

## **OUTSOURCING: SI O NO** por Antonio Valls

¿Puede ser útil para nuestra empresa el *OUTSOURCING*? No hay una respuesta general. Pero puede ayudarnos a dar una respuesta válida para nuestra situación concreta, el contemplar los matices sobresalientes del *OUTSOURCING*.

¿Qué es? La palabra es de reciente acuñación, y lo más probable es que no la encontremos en nuestro diccionario de inglés por voluminoso que este sea. Pero *OUT* puede traducirse por "fuera", y *SOURCE* por "punto de origen". Genéricamente, *OUTSOURCING* es pues situar la realización de una tarea necesaria en una empresa, fuera de la misma. Aunque la palabra *OUTSOURCING* se refiere con mucha mayor frecuencia, al traslado fuera, de la actividad de proceso de información. Y a esta clase de *OUTSOURCING* hacemos mención en este artículo.

De hecho, el *OUTSOURCING* viene practicándose en los Departamentos de RRHH desde los albores de la informática, en un tiempo en que no siendo todavía popular, las empresas utilizábamos centros de cálculo externos para llevar la nómina. Pero por unas razones que enseguida veremos, el *OUTSOURCING* como tal, nace, se extiende y se impone como un traslado de toda la actividad de procesamiento de información básica de la empresa, a una organización externa.

¿Porqué el *OUTSOURCING*? Tras el advenimiento de los centros de cálculo, el progreso tecnológico llevó a la informática dentro de las empresas; pero esto trajo dos clases de enfermedades: la degeneración del uso del centro de procesamiento de datos como un fin en si mismo -en lugar de servir de valioso instrumento al servicio de los fines de la empresa-, y la rápida obsolescencia de ordenadores, periféricos, programas... y profesionales de la informática.

Pocas empresas lograron en nuestro país, sustraerse de los daños que ocasionan estas patologías, por demás comprensibles. La complejidad y los rápidos e imparable avances tecnológicos que se dan en este campo, son factores alienantes y desestabilizadores de la dinámica empresarial fundamental que es: el logro de la máxima satisfacción del cliente mediante el suministro de un producto o servicio al mínimo coste, y obtener con ello un beneficio o ganancia económica y social.

La solución a este conflicto parece clara: que una entidad externa se especialice, e invierta y se mantenga al día en ordenadores, programas y personal informático, y procese y suministre lo que a la empresa verdaderamente le interesa: la información. Al fin y al cabo este enfoque está en línea con la actual tendencia de las industrias en todos sus frentes: desprenderse progresivamente de sus secciones, y subcontratar más y más tareas. Es el trabajo que ha hecho famoso al Sr. López Arriortúa, primero en General Motors, y ahora en Volkswagen. Es la idea que subyace en el concepto de la moderna fábrica "virtual". Y cuyo objetivo principal es permitir centrarse en el propio negocio.

Pero he aquí que el bajo costo de los nuevos equipos informáticos y su enorme capacidad de proceso, han abaratado este servicio externo en un mercado ya de por si inmaduro, acentuando todavía más el dilema de la empresa: *OUTSOURCING*: ¿Si o No?

Con respecto a su propia información, las empresas adoptan una de las siguientes dos posturas: o son muy celosas de todos los datos que manejan, o son muy abiertas y no les dan importancia. Tanto en un caso como en otro será muy importante medir con precisión el riesgo que se contrae en este sentido, adoptando el *OUTSOURCING*.

Es esencial efectuar una valoración comparativa objetiva, de por lo menos tres proveedores de procesamiento de la información. Y desde luego, antes hay que corroborar que el valor añadido por estos señores a la información saliente, merece el viaje. Hoy nada es tan fácil como producir enormes cantidades de datos... que luego nadie usa.

Esta valoración comparativa debe incluir aspectos de costes, precios y servicio. Y la experiencia demuestra que hay tres puntos clave a contemplar, en la valoración de la competencia de una empresa informática externa: a) Su comprensión de lo que es una empresa y sus objetivos. b) Su capacidad de permanencia en el mercado (grado de solvencia, clientela, etc.), y c), la política de seguridad que mantiene con respecto a la información que maneja.

Si en el punto "c)" descubrimos que el "*outsource*" -o empresa externa- protege la información con planes, procedimientos y normas, cuya validez y grado de implementación reanaliza y audita periódicamente, estaremos ante un candidato que no solamente nos ayudará a minimizar el riesgo de exceso de transparencia de nuestra organización, sino también a mejorar nuestros propios mecanismos de seguridad en la gestión de datos.