



**Antonio Iribarren CIC®-CEIC® y Wilfredo Solano**  
Consultores Senior de QDR

Copyright © 2015 Asesorías, Consultorías y Servicios QDR

## **LA INDUSTRIA DE LOS CLAIMS**

18 NOVIEMBRE 2018



Minería



Infraestructura



Energía



Oil & Gas

La industria de los CLAIMS -particularmente en Latinoamérica- actualmente está dominada por grandes jugadores de la *Common Law*.

El crecimiento y maduración de esta industria, ha sufrido cambios significativos en cómo enfrentar los retos de gestionar eficientemente los riesgos que se presentan en el mundo de los proyectos, innovando con nuevos instrumentos y metodologías para ofrecer una amplia variedad de servicios de consultoría.

Asimismo, producto de esta dinámica de expansión de servicios de consultoría especializados, han surgido empresas consultoras pequeñas (*boutique*), pero de alcance global, muy especializadas, con una amplia cartera de servicios, estándares de calidad certificados y costos por hora hombre de consultoría en promedio 30% por debajo de los costos que se observan entre las grandes firmas tradicionales.

Las firmas tradicionales de la industria del Claim, como frecuentemente sucede entre algunas firmas en diversas industrias que se posicionan entre las top por ingresos y/o valor en bolsa, actualmente se viene sosteniendo básicamente por la reputación ganada a lo largo de años de contribución al desarrollo de la industria de la construcción en el mundo de los proyectos. Sin embargo, se viene observando entre las grandes compañías, dos fenómenos determinantes para su crecimiento y la evolución futura de la industria del Claim: a) el uso intensivo de ejecutivos "pre-juniors" y b) la "commoditización" de los servicios.

Ambos fenómenos están directamente vinculados. Conforme han ido evolucionando y creciendo dentro de la industria, las firmas tradicionales han ido estandarizando la cadena de producción de sus servicios, modificando la naturaleza "no commodity" de los Claims, es decir, cada reclamo de un

contrato específico -siendo único e irreplicable- se aborda como si se tratase de una producción en serie de servicios. En tal sentido, el recurso humano requerido para producir servicios Claims en serie, cada vez necesita menos de la experiencia como un atributo de valor y calidad del servicio, por lo que se hace intensivo el reclutamiento de profesionales jóvenes con poca experiencia ("pre-juniors"), aunque sin duda, con excelente manejo comercial.

Adicionalmente, algunas firmas líderes en la industria cometen con frecuencia el error de aplicar el concepto de "el cliente siempre tiene la razón" y tienden a justificar el 100% de la pretensión de su cliente, como excusable y compensable, cuando la realidad de un contrato nos señala que al ser una transferencia de riesgos entre las partes -en función de la capacidad de cada parte tenga para gestionarlos-, es casi imposible e improbable que solo una parte (su cliente) siempre tenga la razón.

Este panorama abre la oportunidad para el surgimiento de empresas consultoras "boutique", especializadas en Claims, que tienen como elementos diferenciadores con la competencia y de valor en sus servicios.

Un staff de consultores very senior (40 años a más de experiencia), una gestión de la necesidad de cada cliente sin perder la esencia de "no commodity", precios de sus servicios sumamente atractivos con un elevado estándar de calidad y una estimación del monto reclamable (indemnizable) mucho más preciso, que permite incluso obtener un "deal" (cierre de negociación previa al arbitraje) menos costoso en términos de tiempo y esfuerzo de las partes.

QDR es una firma local de consultoría, expertos en gestión de Claims -con homologación internacional de buenas

prácticas-, que basa su forma de hacer Negocios en **Seniority**, pionera latinoamericana en Ingeniería de Claims Inteligente. Se ha posicionado como la primera empresa de competencia directa de empresas extranjeras.

Además de contar con metodologías propias -maduras y reconocidas in-

ternacionalmente- utiliza las mejores prácticas recomendadas por la AACE: cuantifica los costos de las materias que impactan precio/plazo, asigna la responsabilidad equitativa por las desviaciones, homologa con visión independiente y revisa la coherencia del Claim utilizando kit de mecanismos, que permiten lograr al objetivo.