# ESENTTIA, UN EJEMPLO DE IMPLEMENTACIÓN EXITOSA EN LOS PROCESOS DE PLAN DE VENTAS Y OPERACIONES (S&OP) Y GESTIÓN DE LA ORDEN (GO)

Manuela Acosta y Melissa Acero

***Este artículo describe uno de los casos de éxito en que Sintec contribuyó a cumplir los objetivos estratégicos de una empresa para satisfacer mejor a sus clientes. A través de la integración de la cadena de suministro y con el apoyo de herramientas tecnológicas, se logró un cambio organizacional que permitió a la empresa tener una mejor planeación y visibilidad a lo largo de toda la cadena.***

Esenttia es una organización dedicada a la producción y comercialización de materias primas para la industria del plástico, líder del mercado, con sello de Sostenibilidad otorgado por Icontec y Contreebute y reconocida como una de las 25 empresas que más aportan a Colombia, según la Revista Semana. Además, se encuentra dentro de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica, según Great Place to Work, y cuenta reconocimiento como una de las empresas colombianas con mejor índice de inversión social. Todo esto evidencia que hablamos de una compañía cuyo *way of doing business* rompe con lo habitual en su industria, plásticos primarios. Su cultura y las personas funcionan como pilares clave para el cumplimiento de sus imperativos estratégicos y la gestión de su cadena de suministro está enfocada en la satisfacción de sus clientes.

Dentro de la gestión organizacional, sus colaboradores están continuamente llevando a cabo iniciativas que impulsan procesos de mejora continua que les permite seguir siendo los líderes del mercado. Así pues, ante los retos de la planeación y la alineación de los procesos operativos con la estrategia, Sintec los acompañó en la consecución de un proceso de Plan de Ventas y Operaciones (S&OP) robusto y una Gestión de la Orden (GO) que habilitara el cumplimiento de su propuesta de valor hacia clientes y que optimizara los procesos internos de la compañía.

Como aliado integral, trabajamos de la mano con Esenttia en las fases de diagnóstico, diseño e implementación de los procesos de S&OP y GO, más la reparametrización de la herramienta tecnológica para soportar la administración y colaboración de la demanda (SAP IBP for Demand). En estas fases, tuvimos la oportunidad de identificar las particularidades del negocio y así, implementar un modelo coherente y consistente con sus necesidades y dolores. Gracias a ello, realizamos mejoras en términos de definiciones estratégicas, políticas, procesos e indicadores para los ciclos correspondientes.

En Esenttia, comprobamos que la integración y optimización de la Cadena de Suministro logra beneficios y resultados de negocio que van más allá de la eficiencia. La empresa colombiana buscaba fortalecer su posicionamiento en el mercado mejorando su capacidad de planeación y de responder oportuna y eficientemente los requerimientos de sus clientes.



Copyright Derechos Reservados Sistemas Interactivos de Consultoría, S.A. de C.V.

Asimismo, se quería impulsar la integración de los procesos de Plan de Ventas y Operaciones (S&OP) y Gestión de la Orden (GO), y la comunicación entre las áreas involucradas, factores de éxito clave para la excelencia operacional. Hoy Esenttia puede tomar mejores decisiones para balancear la demanda y el suministro, coordinar la planeación financiera y operacional, e integrar los planes estratégicos a las actividades del día a día. Esto se habilita por una serie de procesos que establecen nuevos indicadores, interacciones y rutinas de gestión que posibilitan la colaboración entre áreas y flujos de información para la toma de decisiones precisa y oportuna.

Actualmente, Esenttia puede incrementar los niveles de servicio que sus clientes necesitan gracias a una mejor gestión de los procesos, desde el pedido del cliente hasta el cobro del producto. Esto se logra a través del mapeo de procesos a distintos niveles, indicadores y políticas de gestión y seguimiento, diseñados para asegurar la colaboración entre las diferentes áreas involucradas.



**ESENTTIA**

**puede cumplir con los niveles de servicio que sus clientes necesitan gracias a una mejor gestión de los procesos.**

En el inicio del proyecto, la empresa colombiana ya contaba con las herramientas tecnológicas necesarias para integrar sus procesos, sin embargo, había oportunidades de mejora en la implementación. En vez de sugerirles adquirir una nueva herramienta, nuestro equipo volvió a parametrizar SAP IBP for Demand; esta vez, se tuvo más en cuenta el trabajo de integración de procesos y planeación, realizado previamente. De esta forma, la empresa empezó a aprovechar aún más las funcionalidades que ofrece la tecnología y actualmente, cuenta con la granularidad de análisis que se requiere para una planeación de la demanda más asertiva.

Esta integración de procesos y áreas organizacionales ha representado un cambio cultural para Esenttia basado en la planeación y la colaboración. Para ello, fue necesario un programa de Gestión del Cambio, de tal modo que se asegurara la movilización de toda la organización en torno a los objetivos y beneficios del proyecto, con una visión clara, con transparencia y con una reducción en la curva de aprendizaje. El resultado fue una implementación rápida y exitosa.

Actualmente, Esenttia cuenta con una planeación estratégica cuyo cumplimiento se habilita a lo largo de la cadena de suministro, con una planeación asertiva y mejores niveles de servicio para sus clientes. La planeación táctica se hace optimizando el suministro en función de cambios en la demanda, con agilidad y eficiencia, mientras que la ejecución se lleva a cabo bajo parámetros claros para cada una de las áreas impactadas. Al final, lo más importante es que se pueden cumplir los imperativos estratégicos de la compañía para maximizar su producción y garantizar entregas oportunas a los clientes.

La colaboración entre Esenttia y Sintec demuestra que, con una correcta integración de los procesos habilitados con tecnologías de punta, podemos lograr una planeación a largo plazo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes de forma efectiva y eficiente. Hoy, Esenttia es una empresa con mayor colaboración, comunicación y cultura de planeación. Además, tiene clientes más satisfechos, mayor productividad y mejores márgenes financieros.

**ESENTTIA**

**ahora cuenta con una planeación estratégica cuyo cumplimiento se habilita a lo largo de la cadena de suministro, con una planeación asertiva y mejores niveles de servicios para sus clientes.**

Sintec cuenta con más de 30 años de experiencia en Cadena de Suministro y siempre está al tanto de las tecnologías más avanzadas para apoyarlo. No sólo nos encargamos de planear e implementar, sino que acompañamos al cliente en todo el proceso, con un equipo multidisciplinario que cubre todas sus necesidades a lo largo de la planeación, implementación y seguimiento.

## Acerca de los autores

**Manuela Acosta**
Consultora de Estrategia de Operaciones, Bogotá
manuela.acosta@sintec.com

Egresada Magna Cum Laude de la Universidad de los Andes de la carrera de Administración de Empresas, con una profundización en Derecho de los Negocios. Cuenta con más de tres años de experiencia en proyectos de consultoría en diferentes países (Colombia, Chile y Perú), y más de diez proyectos que involucran soluciones integrales de Supply Chain Management. Experta en soluciones de diagnóstico, diseño e implementación de S&OP (Sales and Operations Planning), procesos de Order to Cash (OTC), Costo de Servir, Redes de Distribución, Route to Market (RTM) y Optimización de Recursos en industrias de consumo masivo, farmacéuticas, construcción y petroquímicos.

**Melissa Acero**
Analista deTransformación Organizacional, Bogotá
melissa.acero@sintec.com

Egresada de la Universidad de Los Andes de la carrera de Administración de Empresas. Cuenta con tres años de experiencia en proyectos de consultoría en diferentes regiones y más de siete proyectos que involucran procesos de transformación organizacional. Experta en soluciones de Gestión de Cambio, Diseño Organizacional y Procesos de Innovación y agilidad en industrias de tecnología y productos industriales.

**CIUDAD DE MÉXICO / MONTERREY / BOGOTÁ / SÃO PAULO / SANTIAGO DE CHILE**

www.sintec.com
informes@sintec.com

/SintecConsulting @Sintec @Sintec_

Copyright Derechos Reservados Sistemas Interactivos de Consultoría, S.A. de C.V.