escaneado (OCR).

Acuerdo de Proyecto

Página 8

- Cualquier cambio adicional al indicado líneas arriba.

Equipo de trabajo

Se debe definir lo siguiente:

Comité patrocinador o sponsor:

Interesados:

Comité de gerencia del proyecto: Alberto García

Equipo del proyecto: Carla Canedo

Sergio Salazar

Presupuesto

Firmas

Las personas indicadas firman en señal de aprobación del alcance, costos y tiempos de este proyecto.

[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]
Nombre del Sponsor: Angélica Paiva Gerente de División Administración y Finanzas FERREYROS S.A.	Nombre de Subgerente /Broker Gerardo Malpartida Subgerente Soluciones TPI	Nombre de Líder de Negocio:	Alberto García Orams Gerente Corporativo TPI