

Gestión de proveedores de servicios de transporte

Las organizaciones de respuesta humanitaria han empezado a depender cada vez más de proveedores de transporte externos. Un proveedor de transporte externo se define como cualquier tercero que pueda transportar o identificar buques que puedan transportar carga por medios comerciales. En caso de que se contrate a proveedores de transporte externos, tiene que haber un planteamiento estructurado del proceso de selección, similar al de otras formas de contratación, y un posterior seguimiento y control del proveedor o proveedores seleccionados. Hay una serie de cuestiones importantes que deben tenerse en cuenta para garantizar la contratación de un proveedor de confianza, que ofrecerá el nivel de servicio adecuado a un coste aceptable.

El proceso de selección adoptado para la adquisición de todos los servicios está cubierto por la política, los procesos y los procedimientos de contratación aprobados por la organización. Lo ideal es que los contratos se realicen de manera competitiva, en condiciones de mercado, y las negociaciones se lleven a cabo de manera abierta y transparente para, de este modo, garantizar la eficacia en función de los costes y la igualdad de oportunidades para las entidades comerciales que proceda.

También se ha prestado cada vez más atención a las normas éticas de los contratistas, incluida su facilitación y participación en lo que se considerarían violaciones de las leyes estatales y nacionales, abusos de los derechos humanos o su implicación con partes en conflicto.

Criterios generales de selección de proveedores de servicios de transporte

Los criterios de selección variarán de una organización a otra. Algunos factores que pueden influir en la selección de los proveedores de servicios de transporte son:

- Características y capacidad del transportista.
- Eficacia probada.
- Puntualidad de la entrega.
- Integridad, reputación y fiabilidad conocidas.
- Buenas relaciones con otros transportistas.
- Viabilidad financiera para cubrir los costes de prestación del servicio.
- Capacidad para prestar un servicio multimodal, en caso necesario.
- Presentación de informes puntuales y facturas correctas.
- Autorización por parte del gobierno para realizar trámites aduaneros y estar al día de los cambios en los requisitos aduaneros.
- Poseer o tener acceso a un almacén aduanero para proteger y controlar los envíos en tránsito.
- Poseer una flota de camiones para el transporte interior y tener acceso a vehículos especializados cuando sea necesario, como camiones portacontenedores, remolques de plataforma baja, camiones cisterna, etc.
- flexibles en su disponibilidad con poca antelación, también fuera del horario de oficina y en días festivos.
- Tener influencia en el mercado del transporte, con las autoridades portuarias, etc.
- Experiencia en la tramitación satisfactoria de acuerdos de exención de derechos para organizaciones humanitarias.
- Tener una oficina en la zona portuaria o cerca de ella.
- Disponer de al menos una red regional en todo el país, preferiblemente en varios países.
- Utilizar eficazmente la tecnología, incluido un buen sistema de telecomunicaciones y, preferiblemente, un sistema de seguimiento informatizado que permita saber dónde se encuentran los envíos en un momento dado.

Proveedores habituales de servicios

Aunque es aconsejable recurrir a un intermediario, como un transitario o un agente de aduanas, para gestionar los movimientos internacionales, sigue siendo importante tener un conocimiento básico de las funciones de otros terceros proveedores de servicios que intervienen en el movimiento internacional.

Empresas privadas de transporte - Empresas privadas que poseen y explotan directamente vehículos como camiones o aviones. Muchas empresas privadas de transporte tienen componentes de venta directa y atención al cliente, en particular las pequeñas empresas de transporte local. Otras empresas, como las grandes aerolíneas, pueden no tener tiempo o capacidad para gestionar las ventas directas a los clientes y prefieren recurrir a intermediarios o transitarios. Una relación directa con una empresa de transporte puede, sin duda, ahorrar costes, pero para cualquier servicio que requiera soluciones intermodales complejas que no pertenezcan todas a la misma empresa, o en situaciones en las que el servicio al cliente sea inadecuado, la contratación de transitarios puede ser la mejor solución.

Transitarios - Empresas comerciales terceras o particulares que actúan como intermediarios entre empresas de transporte, agentes de aduanas, proveedores de logística y otros servicios comerciales que pueden apoyar el embalaje, manipulación, almacenamiento, transporte o cualquier otro aspecto del traslado de bienes materiales de un lugar a otro. A menos que un organismo solicitante tenga rutas de transporte bien definidas y un conocimiento detallado del mercado del transporte marítimo, los transitarios son esenciales para identificar y fijar el precio de las opciones de transporte, especialmente en situaciones caóticas posteriores a una emergencia. Los transitarios tienen contactos dentro de las comunidades de transporte y saben dónde buscar las mejores opciones de envío.

Agentes de aduanas - Empresas comerciales terceras o particulares especializados en conocer la normativa de importación y exportación, y que ayudan a facilitar el flujo de mercancías materiales a través de las aduanas. Aunque los agentes de aduanas pueden utilizarse para importar o exportar, la mayoría de sus servicios se emplean para introducir mercancías en los países. La normativa sobre importación y exportación es compleja y su incumplimiento puede acarrear multas u otras dificultades. Muchos países exigen un proceso de autorización oficial para los agentes de aduanas y, a menos que las organizaciones tengan experiencia específica en aduanas, siempre se debe consultar a los agentes para cualquier tipo de importación.

Servicios de inspección - Servicios privados de terceros que realizan inspecciones de mercancías en tránsito. Puede incluir recuento físico, inspección de daños, pruebas de laboratorio, inspección de lotes o vencimientos, validación de especificaciones, etc. Los servicios de inspección pueden ser necesarios para la importación, aunque muchos organismos emplean servicios de inspección durante el transporte previo, especialmente en el punto de aprovisionamiento.

Proveedor logístico tercero - Proveedores logísticos comerciales terceros que pueden asumir una parte o la totalidad de la cadena de suministro. Pueden actuar en nombre de las agencias contratantes para una serie de servicios, como almacenamiento, preparación de kits, compras, inspecciones de calidad, transporte e incluso desarrollo de estrategias de cadena de suministro sin prestar un servicio físico. Por otro lado, suelen ser más caros, pero pueden ofrecer soluciones integrales a los organismos que puedan necesitar apoyo adicional.

Todos los proveedores de servicios mencionados son empresas con ánimo de lucro, por lo que debe seguir aplicándose el procedimiento de contratación habitual de cada organismo. Por lo general, se recomienda que los organismos obtengan varios presupuestos, revisen el

rendimiento y realicen nuevos análisis de ofertas de forma gradual.

Otras partes relacionadas que se encuentran con frecuencia en las operaciones de carga son:

- **Funcionarios de aduanas** - Agentes designados por la autoridad nacional de los países para facilitar la transmisión legal de artículos al territorio nacional incorporado.
- **Autoridades aeroportuarias / portuarias marítimas**- Autoridades gubernamentales principales o designadas que supervisan el funcionamiento seguro y eficaz de los puertos de entrada, lo que incluye coordinar el posicionamiento y el movimiento de buques y aeronaves y garantizar la aplicación de las medidas de seguridad en nombre de la autoridad nacional en cuestión.
- **Agentes de asistencia en tierra** -Servicios públicos o privados que gestionan la asistencia en tierra en aeropuertos y puertos marítimos. Suelen ser subcontratados y coordinados por los transitarios o las compañías aéreas, aunque en ocasiones los organismos humanitarios pueden tener que ponerse en contacto directamente con ellos para resolver problemas.

Planificación y programación del movimiento

Los movimientos rutinarios, que tienen lugar de forma regular, deben planificarse desde el primer momento. Por otro lado, los movimientos no habituales que se produzcan de forma especial deberán planificarse cuando surja la necesidad. Lo ideal sería que los movimientos fueran planificados y gestionados por una oficina de transportes o un coordinador específico responsable de determinar la ruta adecuada para las mercancías, asignar recursos (propios o contratados) e informar al destino del plazo de entrega estimado. Durante el movimiento, los coordinadores designados harán un seguimiento del progreso de las mercancías y actualizarán los plazos de entrega en consecuencia, además de gestionar al personal implicado en el movimiento y ocuparse de cualquier problema que surja. También se ocuparán de cualquier problema que se produzca durante el traslado, donde actuarán de enlace con contratistas, transitarios y expedidores, según sea necesario. Es posible que la oficina de transportes tenga que presentar la documentación necesaria para cubrir el tránsito, o bien se encargará de reunir los documentos necesarios para su envío.

Una vez planificados e iniciados los movimientos, es importante mantener un flujo de información entre todas las partes implicadas para garantizar la seguridad de las mercancías y el cumplimiento del servicio prometido. En los entornos en los que operan las organizaciones de ayuda humanitaria, son muchos los acontecimientos que pueden afectar a la eficacia del movimiento de mercancías. En zonas de catástrofe natural o conflicto, el riesgo para el movimiento es potencialmente alto. Disponer de información actualizada sobre el estado del movimiento permite detectar y resolver rápidamente los problemas. Los desplazamientos en un contexto nacional suelen poder gestionarse con más rigor que los desplazamientos entre países o a través de ellos. Los desplazamientos nacionales suelen planificarse y coordinarse más fácilmente, mientras que los internacionales suelen ser gestionados por uno o varios terceros, que trabajan en zonas horarias y lenguas diferentes. A menudo, los movimientos internacionales son planificados y gestionados por un transitario o proveedor de servicios logísticos que trabaja dentro del plan general para cumplir los requisitos del cliente en cuanto a plazos de movimiento y rutas.

Además de identificar los métodos primarios de transporte, los organismos de ayuda deben considerar los pasos intermedios de menor envergadura. Por ejemplo, aunque un organismo pueda identificar un método de transporte aéreo internacional hacia un país, ¿habrá camiones disponibles para recoger y transportar adecuadamente la carga desde el aeropuerto de recepción? Lo mismo se aplica a múltiples pasos del proceso, como la capacidad de identificar

un espacio de almacén adecuado, la capacidad de comprender y cumplir la normativa de importación y, en general, la posibilidad de adaptación a todos los pasos de la cadena de suministro, no sólo al de mayor alcance. Con frecuencia, las organizaciones de ayuda actúan según un modelo "push" en las primeras fases de la catástrofe, y las personas encargadas de organizar el transporte en las etapas previas no reciben necesariamente instrucciones de las personas encargadas de la planificación de las etapas posteriores, de hecho, ni siquiera se comunican con ellas. Una planificación adecuada en todas las etapas es vital para una buena estrategia de transporte.