



NOTAS PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTANDAR LOGISTICO EN SOSTENIBILIDAD

Sep 22

Contenido

1. Introducción, Objetivo y output del cuestionario	3
1.1. Introducción	3
1.2. Objetivo del cuestionario	3
1.3. Output	4
2. Estructura del cuestionario y metodología para cubrirlo	4
2.1. Estructura	4
2.2. Metodología para cubrir el cuestionario	5
3. Gobernanza de la Organización. Concepto, aspectos y rúbricas	6
4. Rendimiento Económico	9
5. Progreso Social	12
6. Protección del medio ambiente	15
7. Innovación.....	18

1. Introducción, Objetivo y output del cuestionario

1.1. Introducción

La función logística es, en el mundo económico globalizado en que vivimos, un aspecto clave en la gestión empresarial. De eso, no hay duda. Pero también lo es, si ponemos una visión más amplia, para la sociedad en su conjunto.

Las empresas llevan mucho tiempo sabiendo lo importante que es la gestión de su proceso logístico y han puesto foco durante años en los puntos clave de ese proceso: entregas rápidas, entregas a tiempo, optimizado la inversión en circulante y los costes del proceso. Es una óptica muy de excelencia operativa en la que muchos de los conceptos y enfoques Lean y similares, han ayudado infinitamente en la mejora de esos puntos clave.

Ahora, la logística en las empresas, y todos como sociedad en su conjunto, estamos inmersos en un reto más amplio: **el reto de la SOSTENIBILIDAD con mayúsculas**.

Y no sólo en la más conocida de las dimensiones del concepto sostenibilidad (la medioambiental-ecológica), sino en todas las dimensiones que se manejan a nivel institucional (ONU con sus ODS) o normativo (con los referenciales de todo tipo como las conocidas ISO) y que incluyen, tal y como se define en las normas internacionales, **ocho campos de acción: gobernanza, derechos humanos, sociedad, medio ambiente, prácticas leales, relaciones con los clientes/consumidores, implicación en los territorios y tecnología e innovación**

El concepto de sostenibilidad está estrechamente vinculado con las nociones de “**partes interesadas**” y de “**rendimiento**”: una empresa es sostenible si, en su marco de análisis del rendimiento de sus actividades, considera al conjunto de las partes interesadas afectadas por estas últimas.

Una **parte interesada** es una persona, grupo u organización:

- ante la cual una empresa tiene una responsabilidad legal, financiera u operativa (empleados, inversores, accionistas, clientes, sindicatos, proveedores...);
- cuyos intereses se vean afectados por la empresa. Pueden ser intereses particulares o intereses colectivos (comunidades locales, asociaciones empresariales, vecinos...);
- que pueda ejercer una influencia sobre la empresa (ONG, instituciones internacionales, agencias de calificación, medios de comunicación, poderes públicos...).

La **evaluación del rendimiento** de una empresa puede:

- ser meramente económica, en cuyo caso la empresa solo considerará a los agentes que participen directamente en sus actividades: los inversores, los proveedores y los empleados, que permiten la producción de bienes o servicios destinados a los clientes;
- ser global, en cuyo caso la empresa, además de los cuatro actores previamente identificados, también considerará a la sociedad civil, al poder público, a los acreedores, a su sector empresarial, a los medios de comunicación y a las comunidades locales. Dentro de este perímetro ampliado, la mera dimensión económica ya no es suficiente; la evaluación del rendimiento adquiere un carácter más global y social.

1.2. Objetivo del cuestionario

El cuestionario pretende , a través de una autoevaluación, valorar la situación de cada empresa participante con relación a un referencial estándar de sostenibilidad logística, definido durante el proyecto Cologistics en que participan diferentes instituciones y organismos de Galicia y el Norte de Portugal (<https://www.cologistics-project.eu/es/>).

El estándar que se propone y que se valora en este cuestionario no está, por tanto, orientado a valorar la eficiencia del proceso logístico en término de cumplimiento de condiciones o acuerdos de nivel de servicio entre cliente y proveedor (que se corresponde con otros ámbitos de excelencia en la gestión que no son objeto central del cuestionario), **si no que está orientado a valorar nuestra situación con relación a la logística sostenible y sensibilizarnos hacia la mejora en ese camino** que combine la excelencia operativa en la gestión del proceso logístico, con la excelencia en una logística sostenible que ayude a equilibrar los intereses de las partes interesadas.

Se diseñó considerando globalmente a las partes interesadas y con enfoque de rendimiento global.

Esperamos que estas notas ayuden a entender el sentido del cuestionario y contribuyan a que pueda contestarse con el mayor grado de comprensión y entendimiento sencillo de las preguntas por parte de la persona que lo cumplimenta

1.3. Output

El resultado del cuestionario es “un numero”, un “valor” . Ese numero es la consecuencia de las respuestas de autoevaluación de la empresa participantes y tiene, según el valor alcanzado, un significado que en el estándar se organiza en 5 niveles que combinan el grado de formalización y control de los procesos y procedimientos con la necesaria combinación de mejoras en la gestión interna y la creación de valor interno y externo a las partes interesadas. **El objetivo de la valoración no debe entenderse como una “Nota” o una “calificación” si no sencillamente como el reflejo de una situación** y, en consecuencia, la constatación de un punto de partida de nivel A ó B en nuestra ruta de mejora de la logística sostenibles

1. **Mínimo:** ausencia de procesos y de estandarización, nulos o inconsistentes procedimientos, falta de control y liderazgo, caos.
2. **Informal:** procesos reconocidos, pero no estandarizados ni documentado, existen métricas y procedimientos de gestión básicos. Falta de equipo todo recae en una o a lo sumo dos personas.
3. **Definido:** procesos conocidos, existen métricas e indicadores de calidad y productividad que se usan para tomar decisiones. Uso limitado de herramientas TIC. Se tienen mecanismos de acciones correctivas y ERP con enfoque básicamente financiero. Hay SIG certificado pero no de uso real para la mejora
4. **Orientado al cliente:** existen políticas de mejora continua de procesos logísticos. Integración con la estrategia de la empresa. Automatización de ciertos procesos e indicadores claramente definidos y medidos constantemente. Uso habitual de herramientas TIC y ERP integrado. Equipo interno integrado con clientes, proveedores y prestadores de servicios a través de herramientas tecnológicas. Los SIG certificados se usan para la mejora, especialmente orientada al mercado y sus agentes principales
5. **Transformador:** empresa con ventajas estratégicas gracias a su gestión logística sostenible. Procesos mejorados continúa y sistemáticamente, se gestionan procesos de innovación y se usan intensivamente métricas avanzadas. Integración completa con clientes y proveedores. Equipos transversales de alto rendimiento. Indicadores de seguimiento y predictivos. Tecnologías enfocadas a anticipar eventualidades.

2. Estructura del cuestionario y metodología para cubrirlo

2.1. Estructura

El cuestionario **tiene 5 Áreas o Bloques:**

1. Gobernanza de la Organización
2. Rendimiento Económico
3. Progreso Social

4. Protección del medio ambiente
5. Innovación

Cada Área o Bloque, se **descompone en 10 aspectos** que concretan el contenido del área y que son los ítems que ahora debemos valorar.

2.2. Metodología para cubrir el cuestionario

- El cuestionario se valora a nivel de aspecto dentro de cada bloque
- Cada aspecto tiene abiertas en el cuestionario 6 opciones de respuesta, además de un NS/NC
 - **NS/NC implica que la persona que contesta el cuestionario o bien no entiende el aspecto sobre el que se pregunta o no tiene la información suficiente para contestar.** Normalmente, estas situaciones deben dar lugar, una vez cubierto el cuestionario, a que una persona del equipo técnico evaluador del estándar contacte con la persona y trate de ayudarle en su respuesta.
 - **“o” significa que, a juicio de la persona que cubre el cuestionario, ese aspecto concreto NO es de aplicación en su empresa**
 - **1,2,3,4,5 son niveles diferentes de desarrollo en la empresa** y que se corresponden con el grado de correspondencia de la situación de la empresa con las rubricas que se desarrollan en este documento para orientar la valoración.
 - **A modo orientativo general**, los criterios suelen corresponderse con:
 - **VALOR 1:** No tenemos o hacemos aquello a que se refiere el aspecto
 - **VALOR 2:** Hacemos todo o parte de aquello a lo que se refiere el aspecto, pero no lo tenemos mínimamente formalizado, hay algún indicador de gestión y los recursos asignados son escasos
 - **VALOR 3:** Hacemos y tenemos aquello a lo que se refiere el aspecto y además está suficientemente formalizado y los procesos internos razonablemente controlados con métricas más o menos adecuadas, sobre todo económico financieras, apoyadas en TIC y se usan para tomar decisiones
 - **VALOR 4:** además de lo anterior, en esos aspectos analizados tenemos cultura de mejora continua, medición de intangibles, herramientas TIC integradas con procesos digitalizados y automatizados mayoritariamente y nos integramos en muchas actividad con clientes, proveedores y prestatarios logísticos a través de tecnologías
 - **VALOR 5:** En cada aspecto que se valora están incorporados los principios de sostenibilidad, incluimos con equilibrio la voz de las partes interesadas para innovar y mejorar continuamente, con equipos autogestionados y responsables. Anticipamos riesgos y oportunidades con datos basados en tecnologías
- **Para valorar cada pregunta es conveniente tener estas notas a mano para:**
 - Entender globalmente el Área o Bloque
 - Entender el sentido de cada aspecto
 - Ver las rúbricas¹ que elaboramos y que ORIENTAN el significado de cada valor en cada aspecto de manera general y no exhaustiva. Las rúbricas definen con mayor claridad los estados 1,3 y 5 siendo el 2 y 4 elementos intermedios entre una y otra situación. Si una empresa no se identifica plenamente con el 3 (“estamos por debajo de esto” o el 1 (“estamos por encima”) obviamente su situación es un “2”.

¹ Las **rúbricas** son tablas **que** se utilizan **como** guías para **evaluar** algo (por ejemplo, tareas y exámenes de los estudiantes, para **evaluar** proyectos o el desempeño de los empleados en empresas....)

3. Gobernanza de la Organización. Concepto, aspectos y rúbricas

Concepto: Podemos definir la Gobernanza como el conjunto de principios y normas de actuación que rigen y orientan el funcionamiento de la organización, con la necesaria transparencia, control, ética, orientación a la sostenibilidad o equilibrio entre los grupos de interés que definen su modo de liderar. En este bloque tratamos de considerar cómo la sostenibilidad se integra en la estrategia y operativa de la empresa y su gestión de riesgos y oportunidades, para que se convierta de verdad en un elemento de gestión

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Sistema de gestión de la organización logística y gestión de la gobernanza	Cómo la empresa incorpora en su SIG (sistema integrado de gestión ISO9000, 14000, 66000, 26.000, OSHAS...) los intereses de las partes interesadas en sostenibilidad e incorpora su gestión de riesgos y oportunidades y lo convierte en objetivos e iniciativas de gestión en sus planes de acción			No tenemos Sig o, si lo tenemos, es simplemente por un tema de certificación sin mas		EL SIG certificado identifica los stakeholders básicos y, especialmente, los intereses de los clientes y la empresa. Existe cierta cultura de riesgos		La matriz de stakeholders es completa (internos, externo, sociedad) , incluye análisis de riesgos y oportunidades completo y se traslada en gestión clara para toda la organización
Mejora continua	Cómo la empresa incorpora a sus acciones y procesos de mejora continua la idea de sostenibilidad y la necesidad de sus partes interesadas			No hacemos mejora continua (MC) de procesos		La MC se centra en la mejora del proceso en términos de eficiencia y valor al cliente (actividades, valor, eliminar mudas, optimizar recursos...)		La MC contempla las partes interesadas y en cada propuesta se considera su impacto en la sostenibilidad (personas, sociedad, clientes, proveedores, ...)
Innovación	Cómo la empresa incorpora a la innovación la idea de sostenibilidad y las necesidades de sus partes interesadas			No hacemos innovación sistemáticamente . Cuando la hacemos es más por impulso de alguien o del mercado y pensado en más ventas o costes fundamentalmente		La empresa tiene sistematizado un sistema de innovación de productos y procesos, sobre todo a partir de la escucha a clientes		La innovación en productos y procesos es parte de nuestro ADN. Se hace de manera formal y periódica contempla todos los elementos de la sostenibilidad tanto en su análisis como en la valoración y ejecución- Hacemos sin duda innovación sostenible
Desarrollo internacional	En qué medida nuestro desarrollo internacional (exportación, importación, contratación, implantación...) considera los principios de sostenibilidad y los aplica en la relación con las partes interesadas relacionadas en cada caso			Nuestra actividad internacional es irrelevante y cuando la hacemos es con criterios de oportunidad de mercado		Tenemos actividad y desarrollo internacional claro. Para elegir mercados, clientes, partners logísticos... nos enfocamos fundamentalmente en criterios de negocio (potencial de venta o compra, capacidad financiera, imagen, cumplimiento normativo...)		Nuestro desarrollo internacional en cualquier ámbito contempla siempre los elementos clave de la sostenibilidad y esto es determinante en las elecciones que tomemos con nuestras partes interesadas aquí y en los países que corresponda

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Marketing	Hasta qué punto nuestro Marketing incluye objetivos de comunicación transparente relacionados con la sostenibilidad en nuestros grupos de interés			La función de Marketing no es un elemento clave en la empresa y lo que se hace es básicamente puntual y sobre marca o producto		Marketing es n área formal en la empresa (departamento, responsable, presupuesto) que se enfoca en comunicar, especialmente, aspectos relacionados con el negocio y nuestras ventajas. Enfocado a clientes fundamentalmente		Marketing comunica por los medios adecuados a todos los grupos de interés y de manera transparente las actuaciones y resultados que se consiguen en la empresa (en lo económico, social, ambiental, personas...)
Colaboraciones y partenariado	Cómo la sostenibilidad se incorpora y contempla a la hora de colaborar con terceros (redes profesionales asociaciones logísticas...) o establecer partenariados alineando cultura en sostenibilidad			No estamos activamente incorporados en asociaciones o colectivos profesionales		Somos miembros activos de asociaciones empresariales o clústeres que consideramos clave para la defensa y promoción del sector, la innovación o proyectos conjuntos		Las asociaciones y redes las consideramos un medio para transformar la sociedad. Impulsamos activamente los principios de sostenibilidad en las asociaciones para que estos formen parte de cada colectivo al que pertenecemos y el efecto de cambio se multiplicador
Prácticas fundamentales de sostenibilidad	En que medida están definidas, organizadas e implantadas las practicas fundamentales de sostenibilidad (en lo social, ambiental, relacional con persona, productivo...) y sirven de elemento de gestión (planificación, control...) con las partes interesadas			No tenemos identificadas ni formalizadas las practicas a seguir en materia de sostenilidad en sentido amplio		Existen procedimientos para gestionar prácticas de sostenilidad sobre todo en lo relacionado con medio ambiente y otros aspectos internos de procesos (residuos, mermas..) y los departamentos implicados tienen responsabilidades y objetivos claros en ello		Todos los departamentos tienen identificadas, definidas y formalizadas sus prácticas de sostenibilidad, y forman parte de su gestión cotidiana de manera natural y se relejan en las relaciones con terceros
Principios de la sostenibilidad	En qué medida están definidas con claridad los principios que guían la acción de nuestra empresa en materia de sostenibilidad , están difundidos a las partes interesadas y se gestionan en la operativa			Aunque hablamos de estos temas de vez en cuando, no tenemos definidos unos principios de sostenibilidad en la empresa y los que están son más una cuestión de la web que de gestiona		Existen principios de sostenibilidad definidos y comunicados (transparencia, ética, respeto, igualdad, interés mutuo...) pero no se convierten suficientemente en elementos de gestión operativa		Los principios de sostenibilidad definidos están presentes tanto en el marco de funcionamiento de cada departamento (estrategias, presupuestos, planes de formación...) como en la ejecución y en las relaciones con terceros interesados (clientes, proveedores, empleados, administración,

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	O (no aplica)	1	2	3	4	5
Integración de la sostenibilidad en la organización logística	Como en el ámbito logística la sostenibilidad se gobierna con directrices claras sobre el modo de relación con terceros, la generación de impacto social, la reducción de impacto ambiental, el desarrollo de personas en toda la cadena logística			Nuestra logística se centra, fundamentalmente, en entregar y cumplir con el cliente				La función logística en la empresa se desarrolla en el marco de la sostenibilidad: se trata de hacer una buena logística en la que entendemos que los principios y prácticas de sostenibilidad ayudan decisivamente a ese objetivo: nos preocupa y tenemos en cuenta el impacto social de los agentes de la cadena, el impacto ambiental que todos provocamos y su reducción, ... en definitiva hacemos logística sostenible
Promoción de la sostenibilidad desde la Gobernanza	Como los responsables de la organización dan ejemplo con su comportamiento y actitud en el cumplimiento y aplicación de los principios definidos			De momento la promoción de la sostenibilidad no es una prioridad en la empresa		Sobre todo en el aspecto ambiental en la función logística, aplicamos en general principios y practicas sostenibles y tratamos de promocionarla con nuestros proveedores y colaboradores para reducir el impacto de la cadena logística		Los responsables de la empresa y de la logística son los primeros en dar ejemplo en la aplicación de principios de sostenibilidad. Siempre que ocurre, rechazamos propuestas que pueden parecer ventajosas pero que no responden a nuestros principios de sostenibilidad. Trasladamos a los agentes relacionados, incluimos en la relación y hacemos seguimiento de la sostenibilidad en nuestra cadena logística

4. Rendimiento Económico

Concepto: Medición y valoración del rendimiento económico generado y distribuido entre las partes interesadas, no sólo las más relacionadas con la actividad (socios, proveedores, empleados) si no también en un sentido más amplio (sociedad, comunidades locales, administraciones.....). La medición del rendimiento tiene intención de gestión, de mejora. “Sólo lo que se mide, se puede mejorar”.

Este Bloque trata de valorar cómo la empresa utiliza métricas e indicadores específicos para la medición de su rendimiento económico en diferentes perspectivas de la sostenibilidad

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Sistema de gestión de la organización logística y rendimiento económico	En qué medida nuestros SIG incluyen métricas y KPIS clave de rendimiento económico de la actividad logística sostenible y se usan para la gestión			Tenemos pocos indicadores definidos y los que hay son de temas financieros		Existen en el SIG indicadores de calidad, medioambiente, prevención ,además de un conjunto de KPIS económico financiero con cuadros de mando por área		Nuestro SIG incluye y gestiona indicadores de esfuerzo y resultado económico en todos los ámbitos de la sostenibilidad
Impacto territorial, económico y social de la actividad logística	Cómo la empresa mide el impacto de actividad logística en el territorio, su economía y sociedad			No medimos estos aspectos		Medimos fundamentalmente aspectos como el volumen de actividad logística que generamos por proveedor y el presupuesto que dotamos para acción social		Nuestros sistemas de medición incluyen de manera sistemática la medición de riqueza generada a los stakeholders logísticos, acciones e impactos social generado y esfuerzo en desarrollo del territorio (inversiones sociales, en infraestructuras logísticas...)
Relaciones con los equipos u organizaciones de la actividad logística	Como la empresa define y mantiene protocolos de colaboración y presupuestos asociados con organizaciones territoriales relacionadas (confederaciones, asociaciones empresariales, asociaciones locales o territoriales, de ciudadanos...)			No existen protocolos ni presupuestos para estas actividades		Existen protocolos de colaboración con determinadas entidades y partes interesadas en la gestión logística sostenible y medimos de manera informal su el impacto		La cultura de colaboración con entidades territoriales relacionadas da lugar a convenio frecuentes con presupuestos determinados y específicos que incluyen los proyectos de interés para las artes (mecenazgo, impulso...) y que medimos tanto en el esfuerzo como en el impacto

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Subcontratación y proveedores logísticos	Cómo la empresa incorpora los principios y practicas de sostenibilidad en las operaciones de contratación y negociación de compras y proveedores logísticos			La negociación se fundamenta en el precio y condiciones del servicio		Aunque pesa mucho la condición de precio y demás acuerdos de nivel de servicio, empezamos a incorporar en algunos casos criterios de cumplimiento y adecuación de nuestros principios de sostenibilidad a la hora de elegir proveedores. Les pedimos métricas básicas en ese sentido, sobre todo de emisiones e impacto ambiental		Los criterios relacionados con la adecuación y cumplimiento de nuestros principios de sostenibilidad son siempre elemento clave en nuestra decisión de contratación y continuidad con proveedores (selección, negociación, evaluación y homologación incluyen estos principios claramente). Evaluamos sus métricas de sostenibilidad en todas las dimensiones
Operador Económico Autorizado (OEA)	OEA es esencialmente una certificación relacionada con la seguridad y confiabilidad de las operaciones internacionales y sus mercancías para prevenir evitar y actuar contra actuaciones ilícitas (tráficos ilegales de todo, fundamentalmente)			No sabemos qué es eso de las OEA o no los tenemos claro		Estamos dando pasos para conocer e incorporar los principios OEA y definimos ya algunos protocolos en ese sentido		Estemos o no certificados OEA nuestro sistema de gestión incluye protocolos de seguridad y de vigilancia que cumplen con los criterios definidos en OEA
Sistemas de información	En que medidas nuestros sistemas y aplicaciones de gestión logística (WMS, Erp) son adecuados y facilitan el intercambio de datos e interoperabilidad entre agentes del sistema buscando optimizar el rendimiento			No tenemos aplicativos específicos de gestión logística y si lo hay son de uso interno exclusivamente		Alguna de nuestras transacciones (pedidos entregas, tracking...) se comparte e intercambian con clientes y proveedores logísticos de una forma más o menos satisfactoria		Nuestros sistemas de gestión e información se conciben y usan desde la idea de máximo intercambio e interoperabilidad en toda la cadena de suministro con la máxima transparencia y agilidad para la toma de decisiones inmediata por todos los implicados
Automatización- Novedades tecnológicas	Como la empresa incorpora la automatización de procesos y las nuevas tecnologías para hacer una logística más sostenible y con rendimiento económico adecuado			Nuestros procesos son fundamentalmente manuales en la carga y explotación de datos logísticos		Los procesos operativos básicos están automatizados a través del ERP y con la digitalización de algunos procesos auxiliares, básicamente administrativos o incluso el uso incipiente de tecnologías muy orientadas a la "Mejora interna) IoT, RFID para inventarios, Picking por voz, robótica colaborativa..		La mayoría de los procesos internos y relacionados con agentes de la cadena de suministro están totalmente automatizados y la gestión de esos datos (captura, almacenamiento, tratamiento y visualización) incluye muchas de las tecnologías disruptivas que ya utilizamos (Big Data, IoT Cloud, BI IA-ML, Blockchain...)

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Integridad en las prácticas logísticas	En qué medida en la empresa están definidas y establecidas medidas contra las malas prácticas logísticas (espacios inadecuados, conducción inadecuada, almacenamiento incorrecto..) , la competencia desleal con agentes de la cadena o los comportamientos no éticos logísticas (corrupción, acuerdos entre personal del transportista y del cliente para preferencias de carga o descarga....) que, en definitiva impactan en el rendimiento			No tenemos definidas medidas en este sentido		Las medidas que tenemos definidas e implantadas van mas orientadas a la calidad del proceso (tiempo, plazo, coste, satisfacción del cliente) y se reflejan en el SIG aunque, informalmente, procuramos conocer y prevenir posibles practicas no éticas o adecuadas		Los protocolos de actuación antes malas prácticas, competencia desleal o comportamientos no éticos están definidos y existen mecanismos de prevención y vigilancia establecidos (canal de denuncias, comisión de ética, auditorías externas....)
Clientes	Como la empresa define y evalúa prácticas leales en materia de comercialización, de información y contratos, protección de la salud y seguridad de los clientes o mantiene un SAC (Servicio de atención a la resolución de reclamaciones y litigios) para mantener las relaciones en cauces legales y éticos , buscando crearles así el mayor valor y mantener relaciones de largo plazo que impulsen nuestra sostenibilidad económica.			Para nosotros y nuestros clientes la clave es entregar a tiempo y bien y estos temas no los contemplamos aun como centrales		Además de los elementos logísticos clave, en nuestra relación con clientes medimos el rendimiento económico que nos generan y, en lo posible, incorporamos en su relación con nosotros medidas para la seguridad de sus instalaciones y personas cuando trabajamos con ellos. Gestionamos las reclamaciones de acuerdo a nuestro SIG		Vemos a nuestros clientes como una relación duradera y no como una transacción puntual. Son clave en nuestra sostenibilidad como empresa y en nuestra generación de rendimiento y por eso somos completamente transparentes con ellos para generar confianza, nos preocupamos de los que les preocupa y resolvemos nuestras diferencias bajo el marco de una relación sostenible
Promoción de la sostenibilidad: difusión del rendimiento	Cómo la empresa promociona e incentiva entre sus clientes y proveedores logísticos la adopción de prácticas sostenibles en logística			Entendemos que esto es una responsabilidad de cada agente de la cadena y básicamente propiciamos		Estamos empleando ya a valorar en las negociaciones con proveedores su gestión de la sostenibilidad y sui incumplimiento se penalizar		Información a nuestros clientes y proveedores de nuestros principios y practicas sostenibles y contemplamos en nuestra relación con ellos que su adhesión y sintonía con los mismos es un elemento positivo en la negociación. Para nuestros clientes nuestra prácticas no pueden tener coste adicional y para nuestros proveedores debe tener un beneficio

5. Progreso Social

Concepto: de una manera sencilla, el concepto de Progreso Social en sostenibilidad hace referencia al **conjunto de actuaciones y principios que guían la acción de la empresa en su conjunto y, especialmente en su acción logística, en cuanto a su relación con la sociedad y las personas, impulsando el respeto a los Derechos Humanos, la igualdad, la conciliación, el respeto, el desarrollo y crecimiento de las personas de la organización, la implicación y contribución con las sociedades en donde interactúa...**

Este Bloque trata de valorar la actuación de la empresa en estos ámbitos, especialmente en lo que a desarrollo de personas se refiere.

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Sistema de gestión de la organización logística y progreso social	En qué medida nuestros SIG incluyen políticas, y directrices clave de progreso social y se usan para la gestión			No tenemos SIG que incluya estas cuestiones		Nuestro SIG empieza a incorporar algún elemento relacionado con referenciales OSHAS (que incluso certificamos) o con temas RSC pero más bien como inicio del camino en este sentido, en el que falta mucho por recorrer. Tenemos definidos sistemas de conciliación, igualdad...pero aun tienen recorrido en su implantación y mejora		Nuestro SIG incluye y certifica referenciales 26.000 de RSC y otros que explicitan nuestro compromiso con el progreso social y por supuesto incluye OSHAS, 14.000 e incluso referenciales específicos de nuestro sector que contemplan claramente la gestión del Progreso Social tal como se concine en sostenibilidad igualdad, conciliación, derechos, salud, seguridad... son VERDADERA CULTURA en nuestra empresa
Empleo: Impacto territorial	Cómo la empresa define, gestiona y mide el impacto que su actividad tiene en la creación de empleo de calidad directo e indirecto y en los territorios en que operamos			Nos preocupamos de los datos de nuestra plantilla, fundamentalmente cuantitativos (costes, numero...)		Gestionamos nuestra plantilla desde		Nos ocupamos y preocupamos de medir el impacto de nuestra actividad en el empleo a lo largo de la cadena de valor y en los territorios en que operamos, y tanto directamente como por nuestros colaboradores. Incluso seguimos la calidad de ese empleo. Parámetros de igualdad...
Relaciones con las personas o las organizaciones interesadas en la actividad logística	En qué medida la empresa define Protocolos de comunicación con las personas y/o servicios logísticos de otras partes interesadas y se impulsan acciones de colaboración entre las diferentes áreas funcionales de la empresa y otros servicios logísticos			No gestionamos estas relaciones de una manera formal		Tenemos definido el modelo de relación con otro departamentos logísticos de clientes y proveedores, que se basan sobre todo en la gestión de las transacciones ente nosotros y la información asociada (pedidos, fechas, incidencias...)		Más allá de la relación por transacción impulsamos y gestionamos intercambio de información, planes y proyectos e incluso el desarrollo de proyectos colaborativos entre las partes que

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Organización y condiciones de trabajo	Cómo la empresa se preocupa, especialmente en el ámbito de su función logística, de la Organización del departamento logístico en condiciones laborales (descansos, turnos, categorías, horas...) así como de las necesarias acciones de formación y divulgación de las personas empleadas en temas de protección medioambiental, seguridad o en temas de igualdad			El trabajo y las funciones de cada uno no están formalmente definidos. Está más o menos claro lo que cada uno deber hacer y cómo		Existen políticas claras y procedimientos sobre la organización del departamento, manuales de funciones, mecanismos de coordinación, procesos definidos. Buscamos la máxima eficiencia en el trabajo. Los trabajadores reciben la formación adecuada para el desempeño de sus funciones		La empresa gestiona de manera proactiva las necesidades de las personas en materia de descanso, turnicidad... teniendo en cuenta las necesidades del personal, la conciliación necesaria..
Gestión sostenible de las personas	Cómo la empresa define e implanta para su departamento (e impulsa en los colaboradores) medidas de buenas prácticas de trabajo en salud y seguridad, medidas de igualdad, conciliación familiar, o desarrollo personal y profesional que no sólo reduzcan absentismo si no que, sobre todo, fidelicen y satisfagan a las personas.			Fundamentalmente los aspectos de salud o conciliación se apoyan en la mutua o en la gestoría. No tenemos departamento de RRHH o, si lo hay, se centra sobre todo en aspectos de administración laboral (nominas, contratos, bajas...)		Igualdad, conciliación y desarrollo de personas tienen planes y políticas claras y definidas para la gestión de nuestra persona.		La empresa se preocupa de dotar a las personas de medios y formación actualizada en materias clave relacionadas con la sostenibilidad, conciliación familiar, igualdad, medioambiente, salud y seguridad y en la importancia de velar por ellas e impulsarlas en toda la cadena de suministro. Las políticas en estos temas se definen teniendo en cuenta la opinión de las partes interesadas.
Sistema de información	Cómo el sistema de información de la empresa contempla datos de satisfacción laboral y otros indicadores no económicos e incluso facilita el intercambio de esta información de manera anonimizada con los agentes relacionados			El sistema de información facilita los datos necesarios para el seguimiento fundamental de los aspectos laborales (salarios, absentismo, antigüedad, bajas, accidentes...)		Nuestro sistema nos facilita, además de los datos laborales, otros relacionados con el esfuerzo en formación, impactos en polivalencia, clima laboral-satisfacción...		Nuestro Sistema de información intercambia e integra información de indicadores relacionados con personas de nuestros colaboradores e integrantes de la cadena.

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/ NC	0 (no aplica)	1	2	3	4	5
Formación	Como la empresa se preocupa de mantener, desarrollar y actualizar el nivel de capacitación de sus empleados , e incluso mantienen la trazabilidad de los plan de formación desde la incorporación. Incluso hasta qué punto impartimos formación en técnicas de cooperación interdepartamental con otros servicios logísticos de la cadena.			No tenemos expresamente un plan de formación. Solemos responder a necesidades que se plantean pro los empleados o a oportunidades que surgen		Tenemos un plan de formación definido que responde a nuestras necesidad estratégicas que incluye conceptos de sostenibilidad especialmente ambiental La formación recibida se registra en el sistema para trazar su evolución		Nuestro Plan de formación contempla todos los aspectos de la sostenibilidad y se coordina con el de clientes y proveedores principales Utilizamos aplicaciones y tecnologías para acreditar la formación de manera indubitada
Integridad en las prácticas logísticas	En que medida la empresa tiene medidas implantadas contra las malas prácticas en la gestión de equipos en el ámbito logístico y gestiona las Competencias y comportamientos éticos para la gestión de personas y condiciones de trabajo			Si existe alguna mala praxis en la gestión del equipo logístico, nos solemos enterar a posteriori cuando empieza a haber conflicto. Los mandos y encargados no tienen formación específica en dirección de equipos ni en comportamiento ético		Los mandos y directivos de logística tienen formación en habilidades directivas y gestión de equipos. Se reciclan periódicamente		Además de tener la formación adecuada para dirigir equipos, los responsables de Logística disponen de Manual de cultura corporativa definido, Código ético establecido. Canal de denuncias, sugerencias...y otros medios que facilitan el seguimiento en el cumplimiento de las políticas de progreso social, incluso con proveedores
Atractivo de la empresa para atracción de talento	Cómo la empresa mantiene y comunica a terceros sus prácticas sostenibles en materia de contratación e información, en protección de la salud y seguridad del personal y ofrece a sus personas un plan de desarrollo de carrera sostenible en la organización y que contemple le conciliación			Nos preocupamos de dar a conocer nuestra empresa en los momentos de selección de personas y a los que están en fase final fundamentalmente. No somos proactivos en esa comunicación general al mercado laboral		La empresa dispone de mecanismos de comunicación y relación frecuente con centros de formación, universidades, etc.. y el foco se hace fundamentalmente en que es la empresa, que ofrece, que actividad realiza...		La interacción con terceros relacionados con captación de talento es continua y multicanal (ferias de empleo, conferencias, eventos y seminarios esponsorizados, visitas inversas...) y se hace énfasis en el propósito de la empresa y sus principios y cultura de sostenibilidad
Promoción de la sostenibilidad: incentivación de impactos en progreso social	Cómo la empresa desarrolla actividades de promoción de la sostenibilidad en las actividades logísticas entre las personas trabajadoras fomentando el orgullo de pertenencia: memoria de sostenibilidad, difusión de impactos, incentivo a comportamientos sostenibles			No contamos con mecanismo alguno de promoción de la sostenibilidad logística en la empresa. Hay otras muchas cosas que mejorar antes de llegar a esto		El sistema de retribución variable en la empresa incluye indicadores y objetivos de mejora en algún aspecto de la sostenibilidad, fundamentalmente ambiental. Ocasionalmente se realiza alguna actividad de divulgación y concienciación en materia de sostenibilidad		La empresa dispone de canales par promocionar y dar a conocer las actuaciones e impactos en sostenibilidad llevadas a cabo por la empresa: memoria, eventos, reconocimientos... El sistema de incentivos y crecimiento personal valora y prima comportamientos sostenibles que se incorporan como valor para la promoción profesional

6. Protección del medio ambiente

Concepto: Este bloque incluye el modo en que la empresa define y aplica políticas y herramientas para la gestión de los impactos ambientales (energía, contaminación, residuos y circularidad...) en su actividad general y especialmente logística y los incorpora a su actuación y su relación con terceros.

Este bloque pretende valorar la situación de nuestra empresa con relación a estos aspectos constatando cómo la empresa, especialmente en su gestión logística, lleva a la práctica estas políticas y herramientas.

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Sistema de gestión de la organización logística y protección del medio ambiente	Como la empresa cuenta con Certificaciones ISO 14001 y utiliza Indicadores de desempeño medioambiental de la organización logística			No tenemos sistema de gestión medioambiental		Tenemos un sistema certificado 14000 pero aún no podemos decir que es cultura. Tratamos básicamente de mantener la certificación. Nuestro sistema de medición incluye algunos parámetros medioambientales básicamente de impactos (residuos, emisiones...)		La certificación 14.000 y otras de las que disponemos son una verdadera herramienta de gestión ambiental, adecuada a nuestra cultura en este ámbito. Medimos tanto los impactos como el esfuerzo ambiental y también lo pedimos a nuestros colaboradores logísticos
Política general en medioambiente	Como la empresa incorpora en la Organización del departamento logístico los temas y responsabilidades medioambientales y, en su caso, de la evaluación o de la certificación medioambiental . Igualmente, cómo la empresa desarrolla acciones de formación y divulgación de las personas empleadas en temas de protección medioambiental y se implantan medidas para la prevención de riesgos y contaminación medioambientales específicas para las actividades logísticas			No tenemos explicitada ninguna política ambiental. No existen responsabilidades específicas sobre esta materia, aunque se considera un tema productivo fundamentalmente		Existen protocolos y procedimientos de gestión ambiental que definen las responsabilidades ambientales. El Dpto. de RRHH gestiona las necesidades de formación en este sentido. Hay medidas preventivas para minorar el impacto de la actividad logística		La política medioambiental es cultura dentro de la empresa y todas las personas y procedimientos la contemplan de manera natural. Están definidas medidas preventiva para riesgos ambientales tanto dentro de la empresa como en la relación con terceros colaboradores logísticos

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Contaminación y Gestión de residuos	Medidas de prevención o eliminación de residuos en el aire, agua y suelo Medidas de prevención, reciclaje, valorización o eliminación de residuos procedentes de las actividades logísticas Monitorizar la contaminación acústica y cualquier otra forma de contaminación específica de las actividades logísticas Registro de los vertidos contaminantes y de los residuos generados por las actividades logísticas			Informalmente, nos preocupamos de la contaminación y los residuos que generamos pero más por un tema de costes que de cultura		Por razones de eficiencia y en parte por requerimientos del sistema, tenemos planes de reducción de residuos y vertidos. Empezamos a gestionar medidas para, en lo posible, iniciar un camino hacia la economía circular		Las 9 R de la sostenibilidad ambiental (reducir, rechazar, recuperar, reciclar, rediseñar, restaurar, reparar, remanufacturar, reutilizar) son cultura y se gestionan y miden tanto dentro de la empresa como en la relación con colaboradores.
Utilización sostenible de los recursos	Como la empresa se preocupa de la utilización sostenible de los recursos en las actividades logísticas, en concreto Como gestionar el Consumo de materias primas con las medidas adoptadas para mejorar la eficacia en su utilización en las actividades logísticas Ídem en el Consumo de energía con la adopción de medidas para mejorar la eficacia energética y la utilización de energías renovables			Nos preocupamos más de los precios y costes de las materias primas y suministros que de darle un sentido de sostenibilidad. Normalmente, los cambios hacia materias primas y energías más sostenibles son más caros o requieren inversión relevante		En algunos casos, especialmente en envases y embalajes, tratamos de incorporar elementos más sostenibles Existen medidas de reducción de consumos energéticos y en proporción pequeña aún usamos energías renovables		Existen políticas claras que priman el uso de materias primas sostenibles y más eficientes y se valoran los proveedores con políticas más sostenibles Tenemos implantadas medidas para uso prioritario de energías renovables y existen planes continuos de renovación y mejora en este sentido
Cambio climático	Emisiones de gases de efecto invernadero en las actividades logísticas "Equilibrio carbono/GEI en las actividades logísticas"			No medimos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ni nuestro impacto en huella de carbono		Estamos midiendo ya nuestro impacto en GEI y tomando medidas para gestionarlo		Medimos y gestionamos nuestras emisiones GEI y huella y proactivamente tomamos medidas de reducción y compensación, así como las solicitamos, valoramos e impulsamos en nuestros colaboradores logísticos
Protección de la Biodiversidad	Medidas adoptadas para preservar o desarrollar la biodiversidad			De momento esto no es una preocupación para nosotros		Somos conscientes de esto pero aún estamos tomando una actitud proactiva en la defensa o el desarrollo de la biodiversidad o en la medición del impacto de nuestra actividad en este ámbito		Tenemos identificado un mapa de nuestros impactos propios y de la cadena logística en la biodiversidad y tenemos medidas para preservarla o desarrollarla tanto individualmente como en cooperación con agentes de la cadena

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Pallets	Como la empresa dispone de herramientas de gestión de pallets, utiliza sistemas de intercambio o de cambio de ubicación de pallets e impulsa en el uso de pallets con nuevos materiales , y dedica esfuerzos a la reparación o reciclaje de pallets			Los pallets son elementos necesarios del transporte y de alto coste, que deben ser controlados. Tenemos algún sistema, aunque sea manual, de gestión de pallets (ubicación, situación...) pero más como gestión de un activo que preservar y rentabilizar		Tenemos herramientas que controlan y optimizan el uso de pallets de manera eficiente (control de retornos, de reutilización, uso compartido con agentes...)		Somos conscientes de la necesidad de gestionar con óptica de sostenibilidad todas las materias primas y embalajes. Eso aplica especialmente a la gestión integral de lo pallets que, en nuestra empresa, gestionamos con tecnologías, conciencia ambiental y cooperación con los agentes de TODA la cadena
Embalaje	Cómo la empresa dispone de herramienta de gestión de embalajes y de consumibles de mantenimiento, se impulsa la utilización de embalajes y de consumibles ecológicos o reciclados y se analiza el circuito final de los embalajes y el circuito de mantenimiento			Los embalajes y consumibles son un gasto del negocio y como tal debemos reducirlos. No incorporamos el concepto de sostenibilidad en estos materiales. Se gestionan desde el ERP		Tenemos herramientas que controlan y optimizan el uso de embalajes y consumibles de manera eficiente (control de stocks, rotación-mermas...)		La gestión de embalajes y consumible contempla todo su ciclo de vida tanto dentro de la empresa como en todo su recorrido en otros agentes, para darle sentido de sostenibilidad
Principios asociados	Como los principios de Gestión de riesgos medioambientales y de precaución en las actividades logísticas llegan a los Responsables medioambientales en la empresa.			No tenemos definidos expresamente principios de gestión ambiental. Por tanto no es una gestión proactiva ni con responsables explícitos		Los principios de gestión ambiental están reflejados en el sistema basado en 14001 y tienen sus elementos de gestión de riesgos definidos con sus responsables. Pero no podemos decir que sea cultura		Los principios de gestión ambiental se despliegan en objetivos y KPIS determinados, con líneas de acción concretas en esta materia y en muchos casos se gestionan de manera compartida con la cadena de suministro logística
Promoción de la sostenibilidad	Promoción de la protección medioambiental en las actividades logísticas entre los usuarios y proveedores internos			No es una preocupación ni ocupación prioritaria, aunque tenemos conciencia ambiental		Se realizan en interno actividades de difusión del impacto ambiental de nuestra actividad logística, de su evolución y se realizan periódicamente actuaciones de formación para sensibilizar sobre esto temas.		No solo promocionamos la sostenibilidad en interno con nuestros empleados, si no que proactivamente difundimos e incentivamos a los agentes de la cadena logística hace la mejora ambiental por todos los medios posibles

7. Innovación

Concepto: La innovación “sostenible” puede definirse como la **práctica que promueve el uso consciente de los recursos tecnológicos** de modo **que impacten positivamente** en la **sociedad y/o en el medio ambiente y generen buenos resultados** financieros, y en nuestro caso, especialmente **a través de los procesos logísticos** principales.

En este bloque se valora cómo la empresa innova en sus procesos logísticos combinando la aplicación de tecnología, la integración de la cadena de valor en sus sistemas, la colaboración de la sociedad como parte interesada a través de sistemas de participación (como la innovación abierta) y considerando los principios de sostenibilidad, en este caso especialmente en lo ambiental.

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Sistema de gestión de la Organización Logística	Como las Certificaciones ISO 9001,14001 o 66000 impulsan la innovación con la definición clara de los procesos logísticos de planificación, almacenamiento, producción, gestión de inventarios, transporte y distribución, SAT y logística inversa, así como sus herramientas y medios de innovación			No tenemos certificación de sistemas de innovación. La innovación se realiza e impulsa de manera informal.		La innovación de procesos es sistemática y se refleja en los planes anuales de SIG, se centra en la mejora para la eficiencia fundamentalmente		La innovación de procesos es sistemática y abierta a la colaboración con otras partes interesadas para la mejora conjunta y sostenible, usando tecnologías y en lo posible interoperables como base
Planificación	Cómo la empresa conoce su capacidad productiva y gestiona a partir de ahí su proceso de planificación productiva con métodos de cálculo relacionados con la planificación de ventas, contando incluso con los clientes, evitando así sobre stocks y obsoletos que puedan impactar en la sostenibilidad			La planificación de la producción se aplica a partir de métodos basados en históricos y con herramientas de ofimática fundamentalmente		La planificación se elabora con herramientas tipo MRP o similares incluyendo previsiones de venta del CRM. En la planificación mandan criterios de servicio y optimización de coste en circulante.		La planificación general de la logística empieza con datos integrados de demanda prevista por parte de cliente y se consolida con datos de evolución de materias primas y otros suministros, lo que combinado con la optimización de capacidad de recursos determina un plan en que la minimización del residuo, del stock y de las ineficiencias contemplando toda la cadena es clave

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Aprovisionamiento y compras	Cómo la empresa gestiona el proceso con un servicio especializado en compras, apoyado en una plataforma tecnológica integrada y abierta a comunicación con proveedores y clientes, contando incluso con la participación colaborativa en procesos de compra (grupos o centrales de compra) . Se cuenta con un sistema de variables de sostenibilidad para la evaluación de ofertas de proveedores Y los Indicadores de evaluación de gestión de compras incluyen elementos de sostenibilidad.			Las compras se basan fundamentalmente en históricos y la reposición del nivel de inventario. No existe una herramienta como tal para la gestión más allá del control de stocks		Las compras se planifican y gestionan con información de proveedores fundamentalmente y alguna información comercial. Se valoran indicadores de gestión en proveedores (plazos, calidades...) para su evaluación		Las compras se apoyan en un departamento potente y profesionalizado apoyado en una plataforma abierta y colaborativa con proveedores y clientes, o incluso con centrales de compra) y en los que la información de disponibilidad, plazos o parámetros sostenibles está accesible para la compra al proveedor que mejor se adecue a nuestros principios de sostenibilidad.
Producción	Cómo la empresa gestiona su Plan de producción y lo apoya con una plataforma tecnológica de gestión que asegura un método común con la necesaria flexibilidad a los cambios solicitados por clientes y sistemas que aseguran el cumplimiento de los requerimientos de calidad definidos por clientes para reducir incidencias, devoluciones, segundas entregas...			Las ordenes y el programa de producción se alimentan de un plan basado en históricos y teniendo en cuenta la disponibilidad de materia prima		El plan de producción se integra en el ERP y se orienta a cumplir con los pedidos de cliente optimizando la ocupación de los recursos, El control o autocontrol de calidad de proceso y producto asegura cumplimiento de especificaciones para evitar problemas de calidad		La producción se gestiona con células flexibles interconectadas entre si y con el cliente para gestionar rápidamente los cambios que procedan. La tecnología (visión artificial, hiperespectral y otras) apoya la automatización del control de calidad del que se informa en tiempo real al cliente con tecnología.
Almacenamiento	Cómo la empresa utilizar sistemas de gestión de almacén (SGA) con una Planificación de almacén integrada en la estrategia de la empresa, asegurando el espacio adecuado sin impactos de infraestructuras excesivas Como la empresa utiliza Indicadores de rendimiento y situación de almacén, aplica sistemas para apoyar la preparación de pedidos y elementos que colaboran en la protección de la salud de los trabajadores logísticos con la automatización de movimientos y traslados en almacén			La gestión de almacén no responde especialmente a una gestión de ubicaciones o lotes determinada, sino a una gestión del momento. Los indicadores de apoyo son mas de cantidad disponible que otra cosa		El almacén se apoya en aplicaciones SGA que permiten gestión y control de ubicaciones, rotaciones, obsoletos el picking se optimiza con tecnología de luz, de voz... Existen en algunos puestos elementos que apoyan la ergonomía del trabajador logístico con manipuladores asistidos o equipos similares		El almacén se gestiona de manera inteligente y caótica por ubicaciones reasignables por el sistema dinámicamente y en comunicación con el sistema de entrada de pedidos o previsiones, con apoyo de VGA y otras tecnologías. La ergonomía en todos los puestos y proceso apoya el trabajo logístico en almacén

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Gestión de inventarios	En qué medida la empresa define y utiliza una Estrategia que integre las necesidades de todos los actores de la cadena de suministro, con herramientas y tecnologías de gestión de inventarios (UEPS; alertas, previsiones y pronósticos basados en Big data, IA para recomendaciones de compra...)			La reposición de inventarios es básicamente por observación visual e informes de stock disponible		La gestión se apoya en alertas de mínimos, de riesgos de obsolescencia y en previsiones		Los algoritmos de Big Data integrando a todos los actores de la cadena resultan en algoritmos de IA con ML que optimizan la gestión minimizando ocupación, residuos, obsoletos..
Transporte y distribución	Como la empresa busca la implicación de operadores de transporte en los objetivos logísticos, con la debida transmisión de condiciones de entrega al operador de transporte Como la empresa impulsa Sistemas tecnológicos de trazabilidad, seguimiento y confirmación de entregas que faciliten indicadores de éxito en primeras entregas para evitar despilfarros			La gestión con los transportistas la enfocamos por servicio y precio fundamentalmente		Buscamos proveedores que compartan información, tengan cierta tecnología para optimizar repartos y rutas y aseguren los niveles de servicio convenidos con clientes		El transporte nos debe aportar valor más allá de la entrega a tiempo y en condiciones. Tracking en tiempo real, información de satisfacción de la entrega, anticipación de incidencias para evitar o reducir segundas entregas y aportar y compartir información sobre aspectos ligados a sostenibilidad del transporte (emisiones, tipo de vehículo,...)
Servicio al cliente y logística inversa	Cómo la empresa define y asegura un Plan de comunicación interdepartamental con requerimientos del cliente y realiza con frecuencia la evaluación de satisfacción del cliente Hasta qué punto existen un servicio al cliente que mantiene un canal de comunicación abierto con cliente para estado de pedido, incidencias, etc. (Chatbot u otro) y ofrece un servicio de logística inversa integrado en la oferta			El servicio al clientes es reactivo y normalmente ocurre cuando hay problemas o incidencias y devoluciones que se gestionan con la mayor rapidez		Están definidos y comunicados los acuerdos de nivel de servicio con cliente y la logística se gestiona en base a ellos, coordinando a todos los departamentos implicados La medición de la satisfacción del cliente con nuestra gestión logística se define en el SIG y se sigue conforme a lo definido		Los acuerdos de nivel de servicio incluyen la gestión de la logística inversa. Mantenemos canales de comunicación continuos y abiertos con los clientes aplicando tecnologías que aportan la información que necesita sobre la situación de pedidos, gestión de incidencias...

Aspecto	Información/preguntas que busca	Ns/NC	o (no aplica)	1	2	3	4	5
Principios asociados	Cómo los principios de sostenibilidad se trasladan a la Gestión de innovación a través de un plan en las actividades logísticas o la Creación de espacios colaborativos de desarrollo de soluciones innovadoras en la actividad logística			Lo que hacemos en innovación hacemos en interno sin necesidad de trasladar nada a terceros		En innovación colaborativa trasladamos a las partes un pliego de condiciones para la gestión del proyecto, pero mas en términos de eficiencia que otra cosa		La innovación se promueve con todos los agentes y partes interesadas que comparten principios de sostenibilidad de difundimos suficientemente y de los que aseguramos que las partes los entienden, asumen comparten y gestionan
Promoción de la sostenibilidad	Cómo la empresa promoción de la innovación en las actividades logísticas entre los usuarios y proveedores internos			La innovación se hace en interno de manera autónoma y no siempre sistemática.		Los sistemas 9000, 14000 y 66000 nos impulsan en la elaboración de planes de innovación anuales que incluyen referencias los temas de sostenibilidad		Disponemos de espacios de innovación abierta tipo aceleradora en las que los retos contemplan y valoran los aspectos de sostenibilidad y en los que puede participar cualquier parte interesada Propiciamos e impulsamos proyectos de innovación en logística y en tecnologías a través de las asociaciones a las que pertenecemos y las relaciones que mantenemos