

LIBRO DEL CÓDIGO
DE BUENAS PRÁCTICAS
DEL OPERADOR LOGÍSTICO
DE BUENAS PRÁCTICAS
LIBRO DEL CÓDIGO



EJEMPLAR Nº

ÍNDICE

I. Introducción

PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

0. Independencia
1. Respeto a las normas de la libre competencia
2. Sostenibilidad
3. Establecimiento de estándares de servicio
4. Compromiso de calidad
5. Dignificación de la subcontratación
6. Cumplimiento de las normas laborales y mercantiles
7. Cobertura de riesgos y responsabilidades
8. Respeto al medio ambiente
9. Cumplimiento de los criterios de prevención de riesgos laborales, salubridad y seguridad
10. Transparencia
11. Confidencialidad
12. Autocontrol

C. Conclusiones

INTRODUCCIÓN

La confianza, integridad, honestidad y transparencia son esenciales en una economía de libre mercado, debido a que las empresas han de proyectar estos valores hacia los diversos grupos de interés: clientes, proveedores, accionistas, empleados y comunidad.

En este contexto, los mercados deben contar con una regulación de referencia que garantice el desarrollo futuro.

Conscientes de ello, las empresas adheridas a LÓGICA han determinado que el mejor camino es el de la autorregulación por las propias empresas que operan en el mercado.

INTRODUCCIÓN

Necesariamente, el punto de partida para la elaboración del Código de Buenas Prácticas del sector es la definición del operador logístico:

“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”.

Desde estas premisas, a continuación, LÓGICA presenta el CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS del OPERADOR LOGÍSTICO.

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

1

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

2

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

3

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:

- D**efinir la relación de requerimientos que componen cada uno de los servicios que presta el operador logístico.
- E**stablecer 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.
- D**efinir 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:

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



5. PRINCIPIO DE DIGNIFICACIÓN DE 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:

- D**efinir 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.
- E**stablecer mecanismos para garantizar la co-responsabilidad de los agentes subcontratados en el cumplimiento de dichas normas.
- E**stablecer 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:

- A** Abogar por el cumplimiento de las normas vigentes en cada momento por parte de los colaboradores del operador logístico.
- C** 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 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

8

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 aquéllos 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 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 de empleados, consumidores y/o usuarios.

Contar con un Comité de Seguridad y Salud y un servicio de Prevención que asesore en esta materia.

Rrealizar 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

10

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:

T 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.

F 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

11

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

- D**isponer de sistemas de información seguros ante consultas no autorizadas por parte de agentes internos y/o externos a la organización.
- G**arantizar 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

12

Se pretende con este principio:

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 aquellas puedan ser consideradas objetivamente conformes o disconformes con las exigencias de la buena fe y los buenos usos mercantiles.

CONCLUSIONES

Estos principios son los que los responsables legales de las empresas que deseen obtener el Sello de Calidad deberán interiorizar, analizar y debatir, dado que son los que definen la filosofía general del Sello de Calidad.

El cumplimiento de las normas establecidas dará lugar a la consecución del Sello de Calidad de LÓGICA.

Con ello, LÓGICA quiere distinguir a aquellas empresas que respeten las reglas descritas en este libro respecto a las que no lo hagan, evitando situaciones de competencia desleal o intrusismo.

De esta manera, será merecedora del Sello aquella empresa que asume un compromiso de calidad, seriedad y respeto con los principios con los que se ha elaborado el presente Código de Buenas Prácticas.

