

TRANSFORMANDO LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS HACIA LA ERA DIGITAL



Contenidos

<u>Introducción</u>	3
<u>La Transformación Digital: Una oportunidad única para la administración de contratos.</u>	4
01 <u>¿Todavía no implementas un software de gestión de contratos y documentos legales? Aún estás a tiempo.</u>	6
02 <u>Los motivos de por qué digitalizar los contratos internamente es una mala idea.</u>	11
03 <u>Cómo mantener tus contratos protegidos de pérdidas que pueden perjudicar al negocio</u>	16
04 <u>¿Por qué los administradores de contratos deben evitar que se duplique la información?</u>	20
05 <u>La trazabilidad documental como factor clave para generar mayor responsabilidad en las empresas</u>	23
06 <u>Las ventajas de trabajar con un workflow fácil y flexible de utilizar</u>	27
<u>Conclusión</u>	32

TRANSFORMANDO LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS HACIA LA ERA DIGITAL



El administrador de contratos es el profesional en la empresa a cargo de la administración de los mismos, desde su diseño y creación, su gestión, documentación y aplicación dentro de la compañía.

Según la **IACCM** (*International Association for Contract & Commercial Management*), una de las debilidades más comunes en materia de administración de contratos, la constituye el uso limitado de la tecnología. Así, se ha dicho que la gestión contractual es uno de los procesos empresariales menos automatizados. **Más del 60 % de las empresas carecen de una aplicación coherente o, teniéndola, no es el software adecuado.** (Fuente: IACCM, nota 1)

Notas IACCM

1. "Contract Management Automation Report"

2. "Contract and management weaknesses leading to leakage"

Lo anterior resulta sorprendente, sobretodo teniendo en cuenta que **las empresas dejan de ganar, en promedio hasta un 9,15 % de sus ingresos anuales por no contar con un buen plan de gestión de contratos.** (Fuente: IACCM, nota 2).

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UNA OPORTUNIDAD ÚNICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS



Las soluciones digitales para la administración de contratos (CMS por sus siglas en inglés) reducen en un promedio del 90 % las tareas relacionadas con la gestión de contratos, ahorrando millones cada año en costos internos para las empresas. Claramente la automatización de todo el ciclo de vida de los contratos tiene un potencial enorme para para la gestión empresarial. *(Fuente: IACCM, nota 1)*

Contar con soluciones que permitan agilizar los procesos, controlar los contratos en sus distintos aspectos, visualizar los **“cuellos de botella”**, minimizar las horas laborales y priorizar la reducción de costos, es la clave para ser más efectivos, abriendo nuevas oportunidades e iniciando importantes desafíos.

Sin embargo, como en cualquier proceso que implique un cambio cultural importante en una empresa, hay una serie de observaciones a tener en cuenta para realizar este proceso de manera exitosa.



A continuación, te entregamos una serie de consideraciones que hemos desarrollado en base a la experiencia de muchos de nuestros usuarios, para que **logres concretar exitosamente la transformación digital de la administración de los contratos en tu empresa.**

01

¿Todavía no implementas un software de gestión de contratos y documentos legales? Aún estás a tiempo.

02

Los motivos de por qué digitalizar los contratos internamente es una mala idea.

03

Consejos para mantener tus contratos protegidos de pérdidas que pueden perjudicar tu negocio.

04

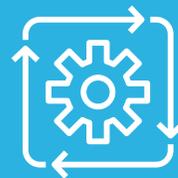
¿Por qué los administradores de contratos deben evitar que se duplique la información?

05

La trazabilidad documental como factor clave para generar mayor responsabilidad en las empresas.

06

Las ventajas para un administrador de contratos de trabajar con un workflow fácil y flexible de utilizar.



01

**¿TODAVÍA NO IMPLEMENTAS
UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE
CONTRATOS? *AÚN ESTÁS A TIEMPO***





¿TODAVÍA NO IMPLEMENTAS UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE CONTRATOS Y DOCUMENTOS LEGALES? AÚN ESTÁS A TIEMPO

A pesar de que ya nos encontramos en plena era digital, gran parte de las empresas actuales no toman en cuenta de la relevancia y el valor que la tecnología agrega en la generación y gestión de contratos.

Podrían existir dos razones por las que los gerentes no se han aventurado a implementar una solución tecnológica para la administración de contratos: primero, **aún no se han dado cuenta de lo importante de esta área de gestión en las empresas.**

O segundo, pueden estar al tanto de los grandes ahorros que produce una buena gestión en esta área, pero **no tienen la claridad de cuánto tiempo tomará implementar y utilizar un software de gestión de contratos**, por la incertidumbre de la cantidad de tiempo necesario para la implementación y cuándo se podrán ver los resultados.

Nos enfocaremos en el segundo motivo y en el desglose de las interrogantes en este caso:

¿CUÁLES SON LOS COSTOS OPERACIONALES ASOCIADOS?

¿CÓMO LOGRAREMOS UNA CORRECTA USABILIDAD DEL SISTEMA?

¿CUÁNDO SE NOTARÁ LA DIFERENCIA ENTRE LA SITUACIÓN ANTERIOR AL USO DEL SOFTWARE Y LA SITUACIÓN POSTERIOR?

Todas estas preguntas tienen una respuesta en común: es relativo.

La implementación de cualquier solución tecnológica, especialmente un software de gestión de contratos, está compuesta de una determinada cantidad de pasos o etapas, las que requieren de una activa participación de los usuarios.

“La cantidad de éstas dependerá de las necesidades de la empresa y su éxito dependerá de la actividad participativa de los miembros de la organización”, explica José Manuel Jiménez, fundador y Gerente General de Webdox.



UN GRAN PASO PARA LA EMPRESA Y PARA EL ADMINISTRADOR DE CONTRATOS

El levantamiento previo de la situación de la información en una organización, más la clasificación y categorización de los documentos es el primer gran paso que dar al implementar toda solución tecnológica de gestión contractual.

Es decir, **antes de digitalizar, almacenar o distribuir los documentos, es preciso saber cuántos hay y su naturaleza**, junto con una adecuada descripción de cada uno de ellos.

“La forma de catalogar un documento se relaciona con la necesidad del negocio y de tener atributos prácticos que generen valor dentro de una organización, por ejemplo, en el acceso a los documentos y reportería aplicada a los mismos”, añade Jiménez.

Le siguen otros pasos genéricos a tener en cuenta para que la implementación del software sea eficiente y rápida:

1.0 Definir dónde se encuentra la información y su magnitud:

Antes de empezar a aplicar un sistema de control de contratos o documentos electrónicos, debemos preocuparnos de dónde está la información, los actores que la administran, si se ha documentado o no un contrato o cualquier otro archivo, etcétera. Debemos tener muy presente este paso, y debemos ejecutarlo de la mejor manera, para avanzar al siguiente.

2.0 Definir los metadatos.

El uso de datos para la descripción de documentos debe ser práctico para el negocio. No deben ser meramente informativos, sino más bien deben facilitar la búsqueda y reportería de esta información.

3.0 Establecer hitos de utilización sobre aspectos de valor para el negocio.

Esto permitirá a los usuarios generar opciones de uso de funcionalidades mínimas, para que a medida que se vayan cumpliendo hitos en la adaptación y uso, la implementación del sistema pueda continuar de manera progresiva, previo cumplimiento completo de fases de adopción.



Es sumamente relevante definir, en conjunto con los futuros usuarios, los casos más relevantes del negocio, para efficientar aquellos con el software de gestión de documentos a implementar.

4.0 Medición de los hitos a cumplir.

El proceso de implementación debe ir evaluando la adopción de las funcionalidades, reforzando aquellas más rápidamente adoptadas y potenciando aquellas que no.

5.0 Proceso de *Onboarding*.

Durante todo el periodo de implementación y entrenamiento, es preciso que los usuarios consulten material de apoyo o al servicio de soporte técnico on-demand que con la que cuenta el software. **En esta etapa, tanto los administradores de contrato, como los usuarios de la empresa y la solución tecnológica se retroalimentan.** Es más, hay aprendizajes sobre los procesos internos y funcionalidades necesarias para el negocio que quizás en la versión anterior de gestión, muchas veces han pasado desapercibidos.

Finalmente, el período de tiempo que demore la implementación de un software para gestión de documentos digitales dependerá de las necesidades del cliente, y puede ser calculado en base a la duración de cada uno de los pasos anteriormente mencionados.

También hay que considerar que, durante el desarrollo de estos pasos, quedan en evidencia ciertas deficiencias en las prácticas de gestión documental en la empresa que pueden ralentizar todo el proceso. Estas deficiencias deberán detectarse, documentarse, abordarse estratégicamente y planificarse durante el período de implementación del sistema.

Asimismo, el nivel de complejidad en los niveles jerárquicos de la empresa y los distintos permisos que cada uno debiese tener, es un factor a tener en cuenta ya que también pueden demorar o pausar el proceso de implementación. Aquí se podrán establecer, por ejemplo, perfiles estándares por tipo de cargo dentro de la organización, los que podrán reutilizarse para todos los empleados que tengan niveles similares dentro de la compañía.



Como consecuencia, los tomadores de decisión deben tener claro que el tiempo que demore poner en funcionamiento un software para contratos, y otros documentos legales y administrativos, dependerá de cuán organizados estén los procesos al interior de la empresa. Asimismo, estas personas, también llamadas *sponsors*, serán claves en empujar la disposición de los usuarios a efficientar su trabajo con un sistema de gestión de documentos.





02

LOS MOTIVOS DE POR QUÉ DIGITALIZAR LOS CONTRATOS INTERNAMENTE ES UNA MALA IDEA





LOS MOTIVOS DE POR QUÉ DIGITALIZAR LOS CONTRATOS INTERNAMENTE ES UNA MALA IDEA

Ya te hemos presentado las dos principales excusas de por qué existen empresas que aún no dan el paso de digitalizar la gestión de sus contratos y documentos legales. Tal vez sigas con dudas y, como administrador de contratos, piensas que digitalizar de forma interna puede ser una solución factible para organizarte a tu manera y por supuesto abaratar costos. Ahora te explicamos por qué no te recomendamos tomar esa decisión, con un caso que comenzó como una buena idea, pero que terminó siendo una pesadilla.

La gerencia de contratos llevaba años trabajando la gestión de los mismos de forma manual. Era un trabajo intuitivo que contaba con sus propios códigos y trucos.

No obstante, todos los años ocurría lo mismo: **documentos extraviados o simplemente desaparecidos de los archivos, versiones físicas desactualizadas, ediciones digitales duplicadas, entre otros.**

Tanto papel dando vueltas obligó también a la empresa a contratar un espacio de bodega externo para guardar todos los documentos. Sin embargo, esta solución quedaba muy lejos de la oficina.

Estas malas prácticas resultaban en pérdida de información y demora en encontrar los documentos durante los períodos clave de renovación de contratos y cumplimientos legales.

La molestia y reclamos de clientes era evidente y, peor aún, los auditores externos tenían problemas en consolidar la información.

Hasta que la gerencia general golpeó la mesa y exigió mejor rendimiento y efectividad en las prácticas de gestión de contratos. Y debía ser pronto.

La presión fue tal que se decidió digitalizar todos los contratos, documentos legales y administrativos, internamente y clasificarlos bajo una modalidad de organización estándar.



El proceso fue lento y bastante costoso en horas hombre porque los colaboradores que participaron no tenían el conocimiento o capacitación para ello. Asimismo, su desempeño comenzó a bajar debido a que ocuparon tiempo de sus tareas diarias para realizarlo.

Al poco tiempo, el escaso conocimiento en el manejo de tecnología de digitalización y fundamentalmente la falta de coherencia y estructura en la etapa de clasificación, agotaron la paciencia de todos.

El proyecto quedó a mitad de camino y la empresa siguió funcionando con un híbrido manual y digital que no satisfacía las necesidades de nadie ni cumplía con los objetivos planteados. Hasta que se decidió invertir en una solución digital de gestión de contratos.

LA SOLUCIÓN ES DIGITAL

Si la compañía hubiese decidido desde el inicio introducir un software para gestionar sus contratos de forma más eficiente, se habría ahorrado los altos costos, la pérdida de tiempo, el bajo desempeño, y una infinidad de

problemas al interior de la empresa. En su reporte sobre la automatización de la gestión de contratos, la **IACCM** destaca:

La tecnología continúa transformando mercados a una velocidad cada vez mayor. Hemos pasado de un mundo análogo a un mundo digital. Vivimos en la era de la transformación digital, lo que requiere un cambio fundamental en la forma de llevar a cabo relaciones de negocios exitosas. *(Fuente: IACCM, nota 1, al final del presente documento)*

Las soluciones digitales reducen tiempos de trabajo de manera significativa y utilizan categorizaciones estándares en la industria que hacen la clasificación de manera más efectiva.

En promedio, un cliente estándar puede demorar hasta 7 meses digitalizando, clasificando y cargando documentos por su cuenta, de acuerdo a estimaciones de Webdox.



Su eficiencia radica en que la **implementación de todo software de gestión contractual obliga a la empresa a planificar de antemano la cadena de digitalización y los conceptos o atributos de clasificación.**

Junto a las funcionalidades básicas que toda solución inteligente de gestión de documentos electrónicos debe ofrecer, algunos proveedores van más allá e incluyen como parte del servicio los siguientes conceptos:

(a) Evaluación preliminar del trabajo requerido para escanear el formato físico para luego clasificar y cargar la documentación digital.

(b) Contabilización de los materiales requeridos, las horas hombre involucradas, el costo de las horas hombre y cualquier otro elemento necesario para completar las tareas.

(c) Evaluación del negocio y de sus aspectos críticos de gestión, para una vía de abordaje eficiente de la categorización y clasificación de la información.

(d) Planificación para enfrentar situaciones de último minuto

e imponderables (problemas tecnológicos u otros).

(e) Contabilizar los materiales requeridos, las horas hombre y

costos involucrados, entre otros.

EL FACTOR W

Este es el caso de Webdox, que entrega una solución inteligente de gestión de contratos en la nube, orientada a las necesidades del usuario de ahorro de tiempo y costos, y con una intuitiva interfaz.

Para el caso de digitalización y clasificación de documentos, **el equipo de Webdox cuenta con la experiencia y entrenamientos necesarios de su personal**, compuesto por abogados y técnicos jurídicos capaces de adaptarse a los requerimientos de diferentes clientes y aplicar metodologías eficientes y claras para el logro de los objetivos.



Para ello, se estudia el funcionamiento de los clientes y se genera una estructura de carpetas en función de metadatos cuidadosamente seleccionados, los que facilitarán la búsqueda de información de los usuarios y entregan reportería acorde a las necesidades de información de la empresa.

Es así que la implementación y uso del software de Webdox permiten ahorrar hasta un promedio de 5 meses en el proceso de digitalización y clasificación de documentos de un cliente.

Esto marca una enorme diferencia con el promedio establecido de un cliente estándar ya que este puede demorar hasta 7 meses digitalizando, clasificando y cargando documentos por su cuenta, trabajo fundamental, que de realizarse con Webdox demoraría dos meses.

Finalmente, esta solución tecnológica, una vez implementada en la empresa, requiere mínima capacitación para operar, lo que facilita su rápida adopción en todas las áreas de la empresa.

Y en el caso de problemas de uso, ofrece un servicio de soporte **in-app** (dentro de la plataforma) del más alto nivel.

Con Webdox, toda gerencia de contratos logra obtener el mayor beneficio de sus relaciones contractuales mediante las siguientes funcionalidades:



Mantener todos los documentos contractuales centralizados.



Controlar el nivel de acceso a la información.



Encontrar rápidamente la información que necesita.



Compartir documentos fácilmente dentro y fuera de la organización.



Colaborar en la creación de nuevos contratos.



Eficientar los flujos de trabajo en la creación de nuevos documentos.



Mantener pleno control sobre los hitos y fechas clave de los contratos.



03

CÓMO MANTENER TUS CONTRATOS PROTEGIDOS DE PÉRDIDAS QUE PUEDEN PERJUDICAR AL NEGOCIO





CÓMO MANTENER TUS CONTRATOS PROTEGIDOS DE PÉRDIDAS QUE PUEDEN PERJUDICAR AL NEGOCIO

El futuro es ahora, y ya conoces el valor que agrega contar con un software de gestión de contratos y documentos legales y de negocios para dar trazabilidad y mejorar los procesos del rol de administrador. Ahora el negocio avanza y arroja mejores resultados, evitando malas prácticas como la duplicación de archivos, o en el peor de los casos, la pérdida de documentos por una incorrecta administración.

¿Sabías que según un estudio de la consultora PWC, el 7,5 % de los documentos de las empresas se pierden o no se archivan correctamente?

Como resultado, según otro estudio de **Censuswide/Sharp**, **los empleados dedican 13 minutos cada día a buscar documentos en los servidores de su empresa**. A esto se añade el riesgo de que, una vez encontrado el documento, no se trate de la versión correcta o la más reciente, lo cual puede interrumpir una reunión o incluso provocar la irritación de la contraparte.

Lo sorprendente es que, pese a lo anterior, hallazgos recientes de la **IACCM indican que menos del 10 % de los usuarios cuentan con sistemas digitales para agilizar la gestión de sus contratos** (y lo peor es que más del 50 % no tienen ningún plan en ese sentido).

¿Qué consecuencias negativas puede ocasionar esto?

Los datos que elabora todo negocio, genera implicancias para clientes y usuarios internos y externos. Cuando falla la trazabilidad de la información, el nivel de confianza en el negocio o la marca queda comprometido.

Este círculo vicioso de mala gestión documental casi siempre sigue los mismos 3 malos pasos:

(a) Cuando un colaborador necesita uno o más documentos, **busca quiénes son los potenciales responsables de la información**.



(b) Lamentablemente, muchas veces estos encargados no son fáciles de identificar porque:

- No quedó registro de su labor.
- Ya no forman parte del proceso.
- Fueron trasladados de área.
- Ya no trabajan en la empresa.

(c) Una vez que se logra identificar al responsable o la ubicación del archivo, **se solicita el documento y el encargado debe buscarlo.**

Sin embargo, éste último muchas veces no tiene una estructura clara de organización de la información, ni tampoco un proceso sistemático de clasificación de contenidos (mediante el uso de **tags**, palabras clave o categorías).

El colaborador no puede avanzar en su proceso por culpa del tiempo que demora el encargado de la información en encontrarla.

Peor aún, si la información sólo está en formato físico, las personas deben revisar entre cientos de archivos, leyendo y evaluando gran cantidad de los documentos hasta encontrar el objetivo.

Según un estudio de BAE Systems, son 30 minutos diarios en promedio que los usuarios de empresas destinan sólo a buscar información extraviada.

El valor por hora hombre de las personas encargadas sólo de buscar información dentro de una organización es de aproximadamente 5,7 USD la hora (aproximadamente \$ 600.000 pesos mensuales por usuario). Este valor claramente aumenta cuando el profesional que se encuentra buscando la información es de un perfil profesional más alto, como lo es un administrador de contrato.

Estos costos de tiempo y dinero se reducen a casi cero cuando una empresa contrata un software de gestión de contratos.



Según la asociación internacional de gestores de información e imágenes AIIM, son 8 los riesgos que enfrentan los negocios cuando no cuentan con un software para gestión de documentos que ayude a ordenar las cosas:

- 01 Pérdida de datos en situación de emergencias o desastres.
- 02 Costos de ahorro y tiempo.
- 03 Brechas comunicacionales.
- 04 Malas decisiones.
- 05 Oportunidades y pérdidas de captura de clientes.
- 06 Pérdida de competitividad.
- 07 Pérdida de reputación.
- 08 Incumplimientos legales.

Ahora bien, no basta contratar una solución tecnológica que sólo incluya un buen buscador de contenidos.

Toda solución digital eficiente debe incluir un sistema que centralice la información y proporcione una

estructura de carpetas y clasificación global acorde a las necesidades de almacenaje del negocio, permitiendo el acceso ágil a estos datos para todos los administradores de contrato y colaboradores. Así mismo, deben generarse procesos prácticos que ayuden a facilitar las gestiones anteriores, notificando a los encargados para generar hábitos que contribuyan a esta causa.

Ciertamente, reconocer que la empresa tiene un problema de organización es el primer gran paso hacia encontrar una solución. Luego de esto, el negocio debe decidir a qué nivel quiere transformar su organización interna.

Esta evaluación debe incluir una comparación entre los pros y contras del uso de un software de gestión de documentos de la empresa, respecto al **retorno sobre la inversión (ROI)** y **valor de la inversión (VOI)** en el colaborador.

La decisión de dar el paso es clave en el mundo digital de hoy, en el cual priman la conectividad y rapidez. Simplemente, ya no son excusas las demoras en los procesos debido a que la versión en papel del documento se perdió o el dato no aparece en los buscadores.



04

**¿POR QUÉ LOS
ADMINISTRADORES DE
CONTRATOS DEBEN EVITAR
QUE SE DUPLIQUE LA
INFORMACIÓN?**





¿POR QUÉ LOS ADMINISTRADORES DE CONTRATOS DEBEN EVITAR QUE SE DUPLIQUE LA INFORMACIÓN?

Quizás ya conoces casos de empresas que han perdido valiosa información por el extravío de documentos. Por ende, lo más probable es que estés pensando en que tú - o en el caso de *empresas más grandes* - el equipo a cargo de la generación de documentos, **duplique** estos archivos para mantenerlos a salvo de posibles extravíos. Pero cuidado, esto puede acarrear más problemas que beneficios para la organización.

A continuación, te presentamos 3 razones de por qué duplicar la información puede ser finalmente una pérdida de tiempo y de recursos.

Empezaremos diciendo, que **cada persona que duplica la información, podría estar desperdiciando 60 minutos todos los días** sin saberlo.

Esto es un mal hábito común en las organizaciones. Tanto así, que según estudios de **BAE Systems la copia repetitiva de documentos y datos en diferentes servidores puede llegar a arrojar 19 copias del mismo material dentro de una organización.**

El problema radica en la falta de coherencia y organización de los usuarios cuando se trata de clasificar documentos.

Estos malos hábitos responden a prácticas deficientes de gestión de la información que trascienden industrias y tamaños de empresas.

A continuación, te presentamos las tres principales razones de por qué duplicar la información termina siendo una pérdida de tiempo y un aumento de costos tanto para el trabajador como para la empresa:

(a) Duplicar no es respaldar.

Muchos usuarios guardan el mismo documento usando pequeñas variaciones en el título (Borrador 1,2,3, por ejemplo), con el fin de proteger la información. No es gran problema si el usuario después borra las versiones iniciales y se queda con una al final, pero esto no es el caso en la mayoría de las veces. También respaldar la información es un esfuerzo redundante si todas las versiones del mismo documento quedan almacenadas dentro de la misma carpeta o disco duro.



Para que realmente funcione, como administrador de documentos debes asegurarte que la última versión debe quedar guardada en diferentes plataformas: software de gestión de documentos, memoria del computador, email, disco duro extraíble o en un pendrive.

(b) Repetir la información ralentiza los procesos.

Los usuarios requieren de un flujo constante de contenidos para dar continuidad a los procesos internos de la empresa. Si la búsqueda de información se complica porque hay más de una versión del mismo documento, los procesos pueden estancarse o paralizarse de lleno.

En el actual contexto de transformación digital de los negocios, la generación de contenidos, procesos y desempeño de los equipos están cada vez más interconectados.

La facilidad en los flujos de trabajo es una de las características más apreciadas entre los usuarios de las soluciones digitales de gestión de documentos, **según la consultora Gartner en su informe sobre Capacidades Críticas de Gestión de Contenidos Empresariales 2016.**

(c) Se complica cumplir con la ley y en fin, con el mismo contrato.

Según la consultora Gartner, toda gestión de documentos empresariales debe facilitar cumplir con la regulación y dar continuidad al negocio. Pero con la gran cantidad de datos que genera una organización, dar cumplimiento a la ley se vuelve complejo. Si la empresa no logra detectar el problema puede terminar incurriendo en incumplimientos y multas.

Sencillamente, la duplicidad de datos muchas veces deriva en información desactualizada, duplicada o extraviada. Y esto termina perjudicando la productividad y la gestión de los presupuestos.

En este aspecto, las soluciones digitales reducen tiempos de trabajo de manera significativa y utilizan categorizaciones estándares en la industria que hacen la clasificación de manera más efectiva.

No obstante, toda solución de software para gestión de documentos que pretenda ayudar a resolver estos inconvenientes debe ofrecer un método estandarizado y centralizado de creación y clasificación de documentos. Con eso podrá resolver el problema de raíz de los usuarios desorganizados.



05

LA TRAZABILIDAD DOCUMENTAL COMO FACTOR CLAVE PARA GENERAR MAYOR RESPONSABILIDAD EN LAS EMPRESAS





LA TRAZABILIDAD DOCUMENTAL COMO FACTOR CLAVE PARA GENERAR MAYOR RESPONSABILIDAD EN LAS EMPRESAS

A lo largo de esta guía, te hemos entregado razones y buenas prácticas para hacer de la gestión de tus contratos una experiencia positiva y que agregue valor a tu carrera como administrador y al negocio con el uso de la tecnología.

Por lo mismo, ahora te explicaremos por qué es tan importante manejar la trazabilidad de la documentación en los procesos internos.

Vamos por orden. Primero, aclaremos qué se entiende por trazabilidad.

Según la **RAE**, la trazabilidad consiste en la posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso de producción y distribución de bienes de consumo.

Este mismo término, aplicado en esta definición a bienes de consumo, también se aplica a documentos. **Por lo anterior, para estos efectos la trazabilidad documental o trazabilidad de documentos, implica la alternativa de mantener un registro y a través de éste, un control de la evolución de un documento.**

¿Por qué es importante manejar la trazabilidad de la documentación?

En el ámbito empresarial, cada empleado genera diariamente información relevante, donde en gran parte de los casos, ésta termina constituyendo un documento.

La información que cada miembro de una empresa produce es relevante desde distintos ámbitos: comercial, financiero, técnico, administrativo y, como no, contractual.

En cada una de los ámbitos anteriores, la información que se elabora genera implicancias hacia clientes tanto internos como externos de la compañía.

Asimismo, dado que son actores humanos quienes crean esta información, **es muy importante que, como administrador, tengas la certeza de quiénes forman parte de la creación de un determinado documento, como todos los hechos posteriores a esto.**

Ya sabemos, a grandes rasgos, lo que es la trazabilidad de la documentación.

Ahora, ¿cómo podemos aplicar la trazabilidad de documentación al ciclo de vida de, por ejemplo, un contrato?

Vale la pena responder esta pregunta entendiendo que un contrato pasa por cinco etapas generales: solicitud, creación, validación, firma y administración.



SOLICITUD:

La solicitud del contrato la entendemos como **la fase donde algún cliente interno de una empresa necesita abordar una relación con un tercero a la compañía**. Para proteger los intereses de la organización, el cliente interno (si no lo crea él mismo), acude a los encargados del Departamento Legal o a sus Abogados Externos para construir un contrato que proteja de la mejor manera posible los intereses de la institución, lo que se hace mediante un requerimiento que contenga los detalles del acuerdo que se convendrá con la contraparte. Esta solicitud se convierte en un registro que expresa

las circunstancias en las cuáles se pidió el contrato y los distintos detalles con los cuáles éste se redactará.



CREACIÓN:

Habiéndose realizado el requerimiento, el contrato deberá ser creado por el Departamento Legal. Dependiendo del tamaño de la empresa, este departamento podrá estar constituido por 1 o más abogados, que deberán tomar los detalles de la solicitud realizada por el cliente interno de la compañía. En el evento que el contrato se trabaje por más de una persona, probablemente se generará más de una versión del acuerdo y por ello, se necesitará un registro de los distintos autores, fechas y cambios en el texto. Nuevamente será necesario un registro de los cambios generados en la información.



VALIDACIÓN:

Ya hemos creado el documento, ahora **¿Quiénes deben dar la aprobación de que este documento esté correcto en todas sus partes para proteger los intereses de la empresa y reflejar el convenio realizado con la contraparte?**



esto dependerá de cada empresa, pero es importante que en esta fase, que es derechamente la validación del contrato, se registre y controle para efectos de responsabilidades posteriores.



FIRMA:

Una vez validado, el contrato será firmado, quedando un registro de que los representantes de la organización manifiestan su intención de contratar formalmente. Crítico será tener conocimiento, registro y control de que las firmas se hicieron por las personas correctas.



ADMINISTRACIÓN:

Habiendo solicitado, creado, validado y firmado el contrato ¿Qué hacemos ahora? el contrato ya está operativo y las partes están llevando a cabo los negocios y actividades que acordaron. Es ahora importante que se mantenga

un control de lo que se acordó y que las partes firmaron, es decir, de todos los hitos, fechas, pagos, notificaciones o cualquier otra cosa que en este conste. Aquí será importante tener vías efectivas que ayuden a controlar y registrar los diversos eventos, para exigir obligaciones, cumplir con auditorías, estar protegido ante eventuales litigios entre otras muchas cosas. **Aquí nuevamente la trazabilidad toma un rol clave.**

Así, el registrar las fases de un contrato ayudará a cualquier empresa a manejar información trascendental, que servirá al departamento legal para tener conciencia y generar **accountability**.

Este concepto está muy en boga en estos días en el ámbito empresarial y **se define como la responsabilidad que tienen los empleados de responder a las expectativas de su trabajo dentro de la empresa.**

Para controlar dichas expectativas, será necesario controlar sus actividades. Mantener trazabilidad de un documento o un contrato, como en el ejemplo, será crucial para toda organización.



06

**LAS VENTAJAS DE TRABAJAR
CON UN WORKFLOW FÁCIL Y
FLEXIBLE DE UTILIZAR**





LAS VENTAJAS DE TRABAJAR CON UN WORKFLOW FÁCIL Y FLEXIBLE DE UTILIZAR

Imagina que en tu empresa están a un paso de cerrar un contrato con un importante cliente. Pero un pequeño error podría hacer que no todo resulte como debería. El contrato está listo para la firma y ratificación de las partes, tu empresa y el cliente, cuando los abogados de uno de estos se dan cuenta que falta una cláusula crucial y que una parte está mal redactada.

Lo peor de todo, es que el documento ya tiene la firma del Gerente Comercial.

La paciencia ya está al límite, porque el contrato demoró meses en salir. Sin embargo, nadie va a firmar nada hasta que se valide nuevamente.

Comienza entonces un trabajo detectivesco por encontrar a los responsables y ver dónde está la falla, mientras se busca acelerar el proceso.

El anterior ejemplo es un mal que aqueja a muchas organizaciones: **la falta de un adecuado proceso de validación de documentos electrónicos y físicos que incluya la asignación de responsabilidades.**

Como explica José Manuel Jiménez, Fundador y Gerente General de Webdox:

“Día a día, existen muchos procesos, como los contractuales, procesos de certificación, procesos de control de calidad, o de validación de todo tipo de documentos, que deben ser controlados. En estos existen problemas de monitoreo, trazabilidad, reportabilidad, saber dónde están los ‘cuellos de botella’, o bien dónde se requieren más recursos (sean humanos u otros). También es muy importante controlar los procesos de cara al accountability, para establecer la responsabilidad del cargo en caso de una consecuencia, sea positiva o negativa”.

Son muchas las empresas que deben empezar de cero más de una vez por objeciones a la redacción de un documento legal o administrativo, o porque faltó un visto bueno en la edición de éste.



El problema yace en la falta de procesos estandarizados o un protocolo de tareas específicas que permitan dar correcto seguimiento a este proceso administrativo, que comprende la creación, redacción, edición, discusión, y posterior validación de un documento.

Entre los principales problemas que implica este “cuello de botella” están:

- (a)** Ineficiencias operativas o problemas de continuidad de negocio.
- (b)** Duplicación de esfuerzos en entender los estados de los procesos.
- (c)** Falta de trazabilidad y monitoreo.
- (d)** Falta de control de gestión para efficientar los procesos.

Más aún, estos procedimientos generalmente no son monitoreados adecuadamente ni tampoco controlados con la trazabilidad requerida.

Esta falta de métricas y contratiempos llevan a que muchas veces los gestores de la empresa no puedan responder las siguientes preguntas:

¿ES NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS EFICIENTE?

¿SABEMOS QUIÉN ES LA PERSONA RESPONSABLE DE UNA DETERMINADA TAREA DENTRO DEL PROCESO DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS?

¿CÓMO SABER SI ALGÚN CAMBIO DARÁ MEJORAS?

¿SE ESTÁN SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS?

¿TENEMOS PROTOCOLOS?

La falta de respuestas pueden hacer perder a la empresa hasta 4 % de sus ingresos anuales, según un informe de la **IACCM**.

En tiempos de una economía tambaleante y reducción de costos, estos gastos entorpecen el crecimiento y la óptima administración de la empresa.



LA FLUIDEZ DEL WORKFLOW

Toda solución tecnológica que se aboque a mejorar la gestión de contratos de la empresa debe permitir que éstos circulen sin contratiempos y con un flujo de procesos adecuado y pertinente a la forma de trabajo de la empresa.

Deben ser herramientas que permitan atacar una serie de problemas asociados a distintos procesos, como los procesos contractuales. Tal es el caso de una solución digital con workflow customizado.

¿Qué es un workflow?

Consiste en un flujo de procesos mediante el cual es posible controlar, monitorear, medir, analizar, validar y dar trazabilidad a cualquier procedimiento dentro de una organización.

En el caso de un software de gestión de documentos, el workflow debe funcionar desde la misma plataforma tecnológica.

Esta práctica permite la creación, validación e incorporación de documentos nuevos así como la reportería de los mismos.



¿Cuáles son los beneficios para un administrador de contratos trabajar con un workflow flexible y fácil de usar?

(a) La creación y gestión de procesos es sencilla, flexible, autónoma. No se requiere de un programador para su construcción.

(b) Facilita la conexión de cada paso del proceso con un agente responsable o encargado.

(c) Permite una mayor visión del desempeño de las diferentes áreas; donde aparecen los *“cuellos de botella”*, si los responsables siguen protocolos, si los protocolos son efectivos y, más importante todavía, ofrecen una visión para entender si algo puede ser mejorado y si efectivamente mejoró.

(d) Su uso no se restringe a un área de la compañía, sino que puede abarcar y perfeccionar cualquier ámbito de esta.

(e) Tanto para grandes como pequeñas empresas, una herramienta digital de workflow eficiente ayudará controlar el estado de la información, simplificar procesos, realizar control de gestión y reducir gastos mediante la disminución de horas hombre en tareas asociadas a un proceso de creación y validación documental.

(f) Su uso no se restringe a un área de la compañía, sino que puede abarcar y perfeccionar cualquier ámbito de esta.

(g) Tanto para grandes como pequeñas empresas, una herramienta digital de workflow eficiente ayudará controlar el estado de la información, simplificar procesos, realizar control de gestión y reducir gastos mediante la disminución de horas hombre en tareas asociadas a un proceso de creación y validación documental.



CONCLUSIÓN

La transformación digital en la administración de contratos puede ser todo un desafío, sin embargo, los beneficios que las nuevas soluciones tecnológicas brindan en esta área son indiscutibles y marcan toda la diferencia a la hora de llevar a cabo una gestión de contratos exitosa, que agregue valor al negocio.

Esperamos que las consideraciones y consejos entregados en este ebook te hayan sido de ayuda para atravesar exitosamente este cambio de paradigma.

Por último, cabe destacar que en Webdox, contamos con la experiencia de haber ayudado a grandes empresas, como Coca Cola, L'oreal, Concha y Toro, entre otras, en la implementación exitosa de nuestro software de gestión de contratos.

Además, contamos con el respaldo de la **IACCM**, organización líder a nivel mundial en esta materia (www.iaccm.com)

Siéntete libre de ponerte en contacto con nosotros si requieres ayuda en la implementación de soluciones tecnológicas o metodologías de vanguardia para la administración de contratos.

Un cordial saludo.

José Manuel Jiménez, CEO Webdox.
jmjimenez@webdox.cl

Pablo Cilotta, Director para Sur y Centro América y Sur de Europa de IACCM,
pcilotta@iaccm.com



TRANSFORMANDO LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS HACIA LA ERA DIGITAL

www.webdox.cl

La Concepción 266, Piso 5.

Oficinas 504/503 Santiago, Chile