

GERENTE DE COMPRAS Y
CONTRATOS DE SIERRA GORDA:
“EL ENFOQUE
ES TENER
PROVEEDORES
SUSTENTABLES
QUE CUMPLAN
SUS CONTRATOS”

Cómo una faena minera mide el nivel de satisfacción del área usuaria cuando evalúa una futura propuesta, o de qué manera el área de compras considera el nivel de complacencia del usuario respecto a un producto o servicio, son parte de los cuestionamientos que responde Matías Alcayaga, gerente de Compras y Contratos de Sierra Gorda. *Por Roberto Mora**

En esta nueva sección de la revista, conoceremos de la voz de ejecutivos de las principales compañías mineras las perspectivas para la industria minera en materia de logística y satisfacción. En esta ocasión, Matías Alcayaga, gerente de Compras y Contratos de Sierra Gorda, es quien da a conocer su visión del negocio.



El impacto de la satisfacción del cliente minero en la decisión de compra ISO 9001 obliga a los proveedores a implementar una métrica de satisfacción. ¿Qué tan importante es en la práctica que el cliente minero esté satisfecho con un proveedor?, ¿cuál es el impacto a largo plazo?

La clave para todo proveedor es honrar o superar la propuesta de valor que ofertaron a sus clientes. Al decir esto, toma mucha relevancia el enfoque que cada proveedor realiza durante el ciclo de vida de un acuerdo comercial que les permita monitorear la curva de satisfacción. Deberíamos esperar una sintonía con el resultado de los indicadores de desempeño que fueron estipulados en el acuerdo firmado por ambas partes. Pueden ocurrir casos en los cuales no exista correlación, pero en estos casos, debemos cuestionarnos si los KPI's son los adecuados. En el caso que el proveedor perciba desviaciones, debe tomar acciones correctivas. Si los proveedores le toman el peso a esta arista, pueden destinar su energía en medir la satisfacción de manera estandarizada y que sea comparable con sus competidores y/o matriz de clientes, para consecuentemente generar planes de acción orientados a robustecer su portafolio de negocios.

¿Qué implicancias tiene que un proveedor muestre niveles bajos de satisfacción en una faena minera?

En dicho escenario, comienza a surgir la alternativa, o al menos su evaluación, de dar término anticipado al contrato dado que el proveedor no está cumpliendo lo ofertado. En esta situación, se genera un roce o fricción entre área usuaria y proveedor, lo cual puede hacer perder el foco y mermar la posibilidad de tener una comunicación eficaz entre las partes. Por este motivo, es

clave que los proveedores no esperen este escenario y tengan acciones preventivas que anulen la posibilidad de caer bajo este escenario. Se debe tener presente que la imagen de un proveedor es su carta de presentación en otros potenciales clientes. Dicho esto, cuidar su prestigio y evitar sesgos en otros negocios debería ser una prioridad.

¿Cómo una faena minera considera el nivel de satisfacción del área usuaria cuando evalúa una futura propuesta?

Una etapa clave para preparar un futuro proceso de negocio contempla que el área de Abastecimiento solicite y escuche las experiencias del

🔗 **“Como área de Abastecimiento debemos contar con herramientas que nos permitan tener una mirada con datos sobre la relación proveedor-cliente”, señala Matías Alcayaga.**

área usuaria sobre la evolución del acuerdo vigente, en dicha interacción se cimientan las bases o foco que tendremos como equipo interno de cara al proceso de licitación. Por este motivo, una mala evaluación por parte del área usuaria puede generar un impacto relevante al momento de comparar ofertas que deben ser analizadas desde miradas de seguridad, operacionales y comerciales. Es mandatorio tener presente que el entendimiento y ejecución del alcance que se está cotizando no puede estar por encima de un análisis comercial.

¿Cómo el área de compras considera el nivel de satisfacción del área usuaria respecto a un servicio/producto/solución en particular?

Nuestro principal *driver* o termómetro es la matriz de evaluación técnica. En dicha instancia se debería reflejar el nivel de entendimiento y recursos que el proveedor colocará en un futuro acuerdo comercial. Si la propuesta de valor obtiene una puntuación por sobre el mínimo esperado, existe una viabilidad para avanzar en una oferta comercial en etapas posteriores. No es recomendable tomar decisiones de avance de proveedores a futuras instancias, si el proveedor no logró demostrar un bajo nivel de riesgo en el servicio o producto a entregar. Abastecimiento debe velar por adjudicar ofertas que sean viables durante su ciclo de vida, evitando contratos que en el papel se vean atractivos, sin embargo, en la realidad generan problemas y no un real aporte a la continuidad operacional o productividad de su cliente.

Entendiendo la importancia de la satisfacción para una faena, ¿cómo los proveedores pueden reportar sus esfuerzos en estos tópicos para que sean considerados en futuras evaluaciones? Por ejemplo, en una licitación formal, ¿cómo pueden incluir esta información?

Deben reforzar dicha estadística y planes abordados en su matriz de clientes. Esto debe ser visto por parte del área usuaria y del área comercial (Abastecimiento), de esta manera, al momento de evaluar su propuesta como un conjunto, dicha arista se toma en consideración como factor diferenciador. Es importante destacar que el enfoque es tener proveedores sustentables que cumplan sus contratos, de esta manera, el foco de todos los actores de interés se centra en ejecutar sus roles y no en temas



Foto: Techint

“La clave para todo proveedor es honrar o superar la propuesta de valor que ofertaron a sus clientes”, destaca Matías Alcayaga.

administrativos que nos sacan de nuestra planificación de metas. Es clave que tengamos presente que el concepto ahorro debe ser analizado desde una mirada de costo total de propiedad (TCO) y no de precios unitarios. Así, al momento de comparar las ofertas, tendremos presente el impacto de la selección de un proveedor sobre otro y cómo genera beneficios a nuestra compañía.

En IMI B2B diseñamos una herramienta (IRS) que mide la fortaleza de la relación proveedor-cliente. Sierra Gorda está implementando la herramienta en la actualidad, ¿qué los llevó a tomar esta decisión?, ¿qué tipos de contratos se están evaluando?

Me gustaría aprovechar esta instancia para reforzar que como área de Abastecimiento, debemos contar con herramientas que nos permitan tener una mirada con datos sobre la relación proveedor-

cliente. En el caso de SGSCM, tomamos la decisión para obtener conclusiones que se sustenten en datos. De esta manera, podemos avanzar en detectar patrones que utilicemos como entradas para futuros procesos de negocios que permitan contar con un proceso de licitación y adjudicación que avance en una dirección correcta, evitando acuerdos que puedan tener un comportamiento que apunten a tener intercambios de cartas contractuales, es decir, acuerdos que no permitan tener una continuidad operacional como lo esperan nuestros clientes internos. Para esta primera medición, nos enfocamos en acuerdos que representarán el Pareto de nuestro gasto, es decir, el universo contempla acuerdos de servicios, suministros y reparables.

* Nota gestionada y realizada por Roberto Mora, socio Director de IMI B2B para Revista Nueva Minería y Energía.

nme

Nueva Minería y Energía



CU
CHILE

EL PRECIO DEL
COBRE BAJO ANÁLISIS