



La Costeña

Productividad en los procesos y relaciones comerciales, con SYNCFONIA

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





Introducción

Globalmente, GS1 GDSN ha desarrollado estándares para la alineación y sincronización de información. En nuestro país, AMECE - GS1 México 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 2001, 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 causaba 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 - GS1 México junto con empresas representantes de varios sectores desarrolló el catálogo de productos denominado:



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 socios de negocio. Esto representa para LA COSTEÑA un factor clave de éxito, ya que permite mejorar de manera importante la calidad de la información contenida en su sistema, así como la intercambiada con sus socios comerciales.

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 la costeña

Antecedentes

Conservas LA COSTEÑA, empresa 100% mexicana con presencia en varios países, tiene más de 85 años proporcionando a las familias alimentos envasados de alta calidad que preservan el buen sabor de la cocina mexicana, facilitando su preparación y que sean de precio bajo para hacerlos accesibles a todos los consumidores.

La visión de LA COSTEÑA es “ser la empresa líder en el mercado nacional de conservas alimenticias y con creciente presencia internacional que, a través de sus productos y servicios proporcione la mayor satisfacción a sus clientes, basándose en el desarrollo de personal altamente calificado y comprometido, así como en el empleo de tecnología de punta para la creación de nuevos productos”.

Entre los principales alimentos envasados de LA COSTEÑA están los chiles serranos y largos en vinagre, puré de tomate y la línea de vegetales, entre otros. LA COSTEÑA, en su totalidad, es una empresa con tecnología de punta que cada año invierte en lo más importante: calidad, sabor y distribución. Sin duda, para México, la marca es sinónimo de orgullo pues está presente en todo el mundo. Trabajando para satisfacer siempre a todos sus consumidores.

Dentro de la Cadena de Abastecimiento, la empresa posee el rol tanto de fabricante, como de distribuidor e Importador de productos. El volumen de unidades de consumo (productos dirigidos al punto de venta) que actualmente maneja LA COSTEÑA es de aproximadamente 700, todos ellos identificados con un código de



barras estándar (GTIN por sus siglas en inglés); mientras que el volumen de unidades logísticas o expedición (para procesos de distribución o almacén) suman alrededor de 385 empaques. El porcentaje de unidades de consumo así como unidades que expedición que están identificados con un GTIN oscila entre 81% y 100% sobre el total de la base de productos.

Desde hace varios años, LA COSTEÑA ha participado de forma activa en las iniciativas y proyectos coordinados por AMECE - GS1 México con el fin de proponer mejores prácticas del comercio electrónico basadas en los estándares GS1, y con una perspectiva de impacto en la Industria en general.

Preparación y Diseño del Proyecto

El paso fundamental para la puesta en marcha del proyecto, en términos operativos, fue conocer específicamente el alcance y procedimiento para implementarlo. Por ello, LA COSTEÑA continuó mejorando su flujo con el que venía trabajando previamente, para el mantenimiento en cuanto a estándares se refiere, en sus procesos, impulsando la coordinación y comunicación con el equipo a través de la retroalimentación a las áreas que requieren tomar decisiones con base a estándares.

Importante ha sido también, para el correcto funcionamiento de los sistemas y procesos, el trabajo hecho durante los últimos años, enfocado a garantizar una correcta alineación de sus datos maestros con la finalidad de capitalizar los beneficios a través de la sincronización de la información con sus socios comerciales, principalmente porque a partir de ello, se detona una gran cantidad de componentes en materia de información al resto de los procesos electrónicos, tales como la orden de compra, la factura electrónica, el aviso de embarque, etc. Bajo esta premisa, la empresa busca aprovechar al máximo la herramienta que desarrolló la AMECE – GS1 México para este fin: **SYNCFONIA**.

Desde el punto de vista estratégico, uno de los aspectos más relevantes para la Compañía en este proyecto ha sido el apoyo directivo, particularmente de la Dirección General y de la Dirección Comercial. LA COSTEÑA cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria a través de su Área de Sistemas que permite monitorear y controlar los procesos internos (Warehouse, ERP). La Gerencia de Administración de Ventas lideró el proyecto y le dio seguimiento al estándar, además La COSTEÑA participa activamente en el Comité de Alineación de AMECE – GS1 México. Por otro lado, los ejecutivos de cuenta del área de Administración de Ventas, están sensibilizados y tienen el conocimiento de la herramienta.

Los objetivos concretos que se persiguen al contar con un modelo de Alineación de Datos son:

- Estandarizar la información de los productos
- Compartir la misma información en todas las áreas involucradas
- Controlar y agilizar los procesos involucrados en las relaciones comerciales.
- Aumento de productividad en los procesos.
- Satisfacer las necesidades de información de los clientes:



3. Administración de Ventas. En esta etapa se hace una revisión general de la información y se transmite al ERP de la empresa.
4. Producción. Presenta el nuevo producto.
5. Administración de Ventas. Asigna el código de barras, cuando ya se tiene el producto físico terminado.

Basado en los datos maestros generados en los procesos internos, el área de Administración de Ventas consolida la información y realiza el proceso de captura en SYNCFONIA, el área de Logística se encarga de validar la calidad de la información para proveer información a los clientes.

El proceso de catalogación en LA COSTEÑA posee un mecanismo flexible para realizar mantenimientos controlados y monitoreados en las diferentes fases del flujo de operación, de tal forma que sólo pueden ser realizados por el personal autorizado y dueño de la información.

Los recursos de la Empresa dedicados al proceso de Alineación y Sincronización de Datos son un administrador del Catálogo Electrónico de Productos, además de dos recursos que participan en el área de Logística involucrados en la generación y mantenimiento de los datos maestros. El diseño del código de barras es proporcionado por una empresa de outsourcing.

El administrador del Catálogo Electrónico lleva a cabo una constante retroalimentación y capacitación hacia las personas que requieren conocer y administrar la información, se apoyó en el Programa Integral de Soporte de la AMECE – GS1 México, asistiendo particularmente a los cursos para el uso del catálogo electrónico de SYNCFONIA.

LA COSTEÑA utiliza una clasificación de categorías de productos ya determinada en el mercado para la Administración de Categorías (Category Management), algunos productos como las aceitunas son separados para integrarlos en otras categorías de especialidades. Esta forma de organizar las categorías les ayuda a revisar el comportamiento del mercado y es utilizada de forma interna para realizar proyecciones de ventas.

Las principales áreas de oportunidad con las que se ha enfrentado la compañía en el proceso de Alineación y Sincronización de Datos son:

- Mejorar las negociaciones con las cadenas detallistas para agilizar el alta de nuevos productos y cambios de precios
- Eliminar procesos manuales en el alta de nuevos productos por parte de algunas cadenas



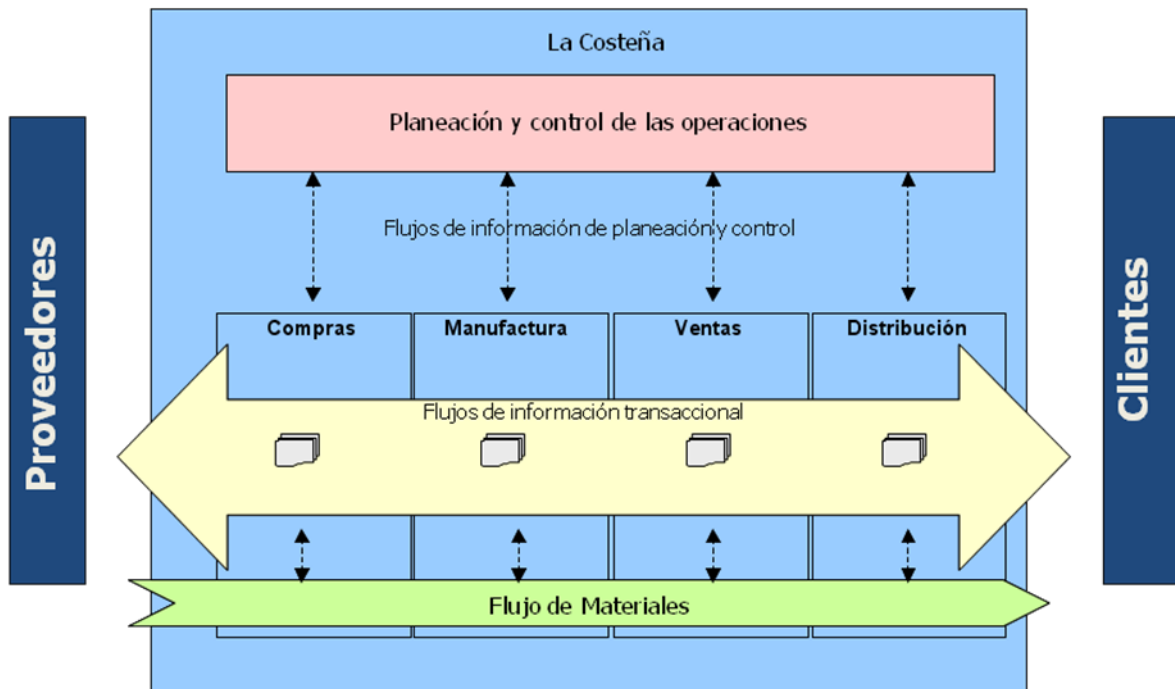


Figura 1. Diagrama que muestra los actores que intervienen en la cadena de suministro.

Así mismo, la empresa considera que existen áreas de oportunidad que se han ido trabajando, y que se enfocan a:

- a) Notificar sobre cambios en el manejo de validaciones y dependencias en SYNCFONIA.
- b) Que AMECE – GS1 México se una entidad neutral y observante entre fabricantes y cadenas.
- c) La empresa cuenta con un proceso para la administración de imágenes (generación, envío, alojamiento) el cual es utilizado por su área de Mercadotecnia para apoyar su planogramación, volumetría y mercadeo.





Beneficios

Beneficios comerciales:

- a) Aumentar los niveles de servicio a los clientes directos permitiendo que los productos cumplan en tiempo y forma con los requisitos de los pedidos.
- b) Satisfacción al cliente en el punto de venta.

Beneficios tecnológicos:

- a) Maximizar los recursos en los sistemas, evitando tiempos muertos o demoras en los procesos a través de las bondades del comercio electrónico.
- b) Asegurar la calidad de la alineación y sincronización de datos evitando errores que demoren los procesos de distribución y venta de los productos.

Beneficios operativos:

- a) Centralización de Datos que benefician en el control de los procesos operativos de transporte, recepción de mercancía, almacenaje, etc.
- b) En cuanto a procesos se refiere, los principales beneficios se han visto reflejados en: transporte, almacenaje, entrega de productos a clientes, facturación electrónica como emisor.

CONCLUSIONES

- La funcionalidad de SYNCFONIA permite a los clientes integrar en sus sistemas de información, en una forma rápida y sencilla, las variables logísticas y descripciones de los productos de LA COSTEÑA.
- Los clientes aprovechan 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
- La generación de las órdenes de compra y facturas son más limpias, con datos alineados y sincronizados, lo que permite disminuir el número de errores y aclaraciones en estos documentos comerciales.
- La administración de categorías, junto con el resto de las variables de los productos ayudan a mejorar el cubi cuadro y la planogramación, lo que ayuda a la recepción de mercancía y el picking en los CEDIS de los clientes.

La Alineación bajo estándares globales es considerada indispensable por la alta dirección de esta Compañía, el aprendizaje y la experiencia para LA COSTEÑA en materia de Alineación y Sincronización de Datos mediante el modelo planteado en México (con base en estándares globales), se traduce en contar con una sensibilización, principalmente del impacto que tiene la calidad de información a lo largo de la cadena de suministro. Y en este sentido el Servicio de Comprobación de Datos (a través de SECODAT) ha ofrecido a la Compañía la posibilidad de ir más allá del proceso de catalogación, dando a sus clientes (internos y externos) la garantía de que los datos están cotejados contra el producto en sí.



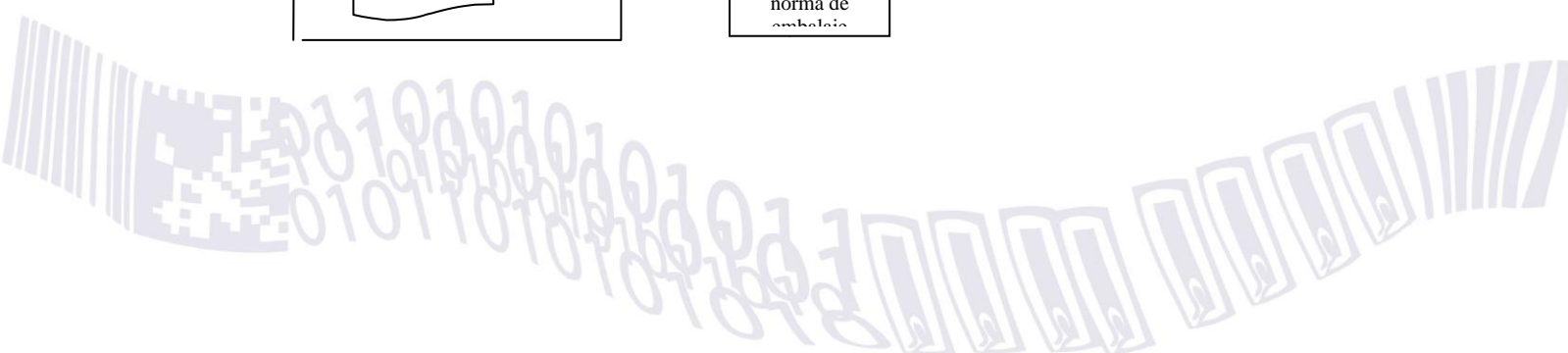
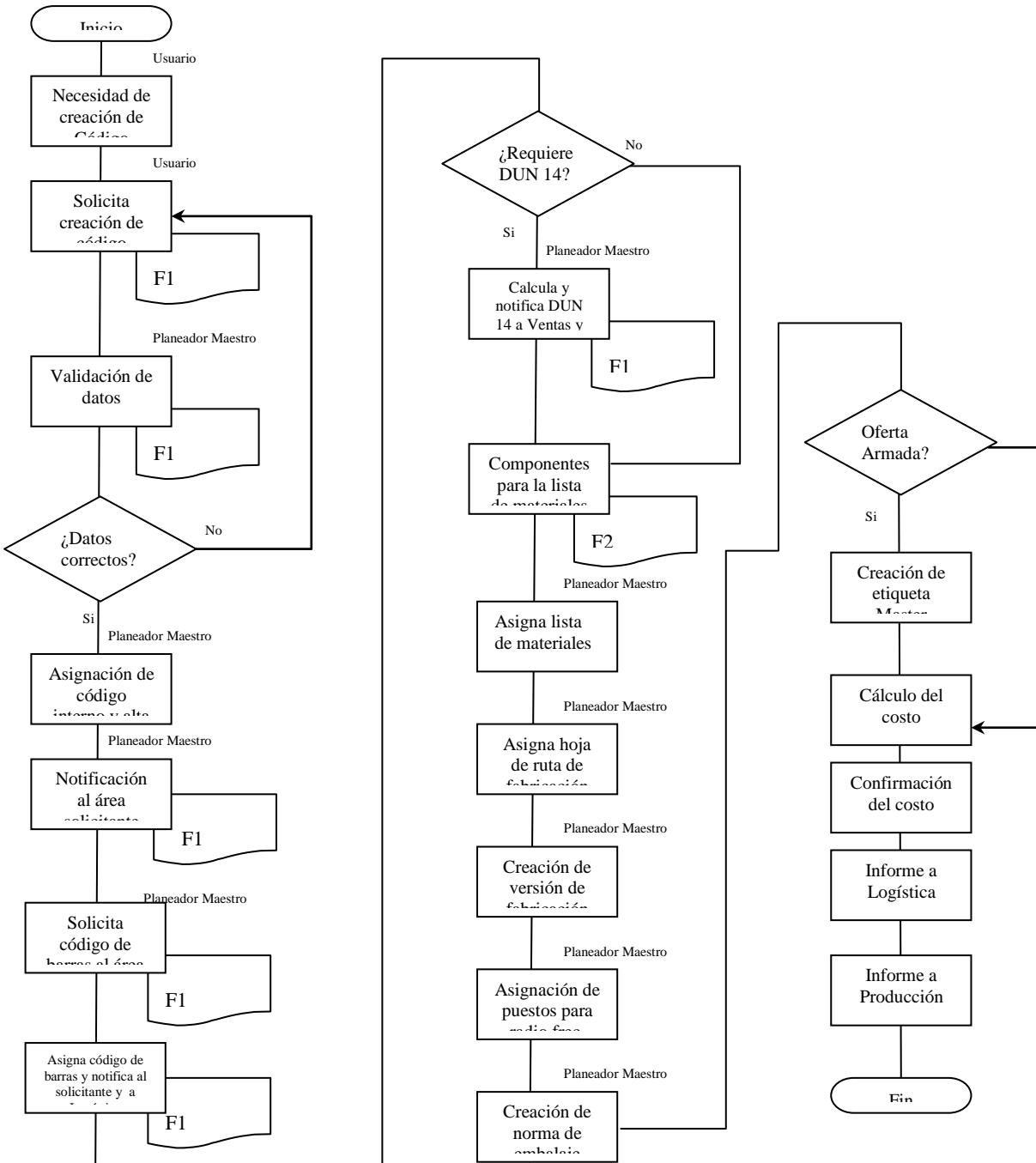


En LA COSTEÑA se tiene el suficiente conocimiento sobre temas y servicios hacia la implementación y uso de estándares internacionales globales, con el propósito de seguir incorporando tecnologías que faciliten el uso del comercio electrónico.

A partir de la publicación de la información de productos en SYNCFONIA, la empresa tiene la certidumbre de contar con procesos más eficientes con sus socios comerciales, a partir de la implementación de los proyectos de sincronización de datos y uso de SYNCFONIA. Este proyecto proporciona a LA COSTEÑA un nuevo aprendizaje, al momento en que diferentes áreas de la empresa colaboran junto con Sistemas, en los cambios de la organización a nivel de procesos y a nivel cultural. También fomenta la unión y comunicación con el sector empresarial del país.



ANEXO 1. Diagrama de flujo de Datos del Producto Terminado en LA COSTEÑA.





CONTACTO

Boulevard Manuel Ávila Camacho
No. 138-9
Col. Lomas de Chapultepec
C.P. 11000
México, D.F.

T 5249 5249 del D.F. y Área Metropolitana
y desde el interior de la república
el 01800 504 5400

F 5249 5229

E info@amece.org.mx

www.amece.org.mx

