

MODELOS PARA IMPLANTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

EL PUNTO DE VISTA DE LOS OPERADORES LOGISTICOS

- LA CONSTRUCCION DE UN MODELO
DE MEJORA PENSANDO EN LOS
GRUPOS DE INTERES



**ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
DE OPERADORES LOGÍSTICOS**

Seminario Fundación Cetmo (Mejora continua en Transporte). 14/06/2005

OPERADOR LOGISTICO (CONCEPTO)

-NO ESTA DEFINIDO EN EL ORDENAMIENTO
JURIDICO ESPAÑOL

- 1947 Ley de 1947. No hacía referencia.
- 1984 Constitución de ANADIF (ahora Lógica).
- 1987 Norma básica vigente. Ley 16/1987 30/07 Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).
- 1990 Real Decreto 1211/1990, 28/09, aprobación del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).

* No existe un convenio específico de los O.L.

EMPRESAS ASOCIADAS

- ABX LOGISTICA INTERNACIONAL
- ACR LOGISTICS (HAYS)
- ADT
- AITENA, S.A.
- A.L.C. ACTIVIDADES LOGÍSTICAS CENTRAL
- ALFIL LOGÍSTICS, S.A.
- ALMACÉN INTERNACIONAL VALENCIA “INTERVAL”
- AZKAR LOGÍSTICA
- CAFIVE, S.A.
- CARRERAS ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN
- CASTOR ALMACÉN DISTRIBUIDOR
- CBL LOGÍSTICA (Alfa Integral)
- CEDIS, S.A.
- CHEP ESPAÑA, S.A.
- D.H.L. LOGÍSTICS
- DELTA LOGÍSTICA
- DISPATCHINS, S.A.
- DISAYT, S.L.
- DISTRIBUIDOR CODINA, S.L.
- EXEL + TIBBETT
- FIEGE IBERIA OPERADOR LOGÍSTICO
- FITOTRANS
- FRANS MAAS LOGÍSTICA
- GEFCO ESPAÑA, S.A.
- GEODIS IBERIA, S.A.
- GRUPO CCH
- GRUPO LOGÍSTICO SANTOS
- H. SANZ, S.L.
- HIPAL OPERADOR LOGÍSTICO
- JACER, S.A.
- LAFTUR, S.A.L.
- LEAD PARTNER, S.L.
- LUIS SIMOES LOGÍSTICA INTERGRADA
- LOGISFASHION, S.A.
- LOGISLANDS, S.A.
- LOGISTA
- LO-TRANS LOGÍSTICA Y TRANSPORTES
- LOGISTICA PACKAGINS RET. L.P.R.
- MDL TRANSFESA
- MONFRISA
- MUZELL, S.A.
- NEUTRAL PARTENER LOGISTICS, S.L.
- NUÑEZ LOGISTICS, S.L.
- PÉREZ MUÑOZ TRANSPORTES, S.A.
- PREMIUM LOGISTICS IBERICA, S.L.
- PRESS CARGO
- SAAT ALDIS, S.L.
- SEUR INTEGRACIÓN LOGÍSTICA
- SDF
- SOLATRON LOGÍSTICA, S.L.
- STOCK ALPHA, S.L.
- STOCKS TRES
- TEAM ALMACENAJE, S.A.
- T.N.T. LOGISTICS ESPAÑA, S.A.

ALGUNOS DATOS DEL SUBSECTOR

- Volumen de negocio	6.000 mill. €
- N° de empresas	120
- N° de empleados	30.000
- Margen	1% al 2%

MERCADO Y VALORES

- La **CONFIANZA**, **INTEGRIDAD**, **HONESTIDAD** y **TRANSPARENCIA** son esenciales en una economía de libre mercado.
- Las empresas han de proyectar estos valores hacia los grupos de interés: **CLIENTES**, **PROVEEDORES**, **ACCIONISTAS**, **EMPLEADOS** Y **COMUNIDAD**.

PARA GARANTIZAR QUE LOS VALORES SE PROYECTEN, ADECUADAMENTE, HACIA LOS GRUPOS DE INTERES, DEBEREMOS PROPONER UN SISTEMA DE MEJORA CONTINUA Y CERTIFICAR SU VALIDEZ CONSTANTEMENTE.

LOS MERCADOS NECESITAN DE UNA
CIERTA REGULACION DE REFERENCIA QUE
GARANTICE EL DESARROLLO FUTURO.

- Regulación por las administraciones públicas a través de leyes y reglamentos.
- AUTORREGULACIÓN POR LAS EMPRESAS QUE OPERAN EN EL MERCADO

PROPONEMOS UN PLAN QUE
GARANTICE LA PROYECCION DE LOS
VALORES SOBRE LOS GRUPOS DE
INTERES Y QUE DINAMICE LA
AUTORREGULACION POR LOS PROPIOS
EMPRESARIOS

PLAN

- DEFINICION DEL MERCADO Y RECONOCIMIENTO DE LOS AGENTES QUE ACTUAN EN EL.
- DEFINICION DE LAS NORMAS PARA OPERAR EN ESE MERCADO Y LAS REGLAS PARA LA ENTRADA DE NUEVOS OPERADORES.
- DEFINICION DE LAS NORMAS PARA CONTROLAR A LOS AGENTES QUE OPERAN EN EL MERCADO, ESTABLECIENDO LAS ACCIONES PARA HACER FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS.

ACCION 1

ESTUDIO Y RECONOCIMIENTO DE LOS
AGENTES QUE ACTUAN EN EL
MERCADO

ACCION 2

DEFINICION DEL OPERADOR LOGISTICO:

Aquella empresa que diseña, organiza, gestiona y controla los procesos de una o varias fases de la cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e, incluso ciertas actividades del proceso productivo), utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos. El operador logístico responde ante su cliente de los servicios acordados y es su interlocutor directo.

ACCION 3

ESTUDIO DEL MERCADO DE LOS OPERADORES LOGÍSTICOS

ACCION 4

0. PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA
1. PRINCIPIO DE RESPETO A LAS NORMAS DE LA LIBRE COMPETENCIA
2. PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD
3. PRINCIPIO DE ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO
4. PRINCIPIO DE COMPROMISO DE CALIDAD
5. PRINCIPIO DE DIGNIFICACIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN
6. PRINCIPIO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES Y MERCANTILES
7. PRINCIPIO DE COBERTURA DE RIESGOS Y RESPONSABILIDADES
8. PRINCIPIO DE RESPETO AL MEDIO AMBIENTE
9. PRINCIPIO DE CUMPLIMIENTO A LOS CRITERIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUBRIDAD Y SEGURIDAD
10. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA
11. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD
12. PRINCIPIO DE AUTOCONTROL

0. PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA

El operador logístico no se verá afectado por relaciones o intereses que puedan comprometer su capacidad para decidir y actuar respecto a **empleados, proveedores, clientes y comunidad** en general. De forma particular, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los ingresos del operador logístico deben proceder de la realización de operaciones logísticas y no otras.
- ✓ Los ingresos del operador logístico no procederán de la realización de actividades para un único cliente, en los casos en que éste pertenezca a la estructura accionarial del operador.

1. PRINCIPIO DE RESPETO A LAS NORMAS DE LA LIBRE COMPETENCIA

El cumplimiento de este principio supone que el operador logístico deberá tener libertad a la hora de llevar a cabo su actividad y el cliente libertad a la hora de elegir entre uno u otro operador, sin que intervengan fuerzas distintas a las del mercado que puedan imponer condiciones en las relaciones de intercambio. Además, supone los siguientes aspectos:

- ✓ Ofrecer la información suficiente a clientes actuales y potenciales acerca de las características del servicio prestado por el operador y las tarifas aplicadas.
- ✓ No imponer condiciones unilateralmente o conjuntamente con otros operadores logísticos que excluyan a terceros en la prestación de servicios.
- ✓ No establecer precios por prestación de servicios por debajo de los costes propios de la actividad y/o contar con una metodología clara para el cálculo de tarifas.

2. PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD

Este principio recoge la necesidad de que el operador logístico se constituya con el objetivo de ser rentable y sostenible en el tiempo. Sólo de esta manera, el operador logístico se mantendrá en el mercado y, por lo tanto, podrá:

- ✓ Mantener a sus clientes dando el servicio que éstos requieren.
- ✓ Satisfacer a sus accionistas.
- ✓ Fidelizar a sus empleados.

3. PRINCIPIO DE ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SERVICIO

El operador logístico deberá definir los atributos correspondientes a cada servicio, generando una responsabilidad para él mismo y una referencia al cliente para demandar su cumplimiento. Más concretamente, se trata de lo siguiente:

- ✓ Definir la relación de requerimientos que componen cada uno de los servicios que presta el operador logístico.
- ✓ Establecer de manera previa y detallada en las relaciones mercantiles entre el operador logístico y sus clientes los compromisos adquiridos por cada uno con respecto al servicio.
- ✓ Definir medidas de control del grado de cumplimiento de dichos compromisos.

4. PRINCIPIO DE COMPROMISO DE CALIDAD

El operador logístico deberá identificar, aceptar y satisfacer las expectativas y necesidades que los grupos de interés relacionados con él - clientes, proveedores, empleados, accionistas y comunidad - tienen sobre los servicios que ofrece. Ello supone lo siguiente:

- ✓ Adecuar los procesos y servicios inherentes a su actividad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- ✓ Abogar por la implantación de sistemas de calidad en la organización que permitan medir el cumplimiento de las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Acreditar el correcto funcionamiento del sistema de calidad que tenga implantado.
- ✓ Establecer medidas para dar a conocer la implantación de sistemas de calidad en la empresa a clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general.
- ✓ Fomentar la implantación de sistemas de calidad integrados con clientes y/o proveedores.

5. PRINCIPIO DE DIGNIFICACIÓN A LA SUBCONTRATACIÓN

El operador logístico se obligará a definir mecanismos para garantizar el buen entendimiento con los agentes subcontratados bajo criterios de máximo respeto a las reglas y normas que rigen la actividad. De forma específica se trata de:

- ✓ Definir los criterios a tener en cuenta para la subcontratación de actividades, inspirándose en el respeto a las normas en materia de seguridad, salud, tiempos de trabajo, conducción, carga, etc.
- ✓ Establecer mecanismos para garantizar la co-responsabilidad de los agentes subcontratados en el cumplimiento de dichas normas.
- ✓ Establecer mecanismos de control y comunicación con los agentes subcontratados, extendiendo dichos mecanismos a los proveedores del operador logístico.

6. PRINCIPIO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES Y MERCANTILES

El operador logístico ha de observar el estricto cumplimiento de las normas laborales y mercantiles que afectan a su actividad, con el objetivo de velar por la legalidad y ética en el sector. Ello supone, además, lo siguiente:

- ✓ Abogar por el cumplimiento de las normas vigentes en cada momento por parte de los colaboradores del operador logístico.
- ✓ Considerar, en caso de incumplimiento por parte de sus colaboradores, la continuación o no de la colaboración con ellos.

7. PRINCIPIO DE COBERTURA DE RIESGOS Y RESPONSABILIDADES

El operador logístico tomará medidas con el objetivo de hacer frente ante terceros por cualquier tipo de anomalía en el servicio, ya sea por acciones u omisiones atribuibles a la actividad propia del operador, salvo fuerza mayor:

- ✓ Contratar y mantener, de manera acordada con el cliente, mecanismos de cobertura de riesgos y responsabilidades que garanticen frente a terceros las responsabilidades que pudieran serle exigibles al operador logístico por los posibles daños y perjuicios que puedan producirse debido a la actividad del mismo. Es decir, desplazar el riesgo del pago de indemnizaciones hacia empresas especializadas en ello.
- ✓ Definir, de manera previa, y conjuntamente con el cliente, cuáles son los riesgos inherentes a la actividad prestada por el operador logístico.
- ✓ Establecer las necesarias herramientas que garanticen un correcto funcionamiento de la actividad, de tal manera que pueda detectarse cualquier tipo de anomalía en el servicio.

8. PRINCIPIO DE RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

El operador logístico y sus clientes deben ser conscientes de sus compromisos con el medio ambiente y con la sociedad, por lo que han de considerar a éstos tanto dentro y fuera de sus ámbitos de actividad, atendiendo al impacto que en aquellos puedan producir.

- ✓ Adoptar todos los medios necesarios para garantizar un medio ambiente adecuado a través de la consecución de una menor emisión de elementos contaminantes resultantes de las actividades del operador logístico, minimizando de esta manera el impacto medioambiental que las mismas suponen, ya sea a través de medios propios o subcontratados.
- ✓ Hacer de la gestión de los residuos una práctica adecuada para garantizar la salud de las personas y la calidad medioambiental, en colaboración con los clientes y proveedores.
- ✓ Establecer mecanismos de control de emisiones y residuos, formación a empleados, y otros elementos que contribuyan a la definición de una verdadera política medioambiental en el ámbito de los operadores logísticos.

9. PRINCIPIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUBRIDAD Y SEGURIDAD

El operador logístico deberá cumplir todos los requisitos inherentes a la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, de salubridad y de seguridad. Ello implica:

- ✓ Definir un sistema integral de riesgos laborales que haga referencia, como mínimo, a los siguientes elementos: estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la política de prevención y de seguridad de la empresa.
- ✓ Mantener sus medios, instalaciones y equipamientos con las adecuadas garantías de salud y cuidado, evitando de esta manera situaciones que pudieran afectar a la salud e salud de empleados, consumidores y/o usuarios
- ✓ Contar con un Comité de Seguridad y Salud y un servicio de Prevención que asesore en esta materia.
- ✓ Realizar acciones formativas en dicha materia en todos los niveles de la organización, involucrando a todo el tejido empresarial en la adopción de medidas sobre problemas de seguridad laboral y salubridad.

10. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

El operador logístico fomentará la transparencia en todos los niveles de la organización y hacia el resto de agentes con los que interactúa: clientes, proveedores, empleados, accionistas y comunidad en general. De forma específica tendrá en cuenta lo siguiente:

- ✓ Tratar la información relacionada con las operaciones logísticas para su cliente, valorando que ésta sea completa, correcta e íntegra y, esté disponible para su consulta a través de medios telemáticos u otros.
- ✓ Facilitar información de interés a la sociedad para el conocimiento de la situación del sector de los operadores logísticos, mejorando de esta manera la imagen del mismo.

11. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

El operador logístico valorará de forma específica la necesidad de confidencialidad de los datos relativos a sus clientes y proveedores. Ello implica:

- ✓ Disponer de sistemas de información seguros ante consultas no autorizadas por parte de agentes internos y/o externos a la organización.
- ✓ Garantizar el buen uso y la no difusión de los datos facilitados por los clientes y proveedores, uso que deberá ser exclusivo de la actividad del operador logístico y no para la realización de otras actividades, bien por parte del operador o por parte de terceros.

12. PRINCIPIO DE AUTOCONTROL

Se pretende, con este principio, lo siguiente:

- ✓ Someter las conductas, prácticas o estrategias de la actividad del operador logístico al conjunto de principios anteriores y aceptar que a la luz de las mismas aquéllas puedan ser consideradas objetivamente conformes o disconformes con las exigencias de la buena fe y los buenos usos mercantiles.

ACCION 5

CERTIFICACION

CON LA QUE GARANTIZAMOS QUE LAS EMPRESAS ESTEN OBLIGADAS A INTRODUCIR SISTEMAS DE MEJORA CONTINUA QUE GARANTICEN QUE LOS VALORES DE

- CONFIANZA
- INTEGRIDAD
- HONESTIDAD
- TRANSPARENCIA

SE PROYECTEN
SOBRE LOS GRUPOS
DE INTERES

-CLIENTES
- PROVEEDEROS
- ACCIONISTAS
- EMPLEADOS
- COMUNIDAD