



TRANSFORMACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MRO CON SERVITEC

El engranaje que mantiene en marcha las operaciones de una compañía no siempre es visible.

MÁS ALLÁ

Más allá de las líneas de producción y los equipos de última generación, existe un universo silencioso de **recambios, consumibles y servicios de mantenimiento (MRO)** que garantizan que cada máquina funcione, que cada instalación se mantenga en condiciones óptimas y que los imprevistos se gestionen con rapidez. Sin embargo, lo que debería ser un soporte ágil y confiable suele convertirse en un dolor de cabeza administrativo, cargado de ineficiencias y costes ocultos.

Este es el caso de una **empresa industrial de gran tamaño** que, tras años enfrentándose a un sistema de compras indirectas caótico y costoso, decidió dar un giro estratégico con la ayuda de **Servitec** para consolidar sus procesos de MRO. El resultado fue sorprendente: un **sistema centralizado, eficiente y transparente** que optimizó la gestión y también generó **ahorros anuales superiores a los 43.000€**, liberó recursos internos y reforzó la competitividad de la organización.

EL DESAFÍO: UN PROCESO FRAGMENTADO Y POCO EFICIENTE

El cliente, una organización con un importante volumen de operaciones, se enfrentaba a un problema común en muchas compañías de gran tamaño: la **falta de control sobre las compras de MRO** y la creciente complejidad en la gestión administrativa.

UN ESCENARIO COMPLEJO

■ Exceso de proveedores activos

Cada mes, el área de compras gestionaba pedidos con **68 proveedores distintos**. Además, cada año se daban de alta en el sistema **36 nuevos proveedores** para cubrir necesidades puntuales. Esta dispersión dificultaba la negociación de precios al tiempo que generaba una maraña de contratos, facturas y procesos de aprobación.

■ Carga administrativa innecesaria

La media anual alcanzaba las **744 facturas por registrar**, es decir, **62 facturas mensuales**. Cada una debía pasar por un proceso de comprobación, validación y conciliación contable, con un elevado coste administrativo.

■ **Procesos no estandarizados**

Los pedidos llegaban por múltiples canales: correos electrónicos, llamadas telefónicas, notas en papel o incluso compras presenciales, lo que provocaba errores, retrasos y ausencia de trazabilidad.

■ **Duplicidades y tiempo improductivo**

Localizar proveedores, pedir presupuestos, comparar precios y coordinar entregas era una tarea que consumía horas de los equipos de compras y mantenimiento. Tiempo que debería haberse invertido en actividades de mayor valor.

EL COSTE OCULTO DE LA INEFICIENCIA

Aunque el gasto directo en productos era importante, el verdadero problema estaba en los **costes ocultos de gestión**. Cada paso del proceso, desde la solicitud hasta la validación de facturas, absorbía recursos humanos y financieros que duplicaban el coste real de los productos.

En cifras, la empresa invertía:

- **7.440€** al año en registrar facturas.
- **32.640€** en la gestión de múltiples proveedores.
- **3.600€** en el mantenimiento de datos de nuevos proveedores en el sistema.

Un total de **43.680€ anuales en costes puramente administrativos**, sin contar las ineficiencias operativas y el impacto en la productividad.

La compañía necesitaba una transformación radical. No se trataba únicamente de ahorrar en el precio de los recambios, sino de repensar por completo el modelo de gestión de MRO.

LA SOLUCIÓN: CENTRALIZACIÓN Y CONTROL A TRAVÉS DE SERVITEC

Conscientes de la magnitud del problema, los responsables de compras tomaron una decisión estratégica: **externalizar la gestión operativa de MRO con un consolidador especializado**. Servitec fue el aliado elegido para rediseñar el proceso de principio a fin.

1. UN PORTAL ÚNICO DE SOLICITUDES

El primer paso fue la implantación de nuestro propio portal de solicitudes, **Servinext**, un portal centralizado de solicitudes y accesible para todos los usuarios internos, lo cual contribuyó a:

- Estandarizar los pedidos de material.
- Establecer flujos de aprobación según importes.
- Asignar presupuestos a cada departamento.
- Consultar en tiempo real el estado de los pedidos.
- De esta manera, se eliminó la dispersión de canales y se creó un sistema transparente y trazable.

The screenshot displays the Servinext portal interface. On the left is a sidebar menu with categories: INICIO, SOLICITUDES, OFERTAS, PEDIDOS, FACTURAS, and ALBARANES. The main content area features a top navigation bar with a 'Volver' button and a 'Modificar CECO' button. Below this is a form for creating a request, including fields for 'Oferta: 137167', 'Solicitado por' (Almacén), 'Su referencia' (MRP), 'Estado' (Aceptada parcialmente), 'Ceco', 'Estado de aprobación' (No necesita aprobación), and 'Pedido directo'. The central part of the page is titled 'Lista de productos' and contains a table with the following data:

Referencia cliente	Material/Servicio	Cantidad	Importe	Estado	Linea aceptada
9002901	TAPA CIEGA CLAMP R30X 316 D...	10	30,00 €	En pedido	✓ ✕
9005155	PAQ 300 BRIDA NYLON NEGRA...	20	44,00 €	En pedido	✓ ✕
9005614	CINTA TEFLON BLANCO 12x12x...	20	7,00 €	Pendiente de confirmar	✓ ✕
9007861	CLAMP 1" 1.1/2" ROSCA MACH...	10	263,00 €	En pedido	✓ ✕
9008497	PAQ 300 BRIDA NYLON BLANCA...	20	55,00 €	En pedido	✓ ✕
9009883	TUBO AIRE COMPAZUL POLIUR...	3	70,56 €	En pedido	✓ ✕
9016868	JUNTA BH TORICA 8 X 422 SILIC...	10	554,90 €	En pedido	✓ ✕

At the bottom right of the table area, it states 'Total importe: 1.026,46 €'. A 'Comentario' field is visible at the very bottom.

2. EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA

Servitec asumió la relación con los proveedores:

- Recepción y tramitación de pedidos.
- Negociación y seguimiento de entregas.
- Resolución de incidencias.
- Pago directo a los proveedores.

Así, el cliente redujo su carga interna y delegó en un socio especializado todas las tareas de bajo valor añadido.

3. UNA SOLA FACTURA AL MES

Uno de los mayores logros fue la **consolidación de facturas**. En lugar de recibir 62 facturas mensuales de distintos proveedores, la empresa pasó a recibir una **única factura mensual consolidada**, emitida por **Servitec**.

Esto supuso un cambio radical en términos de eficiencia contable, simplificación de auditorías y control presupuestario.

4. TRANSPARENCIA Y CONTROL CON KPIS

Servitec incorporó un sistema de indicadores clave de rendimiento (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (SLAs). El cliente podía ahora medir el desempeño del proceso: tiempos de entrega, cumplimiento de proveedores, ahorro generado y eficiencia administrativa.

Ejemplo de un cuadro KPI de MRO by Servitec:



LOS BENEFICIOS: AHORRO TANGIBLE Y EFICIENCIA ESTRATÉGICA

La transformación tuvo un impacto inmediato y medible en la organización.

1. AHORROS CUANTIFICABLES

Según el análisis, la empresa consiguió:

CONCEPTO	ANTES	AHORA	AHORRO ANUAL
Registro de facturas	7.440€	10€	7.430€
Gestión con proveedores	32.640€	480€	32.160€
Mantenimiento de datos	3.600€	0€	3.600€
TOTAL	43.680€	490€	43.190€

El **ahorro anual de 43.190€** se tradujo en una recuperación inmediata de la inversión y en una mejora significativa del margen operativo.

2. PROCESOS MÁS SIMPLES Y RÁPIDOS

La digitalización del flujo de compras y la consolidación de proveedores eliminaron duplicidades, retrasos y errores. Los equipos internos pasaron de un sistema engorroso a un **flujo ágil y ordenado**, con mayor autonomía y claridad.

3. MAYOR CONTROL Y VISIBILIDAD

El cliente ganó un **control absoluto** sobre su gasto de MRO. Gracias al portal y los informes de KPIs, pudo analizar consumos, prever necesidades y establecer presupuestos más realistas.

4. LIBERACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La externalización permitió que el personal de compras y mantenimiento dedicara su tiempo a tareas estratégicas, como la optimización de inventarios o la negociación de contratos clave. Como resultado, se produjo un aumento de la productividad global.

5. MEJORA EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

Al contar con **Servitec** como único interlocutor, la empresa consiguió **ordenar y profesionalizar la relación con sus proveedores**, lo que derivó en una mayor fiabilidad en las entregas y en la posibilidad de negociar mejores condiciones.

EL MRO COMO MOTOR DE COMPETITIVIDAD

Este caso de éxito demuestra que el verdadero ahorro en la gestión de MRO no se encuentra únicamente en la negociación de precios, sino en la **optimización integral del proceso**.

El paso de una estructura fragmentada a un modelo consolidado con Servitec permitió a la empresa:

- Ahorrar más de **43.000€ al año**
- Simplificar drásticamente la gestión de facturas y proveedores.
- Aumentar la transparencia y el control del gasto.
- Liberar recursos humanos para enfocarse en tareas de mayor valor añadido.

Más allá de las cifras, el mayor logro fue cultural: la organización comprendió que una gestión moderna de MRO debía centrarse en **procesos inteligentes, digitalización y alianzas estratégicas**.

El éxito alcanzado refuerza una idea fundamental: cuando se eliminan los costes ocultos, se gana en eficiencia, competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Este caso es una prueba clara de que **un consolidador de MRO no es solo un proveedor, sino un socio estratégico capaz de transformar un área invisible en una ventaja competitiva decisiva**.



Para obtener más información sobre las soluciones de MRO by Servitec, póngase en contacto con nosotros.



+34 938 60 00 80



www.servitecmro.com



info@servitecgrup.com



Avinguda de Sant Julià, 155
08403 Granollers, Barcelona