

CLAVE **06** Sostenibilidad en compras y proceso comercial

La actividad comercial y la venta responden a un proceso totalmente determinado, por ello es importante definir un **manual de compras y proceso comercial** donde aparezca la descripción del procedimiento, detallando los pasos y requisitos a tener en cuenta a la hora de la realización de dicha actividad. Ejemplo de ello podría ser:

1. Se realiza oferta comercial al cliente y se envía al interesado.
2. Se recibe la conformidad de la oferta por parte del cliente.
3. El departamento de administración agenda la actuación determinada del negocio.
4. Se realiza el servicio y se da entrada al albarán de conformidad del cliente.
5. Se archiva el albarán de conformidad para su facturación.
6. Se realiza la factura y envía al cliente para su pago.
7. Se recibe el pago y se cierra en el programa de facturación.

Seguir estos pasos para cada uno de los procesos que se realizan es muy importante para obtener una imagen fiel de la situación de la empresa.

Para ello habría que realizar un análisis profundo de qué es lo que se podría mejorar en cada paso para poder aplicar las 3R.

Algunos ejemplos pueden ser:

- **Digitalización de los procesos**, la aplicación de un software específico de gestión es imprescindible para la reducción de residuos en este paso. Se pueden realizar ofertas y enviar al cliente por email, el cliente puede aprobar la oferta mediante firma electrónica, sin necesidad de impresión de la misma. Una vez recibida la oferta se archivaría de manera interna. Se enviaría la confirmación de venta al departamento administrativo para que proceda a agendar o realizar el envío de la compra realizada, esta información puede ser también por email.

- **La incorporación de tecnología** agiliza los procesos de producción y la comunicación en las empresas, lo que influye directamente en su productividad. Sería una magnífica opción que los empleados dispongan de tablets o "smart phones" en su entorno de trabajo para la recepción de pedidos de compra, la firma por parte de clientes de albaranes de entrega o las confirmaciones de pago mediante pago con datáfono integrado.

- Crear una **política de residuo cero "zero waste"**, este movimiento apoya la reutilización los productos de tal manera que no vuelvan a la naturaleza en forma de basura. Para ello, se deberá informar y formar a todo el personal.

- Apostar por la compra de **productos y/o material reacondicionado** o la **reparación** de productos y/o material defectuoso. Igualmente, introduciendo **productos y/o servicios "ECO"** entre el portfolio de referencias del comercio (con algún tipo de certificación o distintivo que garantice su ECO-diseño; ECO-producción; ECO-componentes; etc.).

- En caso de que el proceso comercial requiera de transporte para visita a clientes, fomentar siempre las reuniones telemáticas, y si no es posible, se puede contar con una flota de vehículos eléctricos o híbridos, **reduciendo la huella de carbono en los desplazamientos que sean necesarios**.

