

# Súper Kompras y La Costeña



## CASO DE NEGOCIO EN ALINEACIÓN Y SINCRONIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN - SYNCFONIA

**Eduardo Núñez Acevedo**  
**Investigación Empresarial**  
**AMECE - GS1 México, Diciembre 2008**

Información obtenida por entrevistas y comunicaciones con: Javier Rodríguez Fajardo (Gerente de Compras), Miriam Camacho Cruz (Analista de Categorías), Ricardo López (Sistemas CEDIS), Fernando Garduño (Logística) y Benito Rodríguez (Gerente de Operaciones) de Tiendas Garcés.

## Introducción

Globalmente, GS1 GDSN ha desarrollado estándares para la alineación y sincronización de información. En México, AMECE es el organismo responsable de la administración de los estándares internacionales del sistema GS1, los cuales son diseñados a partir de mejores prácticas y un enfoque global que facilite su aplicación y adopción.

Los primeros trabajos sobre Alineación de Información en México se presentaron en 1997, donde un análisis en las empresas arrojó como resultado la necesidad de contar con un proceso de apoyo para disminuir los excesivos costos por una administración de categorías extremadamente pesada y laboriosa, así como la homologación de la información de los productos la cual está causando un impacto directo en los procesos: órdenes de compra, entrega y recepción de la mercancía, la facturación, entre otras actividades más.

Con el propósito de ofrecer a la industria una herramienta confiable para realizar procesos de alineación y sincronización de información, AMECE junto con empresas representantes de varios sectores desarrolló el catálogo de productos denominado **SYNCFONIA**.



SYNCFONIA es un repositorio de información que permite almacenar y comunicar datos maestros sobre artículos comerciales, de modo que ésta pueda ser intercambiada íntegramente entre los socios de negocios y que forma parte de los factores de éxito para la experiencia de Tiendas Garcés.

La Sincronización de Datos se refiere a la transferencia electrónica y actualización de la información del artículo comercial, con la mínima intervención humana y bajo prácticas estandarizadas.

### ¿Qué beneficios ofrece?

- Generación de ahorro
- Mejora el tiempo de introducción de los artículos al mercado
- Mejora la administración y confiabilidad de su catálogo
- Publica sus artículos para cualquier parte del mundo
- Elimina el re-ingreso de datos
- Disminuye la duplicidad de datos en los sistemas
- Asegura que los cambios de artículos son comunicados con exactitud a través de la red para los socios de negocio
- Disminuye gastos en tecnología de información al contar con un repositorio único.
- Disminuye horas perdidas por el manejo de discrepancias en facturación.
- Disminuye tiempos de recibo en CeDis y Tiendas debido a errores en captura de datos.
- Puede publicar su información en piezas, cajas o pallets

## PROCESO DE ALINEACIÓN Y SINCRONIZACIÓN DE DATOS EN SÚPER KOMPRAS

### Antecedentes

Tiendas Garcés, es la cadena de preferencia en tiendas de autoservicio entre las familias del Estado de México y Michoacán. Actualmente la cadena opera 33 tiendas y un centro de distribución con más de 10,000m<sup>2</sup>, que las abastece diariamente, garantizando que el cliente que las visita encuentre lo que busca. Las tiendas operan bajo 4 formatos:

- Súper Kompras. Tiendas de autoservicio de entre 2,000 y 4,000 m<sup>2</sup> que ofrecen productos de COMPRA y USO frecuente en el hogar, a clientes prácticos, que gustan de hacer sus compras rápidas y adquiriendo lo necesario para su familia.
- Súper Kompras Micro. Pequeñas tiendas de autoservicio de 500 y 1,000 m<sup>2</sup> que ofrecen productos de COMPRA frecuente en el hogar, en ubicaciones estratégicas y de fácil acceso para agilizar las compras del cliente.
- Acrópolis. Tienda departamental ubicada en el corazón de la Ciudad de Toluca que ofrece moda, perfumería, muebles, artículos para el hogar, juguetes y regalos, en marcas que garantizan calidad.
- Surti-tienda. Tiendas de autoservicio de mayoreo y medio mayoreo, que abastecen a restaurantes, hospitales, comedores industriales, centros de consumo masivo y al pequeño comerciante.

El objetivo de este caso es conocer los beneficios tangibles del uso de Syncfonia con La Costeña. Súper Kompras está interesada en presentar su experiencia acerca del uso de datos logísticos descargados de Syncfonia, los cuales permitieron el cubi cuadro en la entrega de mercancía. En este momento, la cadena tiene implementada la descarga de datos de Syncfonia y tiene publicada información de más de 500 proveedores, en el caso específico de La Costeña se ha descargado el 100% de sus productos.

El universo de productos de La Costeña en Súper Kompras es de 109 productos (códigos activos). Todos los productos y unidades de expedición de La Costeña están identificados con un código GTIN (código de barras). Dentro de la Cadena de suministro, el rol que desarrolla Súper Kompras es de distribuidor y cadena detallista.

Los productos de La Costeña tienen la siguiente participación en Súper Kompras sobre las siguientes categorías:

Categoría	Porcentaje de participación
Vegetales enlatados	16.4%
Chiles en conserva	43.4%
Mayonesa	27.6%
Mermeladas	20.2%
Frijoles procesados	62.6%
Salsa cátsup	14.8%
Salsa botanera	24.4%
Salsa casera	24.7%

### Proceso de extracción de datos del Catalogo electrónico en Tiendas Garcés

El siguiente esquema muestra la forma en cómo se realiza la descarga de datos maestros por parte de Súper Kompras (de esta manera se desarrolló para los productos de La Costeña).

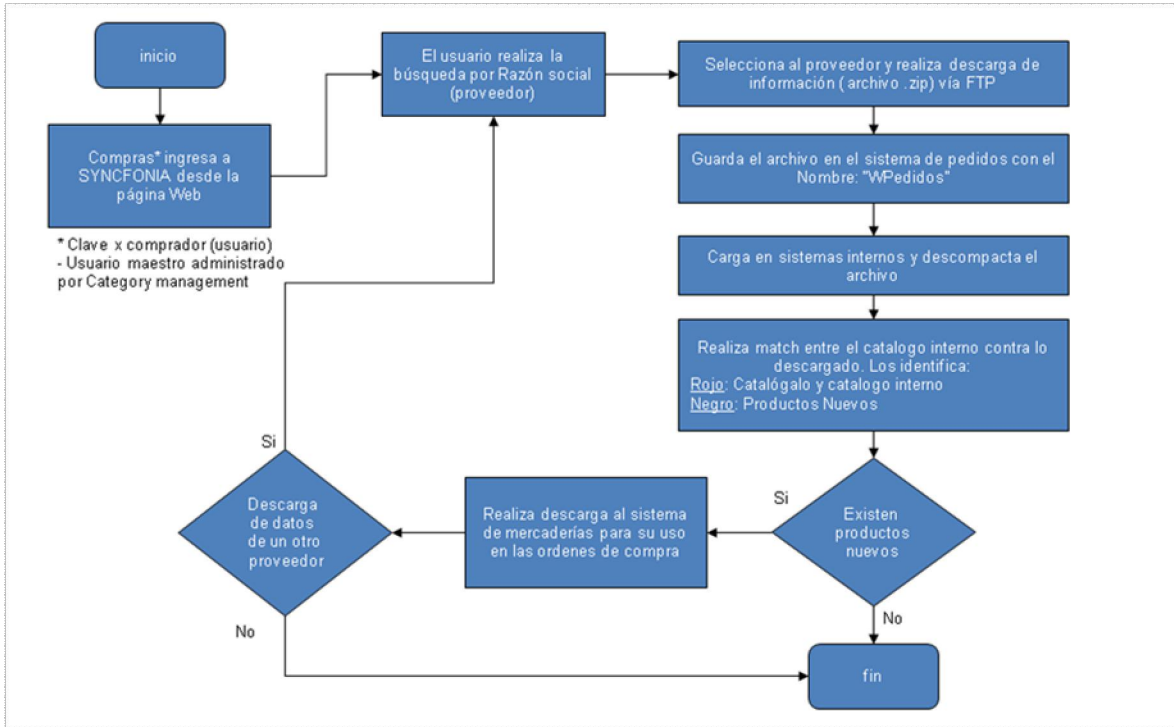
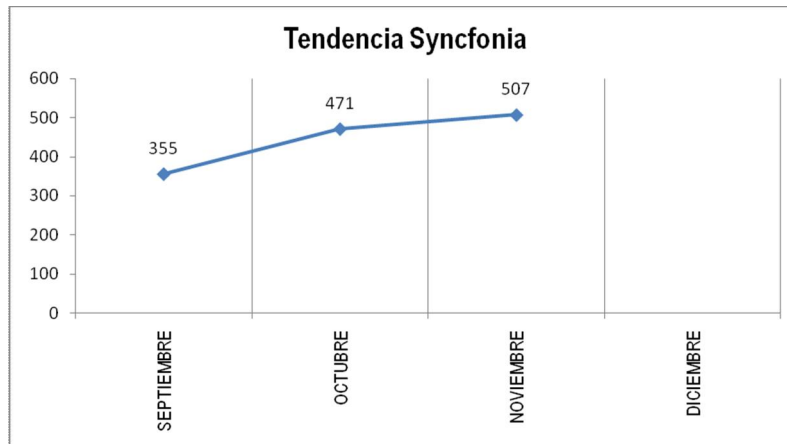


Figura 1. Procedimiento a través del cual se generan los Datos Maestros de los productos

## Preparación y Diseño del Proyecto

Actualmente en Súper Kompras existe una cultura y comunicación interna para alinear y sincronizar la información, la empresa ya venía trabajando en las reuniones del comité del tema en AMECE. El impulso de la Cadena para el uso de Syncfonía aunado a los acuerdos del comité ASI (Alineación y Sincronización de Información), ha motivado a personal de La Costeña para involucrarse en este propósito. Para alcanzar esto, la cadena ha contado con el apoyo y seguimiento del líder de proyecto de AMECE, así como una persona de la asociación que está en las oficinas de Súper Kompras para atender a los proveedores. Otras áreas de la cadena que han estado en comunicación y se han involucrado en este tema son: Sistemas, Logística y Operaciones.

Súper Kompras estableció el objetivo de dar de alta 500 proveedores en Syncfonía. Continuamente el líder de proyecto de la Cadena y la contraparte en AMECE se reúnen para medir y dar seguimiento de acuerdo al plan establecido y la metodología de proyectos.



**Figura 2. Tendencia de Proveedores de Súper Kompras registrados en Syncfonia**

La cadena detallista ha contado con el apoyo y compromiso de la Dirección para este proyecto de Alineación y Sincronización de datos. En las reuniones que se tienen a diario con los distintos proveedores, se revisa la situación de cada uno de ellos en Syncfonia. La empresa es consciente que uno de los mayores beneficios que representa contar con un modelo de Alineación de Datos es tener un mayor y mejor entendimiento con sus proveedores.

Del resultado de estas reuniones, en específico con La Costeña, se negoció que los pedidos generados utilizarán la información de las unidades logísticas de Syncfonia para lograr un cubi cuadro de la mercancía entregada en el CEDIS, es decir se tendrá un aprovechamiento de la capacidad volumétrica de la caja del transporte en base a las características de la unidad de expedición de la mercancía (dimensiones y peso para que cuadre la tarima).

Entre 8 y 10 personas del área de Compras y 3 personas del área de Sistemas de Súper Kompras, han recibido capacitación sobre el tema de Alineación y Sincronización de Datos. En total AMECE ha impartido 3 cursos, el primero en 2007 sobre Catalogo Electrónico, el segundo a mediados de 2008 enfocado a los acuerdos del comité ASI (fases de integración) y el tercero fue la última semana de Noviembre en específico para aclarar dudas de Syncfonia con los compradores.

## Beneficios en el área de Compras

- El tiempo promedio para dar de alta un aproximado de 100 productos de La Costeña en el sistema interno de la cadena era de 5 horas. Ahora con el uso de Syncfonia, el personal de Compras realiza el mismo proceso en 5 minutos.
- En algunas ocasiones, los datos registrados de los productos no coincidían con los especificaciones físicas, lo que producía una serie de errores en los proceso de generación de pedidos y entrega de mercancía. Ahora se tiene la certeza que los datos registrados en Syncfonia han sido comprobados.
- Al no contar con la información y detalle de las unidades de expedición de La Costeña, los pedidos se realizaban a granel y de la misma forma el proveedor entregaba la mercancía en el CEDIS. Ahora, en Syncfonia se tiene la información de las unidades (cajas, camas, pallets) lo que ha simplificado y mejorado el proceso de generación de órdenes de compra así como la recepción de mercancía en el CEDIS como se detallará más adelante.

- Anteriormente el tiempo promedio para generar un pedido al proveedor era de 20 minutos, ya que se tenían que realizar cálculos de acuerdo a las cantidades de las unidades de expedición que se querían solicitar, ahora con la información de los productos y de las unidades de expedición que se extrae de Syncfonía y que se integra al Sistema de Súper Kompras, se reduce el tiempo correspondiente a 5 minutos.
- Súper Kompras aprovecha los ahorros en tiempo en su proceso de compras y ahora el personal está más enfocado a su estrategia de mejorar la relación con La Costeña y los demás proveedores.
- Se aprovecha el sistema de punto de re-orden, para los productos de resurtido regular, La Costeña entra al portal de la cadena y genera sus pedidos, ya no interviene el área de compras.

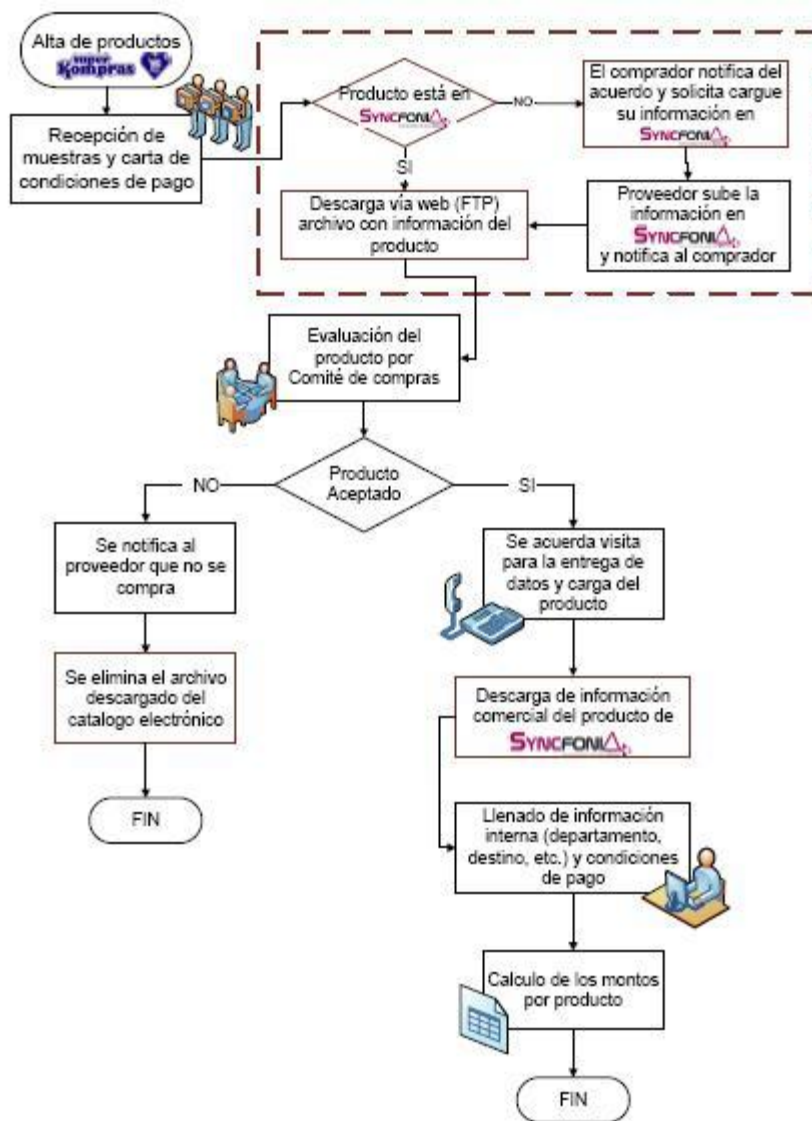


Figura 3. Diagrama del Alta de Productos (Proceso con Syncfonía) en Tiendas Garcés.

## Beneficios en el área de Recepción en el CEDIS

El tiempo promedio para descargar un camión con mercancía de La Costeña anteriormente era de 4 horas con 35 minutos, debido a que los productos eran entregados a granel y/o en pallets combinados, además en el momento se tenía que entarimar la mercancía utilizando 4 personas de parte del proveedor y 1 persona de parte del CEDIS de la cadena. Los pallets eran armados por producto y con las especificaciones del pedido. Al final, una entrega de un tráiler completo producía 24 tarimas. Para la entrega se utilizaban tarimas de diferentes fabricantes, lo que provocaba mayor consumo de tiempo para pasar la mercancía de la tarima del proveedor a la tarima de la cadena.

Las consideraciones del CEDIS para almacenar la mercancía recibida son las siguientes:

- Los productos tipo A (de alta demanda) se van directamente a los racks del CEDIS.
- Los productos tipo B y C (de mediana y baja demanda) son desmontados con los montacargas, se corta la película plástica y se acomodan en los racks, los de baja demanda son llevados a la zona de picking.

Otro de los inconvenientes de este formato de entrega, era que debido al tiempo dedicado para la entrega de mercancía de La Costeña, el andén del CEDIS permanecía ocupado, impidiendo que otros proveedores pudieran entregar su embarque, el equivalente a 2 entregas paradas.

Al finalizar la entrega, se le da entrada al sistema y la mercancía queda disponible para ser surtida a las tiendas. Los pedidos de las tiendas de la cadena que se reciben antes de las 10:00 AM son surtidos ese mismo día. Con la modalidad de entrega de La Costeña, el CEDIS terminaba el proceso después de las 12 del día, por lo que ya no alcanzaban a surtir a sus tiendas ese mismo día, lo que provocaba que se perdiera de 24 a 36 horas de venta.

- Ahora, la mercancía se entrega por especificación de pallet para los productos A,
- Se utilizan solo 45 minutos en el proceso de recepción de mercancía, lo que significa una reducción en tiempo de más del 600%,
- Se requiere de 1 persona por parte de La Costeña para descarga de producto y 1 persona por parte de Súper Kompras, únicamente para supervisar el inicio y final de la descarga.
- La mercancía de La Costeña es surtida a las tiendas el mismo día (en 2 horas) si el pedido llegó antes de las 10:00 AM quedando disponible para su venta al público.
- El área de recepción y los pasillos del CEDIS son liberados rápidamente para facilitar el proceso de surtido a las tiendas.
- El andén del CEDIS se libera pronto, lo que hace posible recibir la mercancía de otros proveedores más temprano y surtir a la tiendas más rápido para quedar disponible para la venta al público.
- Respecto al Cubi Cuadre, ahora La Costeña aprovecha la capacidad volumétrica de la caja del transporte y el CEDIS de Súper Kompras es más eficiente en la recepción de los productos al facilitar la verificación del recibo.
- Los espacios en el CEDIS de la cadena son utilizados de manera eficiente.
- Ahora utilizan tarimas de un mismo fabricante tanto La Costeña como Súper Kompras, lo que permite intercambiar las tarimas y agilizar los tiempos de entrega.
- El promedio del porcentaje de cumplimientos en citas de La Costeña es del 91.22%
- El promedio del porcentaje de entrega de La Costeña es del 98.92%

## Estatus y siguientes pasos

Súper Kompras cuenta con la infraestructura tecnológica que soporta el proceso de Alineación y Sincronización de Datos. El área de Sistemas desarrolló una interface que integra a su Sistema Interno la información del archivo plano que genera Syncfonía y que contiene todos los datos de los productos de un proveedor.

Los procesos en donde Súper Kompras canaliza los datos maestros que obtiene de Syncfonía son principalmente: la orden de compra, las hojas de cambios de precios, la entrega y recepción de mercancía y últimamente en la factura electrónica. Sólo el departamento de Compras puede generar órdenes de compra ya que es el generador de información para el resto de las áreas que conforman la empresa.

La Costeña se encarga de actualizar y dar mantenimiento a toda la información relacionada con sus productos. En cada una de las visitas que realizan los ejecutivos de La Costeña, se informa a Súper Kompras del alta de los nuevos productos. El personal más involucrado con el proceso de Alineación y Sincronización de Datos pertenece a las áreas de Logística, Sistemas, Operaciones y Compras. La cadena se ha apoyado del Servicio de Comprobación de Datos de AMECE para la validación de los datos registrados para todos los productos del fabricante.

El mecanismo predefinido y estructurado para dar mantenimiento a la información de la Empresa radica en la revisión constante del catálogo propio. Las áreas involucradas en la Organización para la obtención y mantenimiento de los Datos Maestros de los productos de los proveedores son compras y sistemas. El área de compras de Súper Kompras considera que el set de datos empleados por SYNCFONIA es suficiente para describir completamente los productos y a su vez poder transmitir de forma eficiente dicha información a sus socios comerciales.

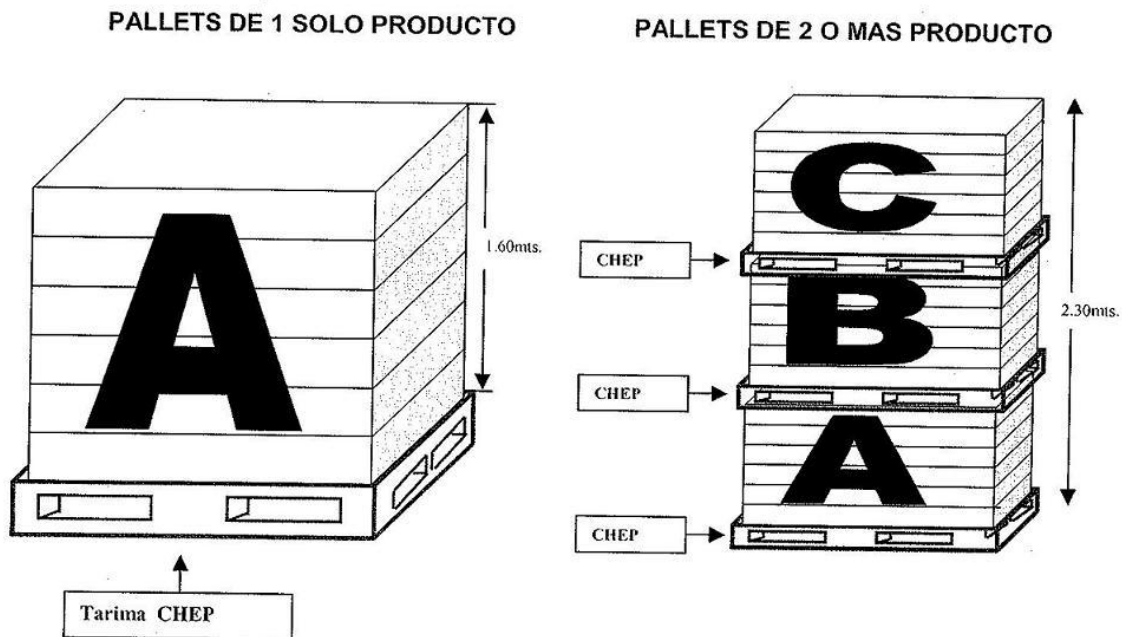


Figura 3. Recomendación de Súper Kompras para el factor de estiba del producto.



## Áreas de oportunidad

- Todos los proveedores de Súper Kompras deben publicar la información de sus productos.
- Estandarizar la descripción de los productos para todos los fabricantes.
- Iniciar con el resto de las fases del proyecto de Sincfonía para tener la información de los artículos de las demás categorías.
- Diseñar e implementar un proceso para la administración de imágenes (generación, envío, alojamiento) el cual puedan utilizar para mejorar su proceso de planogramación.
- Aprovechar el cubi cuadro con los productos de baja rotación enviados del CEDIS de La Costeña para que de la misma forma llegue al CEDIS de Súper Kompras.
- Estibar los pallets de La Costeña de 2 o más productos de acuerdo al factor ABC (los artículos rudos A en la parte inferior y los artículos ligeros C en la parte superior).

## Interrelación hacia otros estándares GS1

Súper Kompras realiza toda la comunicación e intercambio de documentos electrónicos con sus socios comerciales utilizando los estándares GS1 / AMECE como EDI (Intercambio Electrónico de Datos), principalmente con la generación de órdenes de compra, aviso de embarque y aviso de recibo de mercancía; así como está preparado para recibir facturas electrónicas en formato estándar XML con addenda homologada.

Los códigos de los productos comerciales se capturan internamente con la estructura del GTIN 13, tanto para la facturación electrónica que les sirve para la identificación del producto, así como para la generación de las órdenes de compra y el resto de las transacciones. Internamente en Súper Kompras están vinculados los niveles de los artículos comerciales (piezas con empaques), las entregas y las órdenes de compra emplean el código GTIN 14 con La Costeña.

## Conclusiones

El uso de Sincfonía por parte de Súper Kompras y La Costeña ha permitido realizar la negociación para generar pedidos cubi cuadrados, lo cual ha beneficiado a ambas partes. Las aplicaciones del Catálogo Electrónico de SYNCFONIA que serán más empleadas por la empresa son: Consultas de jerarquías de productos y/o árbol de los productos, generación de información, la catalogación de nuevos productos y cambios de precio con los principales proveedores.

Actualmente la compañía utiliza otros estándares GS1 / proyectos AMECE, específicamente la impresión y manejo de Códigos de Barras para la identificación de productos de consumo y de expedición.

Por su parte la AMECE, continuará apoyando a Súper Kompras, y a los proveedores en el proceso de implementación, uso y operación eficiente de SYNCFONIA, con la finalidad de masificar los beneficios que brinda este catálogo electrónico en la comunidad empresarial en el país.