

Reduciendo contingencias en la tercerización de operaciones

El sector logístico continúa creciendo así como su consideración en el mercado como importante ventaja competitiva. En sintonía con este desarrollo, la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) en su esfuerzo por fomentar las mejores prácticas y establecer estándares de servicio para el sector, creó el Sello CEDOL de gestión empresarial, que ya ha sido obtenido por siete empresas, y que certifica el cumplimiento de 13 principios ético-empresarios. ► Carlos Musante (*)



Durante el año 1998 se creó la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) que agrupó a las principales empresas que brindan estos servicios. Esta cámara en sus inicios tuvo alrededor de 11 empresas activas asociadas y a la fecha tiene algo más de 40.

Este mercado de oferta tuvo alto impacto en la demanda, pero al mismo tiempo al no ser una actividad con estándares de servicios normalizados, se pudo observar que existía una gran cantidad de servicios de bajo nivel por la misma índole de la actividad no regulada. Esto creaba focos de falta de seguridad, (contingencias) de sustentabilidad y mantenimiento en el tiempo de los servicios brindados a los clientes, cuando

en realidad una contratación como esta nos debería dar, no solo una mejora en el nivel de servicio, sino una protección frente a las contingencias de todo tipo que se presentan en los mercados nacionales.

Ante este escenario la Cámara reaccionó fortaleciendo la actividad con iniciativas que tendieran a la mejor selección por parte del cliente de la empresa que brindara sus servicios y, al mismo tiempo, comenzó a trabajar desarrollando una certificación que sea acorde a los principios de RSE y nos pudiera asegurar una adecuada protección operativa, comercial y de gestión para evitar la aparición de contingencias de todo tipo (económicas, financieras, distribución parada, pérdida de in-

(*) Socio de Diagnostico y Coaching Logístico, Presidente de Soporte Logístico SA, Director Técnico de CEDOL, Ex Vicepresidente Primero de ARLOG, conferencista, autor de numerosas publicaciones sobre la especialidad y actualmente Coordinador de la mesa redonda para Argentina de la SCLG (Dubái).

formación, pérdida de confidencialidad, desaparición abrupta del operador, conflictos sindicales, etc.). Hoy y dado el contexto en el que nos movemos y actuamos, debemos tener una operación sustentable en el tiempo, que mantenga los niveles de servicio pactados y que al mismo tiempo no nos genere costos futuros por mala evaluación del operador con el cual queremos trabajar.

UN ANTECEDENTE DEL TEMA EN ARGENTINA

A partir de 2007 la Cámara desarrolló una publicación sobre el tema, referida a qué análisis debían efectuar las empresas que demandaban un servicio logístico sobre los posibles operadores a contratar, es decir, se le sugería al cliente cómo debía seleccionar a su proveedor ideal para el proyecto de que se tratara. El mismo fue hecho en forma independiente de las facilidades que tenían cada una de las empresas integrantes o no de la cámara, por lo que constituyó un desafío importante para dichas empresas y, al mismo tiempo, un aporte significativo al tema de la búsqueda de mejoras en los niveles de servicio y sustentabilidad en el tiempo de los mismos.

EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIAS Y EL SELLO QUE CERTIFICA SU CUMPLIMIENTO

Convencidos de que solo la sugerencia de dar lectura y cumplimiento a una buena contratación no alcanzaba para la búsqueda de una excelencia en la buena gestión empresarial, en 2008 y basándose en la publicación antes mencionada y, sobre todo a una iniciativa semejante de la Cámara que agrupa a los operadores logísticos en España, se comenzó a diseñar un “Código de Buenas Prácticas Empresarias para Operadores Logísticos”. Este código es una guía de principios éticos y de gestión a cumplimentar por aquellas empresas (Operadores Logísticos) que deseen incorporar el Sello de Gestión empresarial denominado “Sello Cedol”. Determinándose desde el inicio que el mejor camino era el de dar cumplimiento a los denominados principios de Responsabilidad Social Empresarial, y por ello se pensó en una serie de principios como una herramienta para lograr la misma y sobre todo reducir al máximo las contingencias ya mencionadas en la introducción.

El Sello de gestión empresarial Cedol surge por varios motivos, entre otros:

- Por la ausencia de normas y criterios que definan los parámetros de calidad en el servicio y sus procesos. Este código de principios define los parámetros y su certificación convalida el accionar de la empresa de operaciones dentro de los parámetros fijados y revisados anualmente.

- Para la búsqueda de mayor transparencia de los proveedores de servicios logísticos dentro de nuestro mercado. También este es un punto fundamental en el análisis para su otorgamiento.

RfidSolution
Argentina

- Identificación de productos en depósitos y centros de distribución.
- Control de stock en Tiempo Real.
- Trazabilidad y automatización en movimiento de objetos y personas.
- Identificación y gestión de neumáticos.
- Tráfico Vehicular, Autopistas y peajes.
- Gestión de tráfico en playas para centros de logística y distribución.

Showroom y Laboratorio RFID
Powered by Invengo

Plaza 728 | CABA | Argentina
TE (54 11) 4551 0674 / 4552 1872
info@rfidsolution.com.ar
www.rfidsolution.com.ar

soluciones RFID

Acceda “diariamente” a las últimas novedades del sector en **ENFASIS LOGÍSTICA ON-LINE**



- LAS NOTICIAS MÁS RELEVANTES DEL SECTOR LOGÍSTICO
- ANÁLISIS DE CASOS REALES
- UNA AGENDA COMPLETA DE EVENTOS Y TODO LO QUE NECESITA SABER PARA ESTAR INFORMADO
- COMPLETO DIRECTORIO DE PROVEEDORES LOGÍSTICOS

ÉN FASIS
LOGÍSTICA

El acento está en el contenido

www.logisticasud.enfasis.com



Cuando uno analiza los principios se verifica que no solamente se hace foco en aspectos operativos o de procesos, sino que abarca toda la gestión de las compañías de Operaciones Logísticas y da la Filosofía de lo que un 3PL debe ser .

CERTIFICACIÓN, CONTROLES Y RECERTIFICACIONES

Se trata del cumplimiento de 13 principios éticos-empresarios que deben ser cumplimentados y verificados a través de un proceso de revisión que se realiza, necesariamente, a través de una de dos entidades de alto prestigio internacional como son las organizaciones KPMG y/o Deloitte.

En este proceso de revisión se verifican cada uno de los principios y se asigna un puntaje, ninguno de los mismos puede dejar de ser cumplido y en la sumatoria deben alcanzar un determinado y exigente grado de puntuación de los cuales se realizan verificaciones anuales, y cada tres años se vuelve a realizar el 100 % de la tarea de verificación. Estas consultoras realizan las verificaciones trabajando con manuales de implementación confidenciales que son obra de ellos mismos y tienen un alto contenido profesional.

Es decir que no es la Cámara la que asigna el puntaje necesario para que se otorgue esta certificación sino que son las dos entidades mencionadas, lo que permite una certificación transparente y clara a través del cumplimiento de una serie de puntos a alcanzar en cada uno de los principios. Estos 13 principios (cuya descripción exhaustiva figura en el Reglamento de Uso que puede consultarse por Internet) es el elemento que mueve a la verificación de cada principio.

Cuando uno analiza los principios se verifica que no solamente se hace foco en aspectos operativos o de procesos, sino que abarca toda la gestión de las compañías de Operaciones Logísticas y da la Filosofía de lo que un 3PL debe ser en materia de seriedad, cumplimiento de las normas, de las leyes sociales e impositivas, tratamiento con la gente, con sus clientes, en materia de RSE y en todo principio que refuerza el concepto de organización. Y en esto radica la diferencia de esta iniciativa con respecto a otras certificaciones existentes en el mercado, esta certificación mide la gestión empresaria en su totalidad.

SITUACIÓN ACTUAL EN LA ARGENTINA Y EXPERIENCIA COMPARADA CON ESPAÑA

A la fecha de la presente nota, existen siete empresas que han dado todos los pasos necesarios para la obtención del Sello Cedol a través de las consultoras mencionadas, cuatro de ellas con Deloitte y las tres restantes a través de KPMG, asimismo ya hay varias que han debido verificar los términos anuales (tienen más de una verificación realizada) y en dos casos ya se ha procedido a la segunda verificación total, es decir que tienen más de tres años trabajando bajo este modelo. La mención de estas empresas que han dado este salto cualitativo figura en la página de Cedol: www.cedol.org.ar

Este salto cualitativo y su grado de exigencia se hacen evidentes cuando uno mide que de 40 empresas que están asociadas a la Cámara, solo siete de ellas han gestionado este sello, a pesar de haber pasado ya más de tres años desde sus primeras implementaciones.

Es por ello que la Cámara que siempre se ha distinguido por su aporte y su accionar profesional y empresario continuará adelante con el proyecto, haciendo conocer al mercado qué significa para ellos que se contrate una empresa certificada con este Sello, en cuanto a

las garantías que se obtendrán sobre el cumplimiento, correcta administración del servicio y la eliminación de cualquier tipo de contingencia empresaria, hasta lograr la cantidad adecuada de firmas certificadas que permita garantizar al mercado los objetivos ya mencionados. La experiencia de España nos mostró un crecimiento del grado de certificación gradual pero sostenido en el tiempo, hasta que en determinado momento los generadores de carga comenzaron a solicitar en los pliegos de licitación la preferencia que se daría a las empresas que tengan este sello de gestión. También se vio en esa experiencia que cuando la empresa generadora de carga decidía comenzar a trabajar de esta manera, se informaba a su actual proveedor, con mucho tiempo antes del fin del contrato, que en la próxima oportunidad de tener que renovar el mismo, figuraría la nueva política, de esta manera no se crearon focos de cambio abruptos sino que las empresas de servicio y sus clientes tuvieron el tiempo necesario para que ambos pudieran tener este beneficio futuro.

También este “benchmarking” nos muestra que cuanto antes se comenzó con el cambio de paradigma, mejor relación se tuvo y se aumentaron los niveles de calidad de servicio y prácticamente desaparecieron las contingencias de la operación y también las contingencias económicas. Hoy ya España tiene la cantidad de players certificados que le permiten al mercado una mejor selección de sus operadores logísticos. Cuanto antes comencemos, mejor serán los resultados globales y mejor desarrollo de la actividad podremos tener e ir ganando al mismo tiempo confiabilidad y sustentabilidad en las operaciones, este es un mensaje para los generadores de carga pero también para los denominados operadores logísticos, en especial aquellos que trabajan bajo estos criterios y pueden distinguirse del resto, mostrando sus resultados a través de la obtención del Sello. ▀