

Cómo iFood pasó del reporte prearmado al control real de cada transacción con Simetrik

Conoce cómo el mayor marketplace de delivery de América Latina centralizó todas las transacciones de la app, elevó su nivel de control y ganó acceso igualitario a los datos crudos.

3M bps

en discrepancias identificadas en los costos de Pix

8 terceros

100% integrados.
Bancos, adquirentes y procesadoras

3 horas

para ajustar una plantilla, frente a días en la conciliadora anterior

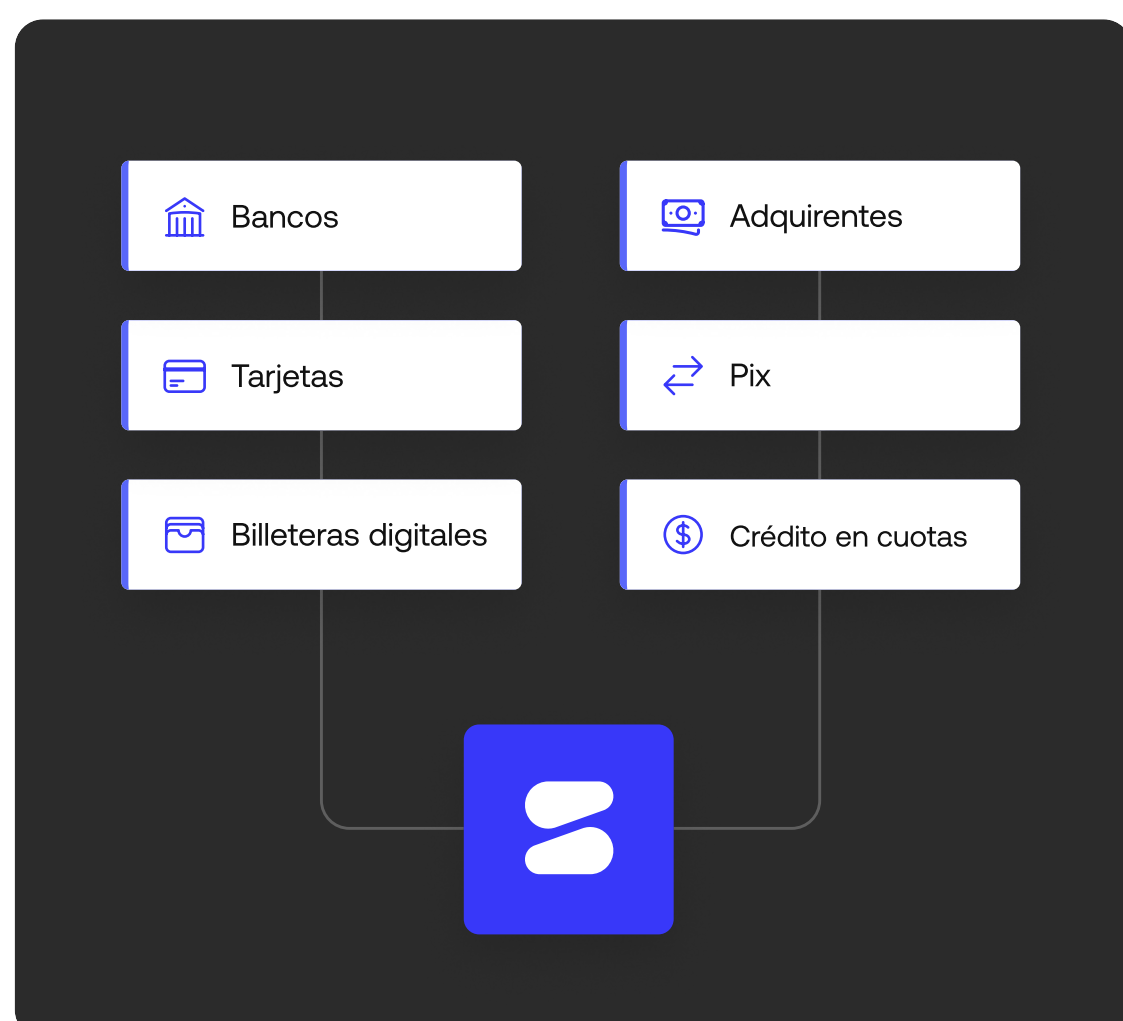
+20

Reportes automatizados de controles de comisiones, costos y circularización

235M

registros mensuales en TPV (promedio), entre ventas, cancelaciones y demás transacciones

iFood opera el mayor ecosistema de delivery de América Latina, con decenas de millones de pedidos mensuales procesados por múltiples métodos de pago: tarjeta de crédito y débito, Pix, billeteras digitales y crédito en cuotas. Con ese volumen, cada punto básico de costo mal controlado o comisión cobrada incorrectamente representa millones de reales en riesgo.



Durante años, iFood dependió de una solución de conciliación que entregaba solo reportes preformateados, sin acceso a los datos crudos de los adquirentes, sin flexibilidad para análisis personalizados y sin agilidad para responder a los cambios necesarios dentro de un entorno dinámico con diversos stakeholders.

Con Simetrik, iFood realizó la migración completa de las integraciones hacia una fuente única de verdad, conectando todas sus fuentes externas y dando al equipo la infraestructura que faltaba: datos crudos accesibles, reportes contruidos por el propio equipo en No Code, control bajo demanda de comisiones y costos, y capacidad de actuar — no solo de observar.

Antes de Simetrik

Después de Simetrik

- ✗ Acceso únicamente a reportes resumidos. Sin datos crudos de terceros de los diversos medios de pago (tarjeta de crédito y débito, Pix, billeteras digitales, crédito en cuotas).
- ✗ Los cambios de layout de los adquirentes generaban paralizaciones. Cuando el tercero realizaba algún cambio, tomaba días resolverlo.
- ✗ Errores de cobro no identificados. Necesidad de mayor control de los costos por contrato.
- ✗ Reportes rígidos, baja personalización. Los análisis específicos demandaban desarrollo o terceros.
- ✗ Falta de visibilidad con uno de los principales socios. Los archivos de uno de los principales bancos nunca habían sido validados contra el extracto bancario.

- ✓ Conexión directa con todas las fuentes externas. Datos crudos accesibles y auditables a disposición del equipo interno.
- ✓ Adaptaciones resueltas en horas. El equipo interno puede cambiar por su cuenta el layout exportado.
- ✓ Millones de bps identificados con datos rastreables relacionados con los costos de terceros.
- ✓ +20 reportes contruidos por el propio equipo en una plataforma No Code, sin depender de TI ni de proveedores.
- ✓ Archivos de uno de los principales medios de pago validados contra el extracto por primera vez, revelando discrepancias antes invisibles.

El desafío



Dependencia de una conciliadora limitada

La solución anterior consolidaba los medios de pago, pero operaba como caja negra: sin acceso a los archivos originales, cualquier divergencia dependía del proveedor, no del equipo.



Baja capacidad de contestar cobros con evidencia

Sin los datos crudos, contestar comisiones, costos o cobros indebidos dependía de una argumentación sin sustento transaccional.



Fragilidad frente a los cambios en los adquirentes

Cada cambio de layout de un adquirente dejaba a iFood rehén del tiempo de respuesta de la herramienta anterior — días de atraso, riesgo en el cierre anual y dependencia de un único punto de control externo.



Una herramienta que no atendía a ningún equipo

TI, Payments, Order To Cash y Contabilidad necesitaban visiones distintas de los mismos datos. La rigidez obligaba a cada equipo a adaptarse a lo que había, no a lo que necesitaba.



Portafolio de pagos sin infraestructura a la altura

Pix, las nuevas billeteras y el crecimiento de iFood exigían integraciones rápidas y control preciso. La conciliadora anterior no tenía flexibilidad para agregar nuevos métodos con agilidad, ni integración con los bancos.

La Solución con Simetrik

iFood implementó Simetrik como infraestructura central de control financiero sobre los datos de pago, realizando la migración completa de las integraciones heredadas y construyendo, capa por capa, una operación más autónoma, auditable y preparada para crecer.



Migración completa de las integraciones

En la Fase 1 de implementación, todo el stack de integraciones se transfirió a Simetrik sin pérdida de continuidad operativa. La arquitectura se diseñó para absorber nuevos adquirentes y bancos con agilidad, eliminando el cuello de botella técnico que convertía cada nueva integración en un proyecto de semanas.



Acceso directo a los datos crudos de todos los adquirentes

Simetrik se conecta directamente con los archivos originales de cada medio de pago — tarjeta de crédito y débito, Pix, billeteras digitales y crédito en cuotas. El equipo pasó a tener acceso al dato en su origen — no al reporte procesado por terceros — habilitando nuevos cruces bajo demanda y auditoría real sobre cada transacción.



Reportes personalizados No Code para cada equipo

Los equipos internos pasaron a construir y adaptar sus propios reportes dentro de la plataforma — sin depender de desarrollo externo. Exports adaptables, cruces con herramientas internas, validación de la Carta de Circularización y reportes para auditoría.



Control sistemático de comisiones, costos y cobros

Simetrik cruza automáticamente los costos transaccionales cobrados por los adquirentes con los valores contratados — señalando desvíos y permitiendo contestación con base en datos. Se identificó un valor de costo de 3,5 millones de bps.



Carta de circularización y soporte a la auditoría contable

El equipo de OTC pasó a validar la Carta de Circularización directamente en la plataforma, con visión consolidada por adquirente. Los diversos equipos internos usan los datos para cierre continuo y soporte a la auditoría — con trazabilidad completa y una fuente única de verdad compartida entre los equipos.

Así se estructuró la solución

iFood procesa decenas de millones de pedidos mensuales a través de múltiples adquirentes y bancos. Simetrik estructuró el control en 3 dominios, conectando todas las fuentes externas y dando al equipo autonomía para operar, auditar y contestar con datos reales.

Cash In

Ingresos: medios de pago
Conciliación automática de todos los flujos de ingreso por producto y socio, con detección temprana de discrepancias.

Fees & Billing

Control de comisiones y costos
Reportes personalizados para control de comisiones, costos y análisis de contracargos

Accounting Operations

Cierre financiero de productos bancarios
Consolidación del cierre contable por tercero con trazabilidad completa de la transacción al registro.



“Teníamos una plataforma muy rígida con reportes básicos; sentimos la necesidad de algo flexible, grande, algo que pudiéramos manipular y que nos permitiera tener toda nuestra información dentro de casa.”

Talita Barrosi, Coordinadora de Payments
Ifood



iFood es el mayor marketplace de delivery de América Latina, con operaciones en Brasil y Colombia.

Con decenas de millones de pedidos mensuales, conecta restaurantes, repartidores y consumidores a través de una plataforma que procesa pagos por tarjeta de crédito y débito, Pix, billeteras digitales y crédito en cuotas — vía múltiples adquirentes y bancos socios. La escala y la diversidad de medios de pago convierten el control financiero en un pilar crítico: cada décima de punto básico de comisión mal gestionada representa millones de reales en riesgo.



Simetrik es una plataforma de IA para conciliación y control financiero.

Nuestra misión es empoderar a los equipos financieros con el control que necesitan para operar con velocidad, precisión y confianza en un entorno cada vez más complejo. Hoy, más de 160 empresas líderes en las Américas, Europa y Asia confían en Simetrik para controlar miles de millones de transacciones, reducir pérdidas, optimizar márgenes y acelerar el crecimiento.

¿Listo para transformar tu operación financiera?

Visita simetrik.com >