

# CLAVES PARA UNA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

## Caso de estudio





## Descripción general

En el contexto habitual, la cadena de abastecimiento suele verse únicamente como un proceso cuyo papel principal es atender las necesidades de los clientes internos para cumplir con los plazos, garantizar la mejor calidad y ofrecer precios competitivos en el mercado. Esto implica asegurar proveedores que cumplan con los lineamientos definidos por la organización.

No obstante, la situación actual del mercado nos enseña que la cadena de abastecimiento es un proceso estratégico que contribuye significativamente a los resultados, no solo operativos o de mantenimiento, sino también al resultado financiero, siendo un aporte esencial para uno de los objetivos estratégicos más recurrentes en las organizaciones: **augmentar su rentabilidad**.

Por todo lo expuesto, la cadena de abastecimiento se revela como un proceso integral que gestiona las relaciones entre las diferentes partes interesadas, contribuyendo considerablemente al cumplimiento de objetivos organizacionales, como la confiabilidad de equipos críticos, la disponibilidad de la operación, el control de los riesgos, la sostenibilidad y la satisfacción de los clientes, entre otros. En efecto, no es casualidad que destaque como un proceso prioritario dentro de la perspectiva de ciclo de vida, en un contexto de gestión de activos y que, cada vez más, se enaltezca su importancia para la implementación y consolidación de sistemas de gestión de activos.



**01**

## Conceptos fundamentales

Con el fin de comprender cómo la cadena de abastecimiento respalda el cumplimiento de las responsabilidades de cada área de la organización, es crucial comprender algunos conceptos básicos como:

**Solicitud de pedido o Solped:** Es un documento formal expedido por los usuarios solicitantes en el cual se detallan las necesidades de suministros de materiales y servicios, y que deben ser tratados por el proceso de abastecimiento garantizando el cumplimiento de cantidad, calidad y tiempo de entrega solicitados.

**Pedido de compra:** Es un documento utilizado para la formalización de la compra de materiales y servicios realizados solamente por las áreas autorizadas de la organización. La formalización se realiza en el sistema de información que tenga la organización para tal fin.

**Lead time:** Es el tiempo mínimo necesario que la organización tiene definido para atender la necesidad del material y servicio. El lead time inicia en el momento de aprobación de la solicitud de pedido hasta la recepción física del material o servicio contratado.

**Acuerdo de nivel de servicio o ANS:** Son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de un proceso a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad de este.

**Compra Normal:** Son aquellas solicitadas por los usuarios con planificación del lead time de suministros, igual o superior al plazo establecido para cada ítem o categoría de materiales y servicios de acuerdo con el ANS.

**Compra Urgente:** Son aquellas solicitadas por los usuarios con planificación del lead time de suministros inferior al establecido para cada ítem o categoría de material y servicios de acuerdo con el ANS.

**Compra de emergencia:** Son aquellas que cumplen con la siguiente caracterización: primero, su necesidad de entrega es inmediata, segundo, la falta de este material o servicios impacta la integridad de las personas, del medio ambiente o del proceso.

Notas



## Prácticas para potenciar la cadena de abastecimiento

Sin embargo, es importante conocer las prácticas de la cadena de abastecimiento y, cuál es el aporte de cada una de ellas al proceso y al resultado general de la organización. Algunas de estas prácticas son:

1. **Organización del proceso:** En esta práctica se **deben** dar los lineamientos necesarios para su buen funcionamiento, algunas de las actividades que se realizan principalmente son la definición de políticas de abastecimiento, documentación de los procesos de abastecimiento, definición de matrices de aprobación e identificación de las partes interesadas del proceso.

También, se definen las responsabilidades e integración del proceso de abastecimiento con seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, gestión de activos, continuidad del negocio y, por supuesto, el cumplimiento de la normatividad que aplique para cada una de las compras de bienes y servicios contratados por las organizaciones.

2. **Categorización:** En esta práctica se clasifican las solicitudes en categorías establecidas en compras o servicios que permitan implementar una estrategia particular para cada una de estas, alineadas al logro de los objetivos de la organización.
3. **Planeación de abastecimiento:** Es una herramienta de gestión que ayuda a definir las acciones necesarias, los responsables, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y los controles necesarios para alcanzar las metas del proceso de abastecimiento y de las organizaciones. Aquí, se consideran las necesidades particulares para la sostenibilidad de la compañía, así como su participación en el aseguramiento de la continuidad del negocio, los planes de respuesta ante contingencias, emergencias y paradas no programadas.
4. **Herramienta y recursos:** Para el proceso de abastecimiento es de vital importancia contar con un sistema de información que facilite el análisis de la información, su seguridad y lo más importante, minimizar los riesgos asociados a la cadena de abastecimiento.

Notas



Sin embargo, es importante resaltar que otra responsabilidad importante de esta práctica es definir los criterios para mapear el conocimiento del mercado en cuanto a nuevas tecnologías, y procesos de innovación que ayuden a mantener ventajas competitivas en las organizaciones.

5. **Gestión de Proveedores:** Esta práctica tiene como objeto realizar investigación y análisis de mercado, enmarcado en un entorno económico cambiante y dinámico, en esta constante búsqueda, las opciones pueden ser infinitas o limitadas. Es por esto por lo que cobra importancia tener claros los límites y criterios mínimos dentro de los cuales se pueda realizar una selección adecuada de los proveedores, encaminados al cumplimiento de los requisitos mínimos definidos por las organizaciones, incluyendo requisitos estratégicos de control de riesgos durante la selección de los proveedores.
6. **Desarrollo de Proveedores:** Esta práctica tiene como objeto implementar una estrategia de promoción para apoyar la integración de nuevos proveedores a la organización, con el fin de incentivar la mejora continua y desarrollo de la competitividad de los proveedores actuales e identificando los focos a fortalecer, así como establecer un referente de responsabilidad social empresarial, con la intención de generar nuevas fuentes de empleo, desarrolló de las comunidades, y lo más importante: crear aliados estratégicos a la medida.
7. **Relacionamiento con Proveedores:** Esta práctica se sustenta en la base de generar compromisos mutuos entre la organización y los proveedores para trabajar en conjunto en la mejora de las capacidades, fortalezas y conocimientos que contribuyan a la generación de valor para las partes interesadas, asegurando así acuerdos justos, que mantengan el cumplimiento de las políticas y directrices éticas de la organización. También es importante en esta fase implementar un eficaz control y gestión del riesgo, realizando una adecuada gestión del conocimiento al conjunto de proveedores.
8. **Gestión de resultados:** Esta práctica tiene como objeto definir indicadores de gestión que permitan medir los resultados logrados frente a las metas y objetivos establecidos para la cadena de abastecimiento, alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Notas



# 03

## Conclusión

Como resultado de la implementación de estas prácticas, podemos concluir que una gestión estratégica adecuada de la cadena de abastecimiento se refleja en beneficios como:

- Gestión sostenible de la cadena de abastecimiento.
- Socios estratégicos hechos a la medida
- Mayor colaboración entre las diferentes áreas de negocio
- Relaciones de largo plazo entre los grupos de interés
- Mayor compromiso mutuo entre la organización y sus proveedores
- Generación de valor a los grupos de interés.
- Optimización del capital de trabajo de la organización
- Aseguramiento de la gestión de activos en la organización





**Marta Isabel Peña León**  
Consultora en Cadena de Abastecimiento

Administradora Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Especialista en Gerencia Logística de la Universidad EAN

Profesional con más de 20 años de experiencia en el sector manufacturero y consultoría. Mi enfoque principal es liderar procesos de cadena de abastecimiento de manera integral, centrándome en la experiencia del cliente y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

A lo largo de mi carrera, he construido soluciones integrales en la cadena de abastecimiento, incluyendo la implementación de compras estratégicas, gestión de bodegas, y la implementación de ERP como SAP y Libra para los módulos de abastecimiento. También tengo experiencia en la planificación de la demanda y la gestión de materiales.

Me motivan los retos que generen valor a los procesos, la obtención de resultados y la creación de estrategias alineadas a un propósito común. Además, me apasiona transmitir mi conocimiento a otros, para contribuir al desarrollo y crecimiento de quienes me rodean.

**Contáctanos y te asesoramos**  
**(+57) 315 208 0102**  
**(+57) 312 423 2602**

**[contacto@strategy.com.co](mailto:contacto@strategy.com.co)**  
**[gestiondelconocimiento@strategy.com.co](mailto:gestiondelconocimiento@strategy.com.co)**

**[www.strategy.com.co](http://www.strategy.com.co)**

