



RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA -RAL-

RECOMENDACIONES AECOC SOBRE SOSTENIBILIDAD

GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE

Parte 2

4 de Septiembre de 2008

RAL

GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE

PARTE 2

Indice

	Pag.
1 Objetivo	2
2 Introducción.....	2
3 Modelos de contrataciones sucesivas.....	4
4 Reglas generales para el seguimiento de la calidad	5
5 Declaración de requisitos de calidad del usuario	7
6 Información del transportista / conductor y agente intermediador.....	8
7 Declaración de la capacidad de servicio de calidad del agente intermediario y/o transportista	9
8 Responsabilidades	10
9 Evaluación a transportista / conductor y agente intermediario	11
10 Código Etico de los Agentes Intermediadores	13
11 Compromiso del Código Etico	14
11.1 Compromiso de información	14
11.2 Compromiso de transparencia.....	15
11.3 Compromiso de legislación.....	16
11.4 Compromiso de seguridad e higiene	16
11.5 Compromiso de mediambiente	17
11.6 Compromiso de competencia leal.....	17
11.7 Compromiso de procedimiento	18
11.8 Compromiso de imagen.....	18
11.9 Compromiso de profesionalidad	18
11.10 Compromiso social	19
11.11 Compromiso de sostenibilidad	19
11.12 Compromiso de continuidad y aplicación	19

1. Objetivo

Se trata de establecer una guía de seguimiento para los agentes de la cadena de transporte que sirva para mejorar el servicio que debe prestar un transportista efectivo y garantizar al usuario la calidad y condiciones del servicio solicitado.

Al mismo tiempo la guía sirve para que el agente intermediario y transportista faciliten los procedimientos que le permitan al usuario de transporte realizar, cuando lo requiera, el seguimiento de la calidad del servicio de transporte.

Un factor que facilita, entre otros, la calidad de servicio de transporte es el cumplimiento del Código Ético por parte del agente intermediario. Por ello se ha considerado de interés incluir dicho Código Ético en estas Recomendaciones de AECOC.

2. Introducción

La contratación de los servicios de transporte de mercancías por carretera a agentes intermediadores representa unas características especiales, dado que los requisitos de calidad del usuario de transporte deben transmitirse con exactitud desde el origen de la primera contratación pasando por cada uno de los agentes de la cadena de contrataciones sucesivas hasta el último eslabón, esto es, el transportista que realiza el servicio de transporte efectivo. A veces bajo estas circunstancias se producen errores en la transmisión de la información o bien no se interpretan correctamente los requisitos del servicio de transporte solicitado por el usuario.

No se puede ignorar que el objetivo de la empresa usuaria y del transportista final efectivo están estrechamente vinculados en cuanto a satisfacer las necesidades de los clientes finales (receptores). Los niveles del servicio que las empresas usuarias están comprometidas en ofrecer a sus clientes (receptores) vienen condicionados por la calidad del trabajo de las empresas de intermediadores y del transportista efectivo. La aplicación de las RAL - Guía en el Seguimiento de las Contrataciones Sucesivas del Transporte favorecerá la mejora de las relaciones entre los agentes y asegurará la calidad de los servicios contratados. La presente Guía abarca las áreas de la calidad y los aspectos que posibilitan una cooperación sólida y dinámica entre todos los agentes de la cadena de transporte.

Las RAL incluyen una serie de recomendaciones aplicables a los agentes de la cadena de transporte. Lo esencial es facilitar la colaboración que consiga entre los usuarios (compradores del servicio), agentes intermediarios y el transportista una cadena de transporte eficiente. Los factores de una colaboración eficiente están caracterizados por un compromiso, adecuada cultura, confianza, trabajo en equipo, flexibilidad y buenas comunicaciones.

Continuación..

Estas RAL no interfieren en la libertad contractual entre los usuarios y demás agentes que pueden en todo momento acordar cláusulas y otros aspectos para responder a sus necesidades comerciales particulares. Más bien estas recomendaciones sirven para ofrecer una orientación además del compromiso en la producción y seguimiento de la calidad a todos los agentes que negocian un acuerdo de servicio de transporte.

Otro factor que facilita, entre otros, la calidad de servicio de transporte es el cumplimiento de los compromisos del Código Ético por parte del agente intermediario. Por ello se ha considerado de interés incluir un ejemplo de Código Ético en las presentes Recomendaciones de AECOC sin pretender excluir aquellos aspectos que las empresas deseen ampliar enriqueciendo al mismo. Asimismo el Código Ético es una base para facilitar la colaboración y confianza entre las partes.

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

3. Modelos de contrataciones sucesivas

Modelo A		
Usuario de Transporte (Cargador)	Transportista (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico con transporte propio que realiza el servicio efectivo)	Receptor (Cliente)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto directo con el transportista efectivo ▪ Conocimiento y optimización de costes ▪ Sinergias ▪ Facilidad de formación e información sobre los métodos necesarios para cada carga o receptor (cliente). 		

Modelo B			
Usuario de Transporte (Cargador)	Agente intermediario (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico)	Transportista (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico con transporte propio que realiza el servicio efectivo)	Receptor (Cliente)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El agente intermediario optimiza las cargas ▪ Se paga una parte del negocio a un agente que no es el que genera el negocio ▪ El cargador no conoce quien lleva su mercancía ▪ Complejidad en la formación e información sobre métodos 			

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 4
--------------	--------------------------------	-----------------

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

Modelo C					
Usuario de Transporte (Cargador)	Agente intermediario 1 (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico)	Agente intermediario 2 (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico)	Agente intermediario 3 (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico)	Transportista (Empresa de Transporte, Agencia de Transporte u Operador Logístico con transporte propio que realiza el servicio efectivo)	Receptor (Cliente)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto riesgo de pérdida de la información, formación y trazabilidad de los productos ▪ Se especula con la necesidad del camión de no moverlo en vacío ▪ Alto riesgo de falta de garantías en la calidad del servicio de transporte por desconocimiento de las necesidades de los cargadores por parte de los transportistas efectivos ▪ Se aplican comisiones porcentuales y no por coste del trabajo realizado 					

Se recomienda el modelo A y B y no el C por las razones expuestas.

4. Reglas generales para el seguimiento de la calidad

- El usuario debe declarar a los agentes intermediarios y transportistas, y estos aceptar por escrito, su metodología de seguimiento y requisitos de la calidad de los servicios de transporte con el fin de mejorar los procesos y satisfacer los requisitos del cliente (receptor). El usuario del transporte debe cumplir el Código de Buenas Prácticas Mercantiles, los acuerdos suscritos por AECOC con los transportistas y asegurarse que el agente intermediario lo hace (cláusula revisión automática según Orden Ministerio de Fomento 2184/2008, indemnización por paro, plazo de pago, etc...)
- El transportista efectivo y el agente intermediario deben declarar su metodología de seguimiento y las condiciones de la calidad de los servicios de transporte que ofrecen así como de la calidad producida con el fin de mejorar los procesos y satisfacer los requisitos del usuario (cargador generador de las cargas

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 5
--------------	--------------------------------	-----------------

o primer cargador). La propia declaración indica las condiciones para todos los servicios de transporte exceptos aquellos realizados bajo declaración de calidad específica contractual.

- La declaración contractual se ciñe a los requisitos de un contrato específico entre el usuario y agente intermediario y entre este y el transportista. No obstante las reglas generales por su importancia deben ser asumidas en el ámbito de una declaración de calidad específica contractual.
- Los usuarios deberán, en el proceso de contratación, colaborar con los agentes intermediarios intercambiando ideas e información.
- Todos los agentes respetarán la confidencialidad de la información
- Los transportistas efectivos deben estar implicados en la colaboración con todos los agentes de la cadena de transporte. Para ello el transportista debe estar bien conectado con el agente intermediario y asumir las posibles evaluaciones del usuario a las que pueda estar sujeto.
- Los datos para la ejecución del servicio de transporte deben estar conjuntamente acordados en el contrato, especificando las acciones, las responsabilidades y el importe de los servicios de transporte.
- En el caso que un usuario organice una selección de potenciales agentes intermediarios deberán estos declarar las capacidades de prestación de los transportistas efectivos.
- Los agentes intermediarios deberán avisar tan rápido como sea posible a los transportistas que a su vez no hayan sido seleccionados para el servicio de transporte.
- Los agentes intermediarios deberán presentar al usuario la guía de compras de los servicios del transporte efectivo. En dicha guía se indicará cada uno de los agentes de la cadena de transporte que han intervenido en el servicio solicitado.
- El agente intermediario deberá, en la fase contractual, indicar al usuario los posibles transportistas efectivos que serán contratados y las declaraciones de la capacidad de calidad de los mismos.
- Los requisitos del usuario deben mejorar la productividad y la calidad de los servicios de transporte.
- Las mejoras de los servicios no deben revelarse sin mutuo acuerdo.
- Todos los agentes reconocen su parte de implicación en los resultados del servicio. Entienden que el servicio de transporte eficiente conlleva: la reducción de fallos,

demoras y rechazos por la racionalización de los procesos y la mayor motivación de los agentes, así como un perfecto respeto a la Legalidad vigente en materia de Tiempos de Trabajo, Conducción y Descanso, Seguridad y Competencia.

- Todos los agentes se comprometen en hacer frente a la economía sumergida como al intrusismo profesional de transportistas y agentes intermediarios. Para ello todos los agentes establecerán las acciones de coordinación que se precisen para denunciar dichas prácticas.

5. Declaración de requisitos de calidad del usuario

El usuario detallará en el pedido de servicio de transporte los factores de la calidad del servicio requerido y los indicadores correspondientes.

Los agentes de la cadena de transporte deberán tener en cuenta que la prioridad, importancia y el nivel de exigencia de los factores de calidad dependerán de cada usuario.

Factores de calidad:

- La rapidez de respuesta y la disponibilidad de camiones.
- Capacidad para responder a pedidos adicionales.
- La seguridad en el transporte, manipulación y conservación de las mercancías.
- El cumplimiento de los horarios y plazos para carga y entrega.
- La disponibilidad de la información sobre la situación de transporte y localización de las mercancías.
- Capacidad de informar al usuario y/o receptor sobre previsiones de llegada o incidencias en el transporte.
- El adecuado procesamiento y gestión de la documentación relativa al transporte y a las mercancías.
- Tiempo de respuesta en los casos de incidencias.
- Disponibilidad de TI (Tecnologías de la Información) en las diferentes etapas del servicio:
 - Comercialización (precios, ofertas, disponibilidad de camiones)
 - Contratación y pedido de servicio (planificación, contrato, aviso e instrucciones de servicio)

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

- Ejecución del servicio (carga, transporte, descarga e incidencias)
 - Entrega y facturación (documentos, albaranes y facturas)
 - Postservicio
- Adecuación del tipo de camión con relación al tipo de servicio.
 - Facilidad para modificar el servicio.
 - Imagen del conductor.
 - Profesionalidad, credibilidad y confianza.
 - La limpieza exterior e interior de los vehículos, su aspecto y tipo.
 - Las relaciones entre las prestaciones y las ofrecidas en el mercado.
 - Gestión de quejas (reclamaciones) de los usuarios y receptores (clientes).
 - El trato personal a usuario y receptores (clientes) por parte de telefonistas, coordinadores y conductores.
 - Valoración del servicio de transporte por parte del receptor.
 - Gestión medioambiental.
 - Otros bajo declaración de calidad específica contractual.

6. Información del transportista / conductor y agente intermediador

Los usuarios tendrán en cuenta:

Los datos del transportista o agente intermediario

- Nombre y apellidos
- Domicilio
- Ciudad
- Código Postal
- Teléfono
- Fax
- Email

- Lugar de nacimiento
- Provincia
- Fecha
- Autorización para el desempeño empresarial

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 8
--------------	--------------------------------	-----------------

Datos del vehículo

- Tipo vehículo
- MMA
- Matricula
- Fecha de compra
- Antigüedad del vehículo
- Km. actuales
- Tipo de frigorífico
- Fecha del último ITV
- Otros

Datos del seguro

La mercancías consolidadas en la carga

- Tipología
- Compatibilidad

7. Declaración de la capacidad de servicio de calidad del agente intermediario y/o transportista

- Tiempo de respuesta a pedidos de servicio de transporte.
- Tiempo de respuesta a pedidos adicionales.
- Exposición de accidentes acaecidos, daños y pérdidas de las mercancías.
- Exposición de cumplimientos de horarios y plazos en las cargas y descargas.
- Tiempo de respuesta a la situación de transporte y localización de las mercancías.
- Nivel de la capacidad de informar al usuario y/o receptor sobre previsiones de llegada o incidencias en el transporte.
- Nivel de disponibilidad de sistemas informáticos para gestionar la documentación relativa al transporte y a las mercancías.
- Tiempo de respuesta en los casos de incidencias.
- Grado de disponibilidad de TI (Tecnologías de la Información) en las etapas del servicio.
- Nivel de disponibilidad del tipo de camión con relación al servicio.

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

- Valoración de la imagen de la empresa, camión y conductor.
- Autorización y/o certificados profesionales.
- Explicación de las quejas (reclamaciones) de usuarios y receptores (clientes).
- Explicación sobre la gestión medioambiental de la empresa.

El transportista / conductor y agente intermediario explican todos los pasos que se siguen desde que el usuario solicita que se recoja una mercancía hasta que se entrega en destino. Los puntos a tratar son:

- Recepción de los pedidos
- Asignación de vehículos y conductores
- Planificación de las recogidas y entregas
- Planificación de las rutas
- Control de las mercancías
- Circuitos de los albaranes de usuarios y transporte
- Atención al usuario
- No conformidades
- Planes de emergencias en casos de incidencias en ruta.

8. Responsabilidades

Usuario

Es responsable de:

- Facilitar la información suficiente al transportista para que cumpla los requisitos de calidad de servicio.
- Facilitar al transportista el servicio de acceso que le permita la recogida rápida de las mercancías.
- Tener un sistema de gestión que asegure la disponibilidad de la información relacionada con las mercancías.

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 10
--------------	--------------------------------	------------------

Transportista

Es responsable de:

- Disponer de un sistema de gestión y control definidos que permita que se realice el servicio acordado y que mida la calidad de servicio.
- La entrega, conservación y la manipulación durante la prestación del servicio.
- Asegurar un completo conocimiento de los requisitos del usuario de manera que pueda planificar y gestionar el flujo de las cargas desde la recogida hasta la entrega.
- Notificar las incidencias y las no conformidades y tratar de resolverlas.

9. Evaluación a transportista / conductor y agente intermediario

El usuario establecerá según su criterio el método de evaluación del transportista y agente intermediario. El usuario evalúa tanto inicial como periódicamente, según su criterio, a los agentes intermediarios y transportistas que considere oportunos.

Métodos

1. Con la información de los últimos servicios producidos se comprueba el número de incidencias por faltas de calidad.
2. Realiza uno o más pedido de demostración para poder hacer la evaluación.
3. Envía cuestionario a transportista y agente intermediario. Las preguntas pueden ser las siguientes:

Caso de evaluación en fase contractual, se plantean:

- ¿Número de camiones?. Nota: incluir sus características (frigos, lonas, tauliner, etc.) así como su antigüedad.
- ¿Ubicación de la empresa?. Nota: incluir sus delegaciones si las tiene.
- ¿Cobertura de servicio?
- ¿Planifica el transporte para cada servicio?
- ¿Tiene un sistema de preaviso para el receptor de la mercancía?

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

- ¿Envían sistemáticamente a cada usuario sus albaranes de entrega firmados por el receptor?
- ¿Tiene un sistema de comunicación para hacer las consultas durante la ruta?
- ¿Avisa a los usuarios en el caso de no poder cumplir el servicio acordado?
- ¿Informa al usuario sobre las quejas recibidas de los receptores de la carga?
- ¿Registra los albaranes de las mercancías?
- ¿Podría el responsable de calidad del usuario visitar su empresa transportista para auditar su sistema?
- ¿Hay un sistema organizado para la segregación o identificación de productos no conformes devueltos por el receptor?
- ¿Tiene la documentación de la empresa en regla?. Nota: incluye la de sus colaboradores.
- ¿Tiene un plan de formación del personal de su empresa? Nota: incluye un Plan de Prevención de Riesgos.
- ¿Tiene un sistema de calidad implantado?
- ¿Cuál es el horario y calendario laboral de la empresa?
- ¿Entidad aseguradora, antigüedad de la póliza y riesgos cubiertos?
- ¿Otras?

Ejemplos de no conformidades en las evaluaciones de servicio de transporte:

- Identificación deficiente de los requisitos del usuario por parte del transportista.
- Cumplimentación del pedido de servicio deficiente por parte del transportista.
- Problemas durante la realización del servicio de transporte.
- Quejas de los usuarios de la vía pública, del vecindario del entorno del punto de entrega o recogidas de mercancías, de los ayuntamientos, etc.
- Problemas durante la manipulación de la mercancía (estiba y desestiba inadecuadas).

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 12
--------------	--------------------------------	------------------

- Pérdidas o daños en la mercancía.
- Daños en las instalaciones del usuario o receptor (en la carga o la descarga).
- Incumplimiento del transportista de algún requisito del receptor.
- Reclamaciones de los receptores.
- Deficiencias del transportista en el trato personal con el receptor.

Precios

- Es indispensable que se especifiquen claramente los elementos de servicios que cubren los precios.
- Los agentes acordarán el ajuste de precio por los cambios del servicio que puedan darse debido a nuevos requisitos del usuario.
- El precio debe estar relacionado con la base de los kilómetros recorridos y otros servicios complementarios del transporte.
- Se establecerán acuerdos a priori sobre las repercusiones de costes que puedan ser causados por el usuario o receptor (cliente), tales como un incremento de carga o tiempos improductivos por parte de los transportistas efectivos.
- La parte que suspende el contrato sin avisar en el periodo previo establecido es la que debe indemnizar a la otra.

10. Código Ético de los Agentes Intermediadores

El Código Ético voluntario (CE) es mucho más que un conjunto de deberes y obligaciones. La aceptación del CE es un compromiso que expresa la voluntad ética del agente intermediador ante sus dos interlocutores, el usuario y el transportista. La puesta en práctica del CE enfatiza la ética como valor central de la empresa del agente intermediador.

En el Código Ético se especifican un conjunto de reglas y valores que definen el comportamiento que los usuarios de transportes y los transportistas esperan de todos los agentes intermediadores que lo suscriben. La aplicación de un CE por parte de los agentes intermediadores pretende que las actividades, y la toma de decisiones de las empresas estén en el ámbito de la actuación racional, en orden a conseguir unos resultados de servicio de valor añadido y económicos que les permitan su crecimiento.

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

El CE tiene la finalidad de:

- Resolver conflictos de interpretación en las contrataciones que llevan a cabo agentes intermediadores con usuarios y transportistas.
- Clarificar opciones de acción.
- Permitir la solución de problemas de la cadena de transporte.
- Proteger el prestigio empresarial de las empresas de los agentes intermediadores.
- Promover el fortalecimiento de las relaciones entre los demás agentes de la cadena de transporte de tal modo que contribuya al cumplimiento de la calidad de servicio de transporte solicitado por el usuario.

El CE nace con una clara vocación de difusión entre todos aquellos agentes intermediadores que desean expresar su conformidad con el producir servicios de calidad de transporte y obtener el reconocimiento por parte de todos los agentes de la cadena de transporte. Se trata de un documento vigente que debe ser conocido con detalle y consultado como una herramienta que permita al agente intermediario ejercer su función de forma eficiente y honesta, cumpliendo la legalidad vigente y aplicando las conductas que impulsan los valores éticos de la sociedad.

Por supuesto, en ningún caso este CE pretende contravenir disposiciones legales a las que están obligadas las empresas que lo suscriben.

Cualquier incumplimiento del CE puede tener repercusiones de pérdida de credibilidad no favoreciendo una comunicación abierta del agente intermediario con el mercado. Los agentes de intermediación mediante el CE expresan su compromiso ante el escenario de la libre competencia.

El orden de la exposición de los compromisos que a continuación se detallan no representa ningún tipo de prioridad entre ellos.

11. Compromisos del Código Ético

11.1 Compromiso de información

- Aportará en la etapa de precontrato toda la información contemplada en la declaración de capacidad de servicio de calidad propia y de los transportistas potenciales.
- Facilitará a los usuarios clientes una información general, específica y verídica relacionada con el pedido y resultado del servicio incluidos los datos del transportista efectivo del servicio, y la de los otros agentes intermediadores que pudieran haber intervenido en la cadena de contrataciones.

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 14
--------------	--------------------------------	------------------

- Mantendrá en absoluta confidencialidad la información de los usuarios clientes y los resultados de los trabajos, salvo exigencia legal o autorización.
- Dispondrá de los medios para recibir consultas, comentarios y quejas procedentes del usuario y transportistas.
- Custodiará la información de los usuarios clientes y transportistas evitando su sustracción y destrucción antes del plazo legal.

11.2 Compromiso de transparencia

- Asegurará que la declaración de calidad sobre los recursos y los servicios que suministra sea clara y exenta de ambigüedades.
- Responderá a los usuarios clientes de forma precisa, completa alejada de toda ambigüedad burocrática sobre la ejecución de los servicios.
- Expondrá de forma abierta, objetiva sin prejuicios su situación financiera, los procesos de los servicios y sus costes correspondientes. De esta forma, la transparencia y claridad de los costes de los procesos es mutua para ambas partes. Esta conducta debe respetar las informaciones comerciales u otras de carácter confidencial de terceros.
- No suministrará información errónea ni falsificar documentos a sabiendas.
- Presentará a los usuarios y transportistas estudios de mercado sobre competidores y transportistas de manera sincera y coherente con las leyes aplicables.
- Aplicará unos márgenes de beneficios proporcionales y equitativos en función de su aportación de recursos y comparativamente coherentes con los márgenes del transportista efectivo que aporta los recursos para el trabajo y servicio efectivo. Todo ello contempla el estricto cumplimiento de la Ley de Defensa de la Competencia.
- Colaborará con el usuario para estudiar las posibilidades de optimización de los procesos de la cadena de transporte. Para ello aportará los datos de la cadena de valor correspondiente a la cadena de contrataciones sucesivas que puedan originarse incluido el transporte.
- Gestionará las quejas (reclamaciones) a través de un procedimiento establecido con el fin de incrementar la satisfacción del usuario. Impulsará la retroalimentación del usuario, incluyendo las quejas si los usuarios no están satisfechos con el servicio del transporte.

- No aceptará gratificaciones especiales procedentes de transportistas con el fin de influir en la elección de sus servicios.
- Asegurará que los procesos de selección de transportistas se hagan con objetividad, confidencialidad y respeto hacia otros candidatos.
- Permitirá auditorías internas por parte de los usuarios. Dichas auditorías revisarán los procesos de seguimiento de la calidad y los compromisos contraídos por la asunción del CE.
- Facilitará a los usuarios realizar auditorías de seguimiento de la calidad a los transportistas efectivos.

11.3 Compromiso de legislación

- Contará con los conocimientos normativos necesarios para poder ejercer eficientemente sus funciones y obligaciones.
- Actuará conforme a derecho aplicando las leyes, normas y reglamentos vigentes en el ejercicio de sus funciones:
 - Normas de Transporte.
 - Normas sobre protección del medio ambiente.
 - Normas sobre de prevención de riesgos laborales.
 - Normas para el desarrollo de la actividad de la empresa.
 - Ley de Defensa de la Competencia.
- No establecerá pactos, cláusulas y condiciones que sean contrarios a las leyes.
- Incluirá en los contratos cláusulas legibles, evitando que sean abusivas o ambiguas.

11.4 Compromiso de seguridad e higiene

- Deberá evitar cualquier acción que ponga en riesgo la seguridad de los transportistas facilitando, coordinando y reforzando la integración de la prevención de los riesgos del transportista.
- Acatará las normas en materia de prevención de riesgos y seguridad.

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

11.5 Compromiso de medioambiente

- Deberá evitar cualquier acción que ponga en riesgo las medidas de protección del medio ambiente de los transportistas y la suya propia, coordinando y reforzando la integración de la protección del medio ambiente del transportista.
- Acatará las normas en materia de protección ambiental.

11.6 Compromiso de competencia leal

- Mantendrá una competencia leal en el mercado bajo unos principios de respeto y profesionalidad, evitando toda acción que material o moralmente perjudiquen a los usuarios y transportistas así como a otros agentes intermediadores.
- No realizará una relación de posición dominante frente al usuario y transportista evitando toda conducta que implique una infracción del reglamento del transporte.
- No impondrá un precio que suponga unos márgenes inferiores a los razonables o representen pérdidas para el transportista según artículo 19 de la LOTT.
- Colaborará con el Tribunal de la Competencia denunciando cualquier práctica restrictiva de la competencia, conducta irregular, acto de corrupción, o desarrollo de la actividad inadecuada que observe en el mercado del servicio de transporte.
- No adoptará compromisos colectivos sobre precios y niveles o rangos de precios. Por tanto ofrecerá precios con arreglo a su propio criterio.
- No suscribirá compromisos colectivos con intencionalidad de crear o promover carteles u homogeneizar las prestaciones de los servicios de transporte.
- No adoptará compromiso alguno en relación a planteamientos de paros patronales, entendiendo que las controversias comerciales se resuelven con el dialogo. En el caso de no resolverse renunciará a continuar el servicio según debe preverse en el contrato previo entre las partes.
- No aplicará favoritismos y ventajas con ninguno de sus usuarios y transportistas en perjuicios de otros.

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 17
--------------	--------------------------------	------------------

AECOC	RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE
--------------	---

11.7 Compromiso de procedimiento

- Deberá realizar un trabajo honesto sin desviarse con respecto a los procedimientos de los servicios acordados con el usuario y transportista.
- Deberá mantener la obligación moral de ofrecer en todo momento un compromiso personal y actitud para conseguir un servicio de calidad que persiga la excelencia.

11.8 Compromiso de imagen

- Hablará, actuará y vestirá de forma digna evitando dar una imagen negativa de la empresa.
- Difundirá su buen hacer y el CE a las empresas de la cadena de transporte. No promoverá publicidad que no refleje la realidad de sus servicios.

11.9 Compromiso de profesionalidad

- Asesorará a los usuarios para que sus objetivos vayan más allá de sus expectativas
- Desarrollará su gestión con independencia, objetividad y la máxima claridad en el servicio al usuario cliente.
- Elevará permanentemente el nivel profesional de sus actuaciones, mejorando de forma continua su empresa a través del trabajo y las garantías de servicio a los usuarios y transportistas contratados.
- Solo ofrecerá aquellos servicios para los que está autorizado y capacitado por recursos y organización.
- Colaborará con el usuario y transportista manteniendo unas relaciones basadas en la integridad, honestidad y lealtad.
- Será responsable ante los usuarios del resultado del servicio de transporte incluido el comportamiento de los transportistas.
- Evitará comportamientos ante el usuario y transportista que puedan generar dudas sobre su honestidad o la imagen de la empresa.
- Utilizará las vías de negociación y el dialogo para resolver las diferencias con los usuarios y transportistas, evitando confrontaciones profesionales y actitudes negativas.

AECOC	4 de Septiembre de 2008	Página 18
--------------	--------------------------------	------------------

- Responderá a todas las incidencias de incumplimientos de los compromisos con los clientes y transportistas.
- Cooperará con los transportistas para mejorar las condiciones de su trabajo y las funciones del servicio de transporte.
- No deberá establecer relaciones que puedan disminuir su objetividad interfiriendo en las funciones de la empresa.

11.10 Compromiso social

- Procurará aportar su conocimiento y ejemplo a la sociedad con objeto de contribuir al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad.
- No existirá un trato personal especial para los transportistas no eventuales.
- Actuará de forma prudente y justa con el fin de alcanzar su propio crecimiento y supervivencia.
- No degradará a los transportistas por consecuencia de cualquier motivo, incluido aquel que supusiera un riesgo de pérdida para la empresa.
- Divulgará el buen hacer del CE entre los empleados de la empresa.
- Admitirá para su estudio todas las sugerencias y propuestas de los empleados, clientes y transportistas sobre el CE.
- No intervendrá de forma ventajosa para la actividad de un transportista concreto por efecto de interés personal o de negocio ajeno al que se trata.
- No penalizará al transportista con abandono de la relación comercial por efecto de una falta que al menos no haya sido producida de mala fe o maliciosamente.

11.11 Compromiso de sostenibilidad

- Contemplará en la actividad de los servicios de transporte el criterio de sostenibilidad de las RAL.

11.12 Compromiso de continuidad y aplicación

- El agente intermediador declara que:

AECOC**RAL - GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CADENA DE
CONTRATACIONES SUCESIVAS DEL TRANSPORTE**

- Dejará anualmente constancia por escrito a cada uno de los usuarios y transportistas de su compromiso de cumplimiento del CE. Al mismo tiempo distribuirá el CE entre los usuarios clientes y transportistas y otros potenciales.
- Podrá en cualquier momento integrar nuevos compromisos que refuercen el CE.
- La aceptación por escrito del CE representa que los usuarios y transportistas lo consideren como una regla exigible y al mismo tiempo represente un requisito de cumplimiento en el contrato de servicio de transporte.

AECOC**4 de Septiembre de 2008****Página 20**