



CEDOL

CAMARA EMPRESARIA DE OPERADORES LOGISTICOS

Evaluación del grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas Empresarias

Abril 2010



Contenido

- **Tendencias de la Industria**
- **Roles del Operador Logístico y del Generador de Carga**
- **Código de Buenas Prácticas Empresarias – Principios**
- **Proceso de Certificación**
 - ✓ Período de Validez de la Certificación
 - ✓ Manual de Evaluación
- **Metodología de Trabajo**
- **Alcance del Trabajo de los Evaluadores Externos**
- **Nuestra experiencia con el Sello de Calidad**

Tendencias de la Industria

➤ Basados en nuestro entendimiento de la industria y de los factores de influencia, esperamos ver las siguientes tendencias claves para los próximos años

Globalización, Regionalización y Consolidación



- Fusiones y adquisiciones importantes, están creando firmas que pueden a nivel global convertirse en operadores globales y ser único punto de contacto para empresas globales.

Incremento de la Tercerización



- Las empresas están utilizando cada vez mas la tercerización logística de manera de aumentar su flexibilidad y capacidad de respuesta en su Supply Chain.
- Las cadenas logísticas son cada vez mas complejas para manejar y las empresas busaran enfocarse más intensamente en sus competencias core

Gestión de Riesgos y Seguridad



- La capacidad de gestión de Riesgo y Seguridad de la Cadena Logística será un área clave para asegurar la robustez de la cadena y evitar interrupciones y problemas en la operación.

Avances Tecnológicos



- El rápido avance de la tecnología aplicada a la cadena Logística llevará al aumento de las funcionalidades y mayores oportunidades para mejorar la performance de la cadena

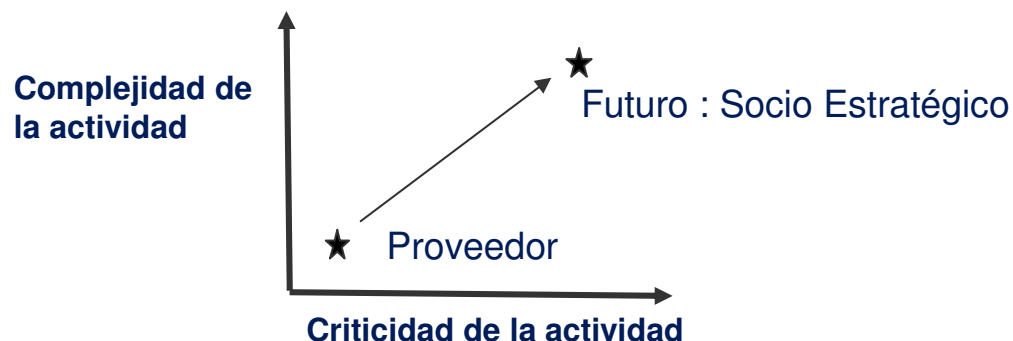
Incremento de las expectativas del Cliente



- Los clientes se desplazarán de una relación de servicios de tercerización transaccional a una solución de naturaleza estratégica soportada por tecnología y sistemas.

Roles del Operador Logístico y del Generador de Carga

Creemos que a medida que el rol del Operador evolucione desde un “proveedor” hacia un Socio estratégico, ambos el Operador y el Generador de Carga, tendrán que cumplir su rol en forma eficiente.



Rol del Generador de Carga

- Entender las razones de la necesidad de tercerizar
- Asegurarse que el OL puede ser flexible /adaptable y crecer con el negocio (servicios ofrecidos y cobertura geográfica)
- Seleccionar al OL en base a experiencia y calidad y no solo costo
- Pensar en el largo plazo
- Asegurarse que el OL otorgue el soporte tecnológico necesario
- Desarrollar un detallado Acuerdo de Servicio
- Desarrollar KPI's para el seguimiento del servicio

Rol del Operador Logístico

- Operaciones World Class ejecutadas con elevados niveles de calidad y consistencia
- Identificar posibilidades de mejora en términos de costo, servicios, eficiencia y presentarla al cliente
- Asegurar la provisión al cliente de las últimas tecnologías y conocimientos en Supply Chain
- Determinar proactivamente necesidades del cliente y tendencias del mercado y cubrirlas
- Sobresalir en Gestión de Riesgos y Seguridad en la Cadena Logística
- Fortaleza en la prestación de servicios de valor agregado

Código de Buenas Prácticas Empresarias – Principios

El Código de Buenas Prácticas Empresarias para Operadores Logísticos definido por CEDOL es una guía de principios a cumplimentar por aquellas empresas que deseen incorporar el Sello de Calidad, como marca de calidad que reconoce un compromiso de excelencia con el mercado logístico.

Código de Buenas Prácticas Empresarias CEDOL

13 Principios

1. Independencia
2. Libre competencia
3. Sustentabilidad en el tiempo
4. Establecimiento de estándares de servicios
5. Compromiso con la calidad y seguridad
6. Dignificación de la subcontratación
7. Cumplimiento de las normas laborales e impositivas
8. Respeto por el capital humano
9. Cobertura de riesgos y responsabilidades
10. Respeto al medio ambiente
11. Transparencia
12. Confidencialidad
13. Control y autocontrol

Proceso de Certificación

Periodo de validez de la certificación

La práctica de la certificación definida por CEDOL se lleva a cabo en un periodo de validez de 3 años de acuerdo al siguiente esquema:



Proceso de Certificación

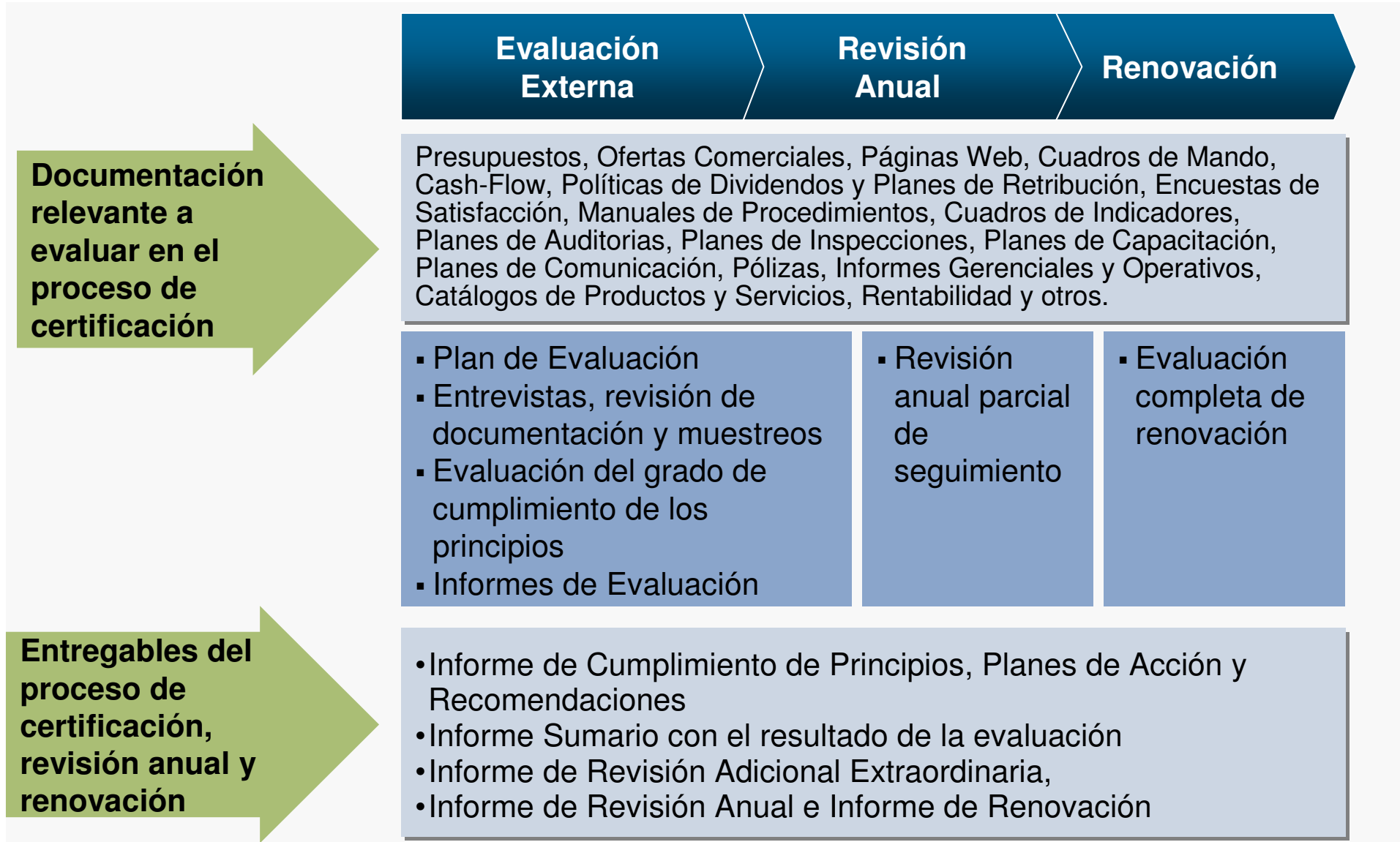
Manual de Evaluación

En función de los Principios a evaluar se elaboró en forma conjunta entre las Empresas Evaluadoras (Deloitte y KPMG) y CEDOL un Manual de Evaluación, en el que se definió para cada objetivo a evaluar el procedimiento a seguir:

- Documentación a relevar
- Muestreos a realizar
- Entrevistas
- Aspectos a considerar

Metodología de Trabajo

Fases y principales tareas que se desarrollan a lo largo del proceso de Evaluación:



Alcance del trabajo de los Evaluadores Externos

Expresamos una opinión

- Opinamos sobre el grado de cumplimiento de cada uno de los principios en base a las pruebas realizadas, al análisis de la información, entrevistas y relevamientos realizados.
- No es el objetivo de nuestro trabajo comprobar la veracidad de dicha información ni considerar la bondad o globalidad de la misma. No es una auditoría.
- Realizamos una certificación sobre un procedimiento preestablecido.

Emitimos dos Informes

- Informe Detallado : contiene la Hoja de Puntuación, los aspectos relevantes detectados durante el proceso de certificación y las observaciones que permiten al Operador Logístico armar un Plan de Mejoras. Este Informe es Confidencial y sólo se envía a la empresa.
- Informe Sumario : indica si el Operador Logístico se encuentra en condiciones de obtener el Sello de Calidad y el Puntaje Final Obtenido, es un Informe Resumen que se envía a Cedol con copia a la empresa.

Firmamos Acuerdos de Confidencialidad

Nuestra experiencia con el Sello de Calidad

Qué encontramos en las empresas que participan del proceso

- Entusiasmo
- Disponibilidad de los principales referentes
- Disponibilidad de información requerida
- Una gran responsabilidad para encarar el trabajo
- Compromiso con la calidad
- Compromiso con el proceso de evaluación
- Cumplimiento de plazos previstos
- Muy buen manejo de tiempos
- Orgullo por los logros obtenidos
- Ganas de competir y ganar

