

CONSULTORÍA PARA REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO DE LA OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS TERCERIZADOS EN COLOMBIA

Contrato de Prestación de Servicios de Consultoría
No. 2015009 del 2015

Octubre de 2015

Características de la consultoría

Objeto: “... *identificar los factores desde el punto de vista jurídico, económico, técnico u otro si es pertinente, que permitan articular, coordinar y conectar la oferta de Los Servicios, tal y como se definen en los presentes Términos de Referencia, y la demanda de este tipo de servicios por parte del Estado colombiano.*

De la misma manera se pretende a través de esta consultoría, identificar soluciones innovadoras de carácter jurídico, técnico, económico u otro, para que las Entidades Estatales diseñen procesos de contratación de Los Servicios, con la información necesaria para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía y promoción de la competencia.”

Contratante: Bancóldex – Programa de Transformación Productiva

Contratista: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – CINTEL

Período de realización: Enero 26 a julio 26 de 2015

Entidades participantes: Colombia Compra Eficiente, Ministerio TIC, Confecámaras, Cámara de Comercio de Bogotá, Gremios, 115 entidades públicas del orden nacional y territorial.

Instrumentos de la investigación: Bases de datos contratación pública (suministrada por Colombia Compra Eficiente), de empresas privadas del sector de servicios tercerizados (suministradas por MinTIC y Confecámaras), estudios e informes del Programa de Transformación Productiva y empresas consultoras nacionales e internacionales, encuestas y entrevistas realizadas a entidades públicas y privadas así como gremios.

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

**ANÁLISIS DE
LA DEMANDA**

*2012 – 2014
115 Entidades
SECOP*

**ANÁLISIS DE
LA OFERTA**

*RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS*

**ESTUDIO DE MEJORES
PRÁCTICAS
INTERNACIONALES**

*Chile, Unión Europea, Reino
Unido*

**ANÁLISIS DEL SECTOR
ESTUDIO DEL MARCO
NORMATIVO
NACIONAL**

*Marco Jurídico, Normatividad,
Prácticas Contractuales,
Barreras Normativas*

RECOMENDACIONES

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE
LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE
LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES
PRÁCTICAS
INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino
Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR
ESTUDIO DEL MARCO
NORMATIVO
NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad,
Prácticas Contractuales,
Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Análisis del Sector

Principales Resultados



Los servicios tercerizados representan un sector interesante a desarrollar por su evolución y mayor demanda en el mundo

- ❑ La dinámica de la industria tiende a empezar por servicios de BPO y migra hacia la especialización de servicios por industria
- ❑ Los modelos de negocio han evolucionado hacia un cobro más integrado a generar servicios de valor agregado a las empresas
- ❑ Los servicios de BPO, ITO y KPO tienen una estructura de costos diferentes pero comparten algunos componentes
- ❑ El mercado de servicios tercerizados en el mundo es de \$643 billones de USD, donde Colombia representa el 2,42%
- ❑ El sector de servicios tercerizados en Colombia genera alrededor de 772.198 empleos, lo que representa un 3,2% del total
- ❑ Colombia es muy competitivo en costos de fuerza laboral, sin embargo le falta aumentar mano de obra calificada en ingenierías
- ❑ Colombia logró exportar \$692 millones de USD en el 2013 en servicios de BPO de los cuales Call Center representó el 40%
- ❑ La gran transformación en varias industrias en Colombia va a requerir servicios tercerizados para optimizar el uso de recursos

La dinámica de la industria tiende a empezar por servicios de BPO y migra hacia la especialización de servicios

Dinámica del Mercado de Servicios Tercerizados

1

Entrada a la Cadena de Valor

La manera más común para entrar en la cadena de valor de servicios tercerizados es mediante el establecimiento de operaciones de call center.

2

Mejora en BPO (Mejora Operacional)

Las empresas amplían sus servicios de BPO en el segmento, mejoran los centros de operaciones de llamada o la especialización en determinadas áreas como front-end, back-end, ventas, CRM, etc.

3

Amplio Espectro de Servicios

Las empresas ubicadas en los segmentos de ITO y KPO pueden optar por ofrecer una gama más amplia de actividades e incluir servicios de BPO o empiezan a adquirir pequeñas compañías de BPO y ofrecer este servicio. Se consolida el mercado.

4

Migrando de servicios de ITO a KPO

Las empresas de servicios de TI incluyen actividades de KPO en su portafolio y empiezan a ofrecer soluciones para problemas de negocio no resueltos.

5

Especialización por Industria

Las empresas que ofrecen algunos servicios de ITO, BPO, KPO para una amplia gama de industrias empiezan a especializarse y centrarse en sectores clave para el desarrollo de experiencia. Esto puede incluir servicios de alto y bajo valor agregado.

Fuente: *The Offshore Services Global Value Chain, 2011*

Los modelos de negocio han evolucionado hacia un cobro integrado para generar servicios de valor agregado a las empresas

Modelos de BPO

- 1 Mano de Obra**
El precio se fija de acuerdo al costo por hora por puesto de trabajo más un margen de ganancia
- 2 Transacciones**
El precio se fija de acuerdo un número de transacciones que se van a realizar
- 3 Resultados**
El precio se fija de acuerdo a los resultados o metas acordadas con el cliente

Modelos de KPO

- 1 Hora Laborada**
El costo por hora varía de acuerdo al nivel de dificultad del servicio y el nivel de estudios de la mano de obra

Modelos de ITO

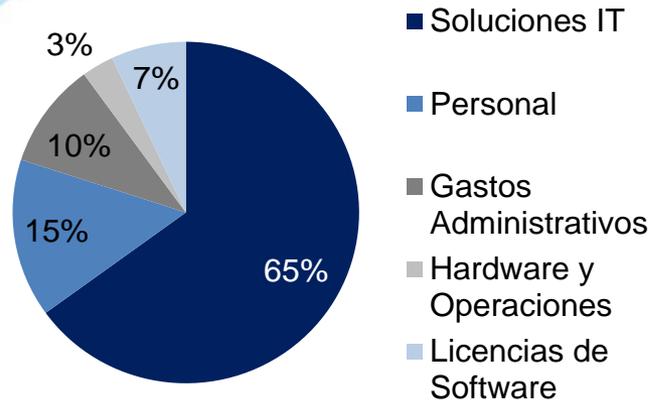
- 1 Ganancia Compartida**
El precio se fija de acuerdo al producto entregado
- 2 Incentivos**
El precio se fija como un bono por alcanzar ciertas metas en tiempos o resultados
- 3 Consumo**
El precio se fija de acuerdo a un costo que se asigna en función del uso
- 4 Riesgo Compartido**
Es una ganancia compartida con el cliente por el desarrollo de nuevos productos, soluciones y servicios

Fuente: Tata Consultancy Services, CIO Perspectives, KPMG

Los servicios de BPO, ITO y KPO tienen una estructura de costos diferente pero comparten algunos componentes

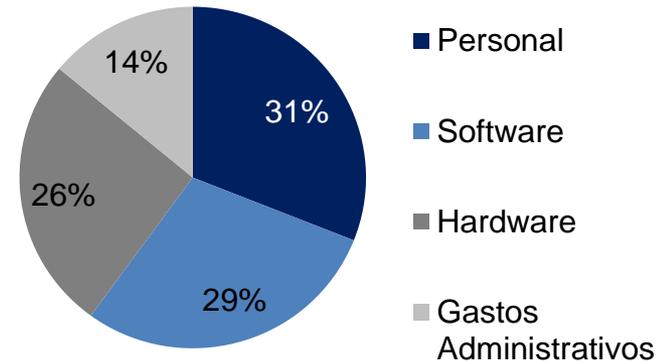
Estructura de Costos - BPO

Costo sobre el Total %



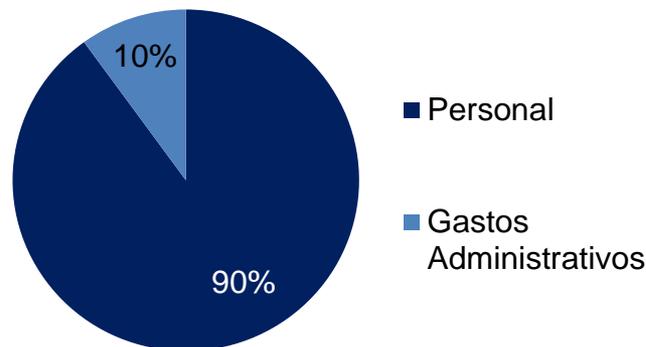
Estructura de Costos - ITO

Costo sobre el Total %



Estructura de Costos - KPO

Costo sobre el Total %



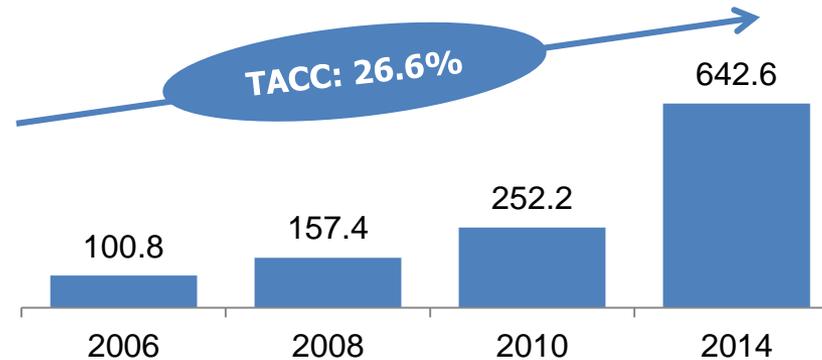
- El personal requerido para desarrollar los servicios de ITO y KPO tienen una gran incidencia sobre la estructura de costos
- El costo de las soluciones IT requeridas para prestar servicios de BPO como CRM, Contact Center, recursos humanos, etc. es el componente más importante en los costos

Fuente: TATA Consultancy Services, Coracall Whitepaper Series 2012, OMT-CO Operations Management Technology Consulting GmbH, KPMG, Análisis Cintel

El mercado de servicios tercerizados en el mundo es de \$643 billones de USD, donde Colombia representa el 2,42%

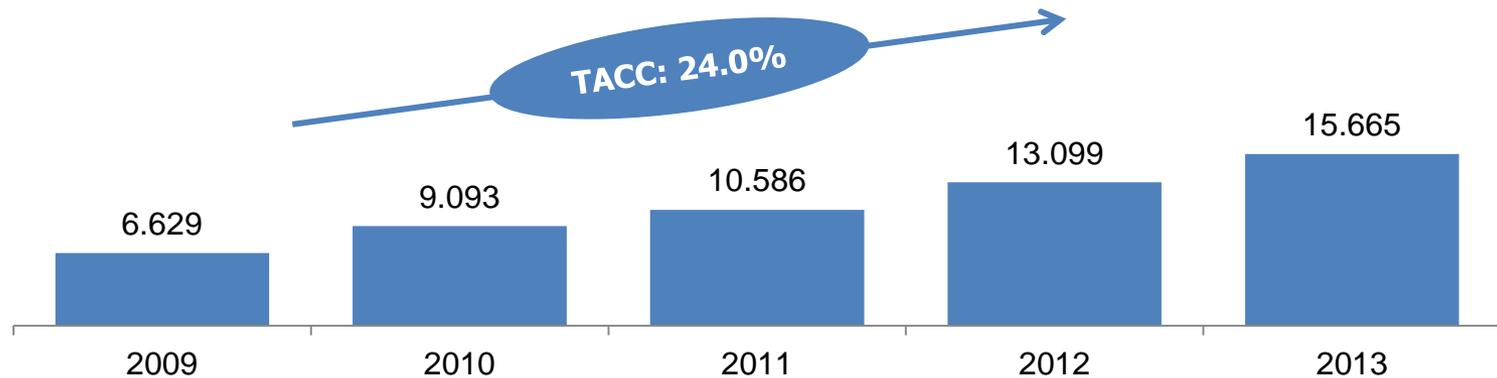
Evolución Mercado Global de Servicios Tercerizados

Billones de USD



Evolución Mercado de Servicios Tercerizados en Colombia

Millones de USD

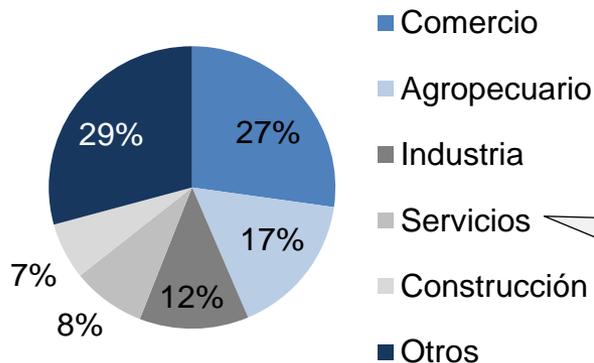


Fuente: SIREM

El sector de servicios tercerizados en Colombia genera alrededor de 772.198 empleos, lo que representa un 3,2% del total nacional

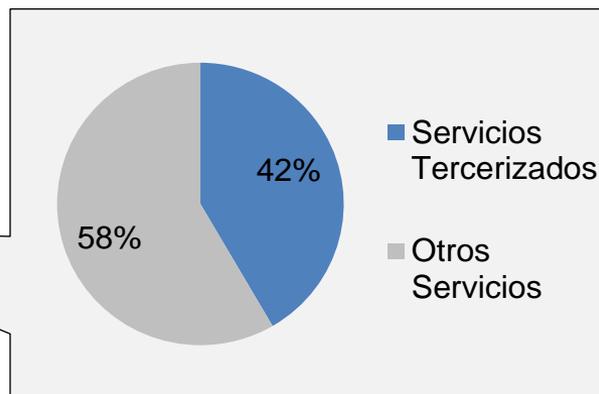
Empleo por Sector (2014)

Sobre el Total de la PEA %



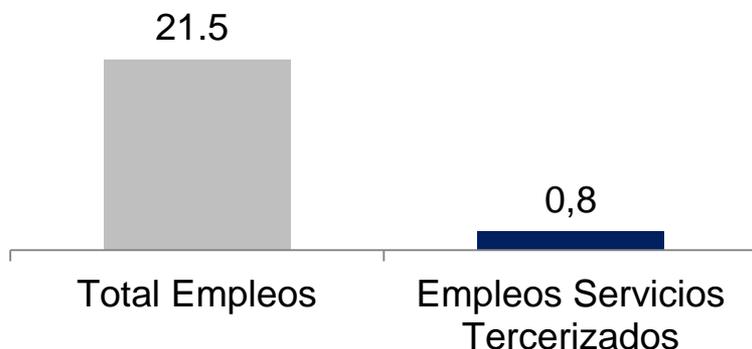
Empleo por Sector Servicios (2014)

Sobre el Total de los Empleos de Servicios



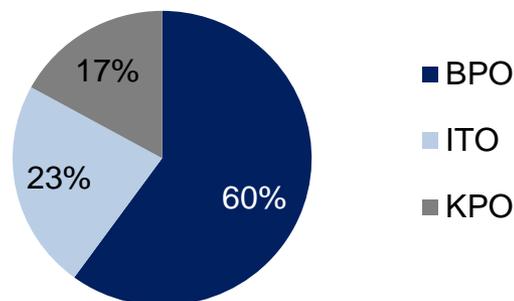
Número de Empleos en el País (2014)

Millones de Personas



Distribución de Empleo por Servicio (2014)

Sobre el Total de los Empleos de Servicios

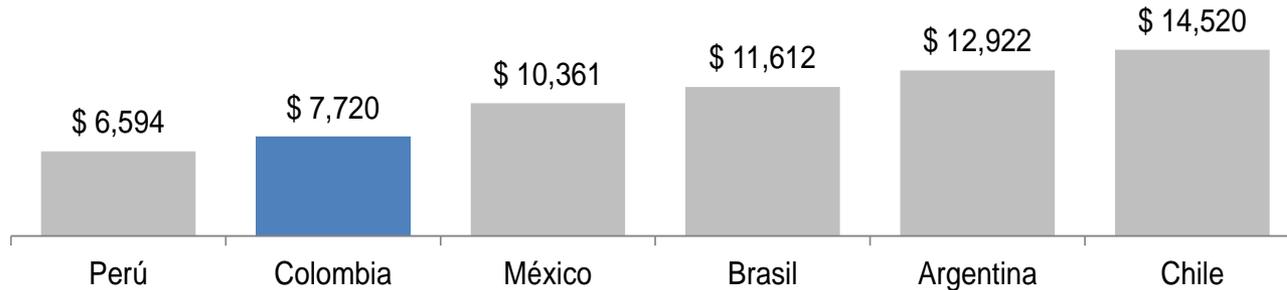


Fuente: DANE, Confecamaras

Colombia es muy competitivo en costos de fuerza laboral, sin embargo le falta aumentar mano de obra calificada en ingenierías

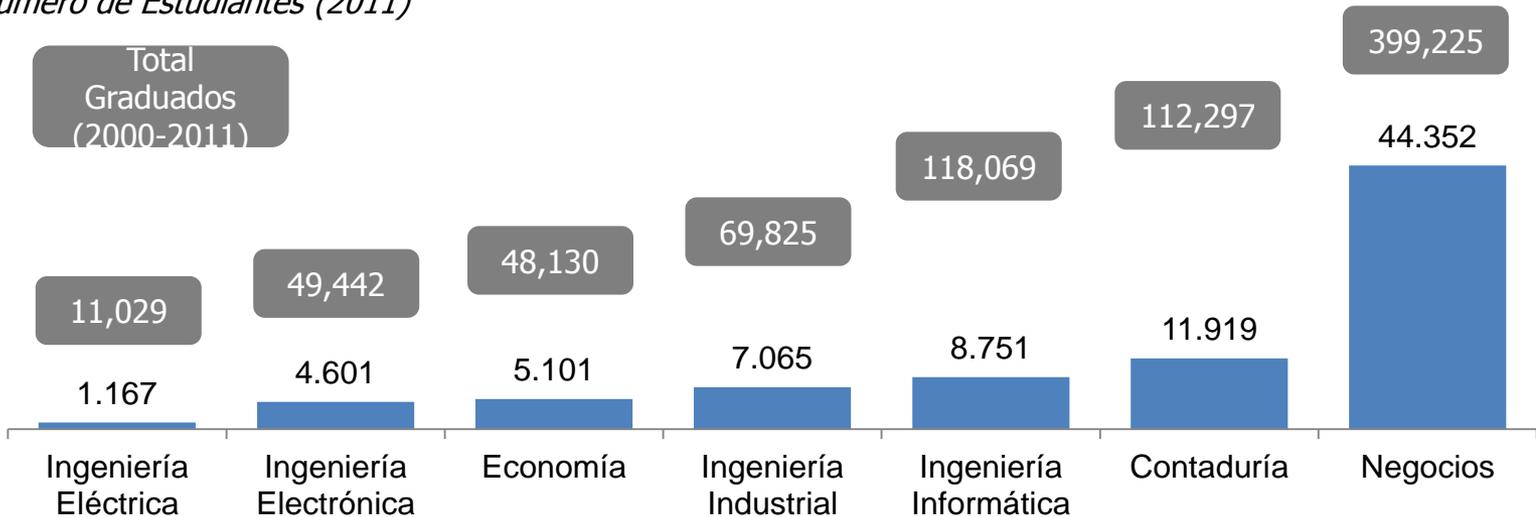
Evolución Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

Miles de Pesos / Mes



Número de Graduados en Áreas de Ingeniería y Administración

Número de Estudiantes (2011)

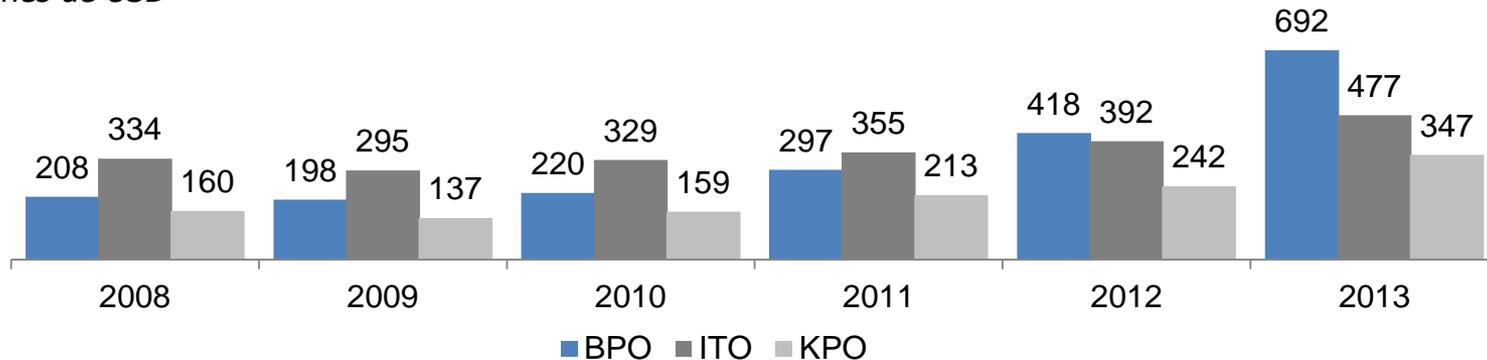


Fuente: Banco Mundial, Procolombia

Colombia logró exportar \$692 millones de USD en el 2013 en servicios de BPO de los cuales Call Center representó el 40%

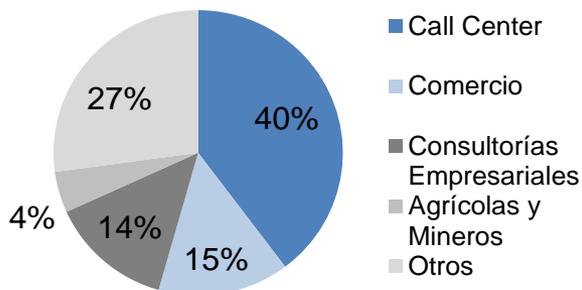
Exportaciones de Servicios Tercerizados

Millones de USD



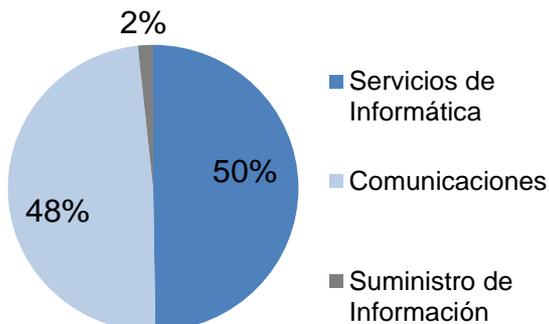
Principales Servicios BPO (2013)

Sobre el Total de Exportaciones %



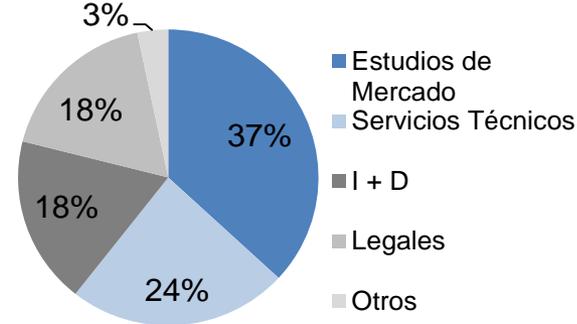
Principales Servicios ITO (2013)

Sobre el Total de Exportaciones %



Principales Servicios KPO (2013)

Sobre el Total de Exportaciones %



Fuente: DANE

La gran transformación en varias industrias en Colombia va a requerir servicios tercerizados para optimizar el uso de recursos

Sector Financiero



La bancarización genera oportunidades para la prestación de back-office y Call Center

Sector Comercial



Colombia al ser un hub aéreo y de distribución requiere servicios de IT y software a nivel regional

Sector Infraestructura



Para los nuevos proyectos se van a requerir servicios de contabilidad, finanzas y logística

Sector Salud



En el sector se necesitan servicios de seguimiento a pacientes y consolidación de información

Sector Petrolero



Estas empresas demandan cada vez más servicios relacionados con las telecomunicaciones móviles

Sector de Transporte



Las empresas de transporte urbano requieren servicios de TI y BPO para su expansión en la región

Fuente: Procolombia

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad, Prácticas Contractuales, Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Análisis de la Demanda

Principales Resultados



Introducción al Estudio de la Demanda

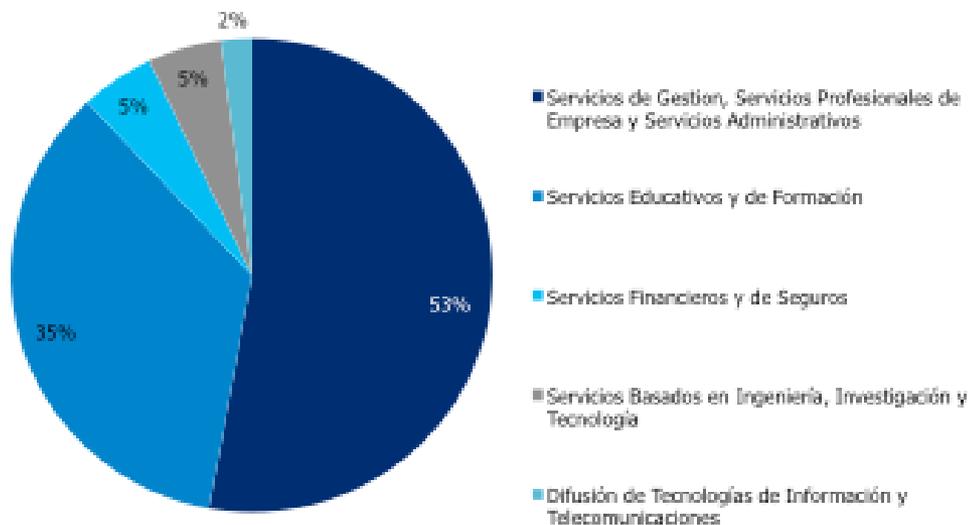
La demanda y contratación realizada por las entidades estatales tiene un carácter altamente relevante para el sector BPO, ITO Y KPO debido a los presupuestos y necesidades cada vez más especializadas.

Así como la oferta es amplia y de vanguardia para el país, las necesidades de estas entidades son cada día más específicas y puntuales. Adicionalmente la oferta de este tipo de servicios viene creciendo, situación que ha incentivado que las entidades sean cada vez más maduras y avancen en la identificación de sus procesos misionales para lograr cumplir de manera eficiente y con el impacto esperado, sus objetivos.

En este sentido, con el fin de conocer, fomentar y desarrollar el mercado de los servicios tercerizados en el estado, se realizó el análisis de las condiciones económicas, técnicas y regulatorias de la oferta contratada por las entidades públicas, junto con una recopilación de información usando fuentes primarias, a través de la investigación y revisión de los datos entregados por la Agencia Nacional de Contratación Pública (Colombia Compra Eficiente) y entrevistas a las entidades estatales seleccionadas para ello.

Según el análisis de la información del SECOP la mayor participación en la contratación estatal de servicios tercerizados en el último año se da en Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos con el 53%, seguido por los Servicios Educativos y de Formación con el 35%

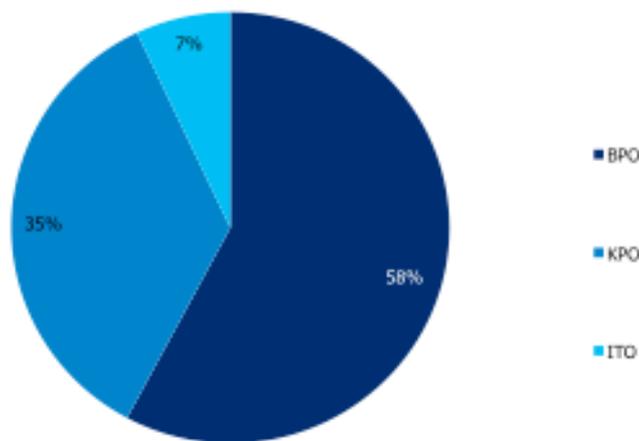
Distribución de la contratación de servicios por las entidades estatales en la vigencia 2014



Fuente: bases de datos de SECOP, vigencia 2014, Análisis CINTEL

Este mismo análisis permite identificar que el sector BPO es el de mayor contratación por parte de las entidades estatales en 2014 con el 58%, seguido por KPO con el 35% e ITO con el 7%. Sin embargo, son los de ITO, los servicios tercerizados que más demandan las Entidades

Distribución de la contratación de servicios BPO, ITO y KPO por parte de la entidades estatales en la vigencia 2014



Fuente: bases de datos de SECOP, vigencia 2014, Análisis CINTEL

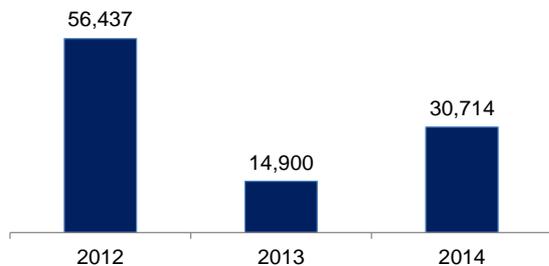
Se aplicó una entrevista sobre contratación de servicios tercerizados a 115 entidades estatales en forma detallada, de las cuales el 62 % son de orden nacional y el 38 % de orden territorial

Se analizaron entidades de los sectores :

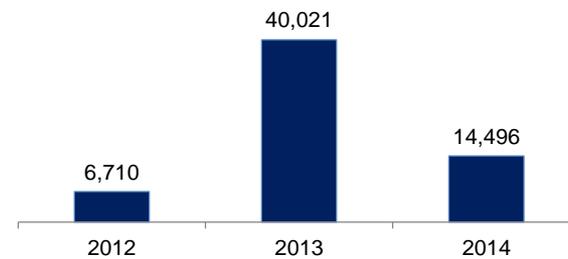
Minería y geología – Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas – Archivo General – Defensa – Fondos – Derechos de Autor – Gobernaciones – Alcaldías – Agrícola – Salud – Vías e Infraestructura – Transporte – Superintendencias – Unidades Administrativas – Educación – Ministerios – Institutos

En el orden nacional, el año 2013 presentó una contratación baja comparada con las otras dos vigencias, siendo la disminución del 2012 a 2013 de 73,6%, equivalente a 41,537 billones de pesos menos contratados por las Entidades de este orden. Por su parte, las Entidades del orden territorial contrataron los montos más altos en el 2013.

Contratación de servicios BPO, ITO y KPO por Entidades del orden nacional
Miles de millones de pesos



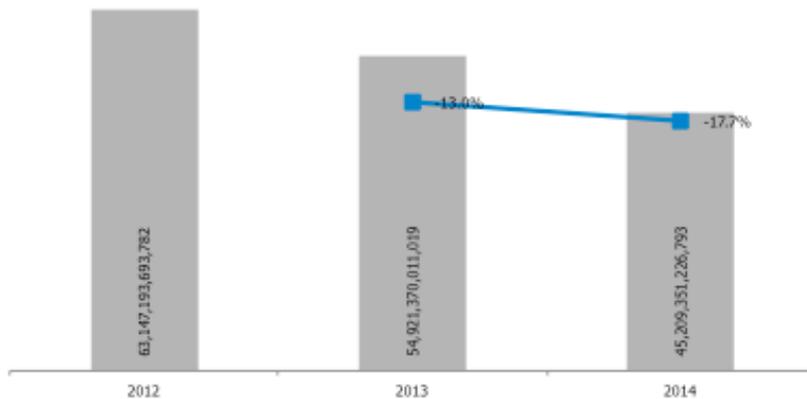
Contratación de servicios BPO, ITO y KPO por Entidades del orden territorial
Miles de millones de pesos



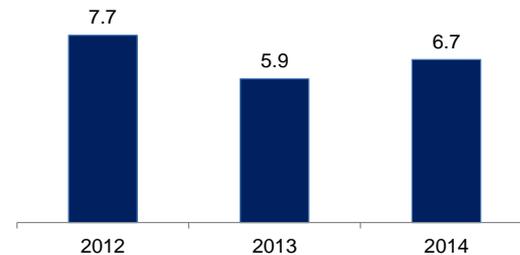
Fuente: bases de datos de SECOP, vigencias 2012-2013 y 2014, Análisis CINTEL

La evolución de los montos contratados por las entidades estatales en servicios BPO, ITO y KPO muestra que de 2012 a 2013 el valor bajó en un 13% y de 2013 a 2014 decreció en un 17,7%. De otra parte, el tiempo promedio de ejecución de estos contratos no supera los 8 meses

Contratación de servicios BPO, ITO y KPO vigencias 2012 a 2014
Pesos



Tiempo promedio de los contratos estatales de servicios BPO, ITO y KPO en las vigencias 2012 a 2014
Meses

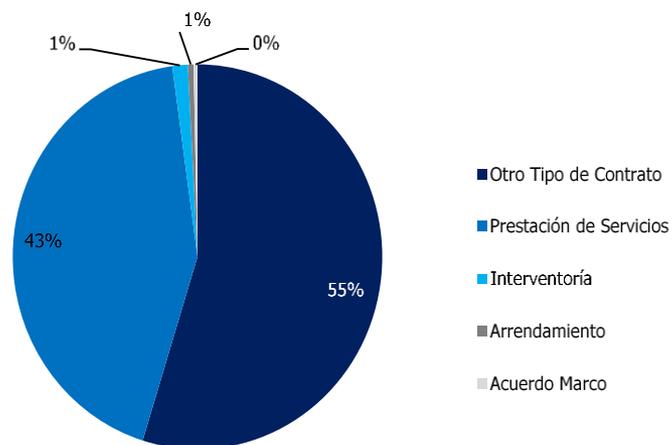


Fuente: bases de datos de SECOP, vigencias 2012-2013 y 2014, Análisis CINTEL

Los acuerdos marco son el mecanismo menos utilizado para contratar servicios, sin embargo, su uso ha sido creciente

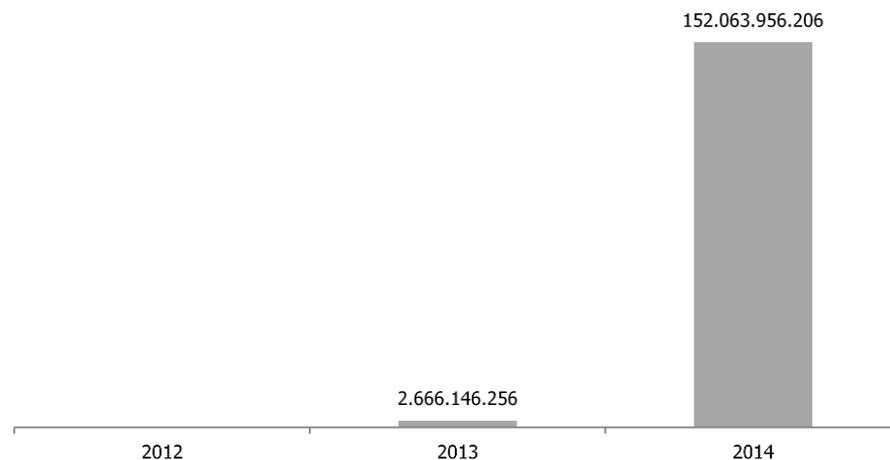
Contratación estatal de servicios BPO, ITO y KPO por tipo de contrato vigencia 2104

Porcentaje



Contratación estatal de servicios BPO, ITO y KPO por acuerdos marco vigencias 2012 a 2104

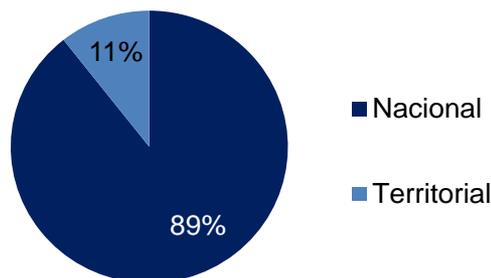
Pesos



Fuente: bases de datos de SECOP, vigencias 2012-2013 y 2014, Análisis CINTEL

La contratación de servicios BPO, KPO e ITO de las Entidades Estatales de Orden Nacional en el 2012 equivale al 89% del total de dicho período para estos servicios. En el 2013, esta misma contratación es del 27% y en 2014 es de 68%.

Distribución de la contratación de servicios BPO, ITO y KPO por parte de la entidades estatales en la vigencia 2012



Fuente: bases de datos de SECOP, vigencia 2012, Análisis CINTEL

Desde el punto de vista de la cantidad de contratos, si bien por presupuesto ejecutado es mayor la participación nacional en 2012, en número de contratos es menor. La tendencia es la misma en 2013 y 2014.

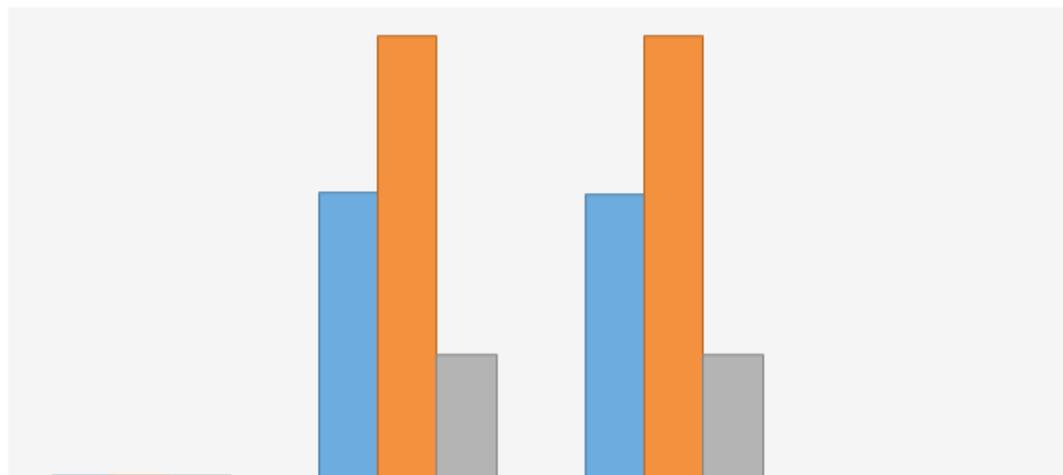
Condiciones y cifras de los servicios BPO, ITO y KPO de la muestra seleccionada de 345 procesos - 115 entidades analizadas por vigencia

- Las Entidades estatales en todas las vigencias soportan en su mayoría, sus procesos de contratación en las vigencias presupuestales del año fiscal que está corriendo, con porcentajes de 68% en el 2012 y 66% en el 2014. Un aumento se nota en el año 2013 donde ese porcentaje subió al 81%.
- Las Entidades estatales tienen una dinámica estándar en la forma de pago en términos generales durante las vigencias, el mayor porcentaje está en pagos normales, entendidos como pagos periódicos por un servicio contratado.
- En la vigencia 2012 la mayoría de procesos se ejecutaron en Bogotá con el 72%, las demás ciudades corresponden a valores de 3 y 4% en promedio.
- En la vigencia 2013 se conserva esa tendencia sin embargo hay una disminución en Bogotá en el 2014 y se incrementa sustancialmente procesos clasificados como de ejecución nacional por las entidades estatales.
- Se observa que el mayor porcentaje en las tres vigencias es por contratación directa, y una vez revisada la justificación y sus aplicaciones está enmarcada y da cumplimiento a las normas regulatorias actuales como Otras formas de contratación directa permitidas.

Comportamiento del suministro de los proveedores a particulares

Comportamiento de las ventas de las empresas a los particulares y al Estado
Cifras en Pesos

Ventas de las empresas al Estado y a los particulares

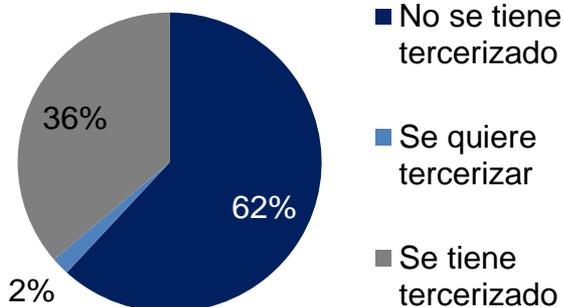


Fuente: bases de datos de SECOP, vigencias 2012-2013 y 2014, Sistema de Información y Reporte Empresarial – SIREM

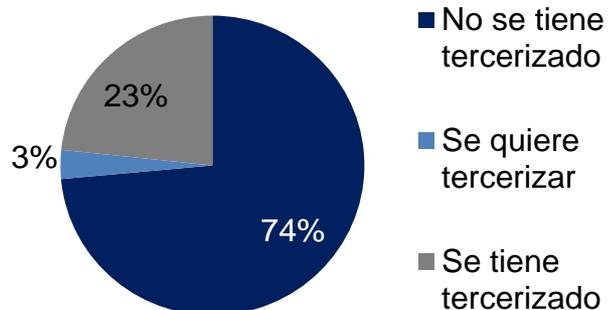
- Las Entidades estatales contratan en general, los mismos tipos de servicios tercerizados que los particulares quienes contratan los mismos servicios con similar calidad aunque difieren en los alcances y en que las frecuencias de contratación son menores.
- Se evidencia que del total de ventas los particulares son los que más participación tienen en ellas, y el Estado aunque tiene en general los mismos servicios tercerizados disponibles no están contratándolos en un porcentaje importante.

Las 10 entidades que concentran el 62% del presupuesto de contratación, no tienen tercerizado servicios de BPO, ITO ni KPO, sin embargo algunas manifiestan el deseo de hacerlo.

Voluntad Entidades con Mayor Presupuesto

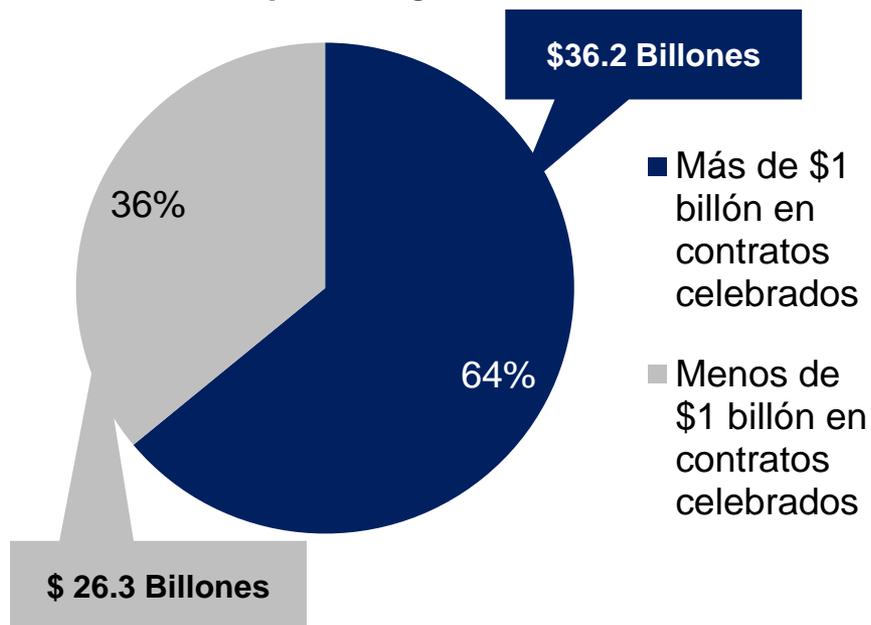


Voluntad Entidades con Menor Presupuesto



Distribución por Monto de Contratación

10 de las 115 Entidades representa el 64% del total contratado para la vigencia 2014



Fuente: Entrevistas realizadas a 115 Entidades, Análisis CINTEL

Análisis de la aplicación del instrumento de consulta

23% de entidades tercerizan servicios BPO

32% de entidades tercerizan servicios ITO

19% de entidades tercerizan servicios KPO

- El servicio BPO más tercerizado es el de logística
- El servicio ITO más tercerizado es el de software
- El servicio KPO más tercerizado es el de investigación y desarrollo

Las entidades **NO** tercerizan mayormente por

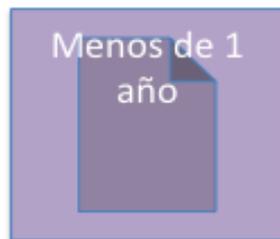
Desconocimiento

- *de la oferta existente*
- *de los instrumentos jurídicos disponibles para el uso de acuerdos marco*
- *De los procedimientos para tener Acceso a vigencias futuras*

Fuente: Análisis CINTEL

Análisis de la aplicación del instrumento de consulta

Los contratos de servicios tercerizados duran en promedio



- 😊 Mejora en la calidad de los servicios prestados
- 😊 Mejora en la calidad de los procesos

Fuente: Análisis CINTEL

Fortalecer los actuales, y generar nuevos mecanismos de demanda agregada con el fin de obtener mayores beneficios económicos

- **Revisión anual de los Acuerdos Marco de Precios vigentes:** determinar idoneidad, ampliar objeto.
- **Fomento de la efectividad de mecanismos de agregación de demanda existentes:** fortalecer y flexibilizar mecanismos para inclusión de nuevos servicios que permitan atender de forma integral la demanda de las entidades públicas:
 - **Caso1:** Instituto Nacional de Metrología expresa en la entrevista “haber presentado problemas con los acuerdos marco, ya que los ha obligado a realizar híbridos debido a que el alcance de los mismos no incluye todo lo que la entidad contrata siempre”
 - **Caso2:** Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural expresa en la entrevista “que los acuerdos marco no son los mas aptos porque obligan a crear mezclas y les aumenta el trabajo, el control y probablemente el costo”
 - **Caso3:** Ministerio de Educación Nacional expresa en la entrevista “que los acuerdos marco no son los que mas funcionan, por que obliga a crear híbridos de contratación, y adicionalmente en el tema de las cotizaciones no les sostienen precios, para entidades como ellos es muy complicado cualquier cambio en precio que afecte sus CDP. Por otro lado consideran que existen vacíos legales grandes”
 - **Caso4:** Superintendencia de Industria y Comercio expresa en la entrevista “que los acuerdos marco les han implicado mayores costos y concentración de proveedores”.

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad, Prácticas Contractuales, Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Análisis de la Oferta

Sector BPO, ITO y KPO
en Colombia

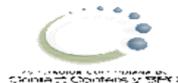


Marco metodológico para el análisis de la oferta

- Reuniones PTP
- Presentación del objetivo del proyecto a los principales gremios y entrevistas (Fuentes Primarias).



ANDI -Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – Cámara BPO ITO KPO.



ACDECC – Asociación Colombiana de Contact Center y BPO



CCCE – Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



COLCOB – Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza



FEDESOF - Federación Colombiana de la Industria de Software y TI



MINTIC – Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones



CCB - CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA



CONFECAMARAS – Red de Cámaras de Comercio

Fuente: CINTEL

Marco metodológico para el análisis de la oferta

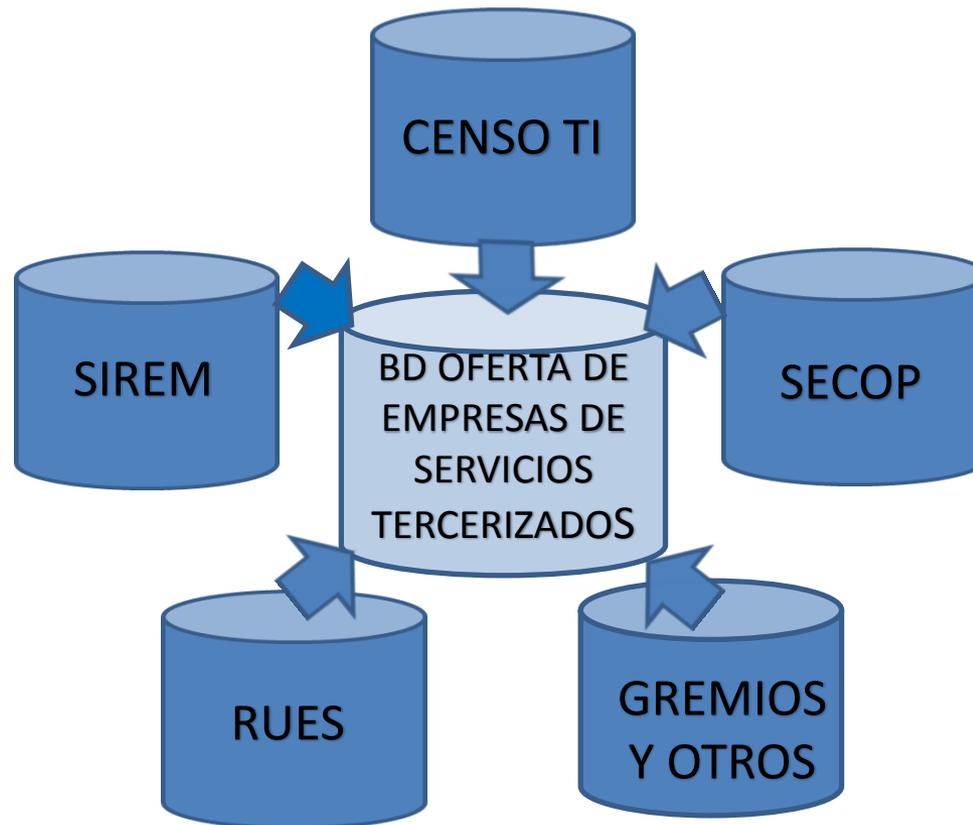
- Investigación de las Fuentes de Información
 - Fuentes Secundarias

NOMBRE DE BASE DE DATOS	DEFINICION DE SIGLA	ADMINISTRADOR DE LA BASE	LOGO
SIREM .	Sistema de Información y Reporte Empresarial	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	
RUES	Registro Único Empresarial y Social	CONFECAMARAS	
SECOP	Sistema Electrónico de Contratación Pública	AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	
Directorio Empresas de SW e ITC	Directorio de Empresas Activas de la Industria del Software y Servicios Asociados con TI	MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	

Fuente: CINTEL

Marco metodológico para el análisis de la oferta

- Recopilación de la Información, normalización y tratamiento estadístico de los datos



Fuente: CINTEL

Tabla CIIU V4 - Subsectores

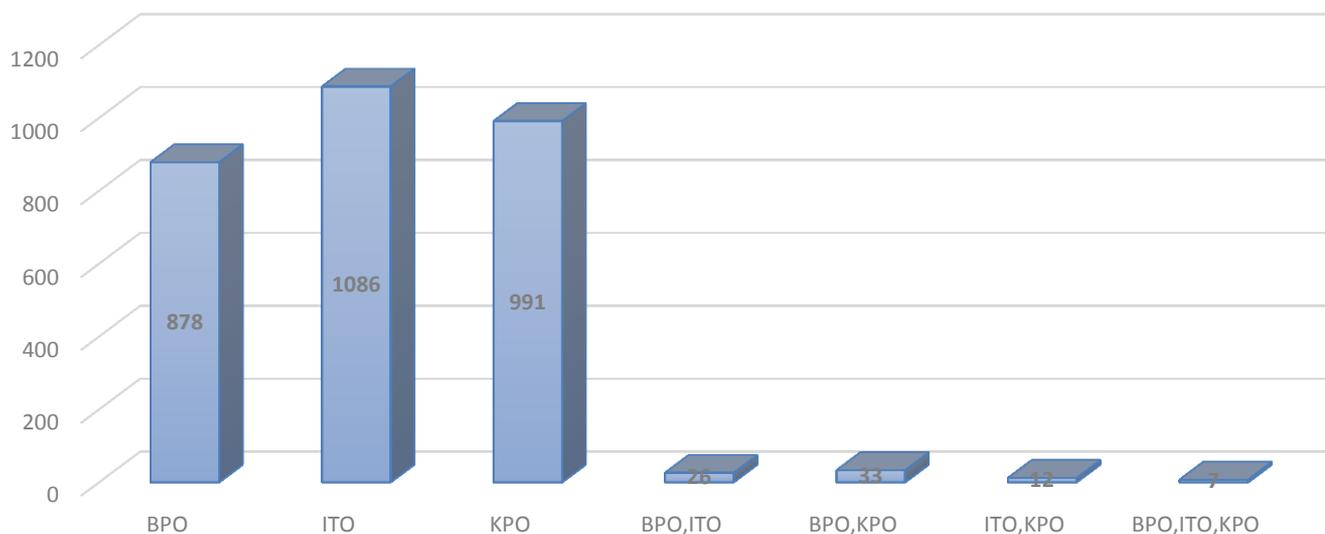
SUBSECTOR	SECTOR	CODIGOS CIIU V4	DESCRIPCION
BPO	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES	6920, 7010, 7020, 7490, 8211, 8219, 8220, 8291, 8299	Actividades de contabilidad, auditoria financiera, asesoría tributaria, administración empresarial, gestión, servicios administrativos, call centers, cobranzas y otros servicios de apoyo
	ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA	5820, 6201, 6202, 6209, 6311, 6312, 6399, 9511	Actividades de Informática, administración de instalaciones informáticas, desarrollo de sistemas informáticos, edición de programas, portales web, tecnologías de información, procesamiento de datos y alojamiento, desarrollo de sistemas.
ITO	TELEFONÍA Y REDES	6110, 6120, 6130, 6190	Actividades de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas
	EDUCACION	5819, 8523, 8551, 8559	Actividades de edición, educacion formación academica no formal, educacion técnica
KPO	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES	6910, 7110, 7120, 7210, 7220, 7320	Actividades jurídicas, estudios de mercado, arquitectura, ingeniería, investigaciones y desarrollo experimental.

Fuente: CINTEL basado en CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME DE TODAS LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS
Revisión 4 adaptada para Colombia CIIU Rev. 4 A.C.

La mayor actividad relacionada con contratación estatal de servicios tercerizados corresponde a servicios de ITO

SUBSECTOR	BPO	ITO	KPO	BPO,ITO	BPO,KPO	ITO,KPO	BPO,ITO,KPO	TOTALES
NUMERO DE CONTRATOS CON EL ESTADO	2.110	4.599	2.479	329	92	28	26	9.663
EMPRESAS POR SUBSECTOR	878	1.086	991	26	33	12	7	3.033
VALOR TOTAL CONTRATOS EN MILLONE	738.129	1.250.111	889.628	97.610	108.063	5.133	9.758	3.098.432
VALOR PROMEDIO POR CONTRATO	350	272	359	297	1.175	183	375	321

N° DE EMPRESAS DE SERVICIOS X SUBSECTOR CONTRATISTAS DEL ESTADO



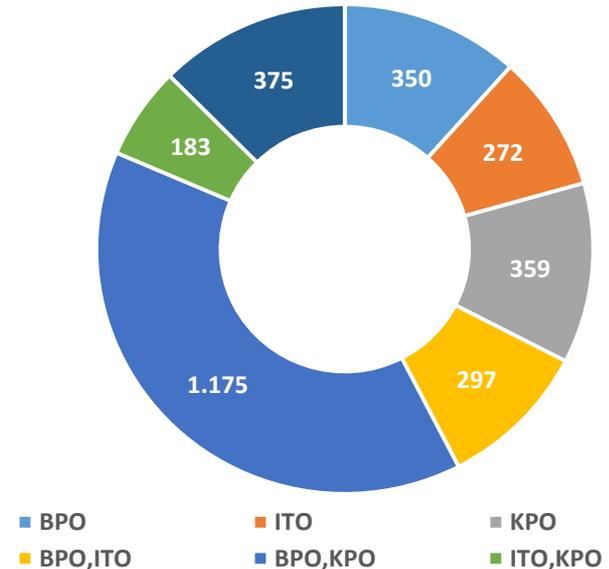
Fuente: CINTEL basados en datos de SECOP, SIREM y RUES

Los contratos estatales de servicios tercerizados que mayor valor tienen en promedio, son los de BPO y KPO combinados

SUBSECTOR	BPO	ITO	KPO	BPO,ITO	BPO,KPO	ITO,KPO	BPO,ITO,KPO	TOTALES
NUMERO DE CONTRATOS CON EL ESTADO	2.110	4.599	2.479	329	92	28	26	9.663
EMPRESAS POR SUBSECTOR	878	1.086	991	26	33	12	7	3.033
VALOR TOTAL CONTRATOS EN MILLONES	738.129	1.250.111	889.628	97.610	108.063	5.133	9.758	3.098.432
VALOR PROMEDIO POR CONTRATO	350	272	359	297	1.175	183	375	321



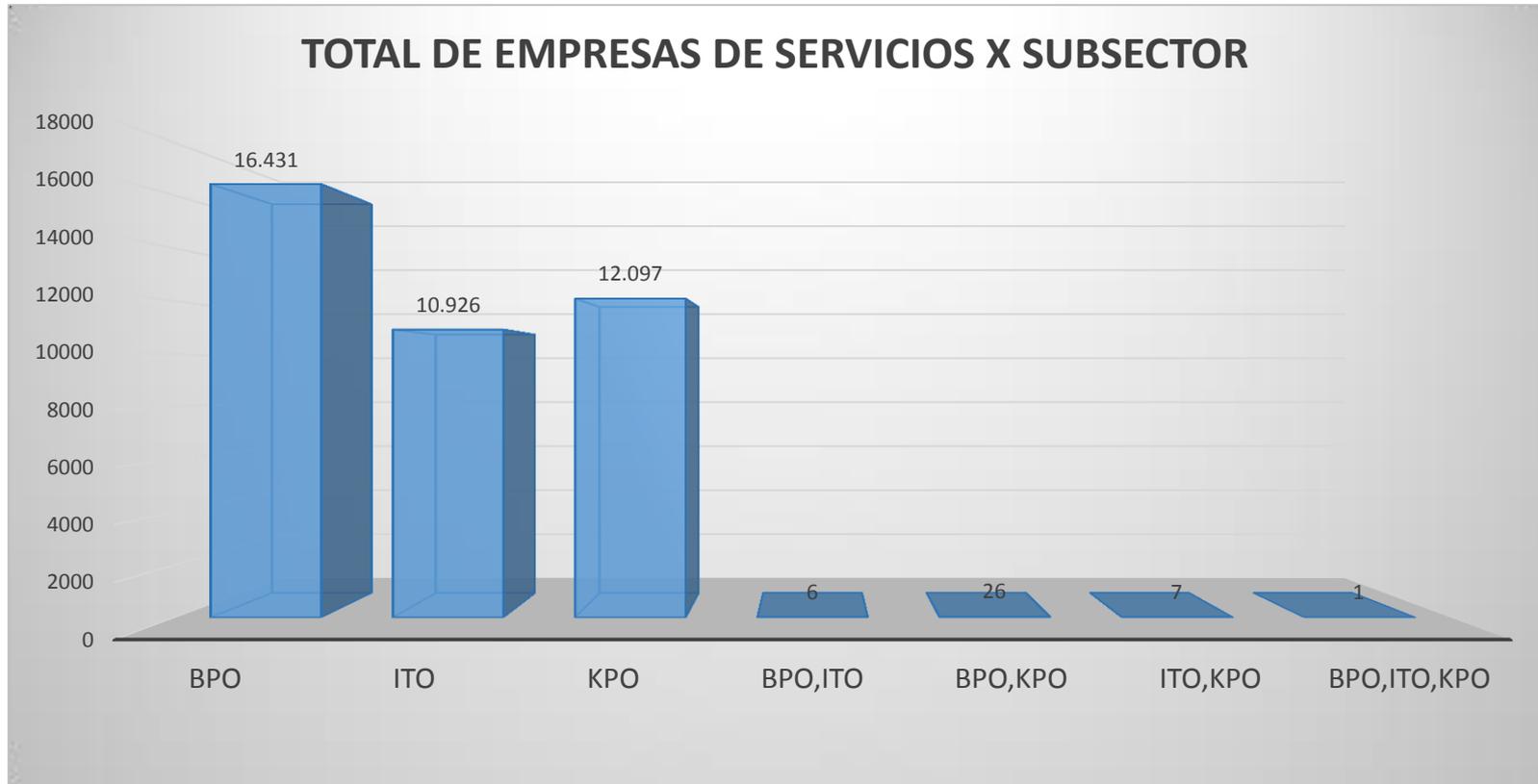
PROMEDIO POR CONTRATO EN MILLONES X SUBSECTOR



Fuente: CINTEL basados en datos de SECOP, SIREM y RUES

La mayor cantidad de empresas de los servicios estudiados, prestan servicios de BPO, seguidas por KPO y por último ITO

- Total de Empresas de Servicios Tercerizados

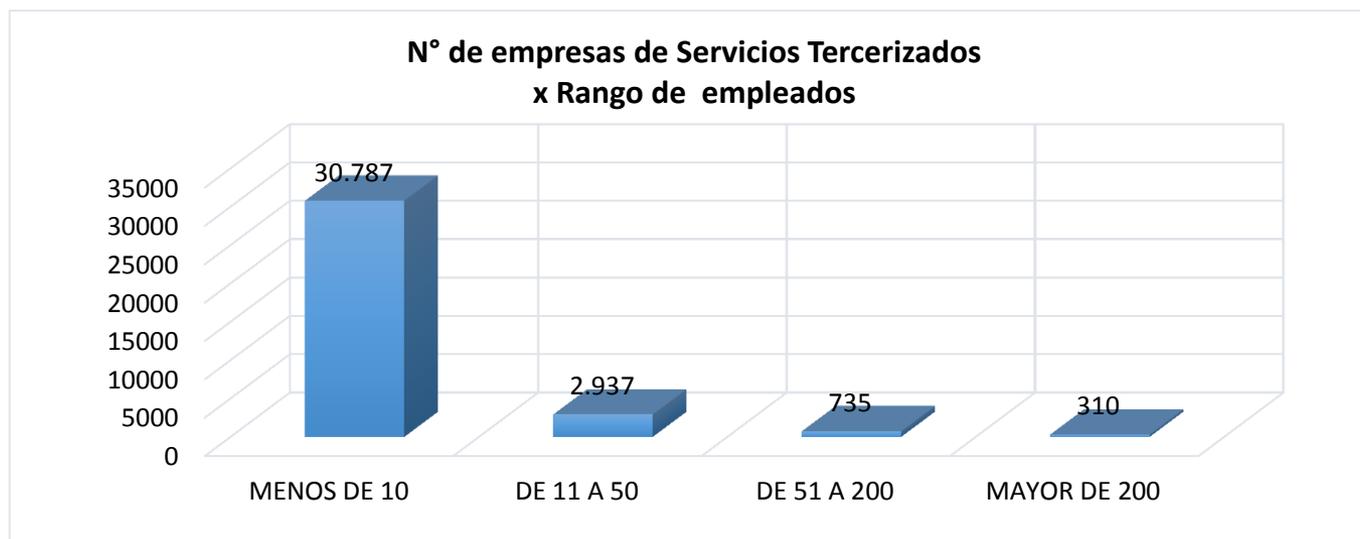


Fuente: CINTEL basado en las bases de SIREM y RUES de CONFECAMARAS

La mayor cantidad de empresas de servicios tercerizados BPO, ITO y KPO son Micro y Pequeñas empresas

□ Tamaño empresarial

RANGOS DE N° EMPLEADOS	SUBSECTOR							TOTAL
	BPO	ITO	KPO	BPO,ITO	BPO,KPO	ITO,KPO	BPO,ITO,KPO	
NO REGISTRADO	1.882	1.367	1.473	0	3	0	0	4.725
MENOS DE 10	13.313	8.270	9.187	2	12	3	0	30.787
DE 11 A 50	885	928	1.114	1	5	3	1	2.937
DE 51 A 200	236	242	249	1	6	1	0	735
MAYOR DE 200	115	119	74	2	0	0	0	310
TOTALES	16.431	10.926	12.097	6	26	7	1	39.494

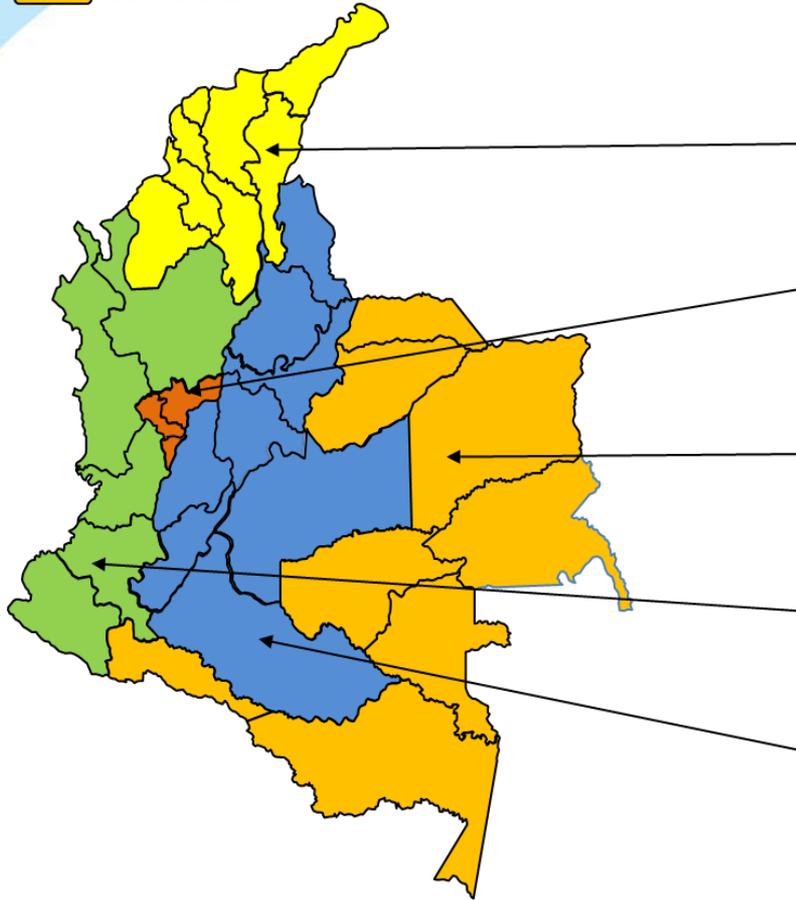


Fuente: CINTEL basado en las bases de SIREM y RUES de CONFECAMARAS

La ubicación de las empresas de servicios tercerizados en Colombia está concentrada en las grandes ciudades

- Distribución de las Empresas de servicios tercerizados por regiones

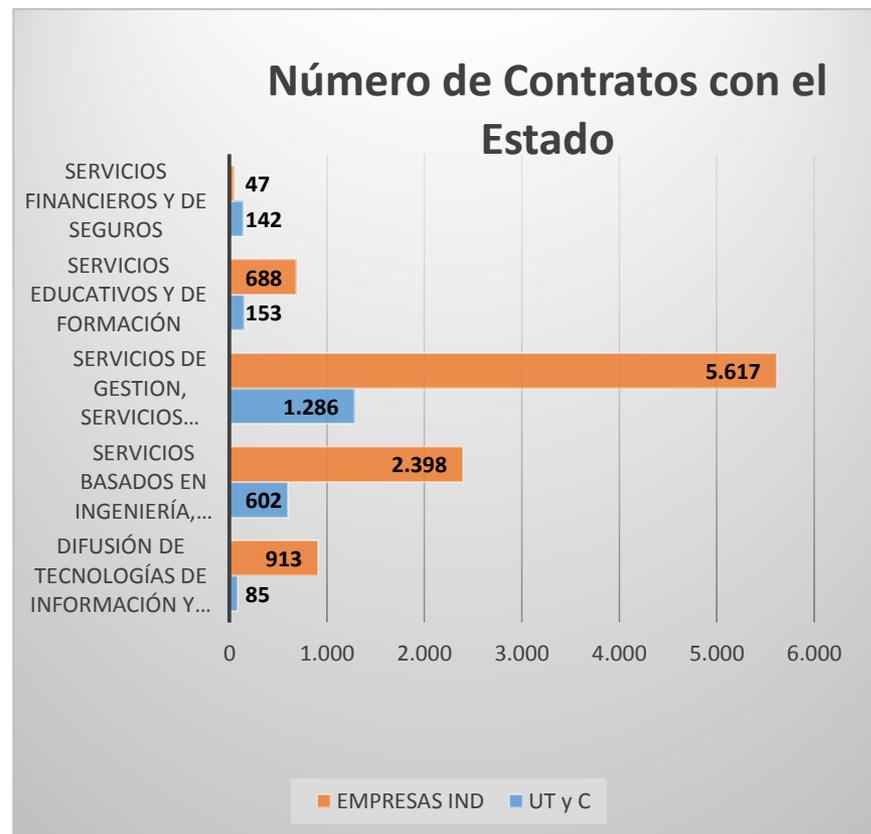
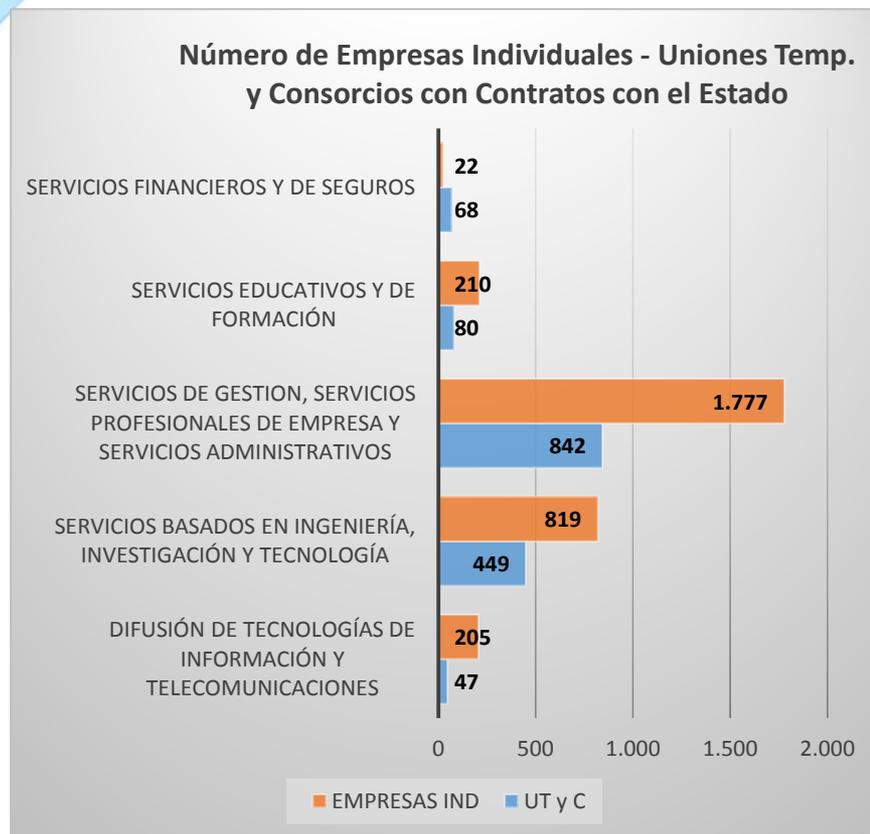
 San Andres



REGION	DEPARTAMENTO	POBLACION PROYECTADA 2015	% DE EMPRESAS POR POBLACION	% DEL TOTAL	TOTAL DE EMPRESAS
BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	7.878.783	0,29%	58,31%	23029
COSTA	ATLANTICO	2.460.863	0,07%	4,19%	1656
COSTA	BOLIVAR	2.097.161	0,03%	1,62%	640
COSTA	CESAR	1.028.890	0,03%	0,91%	359
COSTA	MAGDALENA	1.259.822	0,02%	0,59%	232
COSTA	LA GUAJIRA	957.797	0,02%	0,49%	193
COSTA	CORDOBA	1.709.644	0,01%	0,46%	182
COSTA	SUCRE	851.515	0,01%	0,21%	83
EJE CAFETERO	CALDAS	987.991	0,04%	1,12%	444
EJE CAFETERO	RISARALDA	951.953	0,04%	0,94%	371
EJE CAFETERO	QUINDIO	565.310	0,03%	0,47%	187
NUEVOS DEPARTAMENTOS	CASANARE	356.479	0,09%	0,85%	335
NUEVOS DEPARTAMENTOS	CAQUETA	477.642	0,02%	0,28%	109
NUEVOS DEPARTAMENTOS	ARAUCA	262.315	0,03%	0,18%	72
NUEVOS DEPARTAMENTOS	SAN ANDRES	76.442	0,09%	0,16%	65
NUEVOS DEPARTAMENTOS	PUTUMAYO	345.204	0,01%	0,08%	31
NUEVOS DEPARTAMENTOS	GUAVIARE	111.060	0,01%	0,04%	16
NUEVOS DEPARTAMENTOS	VICHADA	71.974	0,01%	0,02%	8
NUEVOS DEPARTAMENTOS	AMAZONAS	76.243	0,01%	0,02%	7
NUEVOS DEPARTAMENTOS	VAUPES	43.665	0,01%	0,01%	5
NUEVOS DEPARTAMENTOS	GUAINIÁ	41.482	0,01%	0,01%	3
OCIDENTE	ANTIOQUIA	6.456.299	0,06%	9,63%	3805
OCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	4.613.684	0,07%	7,94%	3137
OCIDENTE	NARIÑO	1.744.228	0,01%	0,48%	191
OCIDENTE	CAUCA	1.379.169	0,01%	0,18%	72
OCIDENTE	CHOCO	500.093	0,01%	0,18%	72
ORIENTE	SANTANDER	2.061.079	0,11%	5,53%	2183
ORIENTE	META	961.334	0,05%	1,31%	517
ORIENTE	NORTE DE SANTANDER	1.355.787	0,03%	1,11%	440
ORIENTE	HUILA	1.154.777	0,03%	0,96%	378
ORIENTE	BOYACA	1.276.407	0,02%	0,74%	294
ORIENTE	TOLIMA	1.408.272	0,01%	0,51%	201
ORIENTE	CUNDINAMARCA	2.680.041	0,01%	0,45%	177
TOTALES		48.203.405	0,08%	100%	39494

Fuente: CINTEL basado en SIREM, RUES – CONFECAMARAS y DANE

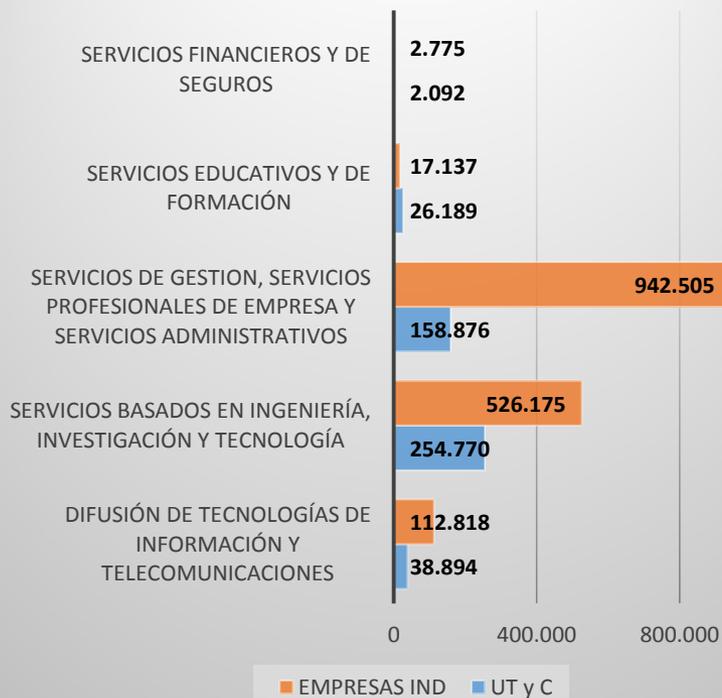
El mayor número de contratos estatales de servicios tercerizados son con empresas individuales y corresponden a **SERVICIOS DE GESTION, SERVICIOS PROFESIONALES Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



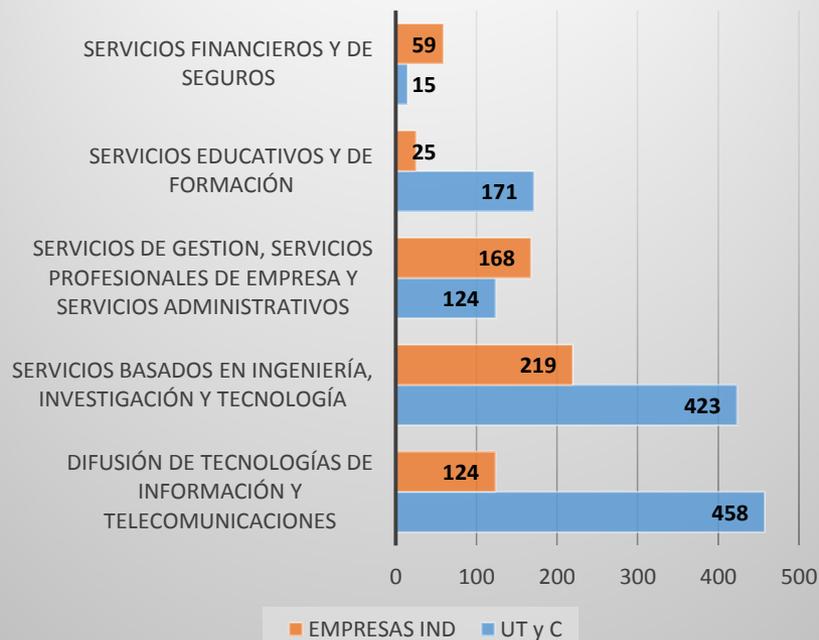
Fuente: CINTEL basado en Base de Datos SECOP

El mayor valor promedio de contrato con el Estado es de Consorcios o Uniones Temporales y corresponde a SERVICIOS BÁSICOS EN INGENIERÍA, INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA y servicios de DIFUSION DE TIC

Valor Total de los Contratos



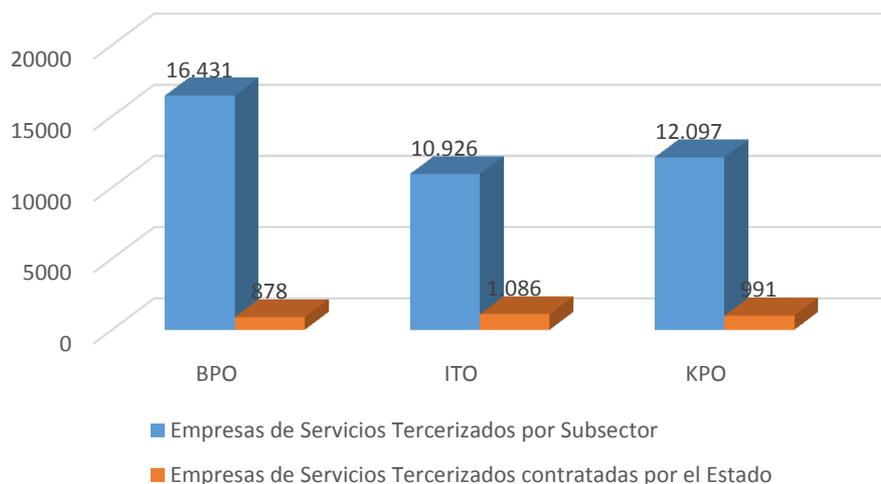
Valor Promedio de los Contratos por Tipo de Servicio



Fuente: CINTEL basado en Base de Datos SECOP

El porcentaje de empresas de servicios tercerizados que han sido contratistas del Estado es bajo

Relación de empresas contratadas por el Estado y la Oferta



De acuerdo con la percepción de los Gremios existe una necesidad de ambas partes compradores – Entidades Estatales y vendedores - Proveedores de Servicios Tercerizados de tener un mayor contacto y conocimiento del sector y de sus beneficios.

DESCRIPCIÓN	BPO	ITO	KPO
Porcentaje de empresas contratadas por el Estado	5%	10%	8%

Fuente: CINTEL basados en datos de SECOP, SIREM y RUES.

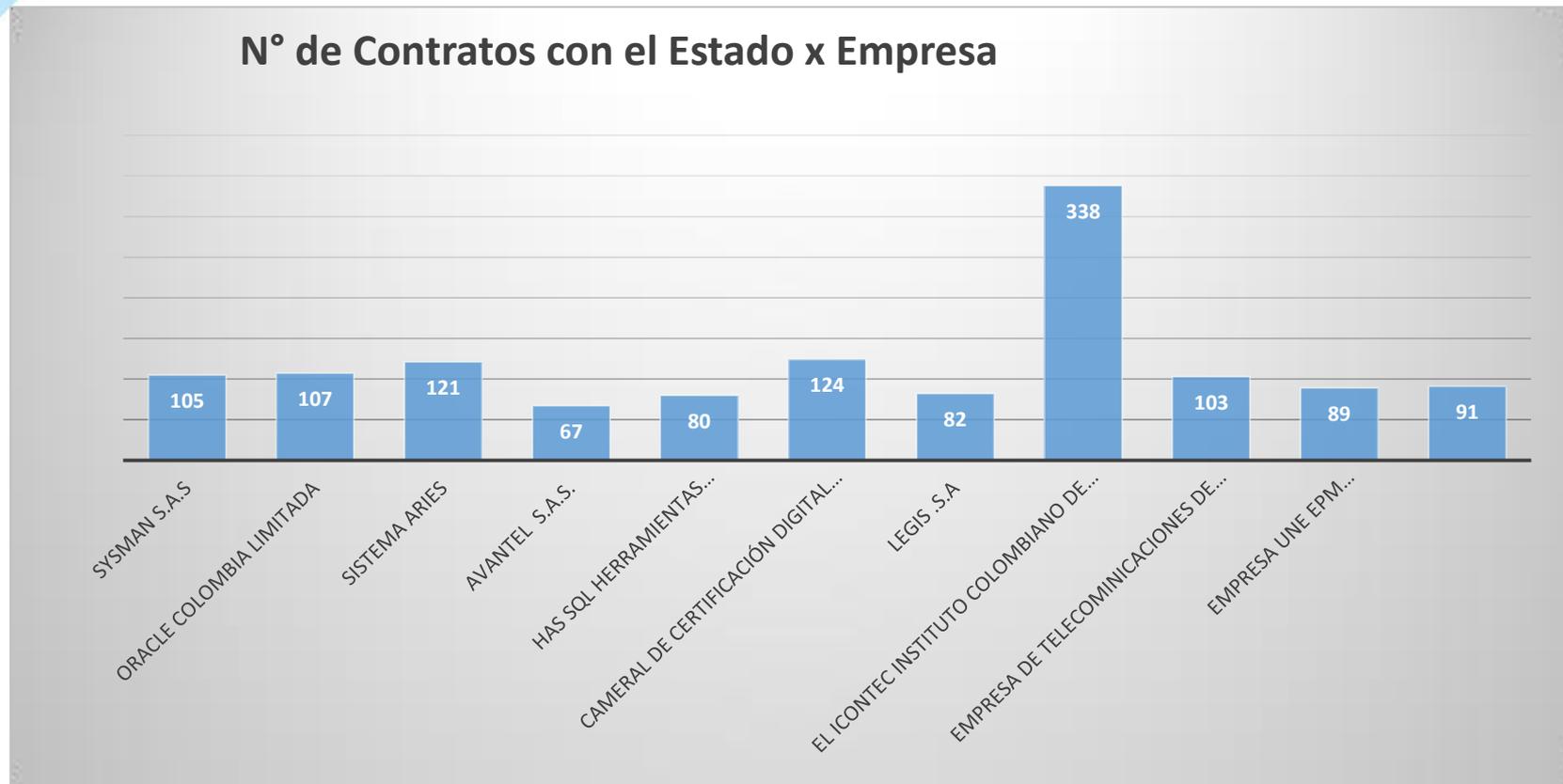
Ecopetrol, La Policía Nacional y la ETB son las mayores contratantes estatales de servicios de BPO, ITO y KPO

<u>Nombre de la Entidad del Estado</u>	<u>N° de Contratos</u>
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	57
DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL	44
ECOPETROL – EMPRESA COLOMBIANA DE PETROLEOS	86

Fuente: CINTEL basados en datos de SECOP

Los más frecuentes contratistas del Estado de servicios tercerizados corresponden en su mayoría al subsector ITO

- Empresas con el mayor número de contratos con el Estado



Fuente: CINTEL basados en datos de SECOP

Las certificaciones en el sector ITO las ostentan los empleados más que las empresas

- Empresas certificadas y empresas con personal certificado del subsector ITO

Certificación de Empresa subsector ITO			Certificación Empleados en Empresas ITO		
CERTIF ITO	OTRAS CERTIF	TOTAL	CERTIF ITO	OTRAS CERTIF	TOTAL
167	190	357	1.279	113	1.392

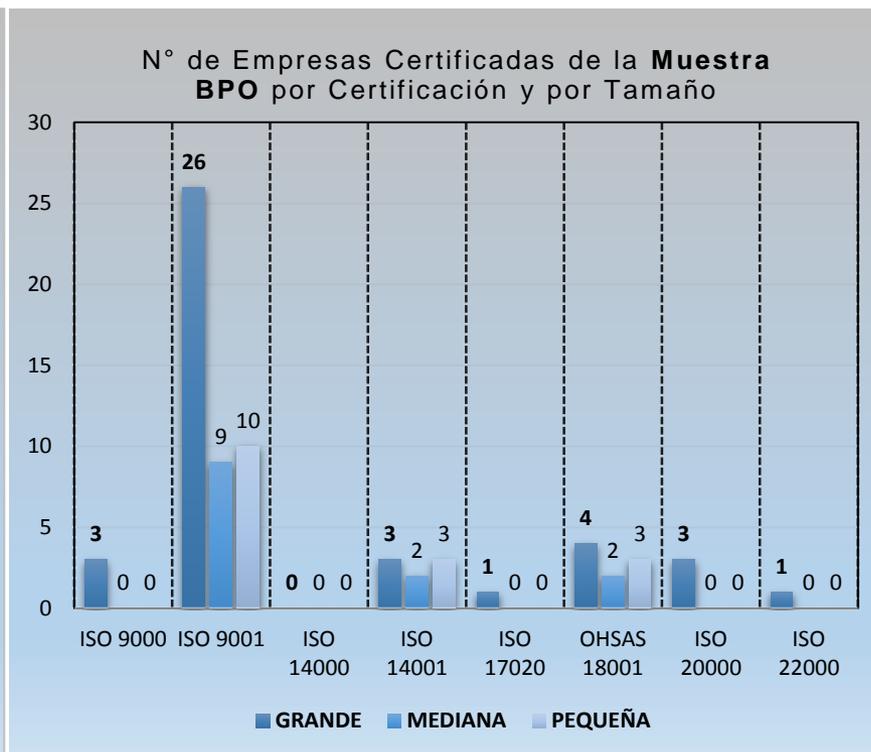
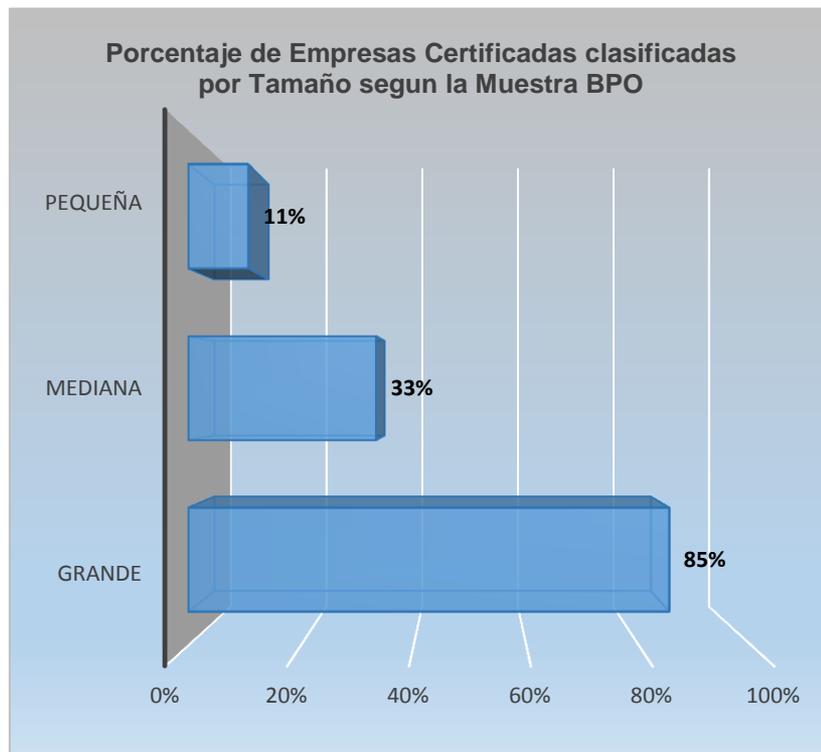
Fuente: CINTEL basado en Base de Datos MINTIC

RANGO DE EMPLEADOS	Nº DE EMPRESAS	RANGO DE EMPLEADOS	Nº DE EMPRESAS
Menos de 10	126	Menos de 10	923
Entre 11 y 50	145	Entre 11 y 50	358
Entre 51 y 20	51	Entre 51 y 20	74
Mas de 200	35	Mas de 200	37
TOTAL	357	TOTAL	1.392

Fuente: CINTEL basado en Base de Datos MINTIC

El mayor porcentaje de empresas BPO certificadas corresponde a grandes empresas

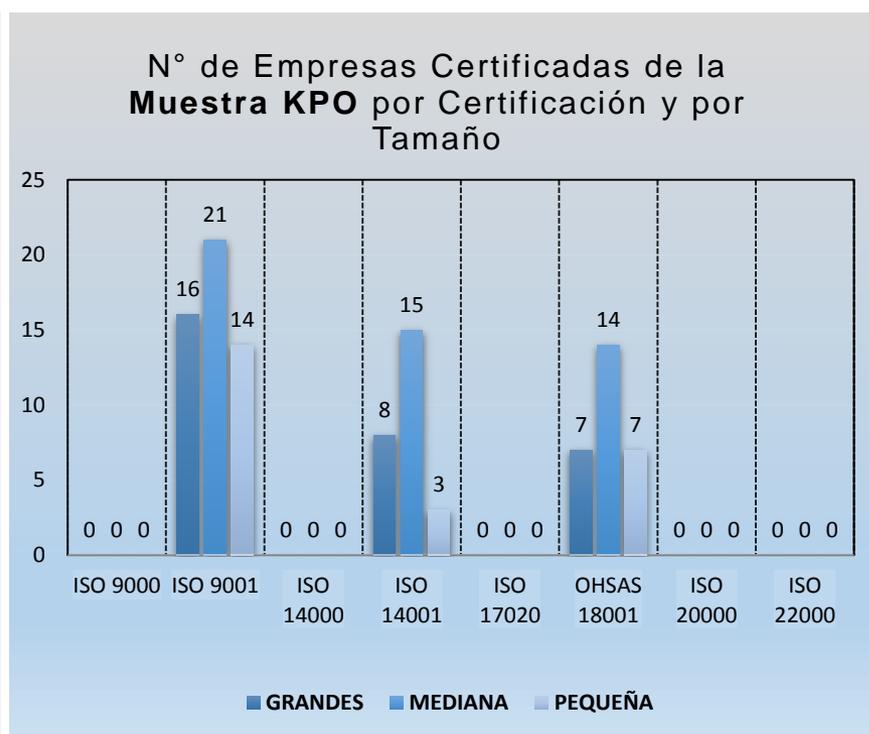
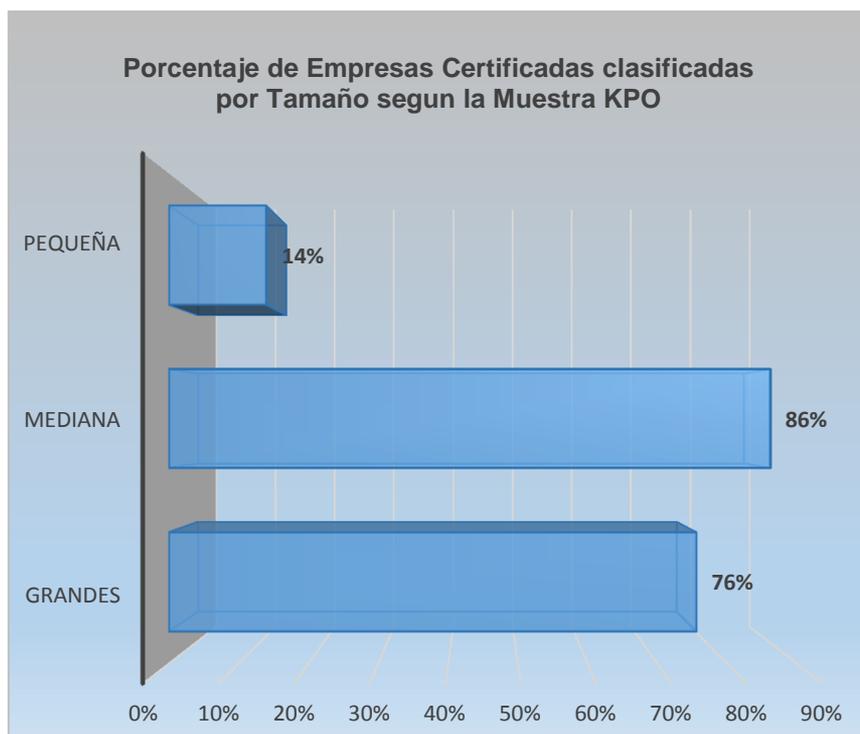
- Muestra de las Empresas certificadas del subsector BPO de acuerdo al Tipo de Empresa por Tamaño de acuerdo a los Ingresos Operacionales



Fuente: CINTEL basado en Base de Datos SIREM y RUES de CONFECAMARAS

El mayor porcentaje de empresas KPO certificadas son medianas

- Análisis del perfil de las Empresas certificadas del subsector KPO de acuerdo con el Tamaño y Tipo de Certificación



Fuente: CINTEL basado en Base de Datos SIREM y RUES de CONFECAMARAS

Resumen de Barreras Comunes percibidas por los Gremios entrevistados

- Existe desconocimiento de las ventajas de la prestación de servicios tercerizados.
- Los códigos CIU definidos actualmente, no enmarcan totalmente los servicios tercerizados caracterizados, como es el caso de los servicios de Cloud Computing ITO y los servicios Telemedicina de KPO.
- Los tiempos de ejecución de los contratos con el Estado son cortos, en promedio menos de 6 meses, debido a las vigencias presupuestales.
- Los Términos de Referencia y Requisitos habilitantes exigidos en la mayoría de las licitaciones del Estado limitan y descartan a las pequeñas y medianas empresas.
- Las multas que se definen en los contratos no están acorde con los servicios que se prestan.
- En los procesos licitatorios del Estado, la mayoría de los Riesgos del proceso se trasladan al contratista.

Fuente: CINTEL basado en las entrevistas con los gremios

Resumen de Barreras Comunes percibidas por los Gremios entrevistados

- Los perfiles exigidos en muchas de las licitaciones del Estado, no están acordes con el servicio contratado.
- En algunas licitaciones de entidades estatales el porcentaje de calificación de la oferta económica es alto en comparación con el de la oferta técnica.
- Existe desconocimiento del uso de las tecnologías por parte de funcionarios de algunas entidades del Estado.

Fuente: CINTEL basado en las entrevistas con los gremios

Resumen de las Recomendaciones suministradas por los Gremios entrevistados

- Las bases de datos de las empresas de servicios tercerizados deben ser compartidas y actualizadas
- Se requiere ampliación, unificación y claridad en la clasificación de los servicios en los códigos CIIU - Código de Clasificación Industrial Internacional Uniforme con la caracterización.
- Se debe priorizar el bilingüismo en la educación.
- Se requiere el desarrollo de planes de capacitación en el uso de las TIC.
- Se debe estudiar la pertinencia de los perfiles de talento humano requerido.
- Se debe promover la creación de Cluster regionales, para fomentar la industria en las regiones
- Se deben generar incentivos tributarios a las empresas de servicios tercerizados.
- Se debe divulgar los beneficios que obtienen las empresas que tercerizan servicios
- Se debe fomentar al Sector de crédito y cobranza como servicio tercerizado

Fuente: CINTEL basado en las entrevistas con los gremios

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad,
Prácticas Contractuales,
Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Prácticas internacionales comúnmente aplicadas – Reino Unido, Unión Europea y Chile



Unión Europea

- Directiva muy reciente (2014).
- Reforma la normativa aplicable en toda la UE.



Reino Unido

- Outsourcing introducido en las Administraciones Públicas desde 1992.
- Expertos afirman que es uno de los países que más externaliza servicios TIC.



Chile

- Aceptación por el BID de su sistema de contratación.
- Según el BID el país cuenta con un marco jurídico que garantiza igualdad de oportunidades, eficiencia, transparencia y solidez en la gestión de contrataciones públicas.

Casos de Éxito Internacionales



Chile

Chile cumple con buenas prácticas internacionales en materia de compra y contratación pública.

Evaluación sobre el Sistema de Compras Públicas.

La evaluación practicada por el BID siguió los requerimientos establecidos en la "Guía para la Aceptación del Uso de los Sistemas Nacionales de Adquisiciones," la cual el BID aprobó en junio del 2010.

Chile presenta avanzado nivel de desarrollo, junto con el marco jurídico garantiza oportunidades, eficiencia, transparencia y solidez en la gestión de contrataciones públicas

Posibilidad de exigir certificaciones de calidad a las empresas prestadoras de los servicios. En el caso que se considere relevante asignar puntaje por las certificaciones de la empresa o del equipo de trabajo, se deben considerar certificaciones como ISO, CMMi 3 u otras similares.

La OCDE estudió las experiencias de los países sobre prácticas eficaces en el ciclo de Contratación Pública completo.

Con las certificaciones se pretende entregar criterios objetivos de calidad lo cual incentiva la transparencia y logra cumplir los principios de igualdad y eficiencia que permiten la selección del mejor oferente de acuerdo a la Ley de Compras.

Reino Unido (UK)

En el caso de Reino Unido, líder en la Contratación Pública en muchos aspectos, incluyendo las conocidas como PPPs o APPs también en aspectos de servicios, se encuentra una combinación adecuada entre la normativa europea y el Common Law.

Se ha considerado el **Outsourcing** como una práctica esencial en sus mercados, habiéndose introducido en las Administraciones Públicas desde 1992.

La tercerización de Servicios por parte de las Administraciones Públicas se caracteriza por haber enfocado las acciones hacia la **elaboración de un Plan de Acción en Compras Públicas sustentables (entre las que se encuentra la adquisición de servicios –Outsourcing–)** con un fuerte involucramiento del sector privado.

“El Reino Unido es el país que más externaliza sus servicios TIC -con gran diferencia por encima de los demás países europeos” – Miguel Ángel Fernández.

Los Servicios de ITO se han venido desarrollando con gran éxito en el Reino Unido a través de la nube del gobierno o “G-cloud” donde se ha desarrollado un sitio electrónico denominado “Digital Market Place”. Consistente en la inscripción de proveedores de ITO por categorías para que las Administraciones Públicas puedan contratar de acuerdo a sus necesidades.



Estudio de Mejores Prácticas Internacionales

Conclusiones



CONCLUSIONES

Innecesidad de contar con normativa específica.

Realizar consultas previas al mercado para que las Entidades Públicas puedan conocer el tipo de servicios que pueden contratar, las características de los mismos, los proveedores existentes y precios.

calcular el valor estimado del contrato, en base a fórmulas concretas.

En Colombia se encuentra una prohibición expresa respecto a la posibilidad de exigir a los operadores económicos etiquetas y/o certificados como garantía de calidad de los servicios prestados, lo que es una práctica estandarizada en los países analizados.

Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad, Prácticas Contractuales, Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Estudio del Marco Normativo Nacional

Marco Jurídico General: Antecedentes constitucionales, Plan Nacional de Desarrollo, CONPES

Marco Jurídico Específico: Estatuto de Contratación Pública, Asociaciones Público Privadas- ley 1508 de 2012. Decreto 1467 de 2012, normas de Ciencia y Tecnología, Contratación Interadministrativa, normas TIC

Marco Jurídico Presupuestal, Tributario y de Inversión Extranjera: normatividad presupuestal, normatividad tributaria, normatividad sobre inversión extranjera

Normatividad laboral, legislación ambiental, amparos especiales, Sistema Nacional de Calidad

Fuentes conceptuales de organismos de vigilancia, control, entidades estatales y otros



Estudio del Marco Normativo Nacional - Conclusiones

A nivel de políticas públicas se cuenta con antecedentes importantes aplicables al caso concreto (CONPES 3527 y 3582); Colombia cuenta con Planes Nacionales de Desarrollo.

En Colombia se cuenta con un marco regulatorio diverso no específico pero en todo sentido aplicable, reglado, detallado y cubierto desde todo punto de vista – constitucional, presupuestal, tributario.

El marco regulatorio permite que el estado garantice condiciones de igualdad, libre competencia e inclusión, generando seguridad jurídica al materializar los procedimientos existentes, bajo normas claras que invocan la ausencia de subjetividad, invitando a obtener servicios de calidad a precios de mercado.

No hay limitación al respecto de la contratación de Servicios Tercerizados y por ende el mecanismo utilizado para satisfacer la necesidad depende de la entidad que requiere contratar los servicios.

El desconocimiento por parte de las Entidades públicas sobre los conceptos inherentes a los servicios, sus características y la forma en que los mismos se prestan en el mercado, constituye una barrera para verificar la manera en la cual podrían satisfacer sus necesidades individualmente consideradas.



Agenda

ANÁLISIS DEL SECTOR

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2012 – 2014
115 Entidades
SECOP

ANÁLISIS DE LA OFERTA

RUES, SIREM,
SECOP, MINTIC,
GREMIOS

ESTUDIO DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Chile, Unión Europea, Reino Unido

ANÁLISIS DEL SECTOR ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO NACIONAL

Marco Jurídico, Normatividad, Prácticas Contractuales, Barreras Normativas

RECOMENDACIONES

Generar sinergia de mercado entre el Estado y los operadores y/o prestatarios de los servicios de BPO, ITO y KPO

Servicios Tercerizados:

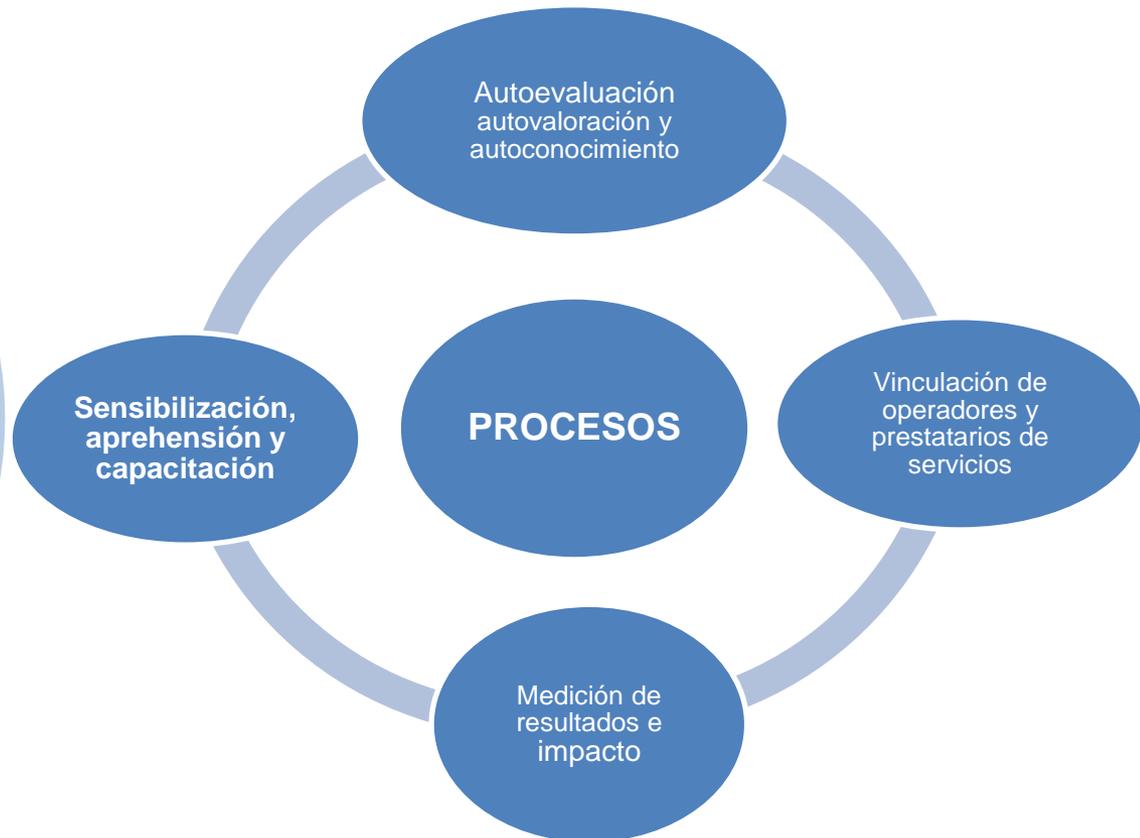
Conceptos, forma de prestación, posibilidad de satisfacer las necesidades, alcances, beneficios e impactos.

Marco regulatorio aplicable.

Procedimientos o mecanismos de selección.

Requerimientos en los diferentes niveles profesionales, técnicos y tecnológicos.

Realimentación permanente sobre mecanismos de política pública.



Fortalecer el estudio del sector como herramienta para entender el mercado de los servicios que las entidades estatales desean contratar

Generación centralizada para consulta a través de filtros de **variables por sectores y vigencias:**

Económicas

- Productos
- Agentes
- Cifras de ventas
- Perspectivas de crecimiento e inversión
- Variables económicas asociadas
- Cadena de producción y distribución
- Materias primas, variación de su precio
- Importaciones y exportaciones

Técnicas

- Cambios tecnológicos
- Amplitud de la oferta de características de los productos
- Especificaciones de calidad
- Condiciones especiales para la entrega
- Tiempos de entrega

Regulatorias

- Regulaciones de mercado, de precios y ambientales aplicables
- Normas Técnicas Colombianas, acuerdos o normas internacionales aplicables y autoridades regulatorias o de vigilancia

Fortalecer los actuales, y generar nuevos mecanismos de demanda agregada con el fin de obtener mayores beneficios económicos

- ❑ **Revisión anual de los Acuerdos Marco de Precios vigentes:** determinar idoneidad, ampliar objeto.
- ❑ **Integración de la Demanda y la Oferta:** mesas de trabajo sectoriales.
- ❑ **Capacitación:** permanente a funcionarios públicos para desarrollo de habilidades jurídicas y en contratación, a funcionarios públicos y proveedores sobre opciones y alternativas para satisfacción de necesidades mediante contratación por Acuerdos Marco de Precios
- ❑ **Revisión permanente de estudios de precios y factibilidad:** análisis detallado y comparativo de la industria, identificación de la cadena de valor agregado promoviendo acceso a beneficios adicionales.
- ❑ **Realización de procesos conjuntos de contratación para satisfacer necesidades comunes:** adecuada planeación y organización de tiempos de ejecución y contratación, agrupación de esfuerzos y presupuestos, beneficios de economías de escala, beneficios de valor agregado.
- ❑ **Fomento de la efectividad de mecanismos de agregación de demanda existentes:** fortalecer y flexibilizar mecanismos para inclusión de nuevos servicios que permitan atender de forma integral la demanda de las entidades públicas.

Disponer de un Catálogo Electrónico del Estado de Proveedores de los Servicios

Contenido

- Identificación:** Nit, Razón Social
- Información de contacto:** Dirección, teléfonos, correo electrónico, sitio Web
- Clasificación:** UNSPSC de acuerdo con el RUP, CIU
- Información de la Empresa:** Descripción, logo, certificaciones de la Empresa
- Descripción de los servicios:** Características básicas, especificaciones técnicas, precios, certificaciones de productos
- Tiempos de entrega**
- Condiciones Financieras de Contratación**

Beneficios

- Reducción de posibilidades de arbitrariedad o discrecionalidad
- Economías en la contratación de Los Servicios por parte de las Entidades Estatales
- Organización y articulación de proveedores en contratación pública de Los Servicios – eficiencia y eficacia
- Acceso a información de mercado de los servicios tercerizados para su análisis o estudio preliminar de mercado como prerequisite de la contratación
- Disminución de tiempos y costos asociados al desarrollo de procesos de contratación por parte de las Entidades Estatales.
- Promoción y divulgación de la oferta de servicios tercerizados hacia el Estado.

Desarrollar una Metodología para incentivar las certificaciones de gestión de Calidad de los Servicios

Mediante la reducción de valores de las primas de pólizas de calidad y cumplimiento, con base en la acreditación por parte de los contratistas, de certificaciones de calidad asociadas a la prestación de los diferentes servicios.

Metodología

- Presentación al sector de aseguradoras: beneficio en cuanto a garantía de **menor número de siniestros**.
- Capacitación a aseguradoras: a través de FASECOLDA y/o a través de gremios, acerca del sector de servicios tercerizados.
-
- Análisis estadístico: por parte del sector de aseguradoras, de siniestros de las empresas de servicios tercerizados - empresas certificadas vs. empresas no certificadas
- Fomento de la reducción del valor de la prima de la póliza de cumplimiento con base en las certificaciones: trabajo conjunto con los sectores asegurador y de servicios tercerizados

GRACIAS

Cr 14 No. 99-33/55, Oficina 505.
PBX: (57 1) 640 4410
FAX: (57 1) 640 1094 – 640 1058
Bogotá D.C.- Colombia

