



# Formas eficaces de presentar las reclamaciones de fletes

Por Lisa Terry

## No importa cuánto trate de evitar la pérdida y los daños de la carga... pasarán. Mejor siga estos ocho pasos que le ayudarán a recuperar las pérdidas.

**E**l representante del transportista comprobó que el método de embalaje cumplía con los estándares de envío. El envío, un letrero LED de 11 pies por 18 pulgadas, se amortiguó totalmente, se embolsó y se aseguró a un pallet. El conductor se lo llevó. Luego, el cliente llamó al proveedor para quejarse de que el letrero le llegó muy dañado, sin indicación de que alguna vez estuvo en una caja. El cliente cuestionó las prácticas de embalaje del vendedor. Meses después, la reclamación del flete estaba aún sin resolver.

Esa fue la experiencia del fabricante de letreros LED Signal Technologies con sede en Erie, Pensilvania, cuando su transportista antes confiable de repente dejó de ser tan cuidadoso. Los índices de daño aumentaron y algunas reclamaciones fueron rechazadas para sus productos, los cuales son pesados pero contienen componentes electrónicos delicados. Pero esta historia tiene un final feliz. Signal buscó la ayuda de Logistics Plus, un proveedor de logística tercero también con sede en Erie. Aun cuando siguió usando el mismo transportista, los daños se detuvieron, las tarifas bajaron y Signal recibió tiempos de recolección más flexibles. Para Signal Technologies, la lección fue clara: el peso y el volumen son herramientas valiosas en el movimiento de mercancías libre de daños.

La buena noticia es que los índices de daños han disminuido a medida que los procesos de embalaje mejoran, y más cargadores usan pallets y película de plástico para envolver. La mayor visibilidad de envío también ha ayudado a minimizar la pérdida.

A pesar de estas mejoras, el daño, la pérdida y el robo se siguen produciendo. La planificación de los mismos es fundamental para prevenir y resolver las reclamaciones de forma rápida cuando se produzcan.

"La industria tiende a ser más reactiva que proactiva, se centra en una reclamación específica y luego previene que esa causa se repita", según el Centro de Inteligencia de la Cadena de Suministro de FreightWatch Internacional, un proveedor de servicios de seguridad logística con sede en Austin, Texas. "Un enfoque más proactivo es entender los riesgos potenciales que existen, y poner en marcha un proceso que prevenga los problemas antes de que ocurran. Cuando pone en marcha un proceso para mitigar los riesgos de forma proactiva, por lo general usted se ocupa del lado 'reactivo' así como de tener un registro auditable para cada envío".

En cada etapa del proceso de envío, las compañías pueden seguir estos ocho pasos para evitar pérdidas y daños, y posicionarse para recuperar las pérdidas si éstas ocurren.



### **Seleccione a los transportistas con cuidado.**

La calidad del servicio de los transportistas varía mucho, y puede ser difícil obtener datos sobre las tasas de pérdida, daños y robo de transportistas específicos o de toda la industria. Estas tasas también varían por producto, y por la manera en que los fabricantes miden el daño, comenta James Hicks, presidente de la firma de administración de reclamaciones Progeny Claims Services, con sede en Crown Point, Indiana.

Conocer cómo los transportistas individuales manejan las reclamaciones es uno de los beneficios de trabajar con un agente o proveedor de logística tercero (3PL). "Los terceros tienen más poder e influencia sobre los transportistas, de modo que por lo general obtienen una respuesta adecuada y rápida", observa Bruce Kennedy, vicepresidente ejecutivo de iniciativas estratégicas de Logistics Plus. Kennedy insta a los cargadores a que pregunten acerca de los servicios de asistencia en reclamaciones cuando seleccionen un 3PL.

Para minimizar el daño y la pérdida durante el envío, Kennedy recomienda el uso de transportistas regionales siempre que sea posible, eso evita intermediarios y la manipulación adicional que puede ocurrir. El riesgo de daño es aún mayor cuando los transportistas hacen compras con pago inmediato fuera de sus contratos de transporte. Sin un contrato, los términos que figuran en el conocimiento de embarque se convierten en los términos de incumplimiento, que pueden conducir a un área gris si se produce un daño. "Se supone que los transportistas deben preparar el conocimiento de embarque, pero a menudo los cargadores son quienes lo hacen", señala Raymond Selvaggio, consejero general del grupo de la industria Transport Logistics Council con sede en Huntington, Nueva York. No está claro si las normas tarifarias del transportista se aplican entonces. Los cargadores que crean sus propios conocimientos de embarque deben buscar consejo para asegurarse de que los reclamos por daños cumplen con los plazos y otros términos están redactados correctamente, recomienda Selvaggio.

Los transportistas también varían en su capacidad para realizar un seguimiento de la carga a medida que avanza por su red. En la actualidad, muchos ofrecen sistemas de visibilidad detallada de los envíos que pueden ayudar a prevenir la pérdida, y localizar la carga faltante. Eso es valioso en particular en el caso de la entrega de remolques, señala Hicks, porque el cargador no está presente para inspeccionar o firmar por el envío.

Algunos cargadores recurren a la tecnología para proteger sus mercancías. Por ejemplo, el desarrollador de software de seguimiento de flotas Omnitracs, con sede en Dallas, utiliza tecnología de GPS y celular para crear geocercas que ayuden a las flotas a rastrear sus remolques. "Los envíos son más vulnerables a robo o daño cuando un remolque se desconecta de un tractor", advierte Jim Sassen, gerente senior de marketing de producto de Om-

nitracs. "Los cargadores que utilizan software como el de Omnitracs pueden saber si alguien ha vuelto a conectar el remolque, si se ha movido o lo han abierto y si la carga se ha retirado, lo cual activa un sensor en la puerta".

Los operadores de tractor-remolque integran cada vez más los datos de visibilidad de envío con información sobre la identidad del conductor, creando una cadena de custodia que tiene un valor incalculable en el proceso de reclamaciones, así como en la localización de carga perdida. Las empresas filiales de Omnitracs ofrecen tecnología que equipa a los conductores con computadoras portátiles para escanear los códigos de barras, capturar las firmas y fotografiar los daños, mejorando aún más la precisión e impulsando el proceso de reclamaciones.



**Conozca sus riesgos.** La observación de los patrones de movimiento de las mercancías y las tendencias puede ayudar a los cargadores a evitar daños e incidentes de pérdida. Por ejemplo, la tasa de recolecciones ficticias y robo por parte de los conductores está aumentando en Estados Unidos, el 70

por ciento de los incidentes se producen en los fines de semana o días festivos, de acuerdo con FreightWatch. La compañía recomienda que los cargadores y transportistas busquen investigaciones de antecedentes, capacitación en conciencia de seguridad y programas cuantificables de seguridad en tránsito que incluyan tecnología de rastreo y monitoreo en tiempo real.

"Las políticas del transporte de mercancías deben reconocer las zonas de alto riesgo y las zonas donde no se debe hacer paradas, las acciones requeridas por el cargador y el transportista durante todo el envío, las medidas a tomar o contramedidas para emplear durante un suceso de amenaza presunta o real, y los planes de contingencia para responder a la dificultad mecánica o a las desviaciones de ruta necesarias", aconseja la firma. "Un análisis meticuloso debe aplicarse a la huella de la logística de la empresa para determinar la política de seguridad en tránsito más viable y pertinente".

Los transportistas también pueden realizar un seguimiento de sus propios patrones de daños y pérdidas para identificar y abordar las tendencias recurrentes.



**Establezca contratos sólidos.** La responsabilidad del flete está cubierta por un gran cuerpo legal, y varía según el modo y el país. Estas normas son importantes para entender. Pero los transportistas también deben asegurarse de que están protegidos y asegurados adecuadamente por medio de los documentos que definen las relaciones con sus transportistas.

Lo más importante son las normas tarifarias del transportista o el contrato entre el transportista y el cargador. El conocimiento de embarque también puede explicar estos términos. Este lenguaje establece el nivel de res-

responsabilidad del transportista, por lo general en dólares por libra hasta un máximo, así como las excepciones a esos términos.

La responsabilidad y los términos difieren por modo; un límite de paquete puede ser 100 dólares, un envío LTL podría ser de 1 dólar por libra y una carga completa se consideraría como un solo envío y tendría un límite de responsabilidad más alto. La mayoría de los transportistas ofrecen seguros para los envíos que exceden estos límites, o pueden añadirse como cláusula al propio seguro del cargador.

Los transportistas a veces hacen suposiciones acerca de la responsabilidad del transportista. Durante el proceso de ventas, por ejemplo, los transportistas suelen señalar la cantidad de cobertura de responsabilidad civil que tienen. "Pero los cargadores pueden perder de vista que el seguro es para proteger al transportista, y no puede cubrir la reclamación", advierte Selvaggio. Así que si bien un envío puede valer \$300,000, sólo califica para un límite de 50 centavos de dólar por libra hasta 10,000 dólares debido a los términos del contrato. Los cargadores deben conocer el valor de sus productos y lo bien que se alinean con los límites de responsabilidad del transportista.

Mientras que los cargadores tienen un margen de maniobra para negociar los términos de responsabilidad en un contrato individual con el transportista, "los transportistas son ahora mucho más discordantes en cuanto a mantener los niveles máximos de responsabilidad y las excepciones", en comparación con la responsabilidad ilimitada que una vez ofrecieron, explica Kennedy. El seguro de los transportistas es costoso, y muchos de ellos se aseguran ellos mismos.

Los cargadores también deben tener cuidado de no perder sus derechos en la negociación, como los concedidos en virtud de la Enmienda Carmack, añade Hicks, y asegurarse de sentirse cómodos con los términos, por ejemplo con la rapidez con que el transportista se ocupará de cualquier reclamación.

Otra consideración importante para abordar en un contrato es lo que sucede con el producto dañado. La ley establece que en ausencia de términos contractuales específicos, el remitente y el destinatario tienen la obligación primordial de rescatar el producto, observa Selvaggio. Si deciden que el producto no tiene ningún valor, se puede disponer de él o permitir que el transportista lo salve. Pero por lo general, el derecho de rescatar o disponer del producto se escribe en los contratos. La naturaleza del producto es la clave aquí, los productos alimenticios, por ejemplo, son sumamente delicados. Un sello roto a menudo es motivo de destrucción del producto porque una marca no quiere correr el riesgo de que alimentos comprometidos entren en el flujo de comercio. Incluso los productos no alimenticios pueden ser un riesgo; imagine materiales de construcción dañados que terminan siendo utilizados en una construcción.

## Presentación de reclamaciones exitosa

Siga estos pasos clave de embalaje y recepción para presentar reclamaciones de flete exitosas:

**1. Inspeccione.** El proceso comienza con una inspección externa minuciosa del envío. Esto puede ser difícil para los conductores y trabajadores portuarios presionados con el tiempo, pero la detección de daños y cartones faltantes durante la recepción simplifica mucho el proceso de reclamo que si éstos se encuentran más tarde. La inspección debe incluir a todos los lados del pallet y cada caja de cartón en el pallet.

Las reclamaciones se dificultan si el daño no es evidente en la entrega, sino que se encuentra al abrir las cajas de cartón. Tomar una foto del contenido dañado puede ayudar a recuperar una parte de la reclamación.

No suponga que la reducción de la envoltura significa que todas las cajas se han mantenido de forma segura en el pallet; se pueden retirar cajas sin alterar la elasticidad.

**2. Observe los signos externos de daños.** En la recolección, es importante que el conductor realice una inspección y recuento en lugar de escribir "dice que contiene" en el papeleo. "'Dice que contiene' significa que el conductor no comprobó físicamente el número de artículos ofrecidos para su envío. Si por casualidad faltan algunos, y esto conduce a una reclamación, las posibilidades de rechazo son buenas", advierte James Hicks, presidente de Progeny Claims Services.

En la recepción, el consignatario -no el conductor- debe anotar los daños en el recibo de entrega o conocimiento de embarque y ser lo más específico posible. No escriba "pendiente de inspección", en vez de ello describa el daño con detalle. Hágalo de inmediato; las primeras anotaciones son más completas y precisas que las hechas mediante recuerdos.

**3. Tome fotografías.** Las imágenes de los daños son de gran valor para el proceso de reclamaciones. Asegúrese de que algunas fotos incluyan las etiquetas de identificación.

**4. Reúna los documentos críticos.** Dependiendo del modo, el transportista, la mercancía y el tipo de movimiento, los documentos para apoyar la reclamación pueden incluir el recibo de entrega, la factura para determinar el valor, el conocimiento de embarque, la nota de débito, fotos, etiquetas, la lista de empaque para correlacionar el envío con el número PRO del transportista, el informe de garantía de calidad si el envío se infestó o manipuló, y algo que documente la disposición del producto, ya sea que fue donado, reacondicionado o que el transportista está autorizado para disponer de él.

**5. Nunca rechace un envío dañado a menos que haya un problema de seguridad.** El producto tiene que ser entregado en algún lugar, y si usted rechaza el envío, dentro de las normas tarifarias, el transportista puede cobrar por el almacenamiento. Además, usted no puede presentar una reclamación sin la nota de entrega en el papeleo. Normalmente, el contrato incluye términos sobre qué hacer con el producto dañado.

**6. Evite mover la mercancía dañada hasta que realice una inspección completa.** Las empresas comprensiblemente quieren satisfacer al cliente, y pueden tratar de reparar el producto y enviarlo rápidamente, pero la responsabilidad se vuelve cuestionable, porque el daño podría haber ocurrido después de la recepción.



**Embale con cuidado.** La mejor manera de prevenir el daño y la pérdida es asegurar que la carga esté completamente segura y protegida. El embalaje y etiquetado deficientes son el error más común al preparar un envío, comenta Vickie L. Visser,

directora de prevención de reclamaciones de Holland, un transportista LTL con sede en Holland, Michigan. "Cuando se utiliza un transportista LTL, un envío podría terminar siendo manipulado o cargado en varios remolques entre la recolección, el tránsito y la entrega, dependiendo del destino", señala.

Todos los envíos terrestres deben protegerse con el embalaje apropiado de acuerdo con la Clasificación Nacional de Carga Terrestre, aconseja Visser. Los envíos de gran valor o propensos al robo deben transportarse en un pallet envuelto con cinta de alta seguridad donde se indique: "No rompa la envoltura." Cada pieza de un envío debe etiquetarse con los nombres y direcciones del remitente y el destinatario para garantizar que todo el envío llegue junto. La información sobre la carga debe coincidir con el conocimiento de embarque. También es importante comprender el modo de envío que usted está utilizando. Las demandas de embalaje para los envíos por camión o ferrocarril son diferentes que aquellas para los envíos LTL.

Los transportistas podrán negarse a manejar los envíos que no cumplan con las normas de embalaje, ya que esto aumenta la probabilidad de pérdida o daño -y una demanda. Un experto en embalaje tercero puede ayudar a asegurar que los materiales y las prácticas de embalaje cumplan con las normas del transportista y equilibren el costo frente a la protección.



**Establezca prácticas de envío y recepción.**

Lo que sucede en el envío y la recepción tiene un impacto importante en la rapidez y fluidez con que se resuelven las reclamaciones (ver recuadro de la página 59). El establecimiento de procesos sólidos es fundamental. "Las pequeñas empresas por lo general tienen departamentos pequeños de envío y recepción", sostiene Sara Schweda, gerente de soluciones de cliente para el 3PL GTS, con sede en Hudson, Ohio. "Como resultado, las prácticas de envío y recepción pueden no ser consistentes, por lo que cuando se descubre el daño, se dan cuenta de que carecen de las anotaciones o documentos adecuados".



**Presente las reclamaciones con prontitud.**

Los plazos para presentar reclamaciones son una de las principales razones por las que los cargadores no pueden recuperar sus pérdidas. Las términos del transporte de carga determinan cuál de las partes presenta una reclamación, por lo general es el propietario de la mercancía, ya sea el consignador o el consignatario. Los plazos varían según el modo y el transportista. Por ejemplo, el transportista tal vez quiera una notificación inicial de los daños en un plazo de 15 días, una presentación de reclamos dentro de nueve meses y una demanda dentro de dos meses y un día.

La presentación de una reclamación normalmente implica llenar un formulario con datos que incluyen la naturaleza específica de la pérdida o el daño, el valor de la mercancía, el costo de la mercancía y la recepción de documentos, tales como el conocimiento de embarque,



La eliminación de las vulnerabilidades en el muelle de carga puede ayudar a prevenir las reclamaciones por daños, pérdida y robo de la mercancía.

un recibo de entrega, la relación de contenido y fotos. La documentación completa acelera el proceso de presentación de reclamaciones.

Los transportistas a veces se equivocan porque confunden la comunicación informal con el transportista respecto a la reclamación con una notificación formal, añade Selvaggio.

Algunos transportistas deciden que vale la pena subcontratar la administración de reclamaciones a terceros, en particular cuando se presentan 500 o más reclamaciones al año. La subcontratación permite ahorrar dinero gracias a los procesos más eficientes, y las reclamaciones tienden a resolverse con mayor rapidez, prosigue Selvaggio. "Y los cargadores que manejan las reclamaciones internamente deben centralizar el proceso, y asegurarse de que contratan personal calificado que conoce la red de manufactura y los procesos de inventario", sugiere Hicks.

Algunos 3PL también ofrecen asistencia en reclamaciones, mientras que otros ofrecen asesoramiento y educación. "No procesamos las reclamaciones, pero educamos a los clientes al ofrecer retroalimentación y conocimiento", aclara Schweda de GTS. "Nos aseguramos de que los cargadores estén informados sobre cómo presentar reclamaciones de carga y qué deben esperar de los transportistas".



**Prepárese para una inspección.** Los transportistas pueden elegir inspeccionar el envío dañado, por lo general dentro de una semana después la entrega, aunque pueden tardar hasta 120 días en hacerlo.

El valor del envío y el alcance de los daños determinan si el transportista querrá inspeccionarlo. "Si se observó el daño durante la entrega, el valor del producto es bajo y el cliente ha tomado buenas fotos, es probable que no realicemos una inspección", dice Visser de Holland.

Los transportistas están reduciendo el uso de las inspecciones. "Los conjuntos de habilidades se van erosionando a medida que la mano de obra de los transportistas comienza a llegar a la edad de jubilación", señala Hicks. Los inspectores nuevos tienen menos posibilidades de salir al campo para obtener una perspectiva del mundo real en el manejo de la carga y los daños. "Tratamos de conectar en red las reclamaciones para encontrar diferentes formas y medios de resolverlas", agrega. "El mercado de hoy es mucho menos controvertido respecto a las reclamaciones que hace 25 años".

Los transportistas utilizan datos sobre los daños para mejorar los procesos. Por ejemplo, "los investigadores de reclamaciones en Holland manejan cuentas específicas por cargador, no por demandante", continúa Visser. "Los investigadores por ende están familiarizados con la manera en que se embala el flete, y si los daños se mitigan normalmente. Observan las tendencias al revisar la frecuencia de las reclamaciones. También es una victoria para los demandantes cuando llegan a trabajar con el mismo investigador de reclamaciones".

"La mejor manera de prevenir el daño y la pérdida es asegurar que la carga esté completamente segura y protegida. El embalaje y etiquetado deficientes son un error común."

Vickie L. Visser, Directora de Prevención de Reclamaciones, Holland



**Espere la reacción del transportista.** Los transportistas suelen tener alrededor de 30 días para reconocer una reclamación inicialmente, pero todo el procesamiento de la reclamación puede tardar de semanas a meses, con algunos transportistas que responden más rápido que otros. Las reclamaciones que involucran envíos que se pierden y nunca se encuentran tienden a resolverse rápidamente, mientras que los envíos dañados debido a un embalaje deficiente pueden tardar algún tiempo. Si los transportistas rechazan parte o toda la reclamación, deben explicar por qué.

Las reclamaciones que involucran envíos que se pierden y nunca se encuentran tienden a resolverse rápidamente, mientras que los envíos dañados debido a un embalaje deficiente pueden tardar algún tiempo. Si los transportistas rechazan parte o toda la reclamación, deben explicar por qué.

Puede ser tentador sencillamente reducir el pago al transportista por el importe de una reclamación pendiente, o incluso de una resuelta. Pero por lo general las compañías prohíben eso, aclara Selvaggio, aunque los cargadores pueden negociar en su contrato la posibilidad de tomar una compensación por las reclamaciones en las que el transportista ha admitido su responsabilidad.

Los cargadores de vez en cuando tienen que disputar los resultados del transportista. Muchas normas tarifarias incluyen un requisito de arbitraje: las normas tarifarias de UPS Freight, por ejemplo, requieren uno para las controversias relacionadas con carga por un valor menor de 15,000 dólares. Las controversias mayores pueden acabar en los tribunales. Dado el costo de esa ruta, Hicks recomienda negociar con las reclamaciones de hasta 100,000 dólares.

## REDUCCIÓN DE COSTOS A TRAVÉS DE RECLAMACIONES

Si bien la preparación y la prevención pueden recorrer un largo camino, los daños a la mercancía durante el transporte, la pérdida y el robo nunca desaparecerán. Aunque la gestión de siniestros no es el área más sexy de las operaciones de la cadena de abastecimiento, los cargadores que establecen contratos sólidos con los transportistas e implementan procesos de envío y recepción con reclamos en mente pueden cosechar dividendos en costos más bajos y clientes más satisfechos. ■