



**Firma Consultora Líder Latinoamericana en
Cuantificación de Daños**

Copyright © 2015 Asesorías, Consultorías y Servicios QDRclaims

Administración Contractual Customizada



**Servicios especializados a contratos en proyectos in-
versionales o de continuidad operacional**

Mayo 2016

Un Contrato es “un acuerdo jurídicamente vinculante entre dos o más partes”. El acuerdo -es decir el Contrato y la “La Ley del Contrato” consustancial al acuerdo y sus complejidades. Tanto el Mandante como el Contratista administran el Contrato con finalidades similares (cumplimiento del alcance, del plazo y el presupuesto, identificación temprana de controversias, etc.).

Administrar implica planificar, programar, ejecutar, controlar y coordinar, según sean los intereses desde una posición de Mandante o Contratista, y poner recursos en acción para lograr un resultado esperado -direccionando el trabajo de otros-, con el propósito de lograr una gestión impecable de la data e información generada durante la ejecución misma en la Obra, día a día, actividad por actividad. Mientras no existan los sensores captadores de la información que genera el sistema multivariable que es el Proceso de Ejecución del Contrato, el registro y gestión lo debe realizar el conjunto de profesionales especialistas que constituyen los equipos de trabajo de cada parte, bajo los procesos y procedimientos que emanan del Sistema de Gestión de Contratos.

En la gestión de Contratos es frecuente observar, que entre los responsables de la ejecución contractual y la sede central, no hay un claro alineamiento entre sus objetivos específicos; hasta es posible notar “intereses” contrapuestos al interior de la organización (cliente). Es de práctica común, que los ejecutores desestimen el uso de un sin-número de instructivos, herramientas, metodologías etc., comprendidos en los Activos de los Procesos de la Organización para los procesos involucrados en la Gestión Contractual, porque en **la obra se les considera “no aplicables” a la realidad diaria que enfrentan**: ello refleja un desperdicio de recursos invertidos por la organización para disponer de dichos activos, los cuales resultan sub-explotados o meramente son un costo hundido que no aporta.

Esta suerte de desencuentro, introduce mayor incertidumbre y eleva los costos de transacción interna en la gestión y ejecución de los Contratos, lo cual incrementa la probabilidad de ocurrencia de un Claim y disminuye en beneficio neto del Contrato involucrado, afectando el retorno esperado por el accionista.

En QDR, trabajamos los temas Claims Contractuales, bajo un enfoque eminentemente PROACTIVO, en lo que denominamos “Ingeniería de Claims Inteligente”, que permite innovar en la gestión de Claims contractuales, al darle mayor peso y énfasis a la aplicación de los Sistemas de Gestión de Contratos-SGC, considerando el nivel de aplicabilidad y adherencia metodológica que las empresas del rubro desarrollan desde sus Headquarters, con la finalidad de mejorar y optimizar sus procesos y procedimientos, evolucionando desde una visión tradicional de “aplíquese los SGC”, hacia una visión innovadora e inteligente de “SGC aplicables con KPIs de adherencia metodológica”.

El objetivo de la Administración Contractual Customizada, es **verificar y optimizar el uso eficiente** de los Activos de los Procesos de la Organización, definidos por El Dueño para los procesos involucrados en la Gestión de los Contratos, a partir de los documentos (procesos, procedimientos, estrategias, normas, políticas, mínimos estándares, procedimientos, instructivos, formularios, herramientas, forma-

tos, sistemas de información, junto con las lecciones aprendidas y la información histórica de la base corporativa de conocimiento de la organización), a través de la aplicación exitosa de (i) la función del nivel de aplicabilidad de dichos activos, y (ii) la adherencia metodológica de los Sistemas de Gestión de Contratos.

QDR destaca la importancia de **exigir a todo el personal clave del equipo de Contrato, que lea entienda e internalice las obligaciones contractuales derivadas de su Contrato**. Por ende, dicho personal debe estudiar todo el Contrato y además administrar y controlar lo que le corresponda según su rol.

Algunas de las actividades del Plan de Trabajo, son las siguientes:

- Organizar base datos
- Examen preliminar de los documentos
- Análisis de los documentos observados
- Reunión de alineamiento
- Entrevistas a personal clave sede central
- Análisis, Evaluación y Plan de Acción de la Aplicabilidad
- Definir mediciones de cumplimiento/KPIs
- Encuestas y entrevistas a personal clave de obras
- Desarrollar el Plan de Gestión de Adherencia Metodológica
- Capacitar en la actualización de los APO y medir el cumplimiento de los estándares de gestión a cada obra

Entregables del Servicio

- Relatoría, Facilitación del workshop interno "Aplicabilidad APO a procesos Gestión Contractual"
- Informe Aplicabilidad APO
- Relatoría, Facilitación del workshop interno "Adherencia Metodológica"
- Informe Adherencia Metodológica
- Relatoría de la Capacitación en la Actualización de los APO, a cada una de las Obras
- Presentación del Informe final presencial.

Algunas de las acciones a realizar por QDR son:

- Identificar obligaciones contractuales del Contrato
- Relacionar las responsabilidades del personal clave con respecto a las obligaciones
- Evaluar al personal clave respecto al Contrato
- Los resultados de la evaluación serán entregados a Gerencia General para considerar el respectivo KPI de cada funcionario

La administración de Contratos bien hecha es invisible, solo se nota en los resultados, pero las marcas de una administración mal hecha son muy evidentes: accidentes, pérdidas de negocios, mala reputación corporativa, Claims formales, etc.

Existen muchas limitaciones para una buena gestión Claims, si no se tiene previamente SISTEMATIZADO la Gestión de Contratos.

Invertir recursos en optimizar la Administración Contractual, siempre es una medida preventiva efectiva: QDR estima que con un Sistema de Gestión de Contratos “aplicable y adherible”, es posible lograr como mínimo, ahorros en términos del valor de los Contratos involucrados, en alrededor de 2%. Lo que sí es claramente un beneficio, es que se gana valor para la Organización al hacer un uso óptimo de los recursos invertidos, reduce la presencia potencial de CLAIMS en los Contratos e incrementa la productividad de los equipos encargados de la ejecución de Contratos.

El servicio se realiza con metodologías QDR, se tarda de 14 a 16 semanas llevar a cabo el trabajo, plazo que es función -y depende- de la labor ya realizada por nuestro cliente, el volumen y la disponibilidad de los documentos contractuales clave y disponibilidad de personal del cliente. Una carta Gantt típica, es la siguiente:

