

# Outsourcing de TI. De proveedores de recursos a Socios de TI.

Octubre 2010

# Indice

## 01 Conceptos de Outsourcing

02 Tipos de Outsourcing de TI.

03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.

04 Conocimientos y mejores practicas aplicadas.

05 Outsourcer como socio de TI.

06 Preguntas y Respuestas

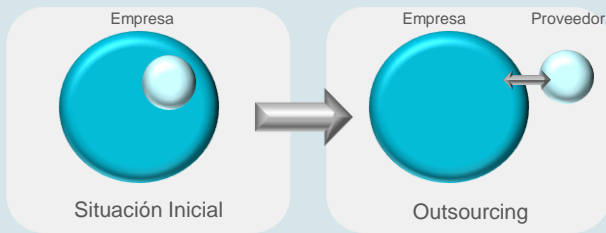
# Concepto de Outsourcing

Outsourcing es un Modelo de Gestión Empresarial que consiste en la **Externalización** (servicio prestado por un Proveedor Externo) de **Funciones Empresariales de Forma Estable**.



## ¿Cuáles son las Condiciones Necesarias para considerar a un Servicio como Outsourcing?

### 1. Servicio Prestado por un Proveedor Externo



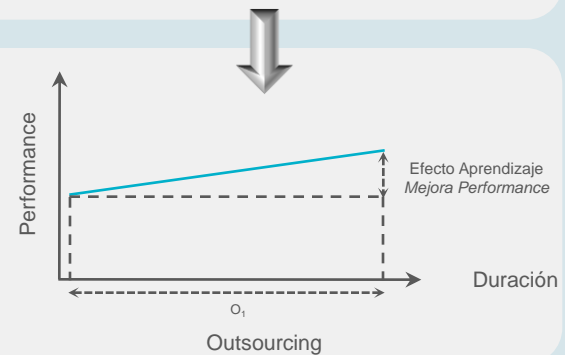
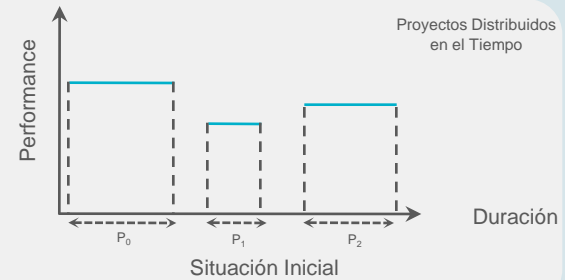
Un Proveedor Externo se hace responsable de una función empresarial que hasta entonces se hacía de forma interna en la empresa.

### 2. Funciones Empresariales



El proveedor externo se hace responsable de funciones empresariales, no existe una entrega única al finalizar la actividad.

### 3. Servicio Estable



La relación pasa a ser estable, pasando de Proyectos distribuidos en el tiempo a un servicio continuo que mejora su performance en el tiempo.

# Premisas de Outsourcing

No es Outsourcing todo lo que es llamado Outsourcing en la empresa. A continuación se presentan una serie de matices que ayudan a identificar un servicio de Outsourcing:



## ¿Cómo identificar correctamente un Servicio de Outsourcing?

### Es Outsourcing

- ▶ Es un servicio.
- ▶ Se contrata por un tiempo relativamente largo, generalmente más de un año.
- ▶ No existe una entrega o resultado único y concreto de la actividad a contratar
- ▶ El Proveedor tiene un grado de autonomía significativo.
- ▶ Existen responsabilidades de la empresa que las pasa a adquirir el Proveedor.
- ▶ Existen riesgos Indirectos al servicio contratado o riesgo de responsabilidad ante terceros.
- ▶ Lleva asociados parámetros de calidad medibles objetivamente.
- ▶ Las condiciones de variación del servicio son pactadas en el momento de la primera contratación.

### No es Outsourcing

- ▶ No existe una medida objetiva de la calidad.
- ▶ El valor de los productos involucrados es una parte muy mayoritaria sobre el valor total.
- ▶ Las actividades del contrato son controladas por la empresa que ha contratado al proveedor de forma directa.
- ▶ La duración del contrato es menor de un año.
- ▶ La responsabilidad del proveedor es exclusivamente la realización de una serie de tareas definidas.

# Qué es y qué No es Outsourcing

Existe una gran variedad de soluciones de Outsourcing que afectan a casi la totalidad de las Funciones empresariales. Sin ser exhaustivo, se detallan una serie de ejemplos de servicios de Outsourcing que ayudan a comprender mejor la materia.

### Es Outsourcing

- ▶ Servicio de Limpieza de Oficina dentro de unos horarios, sin especificar el número de personas que deben intervenir y con una facturación ligada a un conjunto de test muestrales sobre el grado de limpieza.
- ▶ Prestación de un servicio de Soporte Informático que incluye una penalización asociada a retrasos en el servicio. El contrato tiene una duración de tres años.
- ▶ Servicio de Seguridad de un edificio que incluye la instalación de todo el material y de los profesionales necesarios para controlar y gestionar la seguridad del recinto. Se factura mediante factura fija al mes más un coste unitario por intervención. 3 años.
- ▶ Contratación de un servicio de Gestión de Nominas que incluye el sistema completo (Hardware y Software). Existe una serie de penalizaciones por errores superiores al 2% en la emisión de las mismas. Es un servicio de 4 años.
- ▶ Servicio de mantenimiento de aplicaciones de una empresa durante 5 años donde queda establecido un serie de parámetros como: metodología, modelo de comunicación de incidencias e índices de calidad. Existen penalizaciones asociadas al incumplimiento.

### No es Outsourcing

- ▶ Contratación de un número de Personas para que realicen la limpieza durante un número de horas bajo la supervisión directa del cliente.
- ▶ Soporte Microinformático para arreglar una avería que ya está identificada y definida.
- ▶ Contratación de tres turnos de vigilancia y la instalación de detectores de paso. Facturación fija al mes durante cinco años.
- ▶ Servicio de gestión de nominas en el que trabajaran dos administrativos 40 horas semanales entregando un fichero en un formato determinado de forma mensual. No se han previsto penalizaciones por errores o retrasos.
- ▶ Servicio de mantenimiento de aplicaciones en el que queda establecido un número de horas de técnicos y perfiles. La incidencias serán priorizadas en función del criterio del director de informática de la compañía que contrata el servicio.

# Indice

01 Conceptos de Outsourcing

**02 Tipos de Outsourcing de TI.**

03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.

04 Conocimientos y mejores practicas aplicadas.

05 Outsourcer como socio de TI.

06 Preguntas y Respuestas.

# Modalidad de Outsourcing.

Normalmente los proveedores de Outsourcing trabajan sobre cinco modalidades (tipos) de Outsourcing que indentifican los aspectos mas importantes de la actividad a externalizar, entre ellos encontramos:



## AM (Application Managment)

▶ Externalización total o parcial del ciclo de vida de desarrollo de aplicaciones.

Integral	Avanzado	Requerimiento de Usuarios
		Consultoría
	Básico	Diseño Funcional
		Diseño Técnico
		Programación
		Pruebas Unitarias
		Pruebas de Integración
Soporte a la Explotación		



## ITO (IT Outsourcing)

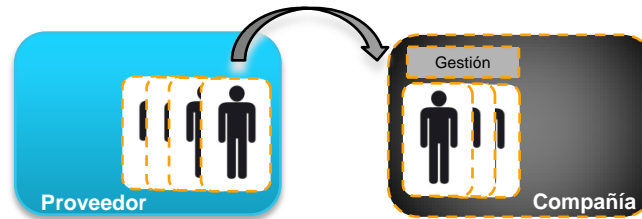
▶ Externalización de una o varias funciones dentro de la administración tecnológica de IT



# Modalidad de Outsourcing.

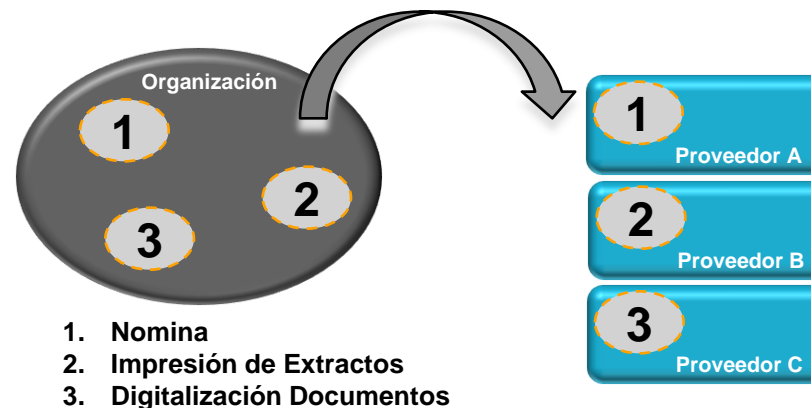
## AT (Asistencia Tecnica)

- ▶ Externalización de una función específica a través de personal que es gestionado directamente por la compañía que contrata (Outsourcing basado en personas).



## BPO (Bussines Process Outsourcing)

- ▶ Externalización de áreas o funciones de una organización que NO necesariamente se relacionan con gestión tecnológica

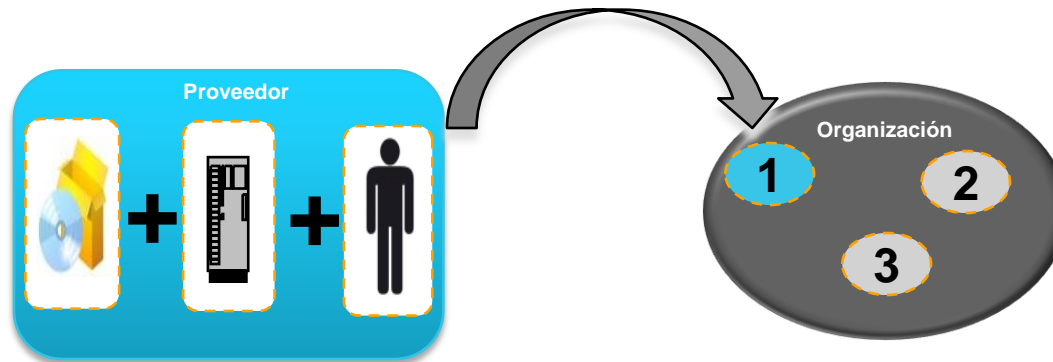


# Modalidad de Outsourcing.



## Solution as Service (SaaS)

- ▶ Externalización de una plataforma específica que puede incluir HW + SW + Servicios Administrados de Tecnología con el objetivo de conseguir una funcionalidad dentro de una organización por un tiempo determinado.



# Indice

- 01 Conceptos de Outsourcing
- 02 Tipos de Outsourcing de TI.
- 03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.**
- 04 Conocimientos y mejores practicas aplicadas.
- 05 Outsourcer como socio de TI.
- 06 Preguntas y Respuestas.

# Motivaciones para contratar Outsourcing

Existen numerosas razones para realizar un servicio en modalidad de Outsourcing, sin embargo las razones que provocan la decisión final dependen íntegramente de la estrategia de negocio en la que este inmersa la empresa.

## Motivaciones más importantes

### Estratégicas

- ▶ Centrarse en el core business de la compañía
- ▶ Mejor gestión y predictibilidad del coste
- ▶ Obtener flexibilidad para adaptarse a los nuevos requerimientos del mercado/negocio
- ▶ Reducción de Costes
- ▶ Cambio de Costes Fijos a costes Variables
- ▶ Alinear la estrategia de Sistemas de Información con la estrategia de Negocio.

### Organizativas

- ▶ Acceso a recursos expertos, tanto humanos como materiales
- ▶ Mejora de los sistemas de Información para los Usuarios Finales
- ▶ Ajustes de Plantilla
- ▶ Quitar los activos del Balance

### Tecnológicas

- ▶ Compartir Riesgos con el Proveedor
- ▶ Mejorar la innovación en los Sistemas de Información
- ▶ Acceso a las capacidades de la Industria
- ▶ Acceso a herramientas

### Funcionales

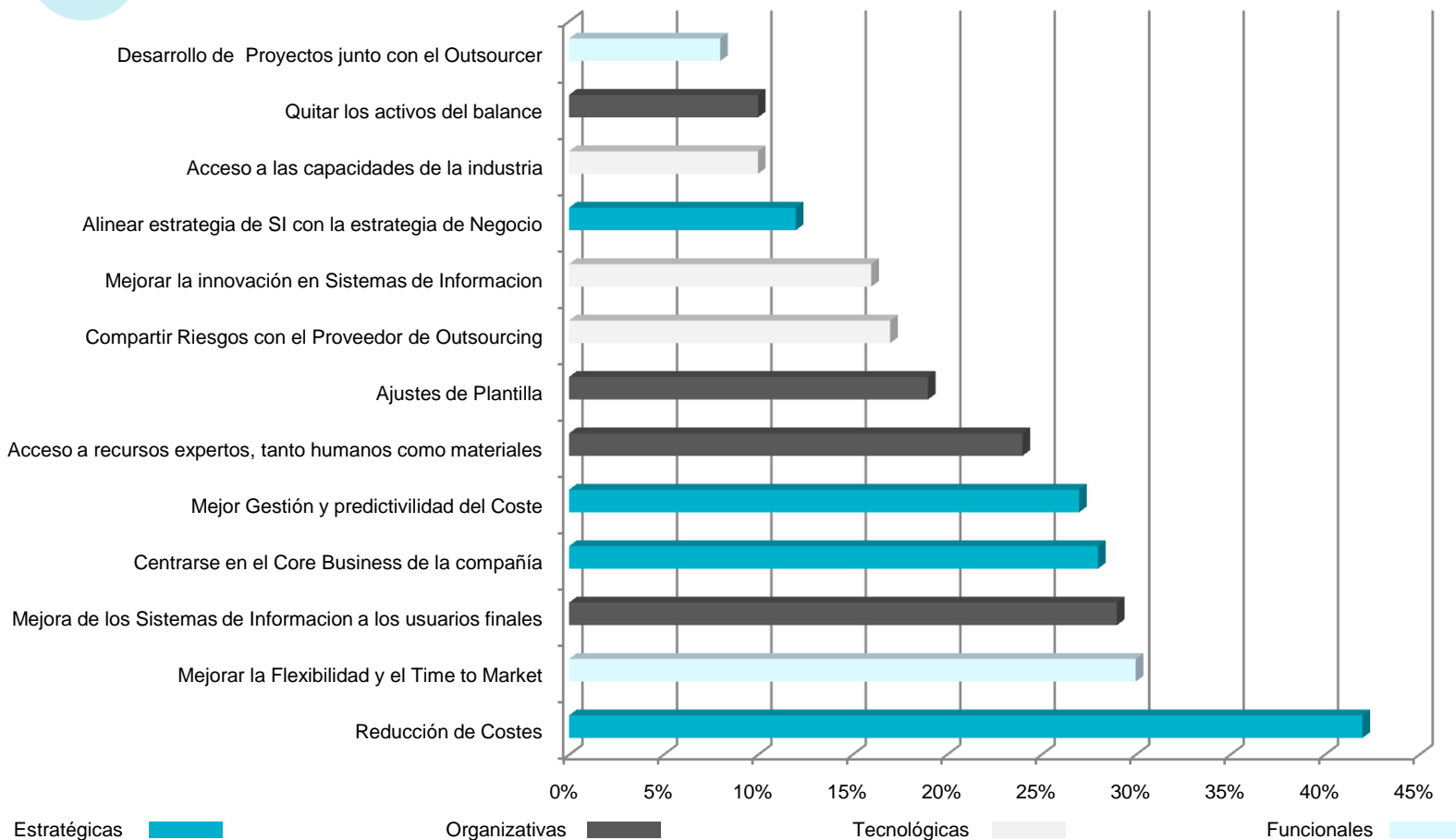
- ▶ Mejora de los niveles de servicio y la calidad percibida
- ▶ Reducir el time to Market
- ▶ Desarrollo de Proyectos con el Proveedor

# Motivaciones para contratar Outsourcing

La principal motivación para la contratación de un servicio de Outsourcing es la posibilidad de reducir sus costes. Este aspecto es el más nombrado entre los gestores que adoptan una estrategia de externalización, tanto antes de ejecutarla como después de contratar, siendo este su objetivo principal.



## Relación de Motivaciones más importantes



Principales Motivaciones para la Contratación de Outsourcing. Hasta tres respuestas permitidas. Ámbito Mundial. Fuente Gartner (2007)

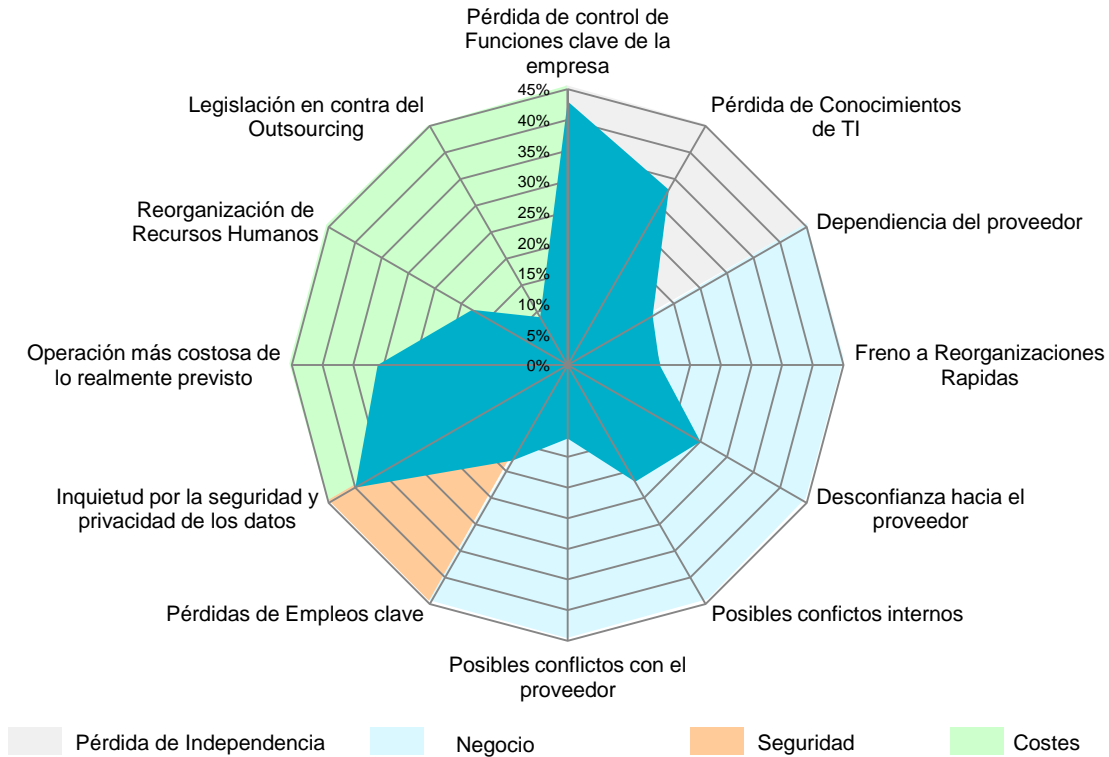
# Inhibidores de Outsourcing

Existe una serie de Inhibidores o riesgos que pueden motivar el rechazo al Outsourcing. Todos estos riesgos que se enumeran a continuación tienen un factor común: el miedo a no alcanzar los objetivos marcados.



## Relación de Inhibidores más importantes

- ▶ La Pérdida de Control de Funciones Clave de la empresa se presenta como el riesgo más nombrado.
- ▶ Las empresas valoran mucho la seguridad de sus datos y en algunos casos son reacios a traspasar la responsabilidad de su gestión a terceros.
- ▶ Algunos gestores ven un riesgo depender de otros proveedores en algunos factores.
- ▶ Dentro de la empresa pueden existir grupos de presión que no quieren un cambio organizacional alegando pérdida de conocimiento y/o de control.

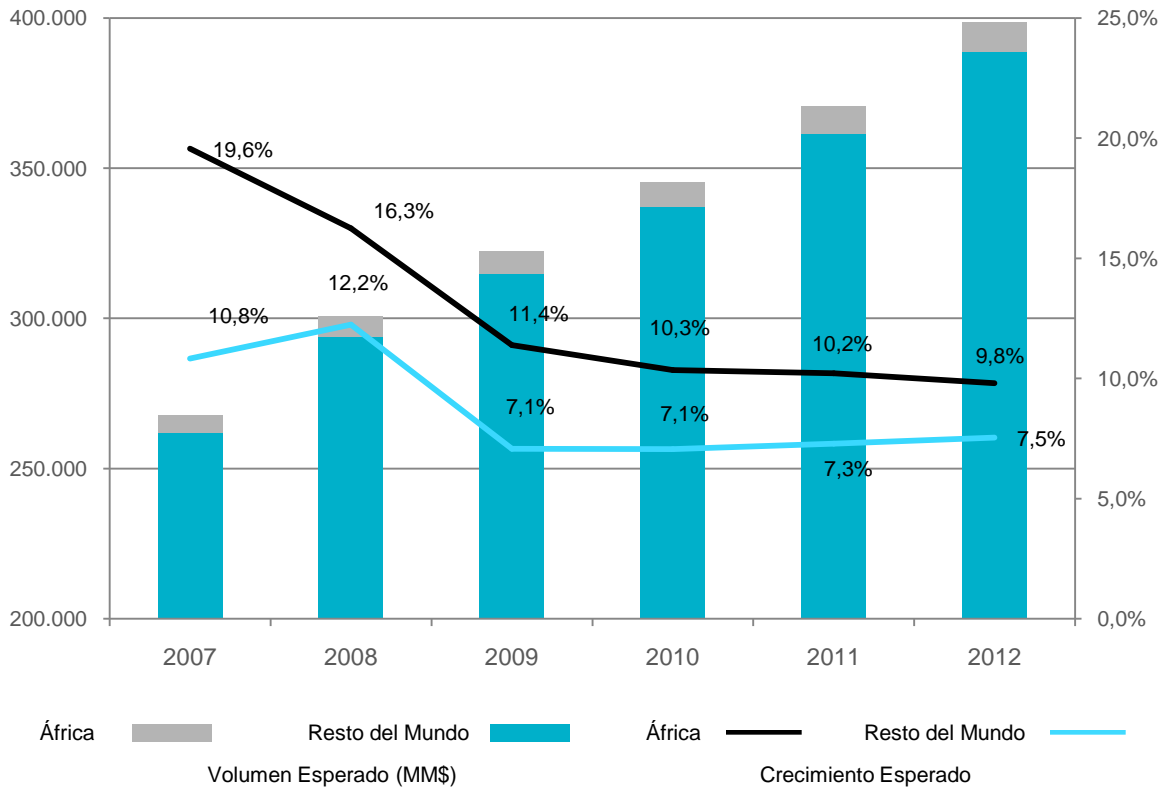


**Principales Inhibidores para la Contratación de Outsourcing.** Hasta tres respuestas permitidas. *Ámbito Mundial.*  
Fuente Gartner (2007)

# El mercado de Outsourcing

Actualmente el Outsourcing, es una solución reconocida a nivel internacional. Muchas compañías, ya sean Grandes Multinacionales o Administraciones Publicas han optado por él como un mecanismo que ayuda a mejorar sus resultados anuales.

## Un mercado en Crecimiento








Crecimiento esperado del Outsourcing de TI, Estimaciones Año 2008. Fuente Gartner

- ▶ El Outsourcing se presenta como un mercado muy interesante gracias a sus tasas de crecimiento.
- ▶ En el periodo 2007-2012 se pronosticó un crecimiento del 60% a nivel mundial.
- ▶ En casos de crisis severa, el Outsourcing se ve poco afectado ya que es un modelo que ayuda a reducir los costes.
- ▶ Empresas y gobiernos de países emergentes consideran estratégicas las inversiones en sistemas de información por lo que se espera un incremento en sus inversiones.

# Los principales pilares del Outsourcing en las compañías

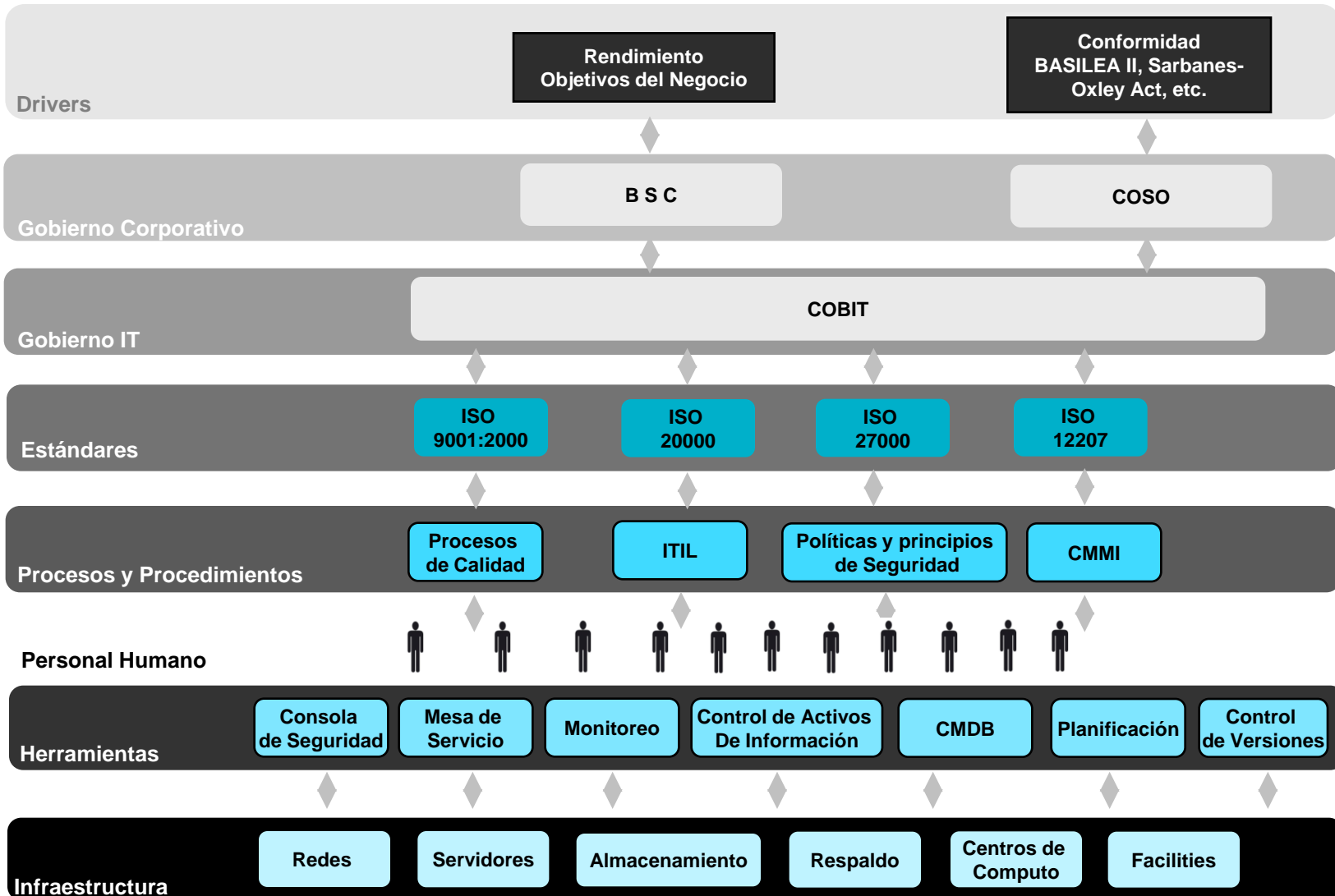


-  Servicios de **alta calidad** con un **coste menor** o equivalente a sus costes de operación.
-  Provisión de mejores **prácticas y herramientas** que profesionalicen las actividades del día a día.
-  Personal **idóneo y capacitado** para la operación de sus procesos de TI.
-  Mejorar los **índices de productividad por empleado** en sus compañías, y transformar un coste en un gasto.
-  **Modelos de gestión** que le permitan alinear las necesidades del negocio a los objetivos de negocio (Gobernabilidad).

# Indice



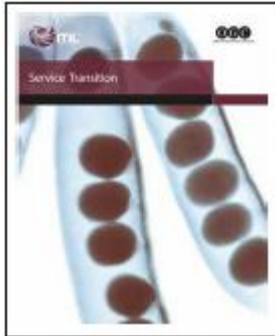


- 01 Conceptos de Outsourcing
- 02 Tipos de Outsourcing de TI.
- 03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.
- 04 Conocimientos y mejores prácticas aplicadas.**
- 05 Outsourcer como socio de TI.
- 06 Preguntas y Respuestas.

# Como agrega valor un Outsourcer

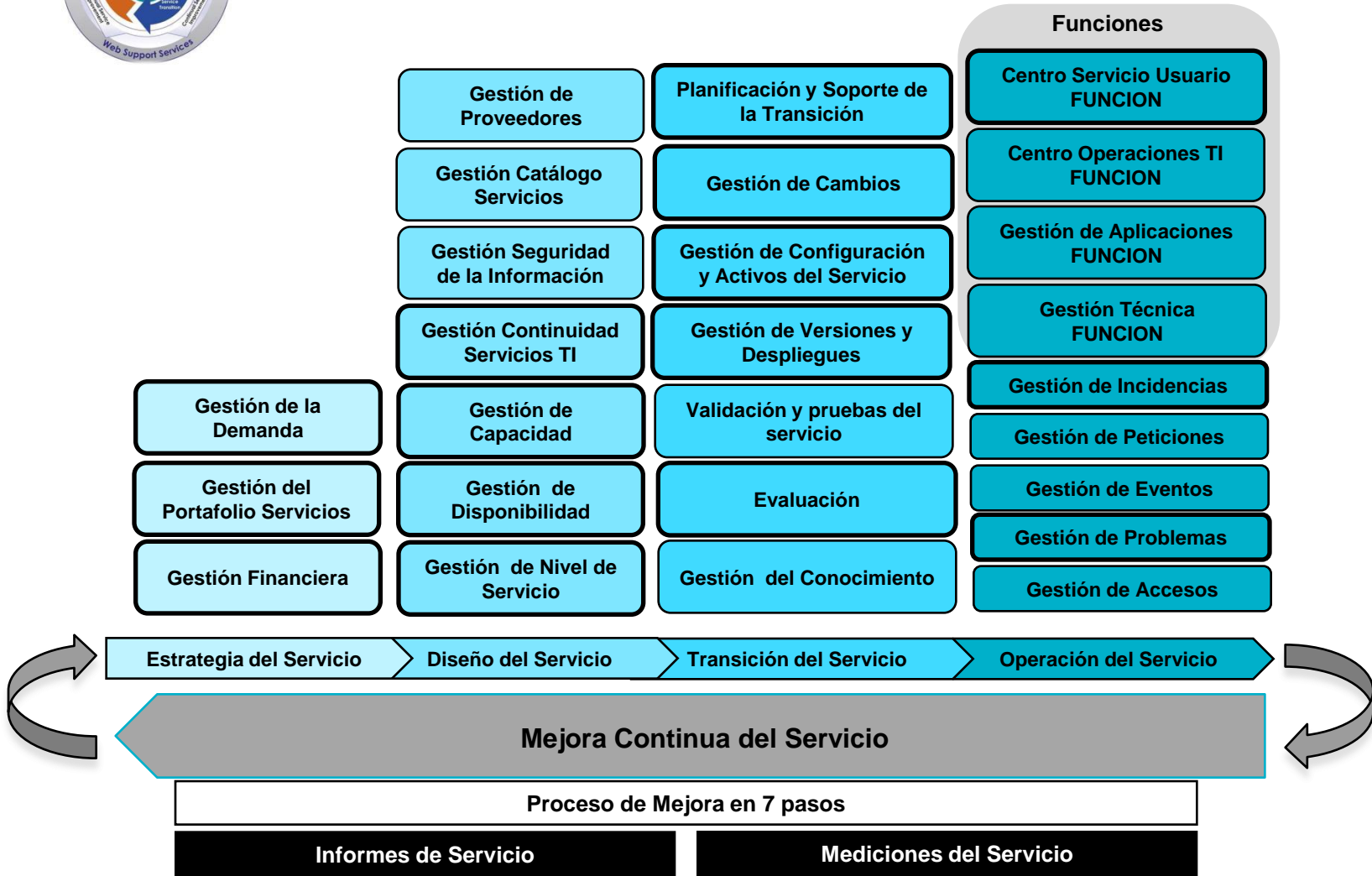


Madurez en los servicios

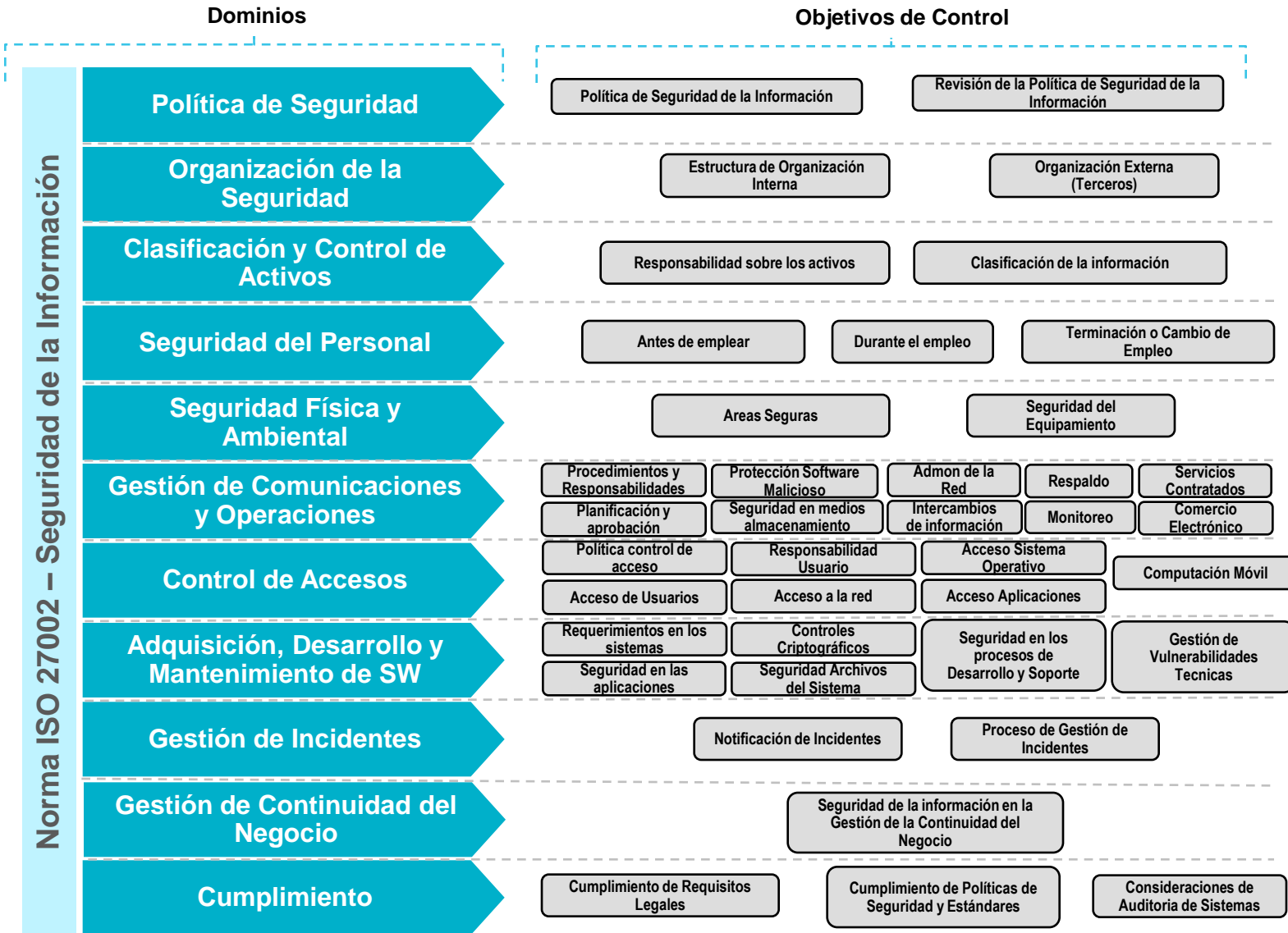
Outsourcing de TI.

Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Creación de Estrategias</li> <li>▶ Gestión de la relación con el negocio.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión Financiera</li> </ul> </li> <li>▶ Gestión de la cartera de servicios.</li> <li>▶ Gestión de la demanda.</li> <li>▶ Manager de Productos.</li> <li>▶ Funciones de Contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión del catálogo de servicios.</li> <li>▶ Gestión del Nivel de Servicio.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de la capacidad.</li> <li>▶ Gestión de la disponibilidad.</li> <li>▶ Gestión de la continuidad del servicio de TI.</li> <li>▶ Gestión de la seguridad de la información.</li> <li>▶ Gestión de Proveedores.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Soporte y planificación de la transición.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión del Cambio.</li> </ul> </li> <li>▶ Bienes de servicio y gestión de la configuración.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de la entrega y la implantación.</li> <li>▶ Pruebas y validación del servicio.</li> <li>▶ Evaluación.</li> <li>▶ Gestión del conocimiento.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de Eventos.</li> <li>▶ Gestión de Incidencias.</li> <li>▶ Gestión de Problemas.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cumplimiento de las solicitudes.</li> </ul> </li> <li>▶ Gestión de acceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El proceso de Mejora en siete pasos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informe del Servicio.</li> <li>▶ Medición del servicio.</li> <li>▶ Gestión del Nivel de servicio.</li> </ul> </li> </ul>

# ITIL V3

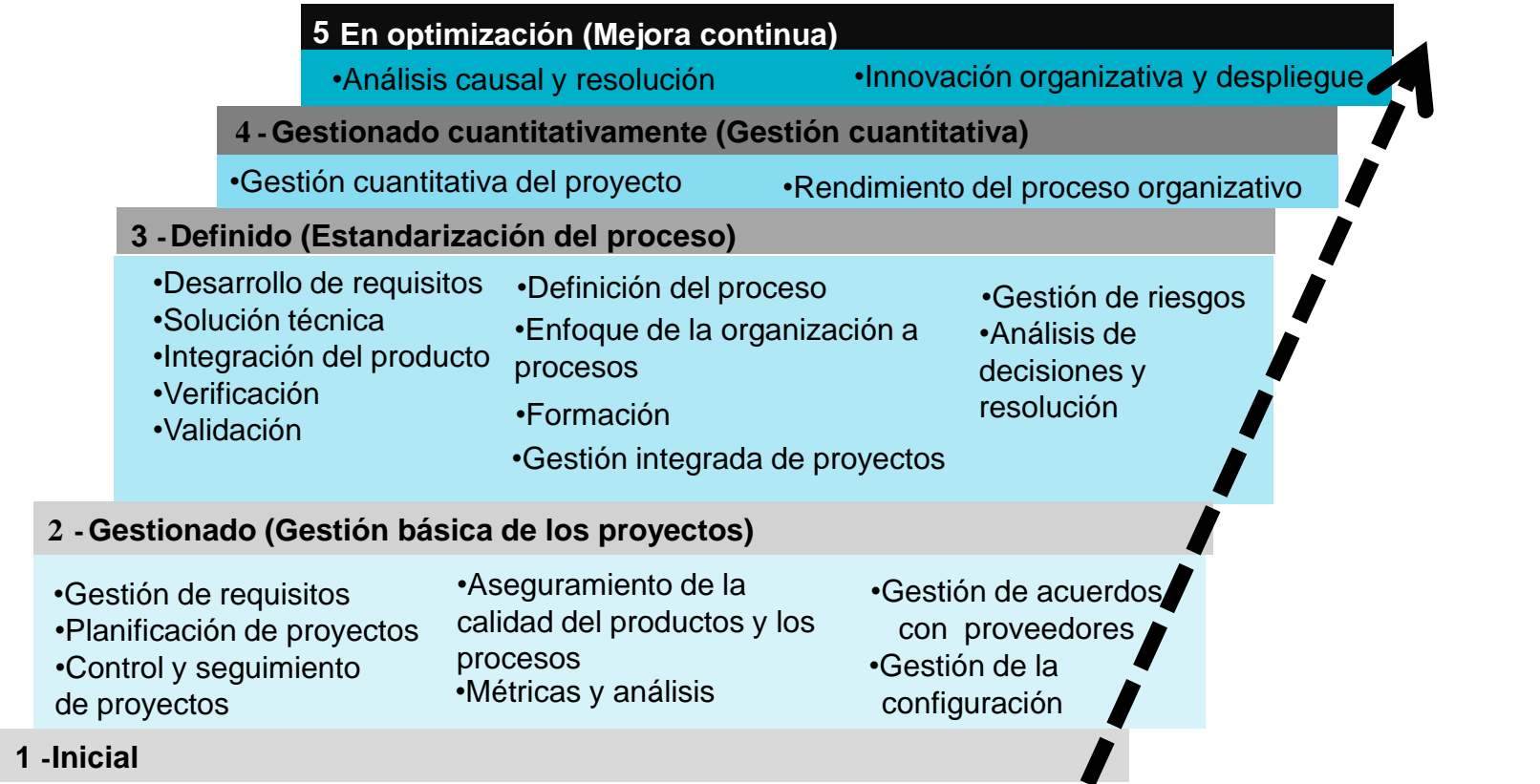


# ISO 27002



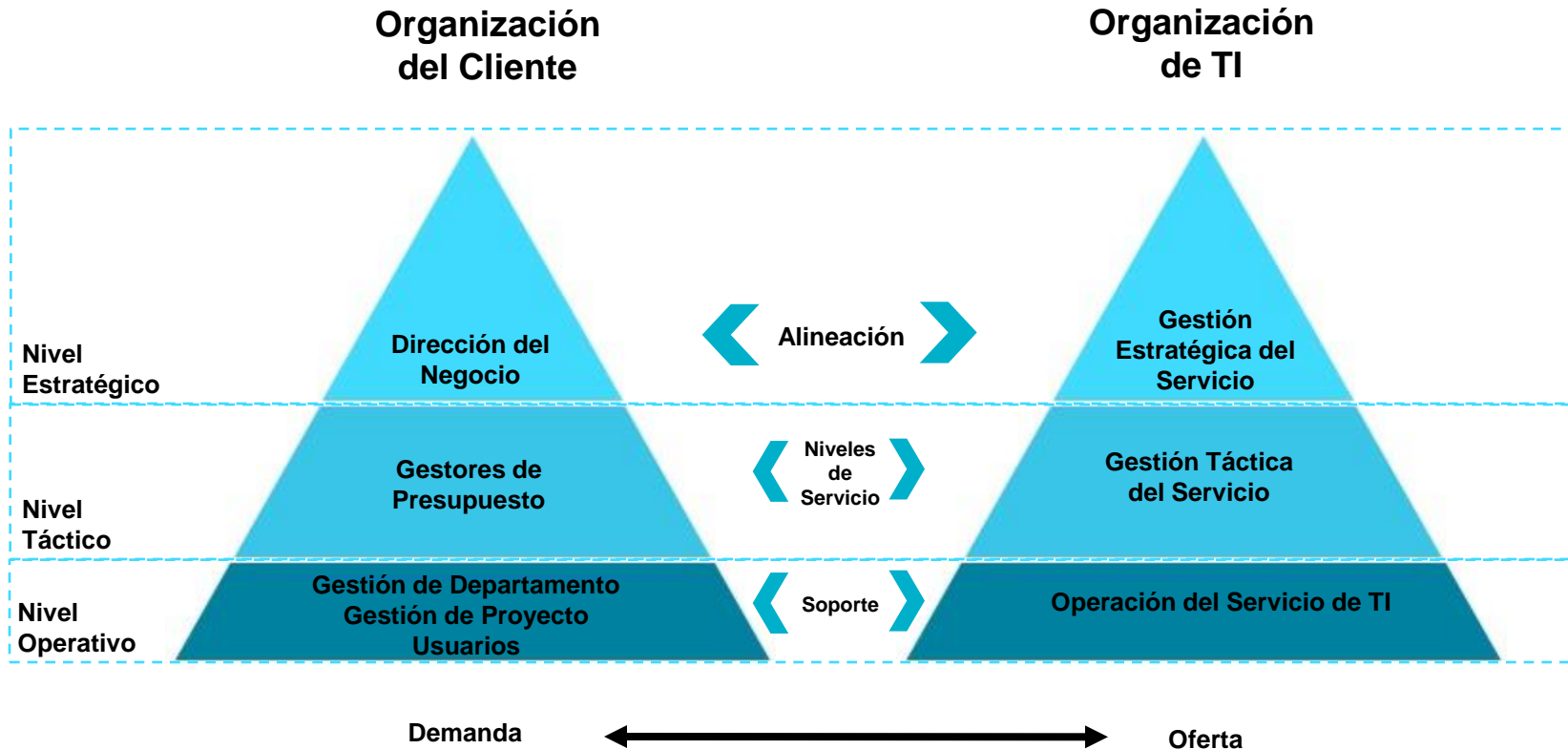
Norma ISO 27002 – Seguridad de la Información

# CMMI



# Modelo de Servicio

La importancia del modelo de servicio radica en canalizar las peticiones de la organización a los diferentes niveles de operación concentrando la atención y la prestación del servicio en un todo.



# Indice

- 01 Conceptos de Outsourcing
- 02 Tipos de Outsourcing de TI.
- 03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.
- 04 Conocimientos y mejores prácticas aplicadas.
- 05 Outsourcer como socio de TI.**
- 06 Preguntas y Respuestas

# Premisas básicas de un Socio de TI.

El Outsourcer debe ofrecer:



Debe conocer **los objetivos de negocio** y saber transformar estos en calidad de servicio.



El **coste** de sus servicios debe **ser proporcional al valor agregado** que genera el área de TI para el resto de la compañía.



Su personal debe compartir **cultura de servicio** al mismo tiempo que poseer suficiente **expertise técnico**.



Debe **aplicar mejores practicas internacionales** que aseguren la calidad y evolución de los servicios.



Su **modelo de gestión** debe **ser participativo** y orientado a **objetivos**, compartidos con la compañía a la que presta servicios.

# A quien debe respaldar un Socio de TI.

Lo que se le pide a un Outsourcer

## CEO

Sus servicios deben **apoyar en las estrategias de crecimiento** de la compañía, y acompañar en el **desarrollo de proyectos estratégicos de TI** que mejoren los procesos actuales.



## CFO

El valor de los servicios de TI debe ser **cuantificables respecto de la estructura de servicios**, y deseablemente, poder conocer los **costes de los servicios basados en la demanda de los diferentes áreas** de la organización.



# A quien debe respaldar un Socio de TI.

## CIO

Los **usuarios** deben percibir un **servicio de alta calidad** que respalde las demandas del negocio.

Debe cumplir los ANS (**A**cuertos de **N**iveles de **S**ervicio) establecidos procurando una mejora continua.

Debe incorporar **mejores practicas internacionales** que ofrezcan conocimiento a la organización y que **estandaricen la prestación de sus servicios**.

El **profesionalismo y expertise** de sus profesionales debe traer **propuestas innovadoras** en proyectos y nuevas formas de trabajo.



# A quien debe respaldar un Socio de TI.

## CSO

El proveedor debe conocer el entorno regulatorio de la compañía y las políticas que se aplican.

Los servicios prestados deben incorporar **mejores practicas de seguridad** que respalden las políticas de seguridad de la organización.

El prestador de servicios debe hacerse **responsable por la confidencialidad de la información** que tengan acceso sus empleados y los mecanismos de salvaguarda.



# Indice

- 01 Conceptos de Outsourcing
- 02 Tipos de Outsourcing de TI.
- 03 Motivaciones e Inhibidores del Outsourcing.
- 04 Conocimientos y mejores prácticas aplicadas.
- 05 Outsourcer como socio de TI.
- 06 Preguntas y Respuestas**



# Preguntas y Respuestas



**indra**

**Victor Mora Escobar**

vmora@indracompany.com

Edificio Business Park, Torre Este, piso 4  
Costa del Este, Avenida Principal y la Rotonda  
Panamá, Rep. de Panamá

T + 507 3057800

F + 507 3057811

[www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)