

Entrevista tipo A para Supply Management Planner

1. ¿Podrías contarme cómo es el proceso desde que se coloca la orden de compra hasta que se genera la factura? ¿Qué información esperas recibir del proveedor? ¿En qué momento?

- El proceso inicia con la creación de un requerimiento con el cual se genera la orden de compra y se valida la fecha de embarque. Se debe asegurar la recepción del IDOC y el ASN (Advanced Shipping Notice) para que la información coincida exactamente con la del sistema, lo cual es indispensable para el cruce por aduana. Posteriormente, se realiza un *match* entre el *packing list* y la factura; si los datos no coinciden, se genera un error que obliga a un proceso de pago manual para que pueda proceder.

2. Tenemos entendido que el material tiene un tiempo estándar para cruzar: 1.5 días por vía terrestre, 4 días por vía marítima y 1 día por vía aérea. ¿Son correctos estos números? Cuando hay un error en el IDOC, ¿qué tan seguido se excede de ese tiempo?

- En teoría los tiempos estándar son esos, pero en la práctica suelen alargarse. Especialmente en las vías terrestre y aérea, si el IDOC no se cargó correctamente se generan *gaps* de comunicación con el agente aduanal, lo que atrasa el proceso de 1 a 2 días más (o incluso se extiende una semana o más cuando el error es crítico). Esto ocurre "un poco seguido", sobre todo cuando se envían grandes volúmenes de material, principalmente por vía aérea. *Nota adicional del proceso:* Cuando logística detecta que falta información, se le avisa al planner para que intervengan con el ASN y el IDOC, aunque en un escenario ideal el planner no tendría que intervenir en esta parte operativa.

3. ¿Cuáles son los principales errores que más resuelves de los IDOCs? De esos errores, ¿cuál es el que te quita más tiempo?

- El error principal es el número dictado sin el sufijo (por ejemplo, cuando el proveedor manda el número sin el sufijo que sí se utiliza y exige el sistema interno, lo cual requiere corrección). Este error puede demorar de 2 a 3 días en resolverse. Junto con este, que no se refleje o no llegue el IDOC a tiempo son los problemas que consumen más tiempo de gestión.

4. Cuando un IDOC tiene un error o se debe sacar un CUSDEC, ¿cómo te afecta a ti en tus fechas de entrega? ¿Qué tan seguido tienes que cambiar fechas por problemas como este?

- Lo ideal es que todo fluya de acuerdo con el sistema, pero un error en el IDOC puede alargar los tiempos una semana o más. Cuando esto afecta críticamente las fechas de entrega y se agotan las demás opciones, se recurre al CUSDEC, aunque no es lo ideal y se evalúa únicamente bajo escenarios críticos.

5. ¿Quién decide levantar un CUSDEC, tú directamente o se escala con la SM Leader, y con qué criterio se solicita?

- La iniciativa de solicitar un CUSDEC surge por parte de los *planners* cuando se agotan las demás alternativas y el material es crítico para la operación. Aunque los planners identifican la necesidad y tocan base, se requiere obligatoriamente la autorización de la líder de logística / supply para proceder formalmente con él.

6. Después de un CUSDEC: A) ¿Quién le da seguimiento a la causa raíz y dónde queda registrado? B) ¿El seguimiento lo hacen ustedes en supply o va a otra área? C) De lo que sí se sigue, ¿qué tan a fondo se cierra?

- **Respuesta:**
 - A y B) El registro de la causa raíz queda documentado en una PowerApp. El seguimiento es liderado por el área de Supply, aunque este equipo involucra a otros departamentos según corresponda (por ejemplo, colaborando directamente con IT para analizar el código del IDOC solicitado al proveedor).
 - C) Se busca solucionar a fondo la causa que provoca el error. Generalmente, los problemas provienen de sistemas externos tradicionales que al adaptarse al sistema interno sufren alteraciones o faltas de concordancia en los dígitos.

7. Cuando un proveedor sigue fallando con el IDOC repetidamente, ¿te toca retrabajar las facturas una y otra vez? ¿Cuánto tiempo se te va en corregir cada una?

- Sí, con aquellos proveedores que registran fallas constantes, toca realizar el trabajo de forma manual de manera frecuente. Corregir y retrabajar cada factura de forma manual toma en promedio media hora.

8. Desde tu experiencia, ¿qué ha impedido corregir a fondo el problema de que los proveedores sigan teniendo errores en IDOCs?

- El obstáculo principal radica en incompatibilidades de los sistemas que utilizan los proveedores al no adaptarse de forma fluida a la plataforma web interna. Al generar o exportar información con variaciones respecto al estándar requerido, se producen los choques de datos en el sistema.

9. Si el CUSDEC no existiera como opción, ¿cómo te afectaría directamente en tu día a día? ¿Qué harías en su lugar?

- Afectaría de manera crítica a la operación. Aunque el 80% o 90% de los casos se pueden resolver de forma ordinaria, ese 10% que requiere CUSDEC es vital; de no existir, se detendría la importación y se provocarían paros de línea. Si el CUSDEC no fuera una opción, se tendría que volcar mucho más enfoque en auditar las causas raíz y sostener reuniones de alineación más estrictas con los proveedores recurrentes en fallas.

No se ha visto formalmente un diagrama de flujo integrado para este proceso.

Entrevista tipo B para Supply Management Planner (Egresada)

1. Al entrar al puesto, ¿recibiste una capacitación o manual formal sobre el flujo de IDOCs y la ruta de desvío (CUSDEC), o tuviste que aprender el proceso sobre la marcha?

- Para los IDOC si hubo un entrenamiento, pero con los CUSDEC lo aprendio ya que es un proceso interno.

2. ¿Cuentas con un procedimiento estandarizado al cual recurrir cuando un embarque llega sin IDOC (incompleto o incorrecto)?

- Si tienen un proceso estandarizado. Lo primero es tocar base con el proveedor para que te mande lo que falta, se apoyan con logistica para pasarle la info al proveedor y les pueda pasar lo que falta.

3. Cuando llegaste, ¿hubo algo del proceso que se te hizo raro o poco eficiente, que notaste que nadie cuestionara?

- No

4. Cuando detectas que un contenedor viene sin IDOC, ¿qué tan claro o intuitivo se te hace realizar la gestión del desvío en el sistema?

- Si, solo es el seguimiento con el proveedor, mandar correo y que te manden lo que falta.

5. ¿Qué errores de captura, dudas o trabas en la plataforma se te presentan con mayor frecuencia al liberar estos expedientes?

- Retrasa todo el tema logistica, y con materiales criticos si hay que dar mucho seguimiento porque se puede llegar a parar la linea

6. ¿Sientes que el uso del CUSDEC/desvío complica o duplica tus actividades normales de planeación? ¿Se te hace que consume mucho de tu día?

- No afecta sus actividades pero puede haber problemas con los pagos de facturas, cuando no hay idoc las facturas no se ligan. No afecta su proceso normal.

7. Cuando necesitas apoyo para corregir un IDOC faltante, ¿a qué área acudes y por qué canal (Teams, correo, llamada)?

- Corregir un idoc es directo con el proveedor

8. ¿Sientes que la respuesta entre áreas es rápida, o que los folios se quedan estancados por falta de seguimiento?

- Si se comunican de forma rápida entre áreas

9. Desde tu perspectiva, ¿qué tan normalizado ves entre tus compañeros recurrir al desvío en lugar de corregirlo de fondo?

- El cusdec no es tan común y solo se hace cuando es extremadamente crítico. El sistema o producción te dicen que un material es crítico.

Entrevista a Katya (Supply)

1. ¿Al entrar al puesto recibiste capacitación o un manual formal sobre el flujo de IDOCs, desvíos y CUSDECs, o tuviste que aprenderlo sobre la marcha?

En el caso de los IDOCs sí hubo un entrenamiento. El proceso de CUSDEC lo aprendió conforme a la marcha, ya que es un proceso interno.

2. ¿Cuentan con un procedimiento estandarizado al que puedan recurrir cuando un embarque llega sin IDOC, incompleto o incorrecto?

Sí

3. ¿Qué tan detallado es ese procedimiento?

Lo primero es contactar al proveedor para solicitar la documentación faltante. También se apoyan con la información que proporciona Logística, como el packing list y demás documentación, y se la hacen llegar al proveedor para que pueda identificar el embarque y enviar la información correspondiente, ya sea la CN o el IDOC.

4. ¿Cuando llegaste al puesto hubo algún proceso que te pareciera extraño o poco eficiente y que nadie cuestionara?

No identificó ninguno.

5. Cuando detectas que un contenedor viene sin IDOC, incorrecto o incompleto, ¿qué tan claro o intuitivo es realizar la gestión del desvío?

El proceso es claro. Básicamente consiste en dar seguimiento con el proveedor.

6. ¿Qué errores de captura, dudas o trabas en la plataforma se presentan con mayor frecuencia cuando hay problemas con los IDOCs?

No suele haber dudas respecto al proceso. Sin embargo, sí puede retrasar todo el tema logístico. Cuando se trata de materiales críticos, se requiere mucho seguimiento al proveedor porque, si el material no llega, existe el riesgo de parar la línea.

7. ¿Sientes que el uso del CUSDEC o del desvío complica, retrasa o extiende tus actividades normales de planeación? ¿Te consume mucho tiempo?

No afecta significativamente sus actividades normales. Sin embargo, el CUSDEC puede generar problemas con el pago de facturas, porque cuando se utiliza un CUSDEC normalmente es porque no existe un IDOC, y cuando no existe un IDOC las facturas normalmente no se ligan.

8. Cuando necesitas corregir un IDOC, ¿a qué área acudes y por qué medio te comunicas?

Directamente con el proveedor.

9. ¿La respuesta entre áreas cuando necesitas comunicarte con otras personas es rápida o los folios suelen quedarse detenidos?

La respuesta es rápida.

10. Desde tu perspectiva, ¿qué tan normalizado está recurrir al desvío en lugar de corregir el problema de fondo?

El desvío se utiliza poco. Cuando se utiliza normalmente es porque se trata de material muy crítico que necesitan en la línea, por ejemplo, cuando la línea ya está parada o existe un riesgo importante de paro.

11. Cuando mencionas materiales críticos, ¿cuándo consideran que un material entra en estado crítico?

El mismo sistema proporciona información sobre la criticidad y también se revisa en las juntas diarias de producción. Cuando un material está por provocar un paro o ya está provocando un paro de línea, Producción o Liderazgo indica que el número de parte es urgente y que se necesita hacer lo necesario para que llegue.

12. ¿Existe una planeación previa al inicio del año fiscal sobre todo lo que se va a pedir durante ese año?

No. Los requerimientos se revisan mediante M04 y los requerimientos como tal son manejados por Control de Producción, no directamente por ellos.

Entrevista a Ingridet (Líder de Supply)

1- se divide en procede estándar en su posición no se involucra en ningún proceso de importación

Cuando hay algo atípico , en su posición no hay involucramiento en ASN o IDOC, normalmente logística hace GRC para planner y buyer, y esas autorizaciones si el material sigue con un tema mas complejo se procede a CUSDEC y llega a Samantha líder de logística,

2- tipo de acciones adicionales: depende como sugerencia ver el reporte de grc, cuando proveedor tiene business exit y deja el negocio, es el CUSDEC obligado

3- Depende si es que proveedor no paso ASN o IDOC,

Si el proveedor es Web EDI: Deere son dueños responsables de la herramienta, "Deben tener nada de GRC"

Siempre deben ofrecer su web EDI, pero los proveedores están libres de elegir el EDI tradicional

Normalmente llegan con Web EDI y sobre la marcha se cambian a EDI tradicional

EDI: funciona como intercambio de teléfono, para que el proveedor reciba el forecast, ellos deben dar su num de teléfono; ID de proveedor para que puedan recibir los IDOCs y ASN "Deben tener mayor cantidad GRC"
(Hay que ver el histórico de GRC)

GSN: un apartado/ transmite a proveedor las órdenes en firme y forecast: las órdenes que son 100% seguro que consumirán, y las de forecast es el estimado de consumo, para que vayan planeando su planeación de producción,

4-(14 meses): el métrico se revisa de forma semanal, sin embargo puede variar por cambia edi, business exit, etc

5- (generan varios CUSDECs): seguimiento caso por caso

1. ¿Qué tipo de acciones adicionales se han tomado cuando los proveedores fallan mucho en un CUSDEC?

Depende de la situación y se recomienda revisar el histórico de GRCs. Algunos problemas son simples, como cuando al proveedor se le pasa generar el ASN o IDOC; en esos casos se le contacta y puede resolverse rápidamente.

Otros casos son más complejos, por ejemplo un business exit, donde el proveedor cierra o reduce operaciones y puede quedarse sin personal para realizar actividades administrativas. En estos casos el CUSDEC puede ser prácticamente necesario.

2. Cuando un proveedor tiene un problema recurrente, ¿qué tan a fondo se busca resolver la causa raíz?

Depende de la situación. Si fue un error puntual, como olvidar generar un ASN o IDOC, normalmente basta con contactar al proveedor y solicitar la documentación faltante. El tiempo también depende del servicio externo relacionado con el EDI.

3. ¿Cuál es la diferencia entre WebEDI y EDI tradicional?

A través de JDSN (John Deere Supplier Network), Deere transmite al proveedor órdenes firmes y forecast para que pueda planear su producción, materiales, personal y logística. En WebEDI, Deere es responsable de la herramienta y puede capacitar y guiar al proveedor.

En EDI tradicional, los sistemas de Deere y del proveedor se conectan mediante códigos/IDs de IT que ambas partes deben configurar. Estos permiten intercambiar información como ASN e IDOC.

4. ¿Qué tanto puede intervenir Deere cuando un proveedor utiliza EDI tradicional?

Deere no puede entrar al sistema del proveedor para hacer su configuración. Su alcance es proporcionar los códigos de IT, dar seguimiento, solicitar fechas de compromiso y presionar al proveedor para completar el setup.

5. ¿Cuál podría ser una causa raíz importante de los problemas de IDOC?

Depende del caso. Se propuso analizar el histórico de GRCs separando proveedores con WebEDI y EDI tradicional, ya que existe la hipótesis de que EDI tradicional podría concentrar más problemas de IDOC. Esto tendría que comprobarse con los datos.

6. ¿Qué otros casos han generado GRCs durante este fiscal year?

Se mencionaron:

- Ciberincidentes, como Prolanza, cuyo sistema fue hackeado durante aproximadamente tres meses.
- Business exits, por cierre o reducción de operaciones.
- Cambios de ubicación, que requieren un nuevo setup de IT/EDI.
- Cambios de WebEDI a EDI tradicional.
- Problemas relacionados con la configuración o infraestructura de EDI.

7. ¿Deere obliga a los proveedores a utilizar WebEDI?

No. Deere ofrece WebEDI al integrar a un proveedor, pero este puede elegir EDI tradicional porque también trabaja con otros clientes y busca estandarizar sus procesos. Algunos proveedores comienzan con WebEDI por falta de infraestructura de IT y posteriormente pueden cambiar a EDI tradicional conforme crecen.

8. Nos dijeron que en 14 meses se acumularon más de 200 CUSDECs con causa registrada. ¿Qué tanta revisión les da el equipo de Supply?

El métrico de GRC se revisa semanalmente, específicamente los miércoles.

9. ¿El equipo de Supply los agrupa para atacarlos como grupo o se da seguimiento caso por caso?

El seguimiento se realiza caso por caso.

Puntos clave

- Las causas de los CUSDECs son diversas y van desde errores simples de ASN/IDOC hasta problemas de EDI, ciber incidentes, business exit o cambios de ubicación.
- EDI tradicional podría ser una variable importante para analizar.
- Deere ofrece WebEDI, pero el proveedor puede elegir EDI tradicional.
- Los GRC se revisan semanalmente, pero el seguimiento actual es caso por caso.
- Los +200 CUSDECs representan una base útil para buscar patrones y causas recurrentes.

Entrevista a Fernando (Planner / Supply)

Fernando planner

1- ya hay proceso establecido, solo le da seguimiento a lo que ya está, pero debe haber seguimiento previo, se dice que precios y cant mínimas, etc. y ya una vez se tiene se da la orden 55, se le estaría dando seguimiento con cuenta por pagar

Toda la info se da antes de hacer la primera compra entonces no es su fuerte su área sabe cuándo debe estar establecido, antes de hacer la primer compra el proveedor debe compartir es a información.

2- (tiempo 1.5,4,1): si es la meta que se tiene , pero en el día varia,

Que tan seguido se pasa, cuando hay errores?: Si es muy seguido, es inevitable que todos los materiales crucen en tiempo y forma,

3/ (principales errores): diferencia de precio en factura, decia 5.01 pero en la factura en fisico era 5.02, entonces ese es un error, que proveedor facturó 10 piezas pero eran 15, cuando no pueden transmitir IDOC por tema de sistema

Cual te lleva más tiempo?: el de último, porque hay que en encontrar porque proveedor no puede transmitir; le ha tocado unos cuantos días o semanas

4- tiempos entreg); cusdec te ayudo que no se store el material, pero no es ideal para cuando haya error en el idoc, usen CUSDEC porque hay otros temas que debe revisar compliance,

qué tan seguido usa CUSDEC: para el num parte no es tan seguido, pero ultimamente no le ha tocado

5- quién decide CUSDEC: cada planner en base requerimientos de planta decide si dentro de sistema o no

6-(Seguimiento): equipo de trade levanta grc, y en ese grc tiene seguimiento de que falta idoc,

7- (proveedor falla seguido):

Si hay retrabajo, y se hace que cada que proveedor falla en idoc; tiempo en corregir el IDOC/depende de la situación-no hay estándar de tiempo en resolverlo, ya que depende de la situación de cada proveedor

No se ha corregido a fondo

Proveedor bosch, ellos son marítimos, la causa raíz, cambio en billing address provoca al proveedor en poder transmitir IDOC

No se trató de evitar un segundo: ya que ya estaban llegando al mismo tiempo, osea sucedieron a la vez

Si el cusdec no existiera): pararían línea, estaría complicado el poder entregar material a planta.

(Caso hipotético, qué cambiarías); ese dato es difícil de sacar, Empujaría proveedor a encontrar causa raíz, juntas diarias para resolverlo, y que equipo de TI resuelvan

Dato(aprox cuantos % tienen error a corregir): no tiene el dato

1. ¿Podrías contarnos cómo es el proceso desde que se coloca la orden de compra hasta que se genera la factura?

Ya existe un proceso establecido. Como planner, su función principal es dar seguimiento a lo que ya está establecido. Antes de realizar la primera compra se debe tener un seguimiento previo con cada proveedor y establecer parámetros como precios, cantidades mínimas, rounding values, entre otros.

Una vez que todo está establecido, se coloca la primera orden 55 y se da seguimiento a las entregas del material. Posteriormente se trabaja con el equipo de Cuentas por Pagar para dar seguimiento al pago de la factura correspondiente.

Toda la información necesaria del proveedor debe estar establecida antes de realizar la primera compra, antes de poder avanzar con una orden 55.

2. Nos habían comentado que el material tiene un tiempo objetivo para cruzar de 1.5 días por vía terrestre, 4 días por vía marítima y 1 día por vía aérea. ¿Sabes si son correctos estos números?

Respuesta:

Sí, esos son los objetivos que tiene el equipo de Logística para realizar el cruce, siempre y cuando todo esté en tiempo y forma.

Sin embargo, durante la operación pueden presentarse diferentes interrupciones en la cadena, como fallas de sistema, retrasos de las unidades, falta de cajas, entre otras situaciones.

Estos tiempos son metas del equipo de Logística y ellos son quienes miden el cumplimiento.

3. ¿Qué tan seguido se pasa de esos tiempos cuando existen errores en los IDOCs?

Respuesta:

Es algo frecuente que los materiales no crucen dentro de esos tiempos, aunque no necesariamente todo se debe a errores de IDOC.

El proceso involucra muchas partes, desde el proveedor hasta Aduanas, Logística y Supply, por lo que es difícil garantizar que todos los materiales crucen siempre en tiempo y forma.

Se busca mejorar mediante mejoras y automatizaciones, pero siempre pueden existir interrupciones.

4. ¿Cuáles son los principales errores de IDOC que resuelves?

Respuesta:

Mencionó principalmente:

- Diferencias de precio: por ejemplo, que el IDOC indique \$5.01 mientras que la factura PDF y el material físico correspondan a \$5.02.
- Diferencias de cantidad: por ejemplo, que el proveedor facture 10 piezas pero físicamente entregue 15. Dependiendo de la situación, se puede corregir el IDOC o solicitar al proveedor que envíe el remanente.
- Problemas de transmisión del IDOC: cuando el proveedor no puede transmitirlo por problemas de sistema. En estos casos es necesario involucrar a equipos de IT para determinar dónde está la falla.

5. ¿Cuál de estos problemas es el que más tiempo te lleva resolver o cuál es el más complicado?

Respuesta:

El problema que más tiempo consume es cuando el proveedor no puede transmitir el IDOC debido a problemas de sistema.

Es más complejo porque requiere involucrar varios equipos y entender qué está transmitiendo el proveedor, qué está recibiendo John Deere y si realmente existe comunicación entre ambos sistemas.

La resolución puede llegar a tomar semanas o incluso meses, dependiendo de la situación.

6. Cuando hay un IDOC con error o se debe sacar un CUSDEC, ¿cómo te afecta en los tiempos de entrega?

Respuesta:

El CUSDEC ayuda a que el material no se quede detenido y pueda ser liberado lo antes posible mediante una desviación manual.

Por lo tanto, sí ayuda a mejorar los tiempos de entrega.

Sin embargo, utilizar un CUSDEC no es lo ideal cuando existe un error de IDOC, porque tiene otras implicaciones que debe revisar el equipo de Compliance de GMEX.

7. ¿Qué tan seguido tienes que utilizar CUSDEC por problemas de IDOC?

Respuesta:

En sus números de parte no es algo tan frecuente. Sí ha ocurrido y ha tenido que utilizar este método, pero recientemente no le ha tocado hacerlo.

8. ¿Quién decide levantar un CUSDEC? ¿Lo decides tú directamente o se escala con el líder y bajo qué criterio se solicita?

Respuesta:

Los planners del equipo de CPI conocen el proceso. Cada planner, dependiendo de los requerimientos de la planta, decide si es necesario implementar un CUSDEC o si el problema puede resolverse dentro del sistema para evitar solicitar la desviación.

Hay planners que tienen proveedores más complicados y pueden recurrir al CUSDEC con mayor frecuencia.

9. Después de un CUSDEC, ¿quién da seguimiento a la causa raíz y si se registra en algún lugar?

Respuesta:

El equipo de Trade levanta un GRC, que funciona como un registro de la falta o problema en el proceso.

En el GRC se registra, por ejemplo, que falta el IDOC, y Supply da seguimiento a través de este registro indicando qué se está haciendo para resolver el problema.

Cuando se utiliza un CUSDEC, normalmente este se cierra y el seguimiento de la resolución continúa por separado, mediante comunicación con el proveedor y los equipos correspondientes.

10. Cuando un proveedor falla seguido con el IDOC, ¿existe retrabajo?

Respuesta:

Sí. Cuando un proveedor falla en la transmisión del IDOC, se necesita realizar una solicitud mediante distintas aplicaciones al equipo de Logística.

Por lo tanto, cada vez que el proveedor vuelve a fallar se genera nuevamente ese trabajo y existe retrabajo.

No existe un tiempo estándar para que el proveedor resuelva estos problemas. Depende mucho de la situación y de la complejidad del proveedor.

Como ejemplo, mencionó un proveedor que estuvo semanas sin transmitir IDOCs, por lo que los embarques que llegaban tenían que manejarse mediante CUSDEC.

11. ¿Por qué algunos proveedores siguen teniendo problemas con los IDOCs y no se corrige el problema a fondo?

Respuesta:

Depende de la causa raíz.

Como ejemplo, mencionó el caso de Bosch, proveedor de Reino Unido. John Deere tuvo un cambio en el billing address, lo que provocó una modificación en el sistema de facturación y complicó la transmisión del IDOC por parte del proveedor.

La causa raíz, según la información que recibió del proveedor, estaba relacionada con ese cambio realizado por John Deere y el efecto que tuvo sobre el sistema del proveedor.

12. En el caso de Bosch, si se hicieron varios CUSDECs, ¿por qué no se solucionó la causa raíz desde el primero?

Respuesta:

Porque los embarques ya estaban en tránsito.

Cuando se identificó el primer problema, el segundo embarque ya estaba arribando y el tercero ya estaba en camino. El proveedor tenía que continuar embarcando de acuerdo con su plan de embarques.

Mientras se trabajaba en solucionar la causa raíz, los embarques que ya estaban en tránsito seguían llegando, por lo que fue necesario encontrar una forma de importarlos.

Actualmente, Bosch ya está transmitiendo EDI correctamente y la información pendiente de los embarques que estaban detenidos en Aduanas ya fue transmitida.

Durante el problema, algunos embarques se estuvieron reteniendo en Aduanas mientras se esperaba la transmisión de la información.

Sin embargo, el proveedor también estaba presionando para que el material se importara rápidamente debido a temas relacionados con el pago de facturas pendientes. Esto llevó a la necesidad de importar el material mediante CUSDEC para poder recibirlo y posteriormente realizar el pago.

13. Si el CUSDEC no existiera y no pudieran utilizarlo, ¿cómo te afectaría en el día a día?

Respuesta:

Podría provocar paros de línea, porque sería necesario esperar a que el proveedor resolviera el problema antes de poder liberar el material.

El CUSDEC funciona como una desviación manual que permite continuar con el flujo del material mientras se resuelve el problema del IDOC.

14. ¿Qué tan importantes son los CUSDECs para evitar que se pare la línea?

Respuesta:

Depende mucho del material.

Hay materiales cuya falta puede detener solamente una estación y permitir que el resto de la línea continúe trabajando.

Sin embargo, existen materiales cuya falta puede detener completamente la línea.

Como ejemplo, mencionó materiales relacionados con las grúas del SCL, donde la falta del material puede impedir continuar con el proceso.

Por lo tanto, el impacto de un problema de IDOC/CUSDEC depende de la criticidad del material.

15. Si no pudieras utilizar CUSDEC, ¿qué harías en su lugar?

Respuesta:

Se tendría que presionar al proveedor para encontrar y solucionar la causa raíz, además de incrementar el seguimiento que ya se realiza.

Podrían realizarse juntas diarias y mayor coordinación entre el proveedor y los equipos de IT para solucionar la transmisión del IDOC.

Esto sería especialmente importante cuando la resolución puede tomar varias semanas, ya que no es viable decirle a la planta que debe esperar semanas para recibir un material crítico.

16. ¿Sabes aproximadamente qué porcentaje de los pedidos tienen errores que requieren corregir IDOC, EDI o algún proceso similar?

Respuesta:

No tiene ese dato disponible.

17. Cuando un proveedor falla en la transmisión del IDOC, ¿quién debe identificar la causa raíz: el proveedor o Supply?

Respuesta:

Es un trabajo en conjunto.

Como son sistemas conectados, ambas partes deben analizar qué está transmitiendo el proveedor, qué está recibiendo John Deere y si los sistemas se están comunicando correctamente.

Por lo tanto, tanto el proveedor como los equipos internos deben trabajar conjuntamente para identificar la causa raíz.

Entrevista a Analista de Logística

¿Cuál es tu trabajo en el proceso de importación?

Cuando hay problemas marítimos, antes de ir a supervisión, van con ella para revisarlo. Es como un canal de comunicación entre agencia aduanal y supply management.

Cuando hay un desvío, ¿tu trabajo cambia? ¿Qué haces distinto?

Cuando hay CUSDEC, solo le avisan a agencia aduanal que no se hará el proceso automáticamente y agencia aduanal hace el proceso manual. Pero logistic analyst senior no hace nada diferente.

¿Qué KPIs de logística manejas, y cómo se ven cuando hay CUSDEC?

Tienen los KPIs con distintas modalidades: terrestre, aéreo o marítimo. Los tiempos estándar son: 1.5 días en terrestre, 4 días en marítimo y 1 día en aéreo. Con las desviaciones se salen de su métrico. Cuando ya llegó el material a la frontera, apenas ven que hay un problema.

Cuando registras un desvío, ¿cómo se cataloga error, falla, algo normal, y por qué se ve así?

No se maneja como un error, sino solo un retrabajo manual. De parte de logística no hay acciones correctivas, ya que consideran que eso debería ser de supply; ellos solo deben darle seguimiento a la importación con problemas, pero el problema pasa a ser de supply.

Qué pasa después de que se registra un desvío: ¿hay acciones correctivas, quién las hace y qué tan seguido se cumplen?

Las acciones correctivas recaen en supply, pero no se regula que se lleven a cabo de manera estricta.

En tu trabajo, ¿de qué manera te impacta lidiar con el desvío?

En su trabajo, la impacta solo en tener que notificar a la agencia aduanal que el proceso será manual y en darle seguimiento a la problemática con el envío, sin tener que encargarse del seguimiento de las acciones correctivas.

Tú manejas la info de los CUSDEC: ¿cómo se usa en el análisis de logística? ¿Puedes sacar un patrón de causas, o te topas con que cada caso trae la causa escrita distinta?

Antes solo se manejaba por correo. Desde julio de 2025, ella tuvo un proyecto para facilitar el proceso y tener más información (como quién hace las solicitudes), el cual se implementó en una Power App y Power BI. Esta información se usa para llevar un control.

En tus reportes, qué muestras de los CUSDEC, cuánto cuestan y cuántos, o también por qué se repiten? Y cuando lo presentas, qué pasa después, lo toman en cuenta?

Se muestra la información del Power BI en los reportes, pero no se utiliza después de presentarla. No se ha tenido la iniciativa de ir a preguntar por qué hay tantos CUSDECs ni de presionar a supply para reducir las solicitudes. Aunque supply tiene acceso a esta información, los planners tal vez no hayan entrado a revisar sus datos.

Después de que presentas el impacto, ¿alguien toma acción sobre las causas? (Pregunta respondida explícitamente en el texto base)

Aún no hay nadie que esté aplicando un seguimiento puntual o tomando acciones correctivas sobre las causas de forma estructurada.

¿A quién le tocaría juntar todos los casos para ver el patrón?

El análisis y la aplicación de soluciones se repartirían en un 80% para supply management (por su relación directa con los proveedores) y un 20% para logística (como puente entre supply y los agentes aduanales).

Notas Extra / Información Adicional

- **Rol:** Analista de logística senior, líder de la modalidad marítima.
- **Definición de Agencia Aduanal:** Agencias con patentes que auxilian a las empresas con las importaciones (mencionando el caso de ARCATEC).
-
- **Dinámica operativa:** Cuando se detecta el problema en terrestre, es justo en el momento en que se realiza el proceso cuando se percatan de que ya salieron del métrico de tiempo.

Notas Extra / Información Adicional

- **Definición de documentos clave:**
 - **IDOC:** Archivo/datos de intercambio electrónico de información.
 - **ASN:** Documento emitido por el proveedor (y a veces por los *planners*).
 - **Invoice:** Factura en formato PDF.
- **Impacto monetario y auditorías:** Si se utilizan CUSDECs y se llega a tener una auditoría, esto puede afectar directamente a la compañía (John Deere). Además, la falta de IDOC provoca el pago de gastos extraordinarios.
- **Impacto para los proveedores:**
 - Finanzas no le paga al proveedor hasta que se cuenta con el *Good Receipt* (Good Receipt Compliance indica que no ha llegado y frena la compra).
 - Si los proveedores acumulan GRCs por no tener IDOC, disminuyen sus posibilidades de obtener una buena calificación en la certificación de *Achieving Excellence*, lo que puede provocar la rescisión de contratos o que dejen de recibir material para proveer.
- **Incentivo y causa raíz:** Queda abierta la incógnita central: *si al proveedor le conviene mandar el IDOC, ¿por qué sigue llegando incompleto, incorrecto o simplemente no llega?* Para dimensionar el impacto, se propone enfocar el análisis en Monterrey haciendo un diagrama de Pareto para atacar a los proveedores que generan más CUSDECs, evaluando cuánto se les paga en John Deere frente a la cantidad de problemas que generan (se sugiere contactar a Rafa para conocer el volumen de compra proyectado con dichos proveedores).
- **Cambio de contexto operativo:** Los CUSDECs llevan operando aproximadamente 6 años. Anteriormente, el jefe de Eber era mucho más estricto en el tema de aprobarlos; sin embargo, al cambiar de puesto hacia la figura de *lead procurement*, la dinámica cambió y las solicitudes de CUSDEC comenzaron a dispararse.

Entrevista a Sam (Encargada de Logística)

1. Cuando Supply te pide autorizar un CUSDEC porque el material ya se necesita, ¿qué documentos te presentan y qué verificas antes de autorizar?
2. Una vez que la solicitud del CUSDEC ya está elaborado por el Planner, ¿qué revisas en ese momento? ¿Es lo mismo que viste al autorizar o es otra cosa?
3. ¿Revisas siempre con el mismo nivel de detalle todos los CUSDEC, o depende del proveedor, del monto o algo más?
4. ¿Hay un criterio que tu utilices para aceptar o dar de alta a un CUSDEC, o decides sobre la marcha?
5. En este caso específico (mostrar un CUSDEC), ¿qué aspectos revisaste y qué decidiste?
6. ¿Esto está definido en un procedimiento, o es criterio del puesto?
7. Cuando el expediente no cumple con lo que pide aduana, ¿quién más se entera de eso además de ti? y eso te genera alguna consecuencia a ti (revisión, señalamiento, nada)?
8. En el caso específico, ¿por qué se usó CUSDEC en lugar de la ruta normal (IDOC)?
9. 5 porqués guiado
10. ¿Por qué esa era la opción más práctica en ese momento?
11. Cuando Supply te pide que autorices un CUSDEC y tú detectas algo incompleto, ¿qué pesa más para ti: cumplir el tiempo o rechazar? ¿Por qué?
12. (repetir "¿por qué?" sobre la respuesta anterior hasta llegar a algo estructural
13. Después de que aceptas o rechazas un CUSDEC, ¿Recibes información de si eso generó algún costo extra (detención, multa)?
14. Si tú tuvieras que explicarle a alguien nuevo por qué las mismas causas de CUSDEC se repiten a pesar de las acciones correctivas, ¿qué le dirías?
15. En 14 meses se acumularon más de 200 CUSDEC con causa registrada. ¿Alguien ha juntado esos casos para ver un patrón? ¿A quién le tocaría hacer eso?

Entrevista al Agente Aduanal

Agente Aduanal

- 1. En la operación estándar, cuando el IDOC viaja automáticamente por EDI, ¿cómo fluye la información para la elaboración del pedimento y qué datos capturan de forma automatizada?**

R: Cuando se tiene la info completa el idoc arroja toda la info sobre el envío, datos del proveedor, fechas, de factura. a veces muestra info incorrecta por la transmisión del proveedor que puede dar espacios en blanco.

- 2. Cuando un expediente llega por la ruta de desvío (sin IDOC / con CUSDEC), ¿qué cambia exactamente en su proceso y qué datos de las facturas tienen que ingresar manualmente en su plataforma?**

R: Depende del caso, de porque sea la desviación, por ejemplo si no trae el valor de la mercancía, en el cusdec ellos tienen que capturar ese paso, o si

hay cambios en el numero de piezas, depende de la desviación y de lo que falte del idoc

- 3. Cuando procesan un embarque por captura manual (CUSDEC), ¿cuánto tiempo o carga de trabajo adicional representa para su personal en comparación con la transmisión automática por IDOC?**

R: Aumenta en promedio un 20% del tiempo de captura manual (dato estimado).

- 4. Al realizar la captura manual de facturas en la plataforma aduanal, ¿qué tan frecuente es que se generen errores de dedo o discrepancias de datos frente a los documentos originales?**

R: extremadamente bajo el porcentaje de errores por capturar a mano (1% o menos de todas las facturas)

- 5. Ante las autoridades aduanales (ANAM), ¿qué diferencia existe en el nivel de revisión cuando un embarque entra por desvío? De detectarse inconsistencias, ¿a qué riesgos o sanciones (datos inexactos vs. omisión de impuestos) se expone la empresa?**

R: pueden haber multas o penalizaciones tanto para la agencia aduanal como para john deere, depende del caso pueden haber mas penalizaciones, a criterios de la autoridad, la mayoría de los casos son multas o sanciones económicas
esas multas si ocurren en john deere
si detectan diferencias entre el pedido y lo que dice la factura
debido a que hay muchas partes involucradas en los pedidos es posible que haya errores humanos y si llega un pedido con desvio es el foco rojo de que hay algo mal

- 6. En el día a día, ¿cuál es el canal o procedimiento exacto mediante el cual Abastecimiento/Logística les indica que se recurrirá a la ruta de desvío para un embarque?**

R: anteriormente se hace por correo, ahora se hace por el GRC donde se va registrando las incidencias de los proveedores y se puede ver que son los pendientes que hay, a partir de ahí los de john deere deciden cuales usan cusdec y cuales no, si el proveedor no puede corregir la factura es cuando avisan que proceda con cusdec

- 7. Desde tu experiencia técnica, ¿qué hace que el desvío siga siendo una salida viable? Es decir, ¿qué tan práctico es sacar un embarque por CUSDEC comparado con esperar la corrección y hay algo del lado aduanal que haga que no "duela" usarlo?**

R: depende del requerimiento de la planta, si es urgente proceden a hacerlo con cusdec, depende de los tiempos de planta y es lo principal por lo que se decide hacer con cusdec

extra dudas

se tiene un metrico de 1.5 dias para cruzar desde que llega a bodega (si toda la info esta correcta)

si falta info o la mercancia llega con daños o faltantes el tiempo falta de cuanto tardan en recibir la info correcta (más de 1 semana, 2 semanas) varia con cada trafico.

Notas entrevista GRC

1. GRC

- Es una **herramienta interna de John Deere para temas documentales**.
- Actualmente se utiliza para:
 - Falta de ASN.
 - Falta de IDOC.
 - Errores en el IDOC.
- Cuando llega el material y falta alguno de estos documentos, **se levanta un GRC**.
- El GRC lo levanta el **agente aduanal** para notificar al dueño del material.
- La notificación debería llegar también a los proveedores, pero **todavía no está habilitado para todos**.
- Se utiliza para dar seguimiento a lo que faltó del material y se puede utilizar para diferentes situaciones.
- Para solucionar el problema se debe mandar el **ASN, IDOC o factura** y posteriormente cerrar el GRC.
- Actualmente, los problemas sí se solucionan, pero **el GRC no se cierra desde el sistema**.
- El GRC se implementó para **calificar a los proveedores y ver incidencias**.
- Actualmente no existe alguna consecuencia por no cumplir con el seguimiento o cierre.
- Se planea utilizar el cumplimiento del GRC como parte de las consecuencias en el futuro.

2. Tiempo de cierre

- La meta actual de cierre del GRC es de **5 días desde que se abre**.
- Debería ser menor.
- La meta de 5 días viene de **LACAVEX**, debido a que los proveedores tienen ese límite.
- Actualmente no existen consecuencias por incumplir la meta.

3. EDI

- **EDI = Enterprise Data Interchange.**

- Es un sistema estandarizado con las compañías.
- Se utiliza para transferir información de:
 - Facturas.
 - Notificaciones de embarque (**ASN**).
 - IDOC.
- La información se transmite en datos que pueden ser transferidos y leídos por el sistema.
- Por medio del EDI interactúan **John Deere, el proveedor y el agente aduanal**.
- Por este medio fluye la información entre las partes.

4. JDSN

- **JDSN = John Deere Supply Network.**

5. Problemas de transmisión

- El sistema no es perfecto.
- Por algún motivo, el proveedor puede no transmitir los datos.
- Esto genera problemas y puede hacer que el material no llegue a las plantas.
- Esto genera costos.

Posibles motivos mencionados en la entrevista

- Una hipótesis es un tema de **comunicación**.
- Los sistemas pueden caerse por motivos de causa mayor.
- Puede existir falta o diferencia de comunicación ante cambios o situaciones.
- A veces internamente no se realizan los cambios necesarios.

6. Estructura del sistema

- La estructura ya está establecida.
- John Deere exige que los demás utilicen la estructura.
- Los proveedores **sí utilizan la estructura**.