

Procesos amigables

En los últimos meses me he encontrado con una gran cantidad de proveedores que afirman necesitar entre 4 y 6 semanas para el proceso de alta de un proveedor y a partir de ahí poder iniciar una relación comercial o en su caso, dar inicio al plazo indicado en los términos de pago.



En algunas de estas organizaciones, los proveedores deben proporcionar una gran cantidad de documentos que muchas veces no tiene ningún sentido con relación a lo que están proveyendo. Por ejemplo, se pide a los proveedores firmar documentos acerca de propiedad intelectual cuando simplemente entregarán un producto estándar que se puede comprar en cualquier lugar. En otras ocasiones, se pide al proveedor firmar documentos con respecto a la seguridad en las instalaciones cuando el producto será entregado vía Internet.

También ocurre el caso en que se pide firmar una gran cantidad de documentos asociados con políticas internas de la organización las cuales el proveedor no conoce o no tiene relación con el producto a suministrar.

En algunos casos, los trámites incluyen documentos legales que no tienen ningún valor para la relación o documentos confidenciales que son difíciles de proporcionar sobre todo cuando no existe una larga relación con el cliente. En el caso más extremo que he vivido, se nos solicitó una fotografía de la fachada de nuestras instalaciones. Supongo que esa empresa no contrata proveedores que trabajan en edificios "feos".

Una de las buenas prácticas que los compradores tratan de inculcar en sus proveedores es que no se entregue ningún producto o preste algún servicio que no esté amparado por una orden de compra, esto se les marca como una condición crítica para mantener su rol como proveedores de la organización y un principio básico de control del gasto.

Pero, si la organización tardará entre 4 y 6 semanas para dar de alta al proveedor, en teoría ningún producto o servicio podrá ser entregado durante este plazo, lo que implica que la organización quedará paralizada para poder recibir el satisfactor que el proveedor puede otorgar, y es entonces cuando el comprador empieza una relación haciendo excepciones e indica al proveedor que "sólo por esta ocasión" deberá trabajar sin contar con orden de compra o aún peor, recomienda dividir el monto en varias facturas o facturar vía otra razón social para "acelerar" el proceso o poder hacer uso de alguna de las excepciones del proceso formal.

Además de todo esto, cuando el proveedor manifiesta su molestia por el complejo procedimiento que debe seguir, muchos de los compradores simplemente responden con: "Este es un trámite del área de cuentas por pagar en el cual nosotros no tenemos nada que ver".

Una respuesta de este tipo es totalmente inaceptable para un profesional en suministros, ya que la relación con el proveedor debe ser su principal responsabilidad y cualquier punto de contacto que ocurre con el proveedor debe contar con el aval del comprador. No quiere decir que los procesos complicados no existan, pero el comprador debe conocer las causas y los aspectos legales detrás de estos para poder dar una respuesta adecuada a los proveedores, pero principalmente para poder negociar internamente la simplificación de muchos de los procesos que sólo entorpecen el nivel de servicio que se puede dar a los usuarios y que establece un mal

antecedente con el proveedor. Culpar a otra área de un problema es una mala práctica y además quita autoridad y poder a la función de compras.

Revisa tus procesos desde la perspectiva de tus proveedores y facilita la relación, ellos te lo agradecerán al igual que tus usuarios y tal vez hasta puedas tener un impacto favorable en el precio.