

**Encuesta sobre la conformidad de The Supply Chain Initiative**

*Introducción*

**La metodología basada en la web garantiza la confidencialidad de las respuestas de las empresas. Únicamente la empresa de la investigación podrá acceder al cuestionario y a las respuestas de la misma.  
  
Tras la finalización de la encuesta, las empresas recibirán un informe europeo basado en los datos anónimos agregados.  
  
Complete el cuestionario antes del 30 de septiembre de 2014.  
  
Tenga en cuenta que la redacción de las preguntas puede ser ligeramente distinta a la empleada en el marco de trabajo, con el fin de facilitar el análisis.  
  
La frase "principios de buenas prácticas" hace referencia a los principios de buenas prácticas en las relaciones verticales de la cadena alimentaria, adoptados el 29 de noviembre de 2011.**

*Demografía empresarial*

**1. ¿Para qué país responde la encuesta? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Austria | | |  | | --- | | Alemania | | |  | | --- | | Países Bajos | |
| |  | | --- | | Bélgica | | |  | | --- | | Grecia | | |  | | --- | | Polonia | |
| |  | | --- | | Bulgaria | | |  | | --- | | Hungría | | |  | | --- | | Portugal | |
| |  | | --- | | Croacia | | |  | | --- | | Irlanda | | |  | | --- | | Rumanía | |
| |  | | --- | | Chipre | | |  | | --- | | Italia | | |  | | --- | | Eslovaquia | |
| |  | | --- | | República Checa | | |  | | --- | | Letonia | | |  | | --- | | Eslovenia | |
| |  | | --- | | Dinamarca | | |  | | --- | | Lituania | | |  | | --- | | España | |
| |  | | --- | | Estonia | | |  | | --- | | Luxemburgo | | |  | | --- | | Suecia | |
| |  | | --- | | Finlandia | | |  | | --- | | Malta | | |  | | --- | | Reino Unido | |
| |  | | --- | | Francia | |  |  |

|  |
| --- |
| **2. ¿Qué tamaño tiene su empresa en este país?  Número de empleados en 2013 [marque una casilla]** |
| |  | | --- | | 250 o menos | | Más de 250 | |

|  |
| --- |
| **Facturación en 2013 [marque una casilla]** |
| |  | | --- | | 50 millones de euros o menos | | Más de 50 millones de euros | |

|  |
| --- |
| **Balance general en 2013 [marque una casilla]** |
| |  | | --- | | 43 millones de euros o menos | | Más de 43 millones de euros | |

|  |
| --- |
| **3. En este país, ¿en qué parte de la cadena alimentaria opera su empresa? [Marque las casillas que correspondan, puede haber varias respuestas posibles]** |
| |  | | --- | | Agricultura | | Venta al por mayor | | Manufactura | | Venta al por menor | |

|  |
| --- |
| **4. a) ¿Se ofrece formación con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de buenas prácticas? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  | | --- | | Sí | | En parte | | No | |

|  |
| --- |
| **b) ¿Cuántos miembros del personal han recibido formación? [Introduzca una cifra]** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **miembros** |  | |

*Cumplimiento de los compromisos del proceso*

|  |
| --- |
| **5. ¿Cuándo se espera que finalice la formación? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  | | --- | | En menos de 3 meses | | En un plazo de entre 3 y 6 meses | | En más de 6 meses | |

|  |
| --- |
| **6. ¿Su empresa utiliza el módulo de aprendizaje on-line que proporciona el grupo de gobierno y que fue desarrollado por SAI? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  | | --- | | Sí | | No | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **7. En una escala del 1 al 10, en la que el 1 es la calificación más baja y el 10 la más alta, evalúe el módulo de aprendizaje on-line proporcionado por el grupo de gobierno y desarrollado por SAI. [Una calificación por criterio]** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | |  | | |
| Eficacia | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Claridad | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Utilidad | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |

|  |
| --- |
| **8. a) ¿La empresa ha comunicado a sus clientes/proveedores la adhesión a The Supply Chain Initiative? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  | | --- | | Sí | | No | |

|  |
| --- |
| **b) De las herramientas indicadas a continuación, ¿cuáles ha utilizado para informar a sus clientes/proveedores empresariales acerca de su adhesión al compromiso de The Supply Chain Initiative? [Marque las casillas que correspondan, puede haber varias respuestas posibles]** |
| |  | | --- | | Carta o correo electrónico | | Sitio web | | Notificación por escrito en salas de reuniones | | Notificación por escrito en contratos | | Mención en el informe anual | | Otros | |

|  |
| --- |
| **Medimos la eficacia de las opciones de resolución de conflictos que ofrece The Supply Chain Initiative.  9. a) ¿Su empresa ha presentado alguna reclamación contra los socios comerciales por presunto incumplimiento de los principios de buenas prácticas desde su inscripción?** |
| |  | | --- | | Sí | | No | |

|  |
| --- |
|  |
| **9. b) ¿Cuántas reclamaciones ha presentado? [Introduzca un número en la siguiente casilla]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **reclamaciones** | |

**10. De las reclamaciones presentadas desde su inscripción, ¿cuáles de los siguientes principios de buenas prácticas se han incumplido, presuntamente?  
[Marque las casillas que correspondan, puede haber varias respuestas posibles]**

|  |
| --- |
| **CONSUMIDORES:** Las partes contratantes han de tener siempre en cuenta los intereses de los consumidores y la sostenibilidad general de la cadena alimentaria en sus relaciones entre empresas (B2B). Las partes contratantes deben garantizar la máxima eficiencia y la optimización de los recursos en la distribución de mercancías en la cadena alimentaria. |
| **LIBERTAD CONTRACTUAL:** Las partes contratantes son entidades económicas independientes, que respetan el derecho de la otra parte a establecer su propia estrategia y su propia política de gestión, incluida la libertad de determinar independientemente si deben o no comprometerse en un acuerdo. |
| **LEALTAD ENTRE PARTES:** Las partes contratantes deben tratarse de manera responsable, con buena fe y con diligencia profesional. |
| **ACUERDOS ESCRITOS:** Los acuerdos deben formulares por escrito, a menos que no sea factible o cuando los acuerdos verbales sean mutuamente aceptables y convenientes para ambas partes. Han de ser claros y transparentes, y recoger el mayor número posible de elementos pertinentes y previsibles, incluidos los derechos y procedimientos de resolución. |
| **PREVISIBILIDAD:** No se producirán modificaciones de las cláusulas contractuales unilateralmente, a menos que esta posibilidad y sus circunstancias y condiciones se hayan acordado específicamente de antemano entre las partes. Los acuerdos deben definir el proceso de negociación entre las dos partes a fin de discutir las modificaciones necesarias para la aplicación del acuerdo o debidas a circunstancias imprevisibles, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo. |
| **CUMPLIMIENTO:** Los acuerdos deben cumplirse. |
| **INFORMACIÓN:** Cuando se intercambie información, deberá hacerse en el estricto cumplimiento de la Ley de defensa de la competencia y demás disposiciones legislativas aplicables, y las partes deberán tomar precauciones razonables para garantizar que la información facilitada es correcta y no engañosa. |
| **CONFIDENCIALIDAD:** Debe respetarse la confidencialidad de la información, salvo que esta ya sea pública o la haya obtenido la parte receptora de forma independiente legalmente y de buena fe. La parte receptora utilizará la información confidencial únicamente para el propósito que fue comunicada. |
| **RESPONSABILIDAD DE RIESGO:** Todas las partes contratantes de la cadena alimentaria deben asumir sus propios riesgos empresariales. |
| **SOLICITUD JUSTIFICABLE:** Las partes contratantes no recurrirán a la amenaza para obtener una ventaja no justificada o transferir un coste injustificado. |

|  |
| --- |
| **11. a) Desde su inscripción, ¿la empresa se ha visto sometida a represalias comerciales por parte de un cliente/proveedor inscrito en The Supply Chain Initiative después de que su empresa activase una de las opciones de resolución de conflictos? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  | | --- | | Sí | | No | |

|  |
| --- |
|  |
| **b) ¿Cuántas veces (en relación al número total de reclamaciones presentadas)? [Introduzca una cifra]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **casos** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **12. Del total de reclamaciones presentadas desde su inscripción, ¿cuántas se han resuelto y cuántas se resolvieron en un plazo de 4 meses? Indique el número de resoluciones para cada mecanismo de resolución de conflictos posible que se haya utilizado. Asegúrese de que el número de resoluciones coincide con el número de reclamaciones previamente indicado:** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Si se han empleado diversos mecanismos, mencione el último utilizado para la resolución del conflicto** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Número de reclamaciones interpuestas por su empresa que fueron resueltas desde su inscripción** |  | **Número de reclamaciones interpuestas por su empresa que fueron resueltas en un plazo de 4 meses** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Trayectoria comercial (presentación del conflicto ante un nivel más elevado de la jerarquía comercial del cliente/proveedor) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Oficina interna de resolución de conflictos del cliente/proveedor | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Mediación | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitraje | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Métodos jurisdiccionales de conformidad con las normas y reglamentaciones nacionales | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

|  |
| --- |
| **13. a) ¿Ha recibido su empresa alguna reclamación presentada por algun cliente/proveedor por presunto incumplimiento de los principios de buenas prácticas desde su inscripción?** |
| |  | | --- | | Sí | | No | |

|  |
| --- |
|  |
| **13. b) ¿Cuántas reclamaciones ha recibido? [Introduzca una cifra]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **reclamaciones** | |

**14. De las reclamaciones recibidas desde su inscripción, ¿cuáles de los siguientes principios de buenas prácticas se han incumplido, presuntamente?  
[Marque las casillas que correspondan, puede haber varias respuestas posibles]**

|  |
| --- |
| **CONSUMIDORES:** Las partes contratantes han de tener siempre en cuenta los intereses de los consumidores y la sostenibilidad general de la cadena alimentaria en sus relaciones entre empresas (B2B). Las partes contratantes deben garantizar la máxima eficiencia y la optimización de los recursos en la distribución de mercancías en la cadena alimentaria. |
| **LIBERTAD CONTRACTUAL:** Las partes contratantes son entidades económicas independientes, que respetan el derecho de la otra parte a establecer su propia estrategia y su propia política de gestión, incluida la libertad de determinar independientemente si deben o no comprometerse en un acuerdo. |
| **LEALTAD ENTRE PARTES:** Las partes contratantes deben tratarse de manera responsable, con buena fe y con diligencia profesional. |
| **ACUERDOS ESCRITOS:** Los acuerdos deben formulares por escrito, a menos que no sea factible o cuando los acuerdos verbales sean mutuamente aceptables y convenientes para ambas partes. Han de ser claros y transparentes, y recoger el mayor número posible de elementos pertinentes y previsibles, incluidos los derechos y procedimientos de resolución. |
| **PREVISIBILIDAD:** No se producirán modificaciones de las cláusulas contractuales unilateralmente, a menos que esta posibilidad y sus circunstancias y condiciones se hayan acordado específicamente de antemano entre las partes. Los acuerdos deben definir el proceso de negociación entre las dos partes a fin de discutir las modificaciones necesarias para la aplicación del acuerdo o debidas a circunstancias imprevisibles, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo. |
| **CUMPLIMIENTO:** Los acuerdos deben cumplirse. |
| **INFORMACIÓN:** Cuando se intercambie información, deberá hacerse en el estricto cumplimiento de la Ley de defensa de la competencia y demás disposiciones legislativas aplicables, y las partes deberán tomar precauciones razonables para garantizar que la información facilitada es correcta y no engañosa. |
| **CONFIDENCIALIDAD:** Debe respetarse la confidencialidad de la información, salvo que esta ya sea pública o la haya obtenido la parte receptora de forma independiente legalmente y de buena fe. La parte receptora utilizará la información confidencial únicamente para el propósito que fue comunicada. |
| **RESPONSABILIDAD DE RIESGO:** Todas las partes contratantes de la cadena alimentaria deben asumir sus propios riesgos empresariales. |
| **SOLICITUD JUSTIFICABLE:** Las partes contratantes no recurrirán a la amenaza para obtener una ventaja no justificada o transferir un coste injustificado. |
| |  | | --- | | **15. Del total de reclamaciones recibidas desde su inscripción, ¿cuántas se han resuelto y cuántas se resolvieron en un plazo de 4 meses? Indique el número de resoluciones para cada mecanismo de resolución de conflictos posible que se haya utilizado. Asegúrese de que el número de resoluciones coincide con el número de reclamaciones previamente indicado:** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Si se han empleado diversos mecanismos, mencione el último utilizado para la resolución del conflicto** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Número de reclamaciones recibidas por su empresa que fueron resueltas desde su inscripción** |  | **Número de reclamaciones recibidas por su empresa que fueron resueltas en un plazo de 4 meses** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Trayectoria comercial (presentación del conflicto ante un nivel más elevado de la jerarquía comercial del cliente/proveedor) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Oficina interna de resolución de conflictos del cliente/proveedor | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Mediación | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitraje | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Métodos jurisdiccionales de conformidad con las normas y reglamentos nacionales | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **reclamaciones** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

*Satisfacción e impacto sobre la empresa*

**16. Desde su inscripción en The Supply Chain Initiative, ¿su empresa ha notado alguna mejora en las prácticas comerciales?  
[Marque una casilla, solo es posible una respuesta]**

|  |
| --- |
| Sí, en gran medida |
| Sí, en cierta medida |
| No |

|  |
| --- |
|  |
| **17. En una escala del 1 al 10, en la que el 1 es la puntuación más baja y el 10 la más alta, indique el nivel de satisfacción general de su empresa con respecto a la iniciativa? [Marque una casilla, solo es posible una respuesta]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **/10** | |

*Conclusión*

|  |
| --- |
| **La información proporcionada es confidencial. Con el fin de garantizar la correcta gestión de la encuesta y evitar posibles duplicaciones, le agradecemos que nos facilite los siguientes datos.  Nombre de la empresa (empresa operativa nacional):** |
|  |

|  |
| --- |
| **País:** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Austria | | |  | | --- | | Alemania | | |  | | --- | | Países Bajos | | | |  | | --- | | Bélgica | | |  | | --- | | Grecia | | |  | | --- | | Polonia | | | |  | | --- | | Bulgaria | | |  | | --- | | Hungría | | |  | | --- | | Portugal | | | |  | | --- | | Croacia | | |  | | --- | | Irlanda | | |  | | --- | | Rumanía | | | |  | | --- | | Chipre | | |  | | --- | | Italia | | |  | | --- | | Eslovaquia | | | |  | | --- | | República Checa | | |  | | --- | | Letonia | | |  | | --- | | Eslovenia | | | |  | | --- | | Dinamarca | | |  | | --- | | Lituania | | |  | | --- | | España | | | |  | | --- | | Estonia | | |  | | --- | | Luxemburgo | | |  | | --- | | Suecia | | | |  | | --- | | Finlandia | | |  | | --- | | Malta | | |  | | --- | | Reino Unido | | | |  | | --- | | Francia | |  |  | |

|  |
| --- |
| **¿A qué sección de la empresa pertenece?** |
| |  | | --- | | Sección jurídica | | Sección de ventas | | Sección de compras | | Sección corporativa | |

**Gracias por el tiempo y el apoyo prestados a la recopilación de datos y cifras sobre la implementación de The Supply Chain Initiative. Juntos por las buenas prácticas comerciales.  
  
Si tiene alguna duda sobre el contenido de la encuesta, envíe un correo electrónico a**[**jimbert@eurocoop.coop**](mailto:jimbert@eurocoop.coop) **Si se produce algún problema técnico, póngase en contacto con**[**ariane.valsamis@dedicated.be**](mailto:ariane.valsamis@dedicated.be) **Marque la casilla "Validar" y, a continuación, haga clic en "Enviar"**