

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

Septiembre de 2026



Considerando:

Primero: el propósito de promover buenas prácticas por parte de los agentes que intervienen en la contratación y operación de los servicios de Transporte de Carga por Carretera (TCC), conforme a los estándares que hoy son recomendados en la materia en los mercados más desarrollados del mundo;

Segundo: la importancia de que estas buenas prácticas contribuyan a fortalecer la relación entre los distintos actores, la libre competencia y el funcionamiento eficiente de este mercado; y

Tercero: los beneficios que reportará la promoción de estas buenas prácticas, como, por ejemplo, la optimización de los recursos y la mejora de los procesos de los agentes,

La Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), en conjunto con sus ramas, asociaciones, federaciones y confederaciones gremiales del transporte, operadores logísticos, generadores de carga, nodos de transferencia, puntos de entrega y proveedores de servicios complementarios, entre otros actores, han acordado proponer el siguiente:

I. Normas Generales

1. Definición

El Código de Buenas Prácticas para el Transporte de Carga por Carretera, o también Código para la Carga por Carretera, en adelante “el Código”, es un conjunto de buenas prácticas que los firmantes y futuros adherentes se comprometen a observar y fomentar en el ejercicio de sus actividades, mediante la disposición de sus mejores esfuerzos, destinados a promover ciertos principios y estándares entre los participantes de la cadena logística, con el fin de mejorar la eficiencia de las operaciones de transporte y de los distintos agentes intervinientes en el mercado del Transporte de Carga por Carretera, en un marco de pleno respeto a la normativa que la rige, especialmente en materia de transparencia y libre competencia.

2. Adhesión

A las normas del Código podrán adherirse transportistas, generadores de carga, operadores logísticos, nodos de transferencia, puntos de entrega, servicios complementarios y usuarios de TCC. Esta adhesión deberá formalizarse mediante carta remitida al Comité de Logística de SOFOFA, suscrita por un representante autorizado, en la cual se manifieste la voluntad de adherirse. Las adhesiones al Código entrarán en vigencia para cada actor el día primero del mes siguiente a la fecha de la carta que comunique su aceptación.

Por su parte, CPC y sus ramas, promoverán entre sus asociados la adhesión al Código, en especial respecto de los generadores de carga.

3. Reforma

Las modificaciones al presente Código deberán ser acordadas por la mayoría absoluta de los adherentes a este Código, previo acuerdo del Comité de Logística de SOFOFA.

4. Libre Competencia

Los adherentes al presente Código se comprometen a mantener el respeto de las normas de la libre competencia en el transporte de carga por carretera. Evitarán prácticas anticompetitivas, respetarán las leyes de competencia aplicables y promoverán la transparencia en las relaciones comerciales para asegurar una competencia justa y ética en el sector.

5. Interpretación

Los adherentes, en el marco de las operaciones de transporte de carga por carretera que realicen, deberán interpretar de buena fe las buenas prácticas que se establecen en el presente Código.

II. Principios

Los adherentes a este Código procurarán ajustar su conducta a los principios que se señalan en este capítulo. Estos principios corresponden a los pilares que guiarán las relaciones comerciales y operativas en el desarrollo de los servicios de TCC. Dichos principios son la base para el desarrollo, actualización y ampliación del presente Código.

1. Principio de buena fe

En el marco de las relaciones que se susciten en el transporte de carga por carretera, los adherentes deberán actuar de manera recta y honesta, buscando el entendimiento, desarrollo y crecimiento de la industria.

2. Principio de eficiencia e integralidad

Los adherentes deberán hacer sus mejores esfuerzos para que su actividad se desarrolle de manera eficaz y eficiente, con el fin de agilizar los procesos, mejorar los servicios y dar un uso responsable a los activos logísticos a disposición de las respectivas cadenas de abastecimiento.

Asimismo, promoverán una visión integral de la logística, que integre los legítimos intereses de todos los participantes y que permita que los beneficios de las buenas prácticas puedan llegar a todos los actores de las diversas cadenas de abastecimiento.

3. Principio de seguridad

Los adherentes harán sus mejores esfuerzos en adoptar los resguardos necesarios y razonables para contribuir a la seguridad y protección de la cadena logística ante delitos de los cuales sean víctimas, y en adoptar medidas razonables para desarrollar y difundir los mecanismos de prevención y persecución de delitos.

Del mismo modo, deberán avanzar de forma prioritaria hacia adecuados estándares de seguridad laboral y reducción de la accidentabilidad vial en cumplimiento de la normativa vigente.

4. Principio de sostenibilidad (responsabilidad social y medioambiental)

Desde la perspectiva del transporte por carretera se entiende que la sostenibilidad es la capacidad que tienen las empresas de realizar sus actividades considerando en su estrategia de negocios un equilibrio entre las dimensiones sociales, económicas y ambientales que aseguren la continuidad de las operaciones

cuidando el planeta y, a la vez, propendiendo al bienestar social mediante un crecimiento económico responsable.

Los adherentes harán sus mejores esfuerzos en desarrollar los servicios logísticos con preocupación por reducir los impactos negativos que estas actividades pueden tener sobre las comunidades y el medio ambiente. Para lo anterior, propenderán a realizar revisiones para mejorar constantemente sus procesos, que permitan velar por la integridad de las personas que son parte de sus cadenas logísticas (operarios y conductores, entre otros), y por el cuidado del medio ambiente, controlando y mejorando su desempeño ambiental.

5. Principio de formalización

Los adherentes deberán fomentar relaciones comerciales y operativas formales, con mecanismos de control y de supervisión de su cumplimiento, a fin de promover la formalización y el cumplimiento de la normativa vigente por parte de todos los operadores de transporte.

6. Principio de medición e información

Los adherentes colaborarán voluntariamente con las autoridades públicas en las iniciativas que permitan sistematizar información, métricas y mediciones de los procesos de TCC, siempre que esta información no sea confidencial y estratégica para cada uno de los adherentes. Asimismo, colaborarán en la generación de información y de mecanismos de medición de objetivos respecto del desempeño de los procesos logísticos centrales involucrados en la relación con los operadores de transporte.

Previo a la entrega de información se deberá definir el protocolo de seguridad para el envío y recepción de aquella, debiendo resguardarse la seguridad informática de cada uno de los adherentes.

En este ámbito, los adherentes favorecerán la definición de métricas y mecanismos de medición y la participación en el levantamiento y difusión de información general (no estratégica) que permita una mejor comprensión de las operaciones de transporte y su evolución.

Se hace presente que la información recopilada será de carácter histórico y se difundirá en forma agregada y para materias generales.

7. Principio de respeto de la ley y de la libre competencia

Los adherentes deberán realizar su actividad conforme a la normativa vigente, en especial, respetando las normas en materia de libre competencia.

III. Buenas Prácticas

Los adherentes se obligan a respetar y promover las buenas prácticas en materia comercial y operativa. Las buenas prácticas corresponden a un conjunto de recomendaciones y compromisos de observancia de medidas y conductas de comportamiento comercial y operativo, establecidas con el fin de generar una sinergia en el sector logístico; iniciar un proceso de mejora continua del sistema, que sirva como guía en las relaciones particulares; y ser promovidas en las políticas públicas que aplican en el transporte de carga por carretera.

Estas buenas prácticas son:

1. Formalización/Contrato de los Servicios de TCC

Los servicios de TCC deben ser ejecutados prioritariamente en virtud de un Contrato de Servicio de Transporte de Carga. Este Contrato debe incorporar con claridad todos los requisitos del servicio, sus respectivas tarifas y mecanismos de ajustes periódicos que velen por un adecuado equilibrio económico para las partes. También se contemplarán mecanismos de revisión ante posibles y reiteradas situaciones de incumplimiento de las partes, como: no presentación del camión, cambio de lugar de carga, suspensión de servicios en lugar de carguío, retrasos en la presentación/entrega del transportista, etc. Excepciones a esta contratación prioritaria bajo un Contrato de Servicio de Transporte de Carga podrán ser servicios de transporte de retorno, transportes locales, transportes spot y otros no permanentes en el tiempo.

Los adherentes a este Código se comprometen a considerar mecanismos de reajuste pertinentes al transporte de carga por carretera como referencia en los contratos con los transportistas. En el sitio web de SOFOFA se pondrán a disposición ejemplos de formatos de contratos de servicios de transporte de carga, para su adopción voluntaria por parte de los interesados.

Además, los adherentes se comprometen a respetar los plazos de pago establecidos en los contratos, los que en ningún caso podrán exceder lo que establece la ley.

En este sentido, se recomienda que, cuando el generador de carga contrate el servicio de transporte a través de un comisionista (intermediario logístico), las partes realicen sus mejores esfuerzos para asegurar el pago oportuno al transportista final.

2. Conocimiento y Cumplimiento de la Normativa Vigente Asociada al TCC

Promover el cumplimiento y fiscalización de la normativa vigente por parte de todos los operadores de transporte, en materia laboral, de tránsito, tributaria, ambiental, normas técnicas y profesionalización de conductores. Los operadores logísticos, generadores de carga, puntos de entrega, nodos de transferencia y actores de servicios complementarios adheridos al presente Código se comprometen a establecer mecanismos que validen el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los operadores de transporte mediante la entrega de información pertinente a sus respectivos colaboradores.

3. Seguimiento y Trazabilidad de los Servicios

Los adherentes harán sus mejores esfuerzos para garantizar el seguimiento y la trazabilidad de las operaciones de transporte de carga por carretera, para mejorar la seguridad, eficiencia y desempeño en el sector.

Para ello se debe promover que los transportistas cuenten con servicios de seguimiento y trazabilidad de la carga por carretera, mediante GPS u otro dispositivo electrónico que permita contar con más información respecto de la operación real de equipos y carga. Dicha información debiese ser de fácil acceso y compatible con las distintas plataformas que se utilicen. Lo anterior permite hacer seguimiento a las operaciones, mejorar su conocimiento y desempeño y ayuda a mejorar los niveles de seguridad.

Esta buena práctica debiese ser un estándar mínimo al momento de contratar servicios de transporte. Este servicio debe ser contratado por los transportistas a través de una o más empresas especializadas en

el suministro de sistemas de seguimiento y trazabilidad, cuyo desempeño se evaluará periódicamente, fomentándose siempre la libre competencia y permitiendo la prestación del servicio por más de una empresa. Los generadores de carga podrán acceder a la información de los GPS u otro dispositivo similar que utilicen los transportistas para el seguimiento del servicio o para los fines que estimen convenientes relacionados a la operación.

4. Establecimiento de Mecanismos de Comunicación e Intercambio de Información entre las Partes

Desarrollar y establecer canales formales de comunicación e intercambio de información con el objeto de mejorar la coordinación y operación de los servicios de TCC, sustentados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) entre los participantes de un contrato. Se busca fomentar la integración tecnológica para mejorar la coordinación y operación de los servicios de TCC. Al manejar mayor información operativa y compartirla con los demás actores de la cadena, mejoran los servicios y disminuye la incertidumbre, lo cual aporta a la eficiencia de la cadena en sí. Además, resulta importante para aumentar los niveles de seguridad de la operación. Por último, con el fin de disminuir la incertidumbre dentro de una operación de transporte, se hace importante que la empresa de transporte mantenga comunicación directa y en tiempo real con sus conductores, ya sea por radio, teléfono celular u otro dispositivo.

En el contrato de transporte respectivo se definirá un contacto formal de ambas partes, indicando correo electrónico y teléfono, como interlocutor válido para todos los aspectos técnicos que se requieran.

5. Disminución de los Tiempos de Espera, no presentación o retardo en la llegada para la entrega

Los excesos de tiempos de espera en la carga y descarga, como asimismo la no presentación o retardo en la llegada para la entrega, son señales de ineficiencia y descoordinación en las cadenas logísticas, con enormes costos sobre la productividad y calidad de las operaciones de transporte.

A este respecto, los transportistas, los operadores logísticos, generadores de carga, nodos de transferencia y puntos de entrega harán sus mejores esfuerzos para:

- a) Optimizar los tiempos de servicio mediante la implementación de sistemas de gestión de flota que permitan coordinar la llegada de carga/descarga y evitar retardos en este ámbito o la no presentación;
- b) Contar con indicadores de gestión de tiempos de espera y causales en la carga/descarga para medir y mejorar el rendimiento en este aspecto;
- c) Propender a generar incentivos comerciales adecuados en la relación contractual entre generadores de carga y transportistas, para que los costos asociados a los tiempos de espera, retrasos y otras situaciones particulares sean correctamente internalizados por quien genera dichos costos.

Las discrepancias que puedan surgir entre generadores de carga y transportistas en relación con esta materia se deberán intentar solucionar, en primer lugar, por los canales o vías que se hayan establecido por las partes en sus contratos. En caso de que los contratos no tengan cláusulas específicas al respecto, las partes buscarán mecanismos con el fin de avanzar en estas materias de manera amistosa. Ante discrepancias por reiterados incumplimientos, SOFOFA podría prestar sus buenos oficios al respecto.

6. Planificación de Procesos de Carga/Descarga

Los adherentes harán sus mejores esfuerzos en establecer una actividad de planificación de los procesos de carga y descarga en centros de distribución, terminales portuarios, almacenes extraportuarios, operadores logísticos, etc., con el fin de mejorar la eficiencia de estos procesos. Se procurará contar con indicadores de servicio y productividad en el cumplimiento de esta planificación e instancias de revisión interna del funcionamiento de dichos procesos de planificación, tanto para operadores de transporte como para generadores de carga, operadores logísticos, nodos de transferencia y puntos de entrega.

7. Participación de los Operadores de Transporte en la Generación de un Registro Abierto de Servicios de Transporte Nacional

La creación de un registro de transportistas colabora con la formalización del sector y otorga transparencia a esta industria. La adhesión a este Código eventualmente podrá dar paso a un registro voluntario que la autoridad pueda establecer en el futuro, distinguiendo a los prestadores y tomadores del servicio de transporte de carga por carretera que estén completamente formalizados, es decir, aquellos que den pleno cumplimiento a la legislación aplicable y a las disposiciones del Código.

Adicionalmente, el contratar empresas pertenecientes a este registro de transportistas colabora a generar información relevante de esta actividad y aporta a la seguridad de la cadena.

Asimismo, se considera como una buena práctica el fomentar un sistema de “enrolamiento” de empresas transportistas y conductores en todo el sistema portuario nacional.

8. Proveer Infraestructura e Instalaciones Mínimas para Conductores de Transporte de Carga

Contar con la infraestructura mínima (baños, zonas de servicios u otros) para la espera y descanso de los conductores en los puntos de carga/descarga. Los conductores profesionales, por ejecutar su función en la ruta, fuera de las instalaciones de su empleador, requieren contar con infraestructuras de apoyo a sus funciones que contribuyan a las condiciones de trabajo decente, para una mayor eficiencia y seguridad en su actividad.

En relación con lo anterior, los transportistas podrán informar a SOFOFA de los lugares que carecen de infraestructura adecuada, de aquellos donde esta es deficiente o donde no se les permite usarla. Con esta información, SOFOFA prestará sus buenos oficios contactando a las empresas y gremios adherentes para buscar soluciones adecuadas.

Se fomentará la colaboración entre los diferentes actores involucrados, como empresas de transporte, generadores de carga y centros de transferencia, para asegurar la implementación y mantenimiento de estas instalaciones, especialmente mediante el uso responsable de las mismas por parte de los conductores.

Se promoverá la concientización entre los empleados de las empresas de transporte y los centros de carga/descarga sobre la importancia de brindar un trato respetuoso y adecuado a los conductores mientras utilizan estas instalaciones.

9. Identificación y Gestión de Puntos Críticos de Ejecución Operativa

Operadores de transporte, generadores de carga, operadores logísticos, nodos de transferencia, puntos de entrega y proveedores de servicios complementarios colaborarán conjuntamente con el fin de identificar potenciales puntos conflictivos, por ejemplo, cuellos de botella, inseguridad, mejora de procesos, adaptación a cambios normativos, etc., tanto aquellos que afecten a nivel particular como los sectoriales. Más allá de los esfuerzos particulares, se promoverá la colaboración y participación en foros e instancias de discusión ampliadas a nivel nacional, regional y local, que apunten a la mejora de las operaciones de transporte de carga por carretera.

Reconociendo la importancia del rol del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Obras Públicas en estas materias, se informará a dichos organismos de la existencia del presente Código y se solicitará su colaboración en la promoción del mismo.

10. Denuncia y Participación en Procesos Judiciales que Busquen Responsabilidades Criminales por Robo de Cargas

Todos los afectados por hechos delictuales que afecten las actividades logísticas deben efectuar sus mejores esfuerzos para denunciar y perseguir dichos delitos, preferentemente de forma coordinada, interponiendo querellas criminales, consolidando antecedentes y difundiendo información relevante (no confidencial ni estratégica) para perseguir y prevenir estos delitos.

Debido a que es un actor directamente interesado en materia de seguridad y fiscalización, cuando corresponda, se acompañará a los transportistas en las mesas público-privadas que convoque el Gobierno para promover e incidir en las políticas públicas que se discutan en dichas instancias, realizando propuestas constructivas con el objetivo de que la autoridad adopte medidas concretas y eficaces que garanticen el resguardo del tránsito seguro en el territorio nacional.

11. Implementación de Sistemas de Normalización del Proceso de Entrega/Recepción de la Carga

Los operadores logísticos, generadores de carga, puntos de entrega y nodos de transferencia harán sus mejores esfuerzos por estandarizar el proceso de entrega y recepción de carga, dependiendo de las características particulares de sus instalaciones y de los distintos tipos de carga, incluyendo la parte documental asociada a este proceso, con el objeto de que pueda servir de guía general a toda operación de transporte de carga por carretera. En esta misma línea, se propenderá a la digitalización de los procesos relacionados con las mejoras implementadas en esta materia. Para cumplir lo anterior, las empresas intentarán trabajar sobre una agenda digital que permita establecer una hoja de ruta hacia la digitalización de la información de los procesos, buscando reducir la dependencia de procesos manuales y burocráticos en la cadena de abastecimiento.

12. Mapeo y Control de Puntos Críticos de Operaciones de Transporte

Las empresas generadoras de carga, operadores logísticos, nodos de transferencia, puntos de entrega y operadores de transporte harán sus mejores esfuerzos para contar con un mapeo comunal de puntos y zonas críticas que involucren riesgos a la operación (accidentabilidad, robos, actos delictuales u otros) y/o impactos relevantes a las comunidades (congestión, uso invasivo de infraestructura urbana, ruido u otros), información que se pondrá permanentemente a disposición de la autoridad correspondiente, encargada de velar por la seguridad en el transporte. Adicionalmente, se harán los mejores esfuerzos para coordinar

con las autoridades de gobierno que se establezcan mecanismos de control y seguridad (tecnológicos o en ruta), especialmente en los puntos críticos identificados.

13. Mecanismo de Resolución de Controversias

Toda relación de contrato y operación de transporte de carga por carretera deberá procurar contar con una instancia o mecanismo de resolución de controversias acordado previamente, que cumpla con altos estándares, previo a la instancia judicial, con la finalidad de propender a la autorregulación.

Los adherentes establecerán un canal de reclamos (por ejemplo, correo electrónico) con un punto de contacto gerencial. En caso de que no se resuelva la contingencia que motivó el reclamo, las partes evaluarán utilizar mecanismos alternativos de resolución de controversias, tales como el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago (CAM Santiago) o el sistema de autorregulación empresarial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en el evento de no tener pactado en sus contratos otras vías de solución.

Cuadro resumen

	BUENA PRÁCTICA	PRINCIPIO	A QUIÉN APLICA
1	Formalización/Contrato de los Servicios de TCC	- Formalización	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga
2	Conocer y Cumplir la Normativa Vigente Asociada al TCC	- Formalización - Seguridad	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga
3	Seguimiento y Trazabilidad de los Servicios	- Eficiencia - Seguridad - Información	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
4	Establecer Mecanismos de Comunicación e Intercambio de Información entre las Partes	- Eficiencia - Seguridad - Información	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
5	Disminución de los Tiempos de Espera	- Eficiencia - Información	- Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia
6	Planificación de Procesos de Carga/Descarga	- Eficiencia	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
7	Participación de los Operadores de Transporte en la Generación de un Registro Abierto de Servicios de Transporte Nacional	- Formalización - Seguridad - Información	- Transportistas
8	Proveer Infraestructura e Instalaciones Mínimas para Conductores de Transporte de Carga	- Eficiencia - Seguridad - Sostenibilidad	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia

	BUENA PRÁCTICA	PRINCIPIO	A QUIÉN APLICA
9	Identificar y Gestionar Puntos Críticos de Ejecución Operativa	- Eficiencia - Seguridad - Información	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
10	Denuncia y Participación en Procesos Judiciales que Busquen Responsabilidades Criminales por Robo de Cargas	- Seguridad - Sostenibilidad	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
11	Implementación de Sistemas de Normalización del Proceso de Entrega/Recepción de la Carga	- Eficiencia - Información	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia
12	Mapeo y Control de Puntos Críticos de Operaciones de Transporte	- Seguridad - Sostenibilidad - Información	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios
13	Mecanismo de Resolución de Controversias	- Formalización	- Transportistas - Generadores/Atractores de Carga - Nodos de Transferencia - Servicios Complementarios

Agradecimientos

Por la contribución en la elaboración del Código de Buenas Prácticas para el Transporte de Carga por Carretera:

- 1) Confederación Nacional de Dueños de Camiones (CNDC)
- 2) Confederación Nacional Del Transporte De Carga De Chile (CNTC)
- 3) ChileTransporte A.G.
- 4) Confederación Fuerza del Norte (CTFN)
- 5) Asociación de Empresarios del Transporte de Carga Internacional
- 6) Asociación de Dueños de Camiones de la Región de Ñuble (ASODUCAM)
- 7) Vinos de Chile
- 8) Supermercados de Chile A.G.
- 9) EXPORLAC
- 10) Watts
- 11) Carozzi
- 12) Molinera Azapa
- 13) AG Molineros del Centro
- 14) Chile Alimentos
- 15) Soprole
- 16) SQM
- 17) SONDA
- 18) SAAM S.A.
- 19) CAMPORT S.A.
- 20) Chile Prunes Association
- 21) Frutas de Chile A.G.