



RESUMEN EJECUTIVO

INFORME OUTSOURCING:

**Grado de madurez,
modelos de precios y gestión de riesgos**

Grupo de Outsourcing de AUTELSI y GSA España

22 de Febrero de 2018

Fruto del convenio suscrito en mayo de 2015, entre AUTELSI y Global Sourcing Association (GSA España), se crea el grupo de trabajo de Outsourcing. Este grupo da respuesta a una de las actividades promovidas por ambas organizaciones, que permiten impulsar en España las mejores prácticas en la gestión del Outsourcing.

De cara a contemplar todas las perspectivas de una misma realidad, el grupo se ha configurado con profesionales del entorno TIC de empresas privadas (proveedores y compradores de servicios), consultores de tecnología, asesores en procesos de externalización, responsables del área de compras, etc...),

Los objetivos de este grupo son:

- mejorar las prácticas en la externalización de servicios
- enriquecer la práctica de los profesionales del outsourcing,
- renovar el conocimiento del mercado del outsourcing y la promoción de los cambios normativos y legislativos necesarios para la consecución de los fines anteriores.

Este trabajo tiene dos objetivos:

1.- Dar respuesta a las necesidades que se plantean en la actualidad:

- Impacto del entorno económico
- Calidad en la entrega de servicios
- Adecuación de necesidades a presupuestos
- Tipología de proveedores
- Obtención de homogeneidad entre calidad esperada, calidad-obtenida, calidad-percibida
- Innovación

2.- Se pretende fijar la realidad sobre una actividad económica para

- Identificar los avances tecnológicos y cómo mejoran los procesos de Outsourcing
- Incrementar la madurez a la hora de definir las estrategias Sourcing TIC necesarias en la adopción de este tipo de servicios
- Determinar de manera adecuada la necesidad del cliente, así como el modelo de externalización más apropiado
- Evidenciar claramente los servicios y beneficios que su socio tecnológico debe aportar y la flexibilidad necesaria

Sobre la base de esta realidad, y de los aspectos que más preocupan al mercado en los procesos de externalización, hemos consensuado un conjunto de materias que conforman el contenido de este estudio.

En este estudio hemos tenido muy presente el público objetivo, como son, los miembros de ambas asociaciones, proveedores de servicios, directores de sistemas y responsables de compras de empresas privadas y de la Administración Pública, etc.

Este estudio incluye:

- la generación de un **cuestionario para autoevaluación del grado de madurez** en los procesos de externalización de servicios de tecnologías de la información. Este cuestionario está disponible en: [Autocuestionario del nivel de madurez de sourcing](#)
- el estudio de las **diferentes modalidades de contratación** abarcando “qué” se contrata, “cómo” se contrata y se gestionan este tipo de servicios.
- el **análisis de los diferentes riesgos que pueden materializarse en cada una de las fases del Ciclo de Vida del Outsourcing**, desde la toma de decisión de externalizar, hasta la reversión del servicio por parte del proveedor hacia otro proveedor o al cliente mismo.

Como consecuencia de los temas anteriormente mencionados, el estudio concluye con un conjunto de Buenas Prácticas, en el que se recogemos las experiencias de las distintas perspectivas existentes en el propio grupo de trabajo.

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

La decisión de externalizar una parte del negocio es una decisión absolutamente estratégica, una poderosa palanca para los planes de las compañías que lo abordan. Este proceso no es sencillo, ni se obtienen los beneficios en el corto plazo. Es un proceso complejo y, para obtener los beneficios que potencialmente ofrece, debe responder al planteamiento estratégico de sourcing de la organización, debe dotarse de medios necesarios que le permitan ostentar la dirección desde el inicio hasta el final.

Es por esto por lo que es conveniente analizar, primeramente, la madurez de nuestras capacidades para gestionar iniciativas de Outsourcing, identificando las áreas que debemos fortalecer en cada fase de su ciclo de vida, y desarrollando planes de mejora que nos preparen, previamente, para tener las mayores garantías en la obtención de los resultados esperados.

La industria del Outsourcing en España está muy consolidada. Podemos decir, sin complejo alguno, que existe una modalidad de compra acorde a cada necesidad de cliente y cada una de estas modalidades es verdaderamente flexible. Los servicios de Outsourcing se presupuestan y se formalizan sobre la base de un cuantioso conjunto de variables que, combinadas entre sí, hacen que cada servicio externalizado sea diferente en cada cliente. Otro factor que flexibiliza la compra y la configuración de este tipo de servicios es el significativo número de proveedores que, en la actualidad, prestan servicios de Outsourcing. Este factor introduce un parámetro de competencia que provoca una mejora sustancial en la presupuestación.

Indudablemente, como en cualquier otro tipo de servicio, la identificación, gestión temprana, mitigación y solución de los riesgos asociados tanto a la fase de decisión de externalizar, como a todas y cada una del resto de fases, son las tareas más importantes a nivel de dirección del proceso de Outsourcing. La clave de esta gestión está en tomar conciencia y anticiparse a cualquier eventualidad que pudiese ocurrir pues estos servicios, y sus beneficios para ambas partes del acuerdo, tienen su sentido en el largo plazo.

Para terminar, uno de los principales puntos de consenso a la hora de analizar esta industria, es la generación y consolidación de una sólida relación de confianza entre cliente y proveedor, así como la flexibilidad por ambas partes, que, unidas a las garantías de los comportamientos éticos, reducirán drásticamente los problemas y los posibles riesgos a los que nos podemos enfrentar.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los colaboradores y a sus empresas su participación en este informe:

- Pedro López Mora (GSA-Presidente Grupo Trabajo)
- Fernando Andradas Ferrero (GSA-Coordinador Subgrupo)
- Hugo Soto Tejero (Ibermática-Coordinador Subgrupo)
- M^a Victoria Elbal Díaz (Telefónica-Coordinadora Subgrupo)
- Marcos Navarro Alcaraz (antites - Presidente GSA)
- Mariano Paredes Pérez (APM-Shipley)
- Aleida Alcailde García (ASTIC - Ministerio de Hacienda y AAPP)
- Jesús Marina Marquez (Bilbomática)
- Jesús Plaza Rubio (Canal Isabel II)
- Fernando Sejas Piñal (everis)
- Celia Flor Fernández Díez (Ferrovial)
- David Garcia Muñoz (Keapps)
- Emilio Sanchez Walker (NCR)
- Carlos Flores Ramirez (NIIT Technologies)
- Juan José Aguirre Muñoz de Morales (Repsol)
- Oscar Lopez Rodriguez (UBT Compliance)