

Minimizar los riesgos en una tercerización de servicios

La tercerización de servicios es una modalidad que eligen muchas empresas. Su tendencia va en alza en todo el mundo tanto para compañías locales como aquellas que buscan desarrollar su negocio en otros países. Tiene amplios beneficios que bien manejados pueden llevar a una buena gestión de los contratistas.

Dentro de los beneficios se pueden mencionar la mejora de resultados, la reasignación de recursos, el focalizar en el core business, variabilizar costos y la flexibilidad operativa, pero también hay que prestar atención a cómo reducir los riesgos que puedan llegar a surgir.

Las empresas tienen responsabilidades derivadas de sus relaciones con contratistas o subcontratistas. En el caso de la responsabilidad solidaria en las tercerizaciones de Servicio, la problemática reside en la exposición a Riesgo de la empresa principal.

Cuando hablamos de riesgos, nos referimos a un riesgo derivado de las operaciones del contratista y otro del Marco Legal Laboral. Dentro de los riesgos operacionales del contratista podemos mencionar: los accidentes del personal de los contratistas y/o subcontratistas; la falta o inadecuada cobertura de seguros; la suspensión por falta de documentación; las multas por parte Entes Reguladores, el Incremento de la siniestralidad del propio negocio y el Incumplimiento de la propia normativa de Seguridad e Higiene. Respecto a aquellos riesgos derivados del Marco Legal están las demandas del contratista o sus empleados (laborales y previsión social; salud y riesgos del trabajo).

Lo cierto es que este riesgo genera pérdidas económicas por siniestralidad pero también por la reserva financiera contingente prevista en el balance, por lo cual es muy importante que el control se realice en forma permanente durante la vigencia de la orden del servicio de cada contratista.

En el caso de empresas que analizan la posibilidad de expandir sus fronteras hacia otros países, es imprescindible tener en cuenta la Legislación vigente de cada país para no llevarse sorpresas luego, con lo cual el asesoramiento con expertos en Riesgos corporativos es fundamental.

Además hay que considerar que el tener una correcta auditoría de todos los contratistas posiciona a la empresa de una manera estratégica frente a sus relaciones comerciales, ya que se minimizan los riesgos de los partners, en el sentido de la responsabilidad solidaria que las empresas transnacionales tienen con sus contratistas y subcontratistas.

Marcar la diferencia

A nivel mundial no existe un producto de Seguros que brinde una cobertura unificada a estos riesgos corporativos. Desde Artai Argentina, como bróker de Seguros y con un enfoque global sobre el tema, se creó el “Servicio de Auditoría y Control de Contratistas (SACC)” que tiene seis diferenciales respecto a otros productos ofrecidos en el mercado: mejores prácticas en la materia; prestaciones adecuadas al cliente; matriz de riesgo flexible; Work flow parametrizable; Risk Management y Coberturas de Seguros asociadas al servicio.

Dentro de las mejores prácticas es necesario implementar procesos automatizados de control documental en cumplimiento de las obligaciones de contratistas conforme a lo establecido por la legislación laboral vigente, los Riesgos del trabajo, la Seguridad e Higiene y las propias normas de la empresa.

También se deben establecer estrategias particulares ante la contratación de Terceros y en el proceso de control para la realización de servicios asociados a la actividad normal y específica del propio negocio.

Definir y controlar claramente las coberturas de seguros de contratistas, aseguradores, cláusulas de subrogación, omisión de pago y modificación, es otro de los puntos controversiales, al igual que el monitoreo en forma sistémica el desempeño ante el proceso de control desde el enfoque de Risk Management, incluyendo análisis de exposición, probabilidad e impacto de riesgos.

En cuanto a la definición de particularidades de procesos sin afectar al negocio, hay que tener en cuenta: la diferenciación del proceso Logístico, los contratistas habituales, eventuales y ocasionales, el tratamiento de sub contratistas y el registro de Excepciones a no conformidades.

Instrumentar acciones ante el incumplimiento a través del sistema de control es otra práctica que se encuentra dentro del Servicio de Auditoría y Control de Contratistas como así también el introducir en las áreas de Compras Procesos de Certificación y Homologación de Proveedores.

Si bien la tercerización es una tendencia que tiene muchos beneficios para las empresas, también se corren riesgos al establecer este tipo de relaciones laborales. Por esta razón se deben implementar herramientas que logren reducir los riesgos al mínimo. Cuantos más contratistas pueda a llegar a tener una empresa, mayor complejidad se suma a la administración de las tareas que se involucran con la tercerización.

Monitorear y controlar son palabras claves para realizar un seguimiento adecuado en la gestión diaria con los contratistas, ya que son cada vez más las empresas que necesitan mejorar en este sentido para garantizar una cadena de valor sustentable.

Román Castro | Responsable Nuevos Negocios
roman.castro@artai.com.ar
www.artai.com.ar