

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) CONTABLE

**JENNY ALEJANDRA CASTILLO G.
COD. 2301466**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
OCTUBRE 2014**

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) CONTABLE

JENNY ALEJANDRA CASTILLO GONZALEZ

**TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**Director:
Jeremías Turmequé Silva
Contador Público**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
BOGOTA 2014**

NOTA DE ACEPTACION

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente doy a gracias a Dios por dotarme de capacidades físicas e intelectuales para haber iniciado y culminado mis estudios como Contadora Pública en la que en algún momento creí inalcanzable, la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG).

Doy gracias a mis padres porque gracias a todos sus esfuerzos, apoyo, constancia, paciencia y mucho amor, formaron en mí una mujer con muchos valores, de los cuales me siento tan orgullosa y han hecho lo que soy hoy en día.

Mil gracias a mis hermanos que también me han apoyado incondicionalmente en toda mi vida y por supuesto en este corto camino.

Gracias a mis maestros que fueron los forjadores de mi carrera profesional, que con sus enseñanzas y sabiduría, han contribuido también a mi formación como ser humano y profesional.

Mil gracias a mis compañeros de clases, quienes han sido un apoyo muy importante a lo largo de mi carrera profesional, quienes en momentos fueron amigos y cómplices.

A todos ellos dedico este trabajo, estos años de muchas alegrías, preocupaciones, tristezas y retos vividos; que este sea un escalón de esta escalera que como profesional empiezo a caminar.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRAC	8
1. INTRODUCCION.....	9
2. JUSTIFICACION.....	11
2.1 UTILIDAD	11
3. APORTES	12
4. OBJETIVOS	13
4.1 OBJETIVO GENERAL:	13
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	13
5. DISEÑO METODOLOGICO	14
6. ANALISIS DE LA INFORMACION	14
7. RESULTADOS OBTENIDOS	14
8. MARCO DE REFERENCIA	15
8.1 MARCO TEÓRICO	15
8.2 MARCO HISTÓRICO	18
9. CAMPOS DE APLICACIÓN	19
10. VENTAJAS DEL OUTSOURCING	20
11. DESVENTAJAS DEL OUTSOURCING	22
12. ASPECTOS DE CONTRATACIÓN.	23
13. LA TECNOLOGIA COMO UN CASO DE ÉXITO EN LA CONTRATACION DEL OUTSOURCING	24
14. VENTAJAS DEL USO XBRL	26
15. REGLAMENTACION (<i>ADJUNTO</i>).....	34
16. CONCLUSIONES	39
18. CONSULTAS DE INTERNET	43
19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>1 AREAS DE APLICACIÓN (Gerencia de Compras La nueva Estrategia competitiva, Nohora Ligia Heredia, CEP- Banco de la Republica, primera Edición).</i>	19
<i>2 Formas de Aplicación (Gerencia de Compras La nueva Estrategia competitiva, Nohora Ligia Heredia, CEP- Banco de la Republica, primera Edición).</i>	19
<i>3 Inversion en el sector de BPO.....</i>	31
<i>4 Colombia, un país con múltiples polos de desarrollo.</i>	31
<i>5 Colombia, un mercado que duplica el crecimiento del mercado en América Latina</i>	32
<i>6 Un mercado en crecimiento con alta capacidad de mano de obra calificada</i>	32
<i>7 Infraestructura, costos atractivos y ubicación privilegiada</i>	33
<i>8 Importantes empresas han escogido a Colombia como destino de inversión</i>	33

RESUMEN

Actualmente vivimos en un mundo que avanza a pasos agigantados, la globalización nos obliga a actualizarnos y estar informados como profesionales, por lo cual surge la necesidad de contratar terceros que contribuyan al desarrollo y cumplimiento de sus objetivos, además de ello disminuye costos de manera importante ya que permite optimizar sus recursos y liberar la carga administrativa que representa una responsabilidad muy grande para la organización.

Además de los beneficios anteriormente mencionados, debemos mencionar la tecnología ya que sin su intervención sería imposible su funcionamiento, en esta monografía también hablaremos sobre la XBRL, siendo un lenguaje mundial con el que todos deberíamos de estar familiarizados, el cual permite el intercambio de información en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento.

Pero para poder cumplir con estos requerimientos adicionales se requiere un responsable uso tecnológico, el cual impida filtración de información importante para la misma.

Es importante resaltar que aunque estos métodos han sido muy beneficiosos para las organizaciones y por supuesto también para nuestra labor como contadores públicos, también se debe reconocer que tiene varias desventajas que también nos afectan como profesionales y que afecta también a los futuros contadores.

ABSTRAC

We live in a world moving rapidly, globalization forces us to update us as professionals and informed, so there is a need to hire third parties to contribute to the development and fulfillment of its objectives, it also significantly reduces costs as to optimize their resources and relieve administrative burden of great responsibility to the organization.

In addition to the aforementioned benefits, we should mention the technology because without his intervention would be barred from operating in this monograph also talk about XBRL, being a global language that should be fully used and enabling the exchange of information in any in the world, anytime.

But to meet these additional requirements required of a responsible use of technology, which prevents leakage of important information for the same.

I should emphasize that while these methods have been very beneficial for organizations and of course our job as public accountants should also recognize that it has several drawbacks that affect us as professionals and also affects future accountants.

1. INTRODUCCION

A todos los lectores de esta monografía, se encontraran varios conceptos alrededor de los outsourcing, BPO, XPRL, la seguridad de la información, lo cual busca orientarlos hacia la observación directa de este tipo de mercados y nuevas alternativas de desarrollo en el mundo global.

Las generalizaciones que se presentan son para analizarlas y relacionarlas con las estructuras organizacionales actualmente adoptadas en las empresas resultado de la búsqueda de un beneficio como lo puede ser la reducción de costos optimización de tiempos y movimientos, por supuesto recursos y generación de empleo que sería uno de los aspectos más importantes que involucra nuestra tarea como profesionales.

Considero como proceso satisfactorio en el desarrollo y elaboración de este documento el estudio de los outsourcing como herramienta de trabajo para los contadores públicos y como criterio de evaluación en su labor desempeñada día a día, lo que sin lugar a dudas ha contribuido al crecimiento de nuestra profesión y por qué no el crecimiento de la Economía.

Este documento también centrara su atención en el uso adecuado de la información en cómo se relaciona con los funcionarios de la organización, la relación con la tecnología y como tanto el outsourcing, seguridad de la información y el desarrollo tecnológico tienen vital importancia en la empresa y todos los procesos que pretenda emprender.

Los contadores Públicos no podemos únicamente depender de lo aprendido en la academia, esta monografía es una invitación a la constante actualización y estudio de nuestra tarea, ya que estamos sujetos a todos los cambios, avances tecnológicos, globalización y desarrollo económico en el mundo lo que nos obliga a estar actualizados y alerta a los cambios que se puedan generan en nuestra profesión.

Si bien Colombia es un País donde ha aumentado el uso de los outsourcing, también ha sido una oportunidad a los profesionales para lograr desempeñarse en su labor sin embargo lo que es solo la tercerización para mis colegas y para mi puede significar la oportunidad de creación de empresa e independización de las organizaciones, lo que a mi juicio contribuye a la imparcialidad en la información presentada para la toma de decisiones.

2. JUSTIFICACIÓN

2.1 UTILIDAD

La realización de este trabajo permite ampliar los conocimientos sobre las empresas que ofrecen el servicio de ***Business Process Outsourcing (BPO) contable***, se pretende demostrar cuales son las ventajas y desventajas que este tipo de servicio ofrece directamente a las empresas a las cuales prestan su servicios, ya que estas están viendo actualmente en la tercerización de servicios la mejor respuesta para el aumento de su eficiencia.

Teniendo en cuenta que la información contable en una empresa es un factor altamente importante puesto que de esta depende la toma de decisiones y su futuro empresarial, la compañía que decida tomar el servicio de BOP Contable, debe estar seguro de la confiabilidad y seguridad de la información de la empresa que contrata, así como de los efectivos controles que se efectúen sobre el manejo de la información suministrada, donde de evite la perdida de la confidencialidad de la información que perjudicaría directamente a la compañía contratante.

La oportunidad de creación de nuevas empresas que permitan el desarrollo y crecimiento de nuestra profesión como profesionales independientes e idóneos para la entrega de información oportuna y veraz, mediante del uso de las TIC.

3. APORTES

Con este trabajo se busca analizar la importancia de la contratación del servicio de ***Business Process Outsourcing (BPO) contable***, analizar si efectivamente este tipo de servicio es de carácter vital y efectivo para una compañía, considerando el tiempo y el volumen de la información que es manejada en su departamento contable y por supuesto los elementos de seguridad de la información suministrados.

Así como el destino que los empleados que actualmente dentro de la compañía efectúan las operaciones en esta área, es decir si estos empleados podrán ser reubicados dentro de la estructura de la compañía para el desempeño de otras funciones o si por lo contrario al ser subcontratado el servicio estos empleados serán despedidos, resaltando las ventajas y desventajas de pertenecer a estas empresas.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las ventajas y desventajas de la prestación del servicio de **Business Process Outsourcing (BPO) contable**, y la importación de la seguridad en la información orientada al XBRL (Extensible Business Reporting Language).

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las ventajas y desventajas del outsourcing y el XBRL en el contexto global.
- Recopilar medidas tomadas para garantizar la seguridad de la información.
- Analizar el impacto del activo humano tanto de la empresa contratante como de las empresas que ofrecen el servicio de BPO.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación se desarrollara en el ambito colombiano, Mediante un analisis descriptivo y apollado en las principales fuentes de investigación tales como bibliotecas, revistas y artículos relacionados con el tema tratado; de igual manera va ligado a los outsourcing contables y comportamientos económicos actuales.

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Después de haber obtenido toda la información requerida, se procederá al análisis de la información fundamentada en el XBRL.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados de la investigación permitirán determinar qué tan ventajoso resulta la implementación o tercerización en una empresa en el área contable, y los beneficios que trae a sus funcionarios y a la organización, el análisis a nivel empresarial de la importancia del uso adecuado de la información y su incidencia en la organización y su crecimiento.

8. MARCO DE REFERENCIA

8.1 MARCO TEÓRICO

“La traducción al castellano del neologismo inglés outsourcing viene a ser la externalización de determinadas áreas funcionales (no sólo las informáticas). Por tanto, aplicado con carácter general, no es un concepto nuevo puesto que responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con los objetivos de reducir costos y / o evitar a la organización la adquisición de una infraestructura propia que le permita la correcta ejecución del trabajo.”¹

Es importante resaltar que por esta misma característica en Colombia los Outsourcing han tenido gran acogida ya que se vende esta idea a las empresas y con tal de tener disminución en sus costos, generando mayor rapidez en sus procesos los empresarios están dispuestos a contratarlos por los múltiples beneficios que pueda ofrecer.

“El Outsourcing es un término creado en 1980 para describir la creciente tendencia de grandes compañías que estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores. En 1998, el Outsourcing alcanzó una cifra de negocio a nivel mundial de cien mil millones de dólares. De acuerdo con estudios recientes, esta cantidad se disparará hasta 282 mil millones de dólares. Hoy en día se habla de volver al inicio y retomar estos conceptos bajo el nombre de Reingeniería de Procesos. La realidad es que siempre se ha hecho outsourcing, pero con una concepción probablemente equivocada”.²

Aunque según este artículo ya era conocido considero que la opinión que ha vendido no es lo suficientemente fuerte ya que es claro que la tercerización no es sana para ninguna profesión pero hemos permitido que se siga propagando a través del tiempo y en consecuencia profesiones subyugados que no tienen derecho a opinar y participar de las decisiones importantes en una organización ya que finalmente cualquier técnico puede realizar la tarea que “debería” ser encomendada a un profesional; aunque para las organizaciones tenga tantos beneficios.

¹ <http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>

² <http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>

“El Outsourcing es una herramienta de gestión que, por sus especiales características en sus bases de negocio ha llegado a las pequeñas empresas y administraciones locales”³

Outsourcing o Tercerización (también llamada subcontratación) es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

*“Esta técnica se fundamenta en un proceso de gestión que implica cambios estructurales de la empresa en aspectos fundamentales tales como la cultura, procedimientos, sistemas, controles y tecnología cuyo objetivo es obtener mejores resultados concentrando todos los esfuerzos y energía de la empresa en la actividad principal”.*⁴

Considero que este concepto tiene muchas falencias ya que la información pueda que no sea inmediata, es muy complicado que un outsourcing suministre la información a la empresa en el momento deseado debido a que puede tener muchos más clientes y habitualmente se dedica a uno por día, lo que puede hacer muy riesgoso cuando de esta información dependen las decisiones de la organización.

“El Outsourcing es la acción de acudir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía, la cual en definitiva contrata un servicio o producto final sin que tenga responsabilidad alguna en la administración o manejo de la prestación del servicio, la cual actúa con plena autonomía e independencia para atender diversos usuarios.”⁵

En el momento que se vende la idea del outsourcing lo hacen bajo esta concepción, que la empresa se dedique a lo que vende y la parte contable subcontratada, pero este trae serios problemas a la organización sobre todo por que empieza a existir problemas básicas como sentido de pertenencia y aparentemente no es algo que afecte la organización, lo cual me parece

³ Business Pocket, Jose Ramon Forneas Carro , Editorial netbiblo.

⁴ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio>

⁵ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio>

equivocado porque si no se siente compromiso con lo que se hace que tan bien puede estar?

“La tercerización implica también fomento para la apertura de nuevas empresas con oportunidades de oferta de mano de obra, restringiendo de cierto modo el impacto social”⁶.

Según la mayoría de artículos e investigaciones que se encuentran sobre los outsourcing la importancia de estos radica en la oportunidad para las organizaciones mayor productividad, menores costos, potencialización de sus colaboradores, manejo de tiempos más efectivo y eficiente, mejoras en la calidad de sus servicios y un apoyo al crecimiento de la economía.

Está claro que se explota el talento de los profesionales pero esta es una de los riesgos más claras que en mi opinión tiene este sistema teniendo en cuenta que aunque se le da oportunidad de empleo en mi opinión estas oportunidades el pago no es justo y como lo señalaba anteriormente estas tareas pueden ser realizadas por técnicos que no tienen la suficiente experiencia para el suministro de la información a las organizaciones.

⁶ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio.htm>

8.2 MARCO HISTÓRICO

“El outsourcing ha sido históricamente el resultado de la progresiva tendencia a la especialización y a la globalización en las sociedades modernas. Vemos ejemplos embrionarios de outsourcing en la época romana con la externalización de la recaudación de impuestos. Posteriormente, durante la Inglaterra de la Revolución Industrial (siglos XVIII y XIX) se encuentran ya ejemplos más concretos de lo que hoy conocemos como outsourcing”⁷

Aunque no teníamos una tecnología de escala, si ha sido una necesidad humana el deseo de crear e incentivar el crecimiento de la economía lo que ha delimitado hasta nuestros días los avances y las marcadas diferencias en el desarrollo de las diferentes naciones.

“Entre las empresas americanas tenemos ejemplos tan sorprendentes y originales como el fabricante de material deportivo Nike, que, por asombroso que parezca, carece por completo de producción propia, sino que la subcontrata enteramente a países del tercer mundo como China, Filipinas u Honduras... La estructura propia de Nike, por su parte, se concentra en las actividades esenciales para el éxito de la marca: diseño del producto, marketing, ventas... Otro buen ejemplo sería el del fabricante de ordenadores personales Dell, que, tras la personalización detallada del equipo por el cliente, compra cada uno de sus componentes a sus distintos proveedores asiáticos, ensambla el equipo, y lo entrega a través de un proveedor de servicio de mensajería en el domicilio del comprador. Ideas de negocio a las que subyace una hábil gestión de la externalización de procesos productivos.”

Genera más oportunidad de competitividad y las empresas se dediquen realmente a lo que tienen que hacer y es el desarrollo de su objeto social, permitiendo también que haya innovación.

En conclusión de esta información surge de la necesidad de aumentar productividad y es la entrega total de o parcial de un proceso de la organización, lo que en términos de dinero termina disminuyendo los costos.

⁷ http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outourcing/1_introd.

9. CAMPOS DE APLICACIÓN

Áreas de Aplicación

AREAS DE APLICACIÓN	
ÁREAS DE APLICACIÓN DIRECTA	ÁREAS DE APLICACIÓN INDIRECTA
(Funciones básicas de la Organización)	(Actividades secundarias en la organización)
1. Área de Gestión de Compras	1. Actividad de Distribución
2. Área de Producción	2. Actividad de Transporte
3. Área de Marketing	3. Actividad de Comunicación
4. Área de Recursos Humanos	4. Actividad de Asesoría
5. Área Administrativa	5. Actividad de Mantenimiento
6. Área de Contabilidad	6. Actividad de Capacitación

¹ AREAS DE APLICACIÓN (Gerencia de Compras La nueva Estrategia competitiva, Nohora Ligia Heredia, CEP- Banco de la Republica, primera Edición).

Formas de Aplicación

FORMAS DE APLICACIÓN			
Total	Parcial	Periférica	Central
Implica la transferencia de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.	Solamente se transfieren algunos de los elementos anteriores.	Cuando la empresa adquiere actividades de poca relevancia estratégica de proveedores externos.	Cuando las empresas contratan actividades consideradas de gran importancia y larga duración para obtener éxito.

² Formas de Aplicación (Gerencia de Compras La nueva Estrategia competitiva, Nohora Ligia Heredia, CEP- Banco de la Republica, primera Edición).

Hoy en día según las investigaciones realizadas podemos decir que la tercerización es una alternativa no solo para las organizaciones que buscan desentenderse de algunas tareas que no van con el desarrollo de sus actividades normales sino que adicional están generando empleo siendo entonces la oportunidad en especial para los profesionales recién egresados porque además le permite la creación de empresa, lo que haría lo que en definitiva debería ser profesionales autónomos, independientes y por supuesto totalmente imparciales para la efectiva presentación y entrega de información financiera dispuesta a la toma de decisiones.

10. VENTAJAS DEL OUTSOURCING

La tercerización o contratación del Outsourcing, ha sido sumamente importante ya que ha favorecido el crecimiento del económico, permitiendo que la empresa se dedique al cumplimiento de sus objetivos estratégicos donde también encontraremos los siguientes:

- Permite que la empresa pueda reaccionar a tiempo por eventuales cambios en su entorno laboral.

Estamos en un mundo globalizado donde la tecnología y la información cambia todos los días, por lo cual simplemente si no se está a la vanguardia de la misma puede que el mercado se vea seriamente afectado, es allí donde juega un papel muy importante la innovación y la búsqueda de nuevas herramientas que nos hagan mucho más efectivos.

Por supuesto no solo nos referimos al mercado como tal sino también a nuestra profesión, si los contadores no se actualizan y tienen claras todas las herramientas que están surgiendo con tanta rapidez pues simplemente nos veremos condenados a ser desplazados incluso por otros profesionales que sean capaces de satisfacer este tipo de necesidades en las organizaciones.

- Los gastos de contratación de personal y recursos humanos descienden de manera considerable.

Sin duda una de sus características más llamativas para los empresarios, mejora la producción y el desarrollo de su objeto social lo cual permite mayor producción y mejor calidad en sus servicios, no hay que desconocer que para una organización el costo de administración y operación pueden ser demasiado costosos, por lo cual la tercerización alivia este gasto pues simplemente se debe dedicar a lo que sabe y debe hacer.

Sin embargo el outsourcing, debe garantizar la actualización y profesionales competentes para la realización de estas tareas ya que solo de esto depende que realmente la información sea clara y verdadera.

- Con esta herramienta se logra obtener productos o servicios de mejor calidad puesto que el negocio únicamente se concentra en realizar un trabajo específico; Con esta actividad se pueden eliminar los trabajos rutinarios que

podieran existir dentro de la empresa, ya que estas actividades las puede desarrollar el outsourcing de manera competente y efectiva.

- Utilizando este método, se puede contratar a gente especializada para una función determinada dentro de la empresa, por su puesto hay mayor oportunidad en el desarrollo de sus actividades y hay más eficiencia en el uso de sus costos.
- *Gracias al outsourcing se puede lograr adaptar las operaciones y sus costos a las necesidades actuales del mercado.*⁸
Así como las empresas y sus procesos deben estar constantemente actualizando y cambiando, es necesario que los Outsourcing también lo estén es allí donde el XBRL juega un papel fundamental en su desarrollo como herramienta tecnológica no solo en Colombia sino también en todo el mundo.
- Mayor Competitividad, En el momento que se disminuyen costos, se hacen mucho más efectivas sus operaciones, disminuye el tiempo muerto y los recursos se usan de manera eficiente, por lo cual en mi opinión el beneficio es mutuo tanto para la organización que contrata sus servicios por que optimiza sus recursos, tiene información en el momento que se requiere para una adecuada toma de decisiones y por supuesto para el Outsourcing que se vuelve mucho más grande, eficaz e importante para la organización.

⁸ <http://www.redempresariosvisa.com/IdeasCenter/Article/las-ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>

11. DESVENTAJAS DEL OUTSOURCING

- Si no se contrata a la empresa de outsourcing ideal para nuestra empresa, corremos el riesgo de acoger trabajadores de mala calidad que perjudiquen el desarrollo del negocio. Aunque es una amenaza muy grande es ahí donde la organización debe tener una previa evaluación del outsourcing a contratar como por medio de licitaciones o procesos que de alguna manera garantizan una contratación transparente y efectiva.
- Se puede llegar a crear una dependencia con el proveedor del servicio, a tal grado que puede llegar un momento en que se convierta en una obligación para la empresa. Considero que esta debe ser una política interna de la organización donde se especifique un tiempo máximo para su gestión y luego obligue a realizar una nueva convocatoria donde se evite el favoritismo y la dependencia que se pueda generar.
- En ciertos momentos se puede perder el control de la producción de la empresa. En el caso Contable puede que haya más control en la producción, sin embargo la información contable puede tener errores que pueden perjudicar seriamente la organización.
- Como el trabajador puede llegar a no sentirse parte del negocio, es muy probable que su trabajo se estanque y no dé crecimiento. Esta es una medición que debe realizar el outsourcing puesto que esta es una responsabilidad que adquiere el contratista.
- Poca afinidad de los trabajadores por la empresa que contrata el outsourcing, lo que significa el bajo compromiso de trabajo de los subcontratados.
- *La continua rotación de personal puede provocar que en ningún momento alguien se vuelva experto en su área de trabajo.*⁹
Este es un riesgo muy importante que se debe tener en cuenta ya que aquí pueden surgir otros como el mal uso de la información, problemas en la confidencialidad de la información, mal uso de los recursos laborales etc., pero son situaciones que debe medir y evaluar el contratante.

⁹ <http://www.redempresariosvisa.com/IdeasCenter/Article/las-ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>

12. ASPECTOS DE CONTRATACIÓN.

En aras de contratación es importante tener en cuenta:

- Costos
- Antecedentes, referencias y experiencia de la firma que se va a contratar.
- Pedir referencia de sus clientes.
- Firmar un contrato que garantice la correcta aplicación del servicio contratado, estableciendo penalidades en caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas del mismo.
- *El outsourcing tiene mucho de subcontratación, pero no sólo es eso, es más bien establecer alianzas con firmas colaboradoras que harán más eficientes nuestras tareas fundamentales*¹⁰

Aunque todo lo anterior es muy cierto, creo que lo más importante es como se delimita la relación con el outsourcing y aunque puede ser no solo un proveedor sino un aliado estratégico, es muy importante que este siempre regulado con un contrato donde se establezcan sus derechos y deberes pero sobretodo garantizar que todo este estructurado de tal forma que se dé una relación mutuo beneficio.

¹⁰ <http://elcontadorvirtual.blogspot.com/2009/11/lo-que-es-el-outsourcing.html>

13. LA TECNOLOGIA COMO UN CASO DE ÉXITO EN LA CONTRATACION DEL OUTSOURCING

“Flexibilidad Tecnológica: Todos sabemos que la innovación tecnológica es el modus operandi en el mundo de la informática. Al mismo tiempo las transacciones de Outsourcing generalmente se expresan en contrato de prestación de servicios a largo plazo. Por tanto Para evitar problemas causados por obsolescencia tecnológica no prevista en la transacción original, ésta debe incorporar definiciones y procedimientos de actualización tecnológica. Así como criterios básicos de evaluación e incorporación de nuevas tecnologías a los servicios prestados tales salvaguardas garantizan una de las promesas básicas del Outsourcing, la tecnología, manejada por expertos redituando beneficios reales al negocio.”¹¹

Adicional de la flexibilidad tecnológica como se menciona en esta investigación también se debe incluir el lenguaje Digital de los reportes de negocios (XBRL), el cual debe ser reconocido como un modelo de cambio que debe adoptar la Contabilidad.

En este modelo también se determina que aunque debe existir la creación de unas normas y unos métodos los cuales sean necesarios para la presentación de los registros, es necesario que esta información sea confiable y oportuna lo cual debe a su vez aumentar la eficacia y calidad de los sistemas de información Contable.

Más teniendo en cuenta los múltiples beneficios que ha traído la automatización en las organizaciones a lo largo de la historia ya que los procesos que eran repetitivos disminuyeron aumentando la productividad empresarial; sin dejar de lado la aparición del internet que permite la comunicación en todo el mundo y genera mayor rendimiento y crecimiento en las organizaciones así como el desarrollo tecnológico y aumento de producción y una mejora continua en sus tareas.

“El XBRL (Extensible Business Reporting Language) es un lenguaje que nació de una propuesta realizada en 1998 por Charles Hoffman, un experto contable y auditor estadounidense, para simplificar la automatización del

¹¹.<http://www.articuloz.com/opportunidades-de-negocios-articulos/factores-de-exito-del-outsourcing-y-su-opportunidades-778821.html>

intercambio de información financiera vía Internet y que hoy se ha convertido en un estándar mundial que cada vez es más real en nuestro país”¹²

Sin lugar a duda una excelente iniciativa ya que lo que busca es que la información financiera pueda ser leída desde cualquier lugar del mundo aunque no implica que tenga que haber un cambio en los principios contables, si propone hacer el reporte y el análisis de esta información por una sola aplicación.

Según la opinión de algunos ingenieros en el desarrollo de la Tecnología, encuentran como desventaja o debilidad que muchos procesos aún no se encuentran lo suficientemente maduros para llevar su información a límites fuera de la organización.

Hoy en día se puede llevar un proceso de THU a un outsourcing porque es un proceso maduro y se evidencian los beneficios en su desarrollo. Sin embargo en un proceso Contable tiende a tener más restricciones debido a la cantidad de información y al tipo de información ya que es demasiado importante, y aunque hay cláusulas de confidencialidad puede haber mal uso de información, lo cual genera desconfianza a la organización.

En la organización hay mucho temor por el uso inadecuado de la información ya que es el activo en mi opinión más importante de la empresa, ya que en el pasado la información se encontraba en las personas hoy día se en cuenta en los sistemas de información.

Otra restricción es que los procesos que están regulados por algún ente externo, no son claros en sus definiciones en cuanto al outsourcing o restringen el uso de esos esquemas de trabajo organizacional.

Un ejemplo de ello, es en Compensar actualmente se desarrolla la colocación de créditos, por lo cual aunque puedo tercerizar ciertos procesos como el de tecnología, es claro para el ente que lo regula como en este caso la Superintendencia Financiera, prohíbe que se tercerice la colocación que es la entrega de los créditos, porque de esta forma es como la superintendencia financiera protege los intereses de sus usuarios.

¹² <http://actualicese.com/opinion/el-xbrl-una-realidad-en-colombia-juan-fernando-mejia/>

14. VENTAJAS DEL USO XBRL

El XBRL, es una herramienta habilitadora para adoptar las buenas prácticas contables y erradicar las “costumbres” anticuadas que no permiten la evolución de los negocios.

Yo lo veo como una oportunidad para organización ya que hay que entenderlo, apropiarlo y desarrollarlo para que produzca los beneficios esperados.

Este Lenguaje se basa en XML (Extensible Markup Lenguaje), que es un conjunto de tecnologías que generan un alto valor en los sistemas de información en la organización, y su objetivo es presentar un modelo de datos estándar de la industria, en este caso Contable.

A futuro puede representar una ventaja estratégica, ya que si en algún momento se realizara una fusión requiere un menor esfuerzo en la parte contable si ambos manejan el mismo estándar, disminuyendo costos y tiempos puesto que sus recursos son limitados.

Evidentemente también aplica con las alianzas. Tiene tendencias a evolucionar en el tiempo, puesto que en la industria sigue avanzando, lo que ayuda a garantizar que mi organización este siempre adoptando las mejores prácticas maduras y probadas.

En conclusión es que contribuye a la agilidad organizacional que tan preparado estoy para afrontar los cambios de mi entorno (mercado, clientes, competidores, proveedores).

- Inmediatez en la transmisión de la información a los accionistas, analistas dando mayor confianza y transparencia al mercado.
- Evidentemente va trabajando de la mano con el outsourcing contable dando
- Más seguridad a sus usuarios.
- Reducción de errores, al no tenerse que volver a introducir los datos ya que son previamente validados antes de almacenarlos, por el mismo motivo se produce una reducción de costes y se pueden automatizar los

procesos. Flexibilidad al poderse exportar la información en cualquier formato o sistema informático.¹³

Según XBRL, la información puede:

- Ser preparada y analizada por el departamento de finanzas más eficientemente por que contempla todos los elementos posibles en una estructura contable, lo que hace es un lenguaje más entendible, detallado y comprensible.
- Auditada a menor costo por que la auditoria tradicional esta desapareciendo como se conoce, y da paso a la auditoria en tiempo real no tiene que esperar a unir, consolidar, totalizar o depurar para analizar la información, sino que estaría disponible siempre, esto solo se daría apoyada en la tecnología.
- Publicada sin Esfuerzo, la información siempre está en línea, bajo esquemas de seguridad, lo que optimiza los tiempos.
- Revisada en un menor tiempo por sus usuarios.

Una de sus características también es que permite la globalización y la organización de los hechos financieros, estamos en un mundo el cual nos exige estar avanzando todos los días, por lo cual la tarea de este nuevo modelo es apoyarlo y proporcionar avances a su gestión.

Adicional a ello como lo mencione anteriormente va ligado a la implementación de la tercerización en las organizaciones dando así más tranquilidad a sus usuarios, mediante el uso adecuado de la información.

“Esta información quedaría en un repositorio de datos que puede ser consultado por las Superintendencias, las Cámaras de Comercio, los Bancos, Proveedores, y todo aquel que requiera de información financiera y esté facultada legalmente para hacerlo. Esto incluye a los entes fiscalizadores como la DIAN y las Secretarías de Hacienda Municipal y Departamental (Impuestos Municipales y Departamentales), cuando necesiten de información complementaria a la Tributaria”¹⁴.

¹³ <http://aulavirtual.afige.es/webafige/informacion-sobre-que-es-xbrl>

¹⁴ <http://actualicese.com/actualidad/2012/03/29/xbrl-la-solucion-a-los-libros-electronicos/>

Proporcionando a sus usuarios información clara eficaz y efectiva, por su puesto oportunamente contribuyendo así a la toma de decisiones.

Evidentemente también es importante la seguridad de la información para lo que se requiere este vigilada y controlada ya que un modelo que esta ligado a la tercerización o Outsourcing, es en la que sus funcionarios pueden trabajar desde cualquier ubicación geográfica, lo cual se menciona como una debilidad por el manejo que se pueda dar entorno a la información.

“La contabilidad no puede ser ajena al uso de las nuevas tecnologías de comunicación, pues, como sistema de información financiera, debe buscar estrategias que permitan agilizar positivamente sus resultados muy confiables para las proyecciones a que haya lugar, y, por supuesto, para la toma de decisiones oportunas; todo esto, producto de la utilización del XBRL.”¹⁵

Este tipo de actualizaciones no puede depender solamente del uso del XBRL, el outsourcing tiene que estar constantemente actualizado y comprometido con la oportuna capacitación de sus funcionarios, estas herramientas no pueden ser desconocidas para ellos, pero tampoco para los contratantes ya que de lo contrario no sabría qué camino seguir y es allí donde hay dependencia de las empresas hacia el outsourcing lo cual como ya lo mencionamos es una debilidad muy grande.

“El uso del XBRL permite el intercambio interno y externo de la información; su contenido está organizado por medio de taxonomías y de etiquetas que facilitan el desplazamiento libre dentro del sistema de información; además, contribuyen a que los usuarios trabajen simultáneamente múltiples tareas. Así contextualizada; es decir, que se tenga acceso a ella de acuerdo con los intereses particulares del Usuario”¹⁶

El sector de la tercerización de procesos (BPO) y Tecnologías de Información, que hace parte de los sectores del Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ha crecido sustancialmente en Colombia. Proexport se encarga de promover, a nivel internacional, las oportunidades de inversión que ofrece el sector. Según International Data Corporation (IDC) esta industria creció 61% en los últimos cuatro años. Así mismo,

¹⁵ XBRL, Samuel Alberto Mantilla, Editorial, pontificia Universidad Javeriana

¹⁶ XBRL, Samuel Alberto Mantilla, Editorial, pontificia Universidad Javeriana, pág. 199

IDC afirma que Colombia es el tercer país en América Latina en ventas de TI, alcanzando en 2010 USD 4.258 millones.

De acuerdo con la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, durante el 2010 se generaron 72,000 empleos en BPO de Voz Básico (Operaciones de Call Centers y Contact Centers principalmente). En este segmento se destacan las operaciones bilingües de Bilateral, Transcom, Teleperformance, y Convergys.

Por su parte, La industria de Software cuenta con cerca de 2.550 empresas a lo largo del país (Estimaciones MinTIC), y en la industria de Servicios de TI & BPO existen aproximadamente un total de 50 empresas (Estimaciones ANDI – Asociación Colombiana de Call Centers y BPO)¹⁷

Adicional a esto hubo un pronunciamiento del Dr Juan Manuel Santos presidente de la republica de Colombia donde en el estudio de BID y Proexport. “Entre las fortalezas del país en el desarrollo del outsourcing se destacan el talento o capital humano disponible, los costos de operaciones y la madurez del negocio en Colombia. El estudio recomienda al sector fortalecer la competencia para continuar creciendo en el mercado regional.

Bogotá, 7 oct (SIG). El estudio ‘Colombia: la joya escondida del outsourcing en América Latina’, presentado por Proexport y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), destacó las ventajas que tiene el país en el negocio de la tercerización de servicios, que lo ubican como líder en la región.

De acuerdo con el estudio de la consultora de la India, Tholons, entre las principales facilidades que otorga Colombia a los inversionistas del sector se destacan el talento o capital humano disponible, los costos de operaciones y la madurez del negocio”¹⁸.

“El sector de servicios tercerizados ha crecido en la última década a una velocidad asombrosa y Colombia se está preparando para obtener una tajada de esa torta”, aseguró la Presidenta de Proexport, María Claudia Lacouture.

¹⁷ Proexport Colombia, Fundación de turismo inversión y exportaciones, 2010-2012

¹⁸ http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2010/Octubre/Paginas/20101007_04.aspx

Puntualizó que en los últimos cuatro años, los ingresos por servicios de outsourcing en Colombia aumentaron a una tasa anual promedio del 30 por ciento, alcanzando los 565 millones de dólares en 2009.

Mientras tanto, las exportaciones han crecido a una tasa del 90 por ciento, alcanzando ventas externas por 95 millones de dólares.

Lo que sin lugar a dudas demuestra el crecimiento de nuestra economía, este es el aporte de la tercerización en Colombia lo cual nos muestra una herramienta importante para el desarrollo en nuestro país, y por supuesto un mecanismo para la generación de empleo.

15. ALGO MAS... COLOMBIA Y EL MUNDO DEL BPO

INVERSIÓN EN EL SECTOR DE BPO

OPORTUNIDADES EN LA INDUSTRIA LOCAL

El sector financiero es en términos de la demanda de servicios IT uno de los más dinámicos a partir del objetivo del Gobierno de bancarización masiva, que permite a los usuarios el uso de la tecnología para manejar sus finanzas; dicha tendencia ha generado múltiples oportunidades para la prestación de servicios de Backoffice y Call Center en el país.

La disponibilidad de capital humano calificado, su ubicación geográfica estratégica y competitiva con fácil acceso a los mercados mundiales y localización en el centro de 5 zonas horarias, compartiendo zona horaria con importantes centros de negocios ha permitido a Colombia convertirse en un hub de distribución de servicios de tercerización y servicios de IT y software a nivel regional.

Actualmente el Gobierno nacional está llevando a cabo un ambicioso plan de desarrollo de infraestructura vial, portuaria, ferroviaria y aeroportuaria en el país, el cual supera los COP \$90 billones para los próximos años. Ellos requieren servicios de soporte en contabilidad, finanzas y logística.

A través de una expansión sostenida del sector de la salud, y la creciente demanda de la población (47 millones) que necesita cada vez más un respaldo de servicios en áreas de seguimiento a pacientes (Telemedicina) y consolidación de información (Data Entry).

Los sectores de gas y petróleo demandan cada vez más servicios relacionados con las telecomunicaciones móviles para control de pozos y perforación, extracción de petróleo y los procesos de transporte para sus actividades diarias.

Colombia ha tenido un gran crecimiento de sus empresas de generación, transporte y distribución de energía, las cuales están en un proceso de expansión en la región que generan una creciente demanda por servicios de TI y BPO.

www.proexport.com.co

Gobierno de COLOMBIA

PROEXPORT COLOMBIA

3 Inversión en el sector de BPO

COLOMBIA, UN PAÍS CON MÚLTIPLES POLOS DE DESARROLLO.

Bogotá

- BPO de voz: telemarketing, cobranza, ventas, servicio al cliente.
- Back Office: tercerización de servicios financieros y contables, recursos humanos.
- KPO: tercerización de servicios de ingeniería, telemedicina, I+D+i, diseño gráfico, servicios legales, transcripciones médicas.

Medellin

- BPO de voz: telemarketing, cobranza, ventas servicio al cliente.
- Back Office: tercerización de servicios financieros y contables, recursos humanos, manejo de documentos, Help Desk de 2.º nivel.
- KPO: servicios de inteligencia de negocios.

Tunja - Santa Marta - Ibagué - Neiva - Popayán - Cúcuta

- BPO de voz.

Cali

- BPO de voz: servicios, cobranza.
- Back Office: tercerización de servicios financieros y contables.
- KPO: salud, farmacéutico, aeroespacial.

Barranquilla

- BPO: call centers, tercerización de servicios financieros y contables.
- KPO: tercerización de servicios de ingeniería.

Bucaramanga

- BPO de voz.
- KPO: telemedicina, tercerización de servicios de ingeniería.

Eje cafetero

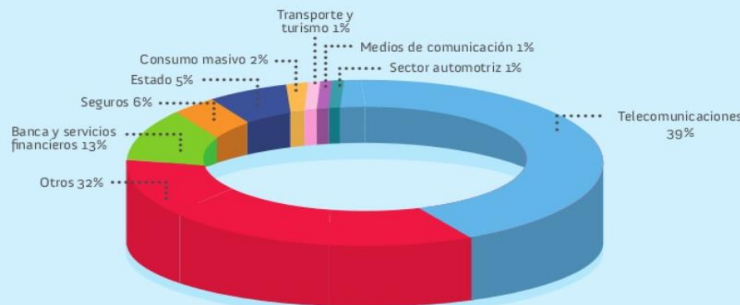
- BPO de voz: Manizales, televentas (Pereira).
- Back Office (Pereira).
- KPO: biodiversidad (Centro de Bioinformática y Biología Computacional de Colombia-Manizales).

4 Colombia, un país con múltiples polos de desarrollo.

COLOMBIA, UN MERCADO QUE DUPLICA EL CRECIMIENTO DEL MERCADO DE AMÉRICA LATINA

Industria BPO en Colombia – Segmentos atendidos 2011

Fuente: ACDDC, Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.



La industria de BPO en Colombia ha creado más de 130.000 empleos. Diario Económico Portafolio, 2012.

Se destacan las operaciones bilingües de compañías como Sutherland, Teleperformance, y Convergys. ACDDC, 2012.

La industria continúa creciendo a niveles sostenidos: 13,58% entre 2010 y 2011. ACDDC, 2012.

El valor de las exportaciones aumentó 125% durante los últimos cinco años, alcanzando los US \$141 mil durante 2011. ACDDC, 2012.

El mercado objetivo en 2014 para las compañías de servicios IT y BPO en Colombia se enfocará en los segmentos de servicios de ingeniería, investigación y desarrollo, servicios de IT y servicios BPO de valor agregado. Tholons, 2010.

Por tercer año consecutivo Colombia fue incluida en el reporte "Top 30 países destino para Servicios Offshore". El reporte resalta las fortalezas del país para operaciones de call center y trabajo de BPO transaccional, el apoyo proactivo del Gobierno al sector de IT y los costos competitivos. Gartner, 2013.

5 Colombia, un mercado que duplica el crecimiento del mercado en América Latina

UN MERCADO EN CRECIMIENTO CON ALTA CAPACIDAD DE MANO DE OBRA CALIFICADA

Total graduados 2011
Número de graduados en áreas de ingenierías y administración 2011



Fuente: Observatorio Laboral, Ministerio de Educación, 2012.

Colombia, con 47,1 millones de habitantes, es el segundo país hispano-parlante más grande del mundo después de México. Cuenta con múltiples polos de desarrollo: 9 áreas metropolitanas con población superior a 500.000 habitantes. Fuente, DANE.

Colombia es la vigésimo octava economía más grande del mundo y una de las más grandes de países No-OECD.

El país cuenta con la segunda fuerza laboral que más crece en la región. IMD, 2012.

Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor número de graduados en las áreas de Negocios e Ingeniería. Euramonitor, 2012.

En Colombia se gradúan anualmente más de 200 mil personas en educación superior. El 55% lo hacen en niveles de pregrado, 30% entre maestría y especialización. Observatorio Laboral, Ministerio de Educación Nacional, 2012.

6 Un mercado en crecimiento con alta capacidad de mano de obra calificada

INFRAESTRUCTURA, COSTOS ATRACTIVOS Y UBICACIÓN PRIVILEGIADA

Ubicación estratégica privilegiada: localizada en medio de los principales centros comerciales y financieros del hemisferio; comparte patrones de afinidad cultural relevantes para consolidar operaciones en la región.

Infraestructura capaz de soportar operaciones de talla mundial: 5 cables submarinos, complementados por un anillo de fibra óptica interior que conectará 1.078 municipios en 2014. MinTIC, 2012.

APERTURA DE NUEVOS MERCADOS

Fortalecimiento continuo de las relaciones comerciales entre Colombia y el mundo, abriendo una ventana de oportunidad para la inversión en todos los servicios de outsourcing empresarial.

COMPROMISO DEL GOBIERNO CON EL SECTOR

El Gobierno nacional está determinado en apoyar y ayudar a través del Programa de Transformación Productiva –PTP–, estrategia encaminada a promover el crecimiento del sector, que en años recientes ha creado un ambiente favorable para consolidar su reconocimiento a nivel mundial. El trabajo del programa con el sector gira en torno a cuatro ejes transversales: capital humano, marco normativo y regulatorio, fortalecimiento, promoción e innovación sectorial, e infraestructura y sostenibilidad.

VIVE DIGITAL

Plan del Gobierno que tiene como objetivo generar crecimiento económico basado en el uso y apropiación de las TICs en la población colombiana y el desarrollo de un ecosistema digital nacional. Este proyecto está liderado por la Presidencia de la República y el MinTIC. Entre otros resultados, en términos de conectividad se espera tener para el año 2014 conectados 1.078 municipios de un total de 1.100 en el país.

MARCO REGULATORIO ATRACTIVO

Herramientas disponibles para facilitar la operación en aspectos como la exportación de servicios (Plan Vallejo para la exportación de servicios), derechos de propiedad intelectual, Ley Estatutaria de Hábeas Data, exención del impuesto al valor agregado (IVA) a servicios prestados desde Colombia, posibilidad de aplicar al régimen de zonas francas, Ley de Primer Empleo y posibilidad de beneficiarse del Teletrabajo.



7 Infraestructura, costos atractivos y ubicación privilegiada

IMPORTANTES EMPRESAS EXTRANJERAS HAN ESCOGIDO A COLOMBIA COMO DESTINO DE SU INVERSIÓN

- **IBM**, Estados Unidos: abrió un nuevo centro orientado a la integración de sistemas, tercerización de procesos y servicios de soporte.
- **Genpact**, India: centro de servicio de operaciones de valor agregado especialmente en áreas financieras y contables para la región.
- **HP**, Estados Unidos: abrió un nuevo centro global de servicios en la ciudad de Medellín.
- **Convergys**, Estados Unidos: contact center para atender el mercado de EE. UU.



"Colombia ofrece un clima de negocios muy favorable para la compañía y para los clientes; una fuerza laboral capacitada, con altos grados de alfabetización y competencias; una economía saludable y en crecimiento; un gran número de universidades con fuertes programas de negocios; la presencia de diversas industrias y prácticas abiertas de comercio. Por estas razones, para Genpact es un honor establecer sus raíces en Colombia y convertirse en parte de su cultura y de su próspera comunidad de negocios".

Pramod Bhasin, Vicepresidente No-Ejecutivo, Genpact.



IBM

GENPACT



CONVERGYS
Outthinking Outdoing

8 Importantes empresas han escogido a Colombia como destino de inversión

<http://es.slideshare.net/fullscreen/inviertaencolombia/proexport-opportunidades-industriaservicios-bpo-colombia-junio-2012/1>

16. REGLAMENTACIÓN (ADJUNTO)

Ministerio de la Protección Social

Decreto 2025

08-06-2011

Por el cual se reglamenta parcialmente la [Ley 1233 de 2008](#) y el [Artículo 63 de la Ley 1429 de 2010](#).

El Presidente de la Republica de Colombia

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las que les confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de las Leyes 79 de 1988, 1233 de 2008 y el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, y

Considerando:

Que mediante la Ley 1233 de 2008, se dictaron normas en relación con las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado, así como las condiciones para la contratación de estas con terceros, paralelo con lo cual, se contemplaron las prohibiciones para el evento en que dichas entidades actúen como empresas de intermediación laboral o envíen trabajadores en misión; razón por la que a través del presente decreto se hace necesario dictar normas orientadas a su reglamentación parcial, en cuanto a las conductas objeto de sanción.

Que adicionalmente, es necesario reglamentar el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, en concordancia con la Ley 79 de 1988 y la Ley 1233 de 2008, en lo referente a la contratación de personal a través de cooperativas y pre cooperativas de trabajo asociado y terceros contratantes que infrinjan las prohibiciones contenidas en dichas normas.

Decreta:

Artículo 1°. *Para los efectos de los incisos 1° y 3° del artículo **63** de la **Ley 1429 de 2010**, cuando se hace mención a intermediación laboral, se entenderá como el envío de trabajadores en misión para prestar servicios a empresas o instituciones. Esta actividad es propia de las empresas de servicios temporales según el artículo 71 de la **Ley 50 de 1990** y el **Decreto 4369 de 2006**. Por lo tanto esta actividad no está permitida a las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado.*

Para los mismos efectos, se entiende por actividad misional permanente aquellas actividades o funciones directamente relacionadas con la producción del bien o servicios característicos de la empresa.

Para los efectos del presente decreto, cuando se hace mención al tercero contratante o al tercero que contrate, se entenderá como la institución y/o empresa pública y/o privada usuaria final que contrata a personal directa o indirectamente para la prestación de servicios.¹⁹

CODIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO.

ARTÍCULO 35.- *Las siguientes declaraciones de principios constituyen el fundamento esencial para el desarrollo de las normas sobre ética de la Contaduría Pública:*

La Contaduría Pública es una profesión que tiene como fin satisfacer necesidades de la sociedad, mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de las empresas o los individuos y la preparación de informes sobre la correspondiente situación financiera, sobre los cuales se basen las decisiones de los empresarios, inversionistas, acreedores, demás terceros interesados y el Estado acerca del futuro de dichos entes económicos. El Contador Público como depositario de la confianza pública, da fe pública cuando con su firma y número de tarjeta profesional suscribe un documento en que certifique sobre determinados hechos económicos. Esta certificación, hará parte integral de lo examinado.

El Contador Público, sea en la actividad pública o privada es un factor de actividad y directa intervención en la vida de los organismos públicos y privados. Su obligación es velar por los intereses económicos de la comunidad, entendiéndose por ésta no solamente a las personas naturales o jurídicas vinculadas directamente a la empresa sino a la sociedad en general, y naturalmente, el Estado.

La conciencia moral, la aptitud profesional y la independenciamental constituye su esencia espiritual. El ejercicio de la Contaduría Pública implica una función social, especialmente a través de la Fe Pública que se otorga en beneficio del orden y la

¹⁹ <http://www.actualicese.com/normatividad/2011/06/08/decreto-2025-de-08-06-2011/>

seguridad en las relaciones económicas entre el Estado y los particulares, o de estos entre si.

ARTÍCULO 36. *La sociedad en general y las empresas en particular son unidades económicas sometidas a variadas influencias externas ; el Contador Público en el desarrollo de su actividad profesional deberá utilizar en cada caso los métodos de evaluación más apropiados para la situación que se presenta, dentro de los lineamientos dados por la profesión y podrá, además, recurrir a especialistas de disciplinas diferentes a la contaduría pública y la utilización de todos los elementos que las ciencias y la técnica ponen a su disposición.*

Principios básicos de la Contabilidad:

ARTÍCULO 37. *En consecuencia, el Contador Público debe considerar y estudiar al usuario de sus servicios como ente económico separado que es, relacionarlo con las circunstancias particulares de su actividad, sean éstas internas o externas, con el fin de aplicar, en cada caso, las técnicas y los métodos más adecuados para el tipo de ente económico y la clase de trabajo que se le ha encomendado, observando en todos los casos los siguientes principios básicos de ética profesional:*

1. Integridad

El Contador Público deberá mantener incólume su integridad moral, cualquiera que fuere el campo de su actuación en el ejercicio profesional. Conforme a esto, se espera de él rectitud, probidad, honestidad, dignidad y sinceridad en cualquier circunstancia.

Dentro de este mismo principio quedan comprendidos otros conceptos afines que, que sin requerir una mención o reglamentación expresa, pueden tener una relación con las normas de actuación profesional establecidas. Tales conceptos pudieran ser los de conciencia moral, lealtad en los distintos planos, veracidad como reflejo de una realidad incontestable, justicia y equidad con apoyo en el derecho positivo.

2. Objetividad

La Objetividad representa ante todo imparcialidad y actuación sin perjuicios en todos los asuntos que le corresponden al campo de acción profesional del Contador Público. Lo anterior es especialmente importante cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre los estados financieros de cualquier entidad.

Esta cualidad va unida generalmente a los principios de integridad e independencia y suele comentarse conjuntamente con ésto.

3. Independencia

En el ejercicio profesional, el Contador Público deberá tener y demostrar absoluta independencia mental y de criterio con respecto a cualquier interés que pudiera incompatible con los principios de integridad y objetividad, con respecto a los cuales la independencia, por las características peculiares de la profesión contable, debe considerarse esencial y concomitante.

4. Responsabilidad

Sin perjuicio de reconocer que la responsabilidad, como principio de la ética profesional, se encuentra implícitamente en todas y cada una de las normas de Ética y reglas de conducta del Contador Público, es conveniente y justificada su mención expresa como principio para todos los niveles de la actividad contable.

En efecto, de ella fluye la necesidad de la sanción, cuyo reconocimiento en normas de ética promueve la confianza de los usuarios de los servicios de Contador Público, compromete indiscutiblemente la capacidad calificada, requerida por el bien común de la profesión.

5. Confidencialidad

La relación del Contador Público con los usuarios es el elemento primordial de la práctica profesional. Para que dicha relación tenga pleno éxito debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.

6. Observancia de las disposiciones normativas

*El Contador Público deberá realizar su trabajo cumpliendo eficazmente las disposiciones profesionales promulgadas por el **Estado y el Consejo Técnico de la Contaduría Pública** aplicando los procedimientos adecuados debidamente establecidos. Además, deberá observar las recomendaciones recibidas de sus clientes o de los funcionarios competentes del ente que requiere sus servicios, siempre que estos sean compatibles con los principios de integridad, objetividad e independencia, así como los demás principios de las normas de ética y reglas formales de conducta y actuación aplicables en las circunstancias.*

7. Competencia y actualización profesional

El Contador Público sólo deberá contratar trabajos para los cuales él o sus asociados o colaboradores cuenten con las capacidades e idoneidad necesaria para que los servicios comprometidos se realicen en forma eficaz y satisfactoria.

Igualmente, el Contador Público, mientras se mantenga en ejercicio activo, deberá considerarse permanentemente obligado a actualizar los conocimientos necesarios para su actuación profesionalmente y especialmente aquellos requeridos por el bien común y los imperativos del progreso social y económico.

8. Difusión y colaboración

El Contador Público tiene la obligación de contribuir de acuerdo con sus posibilidades personales, al desarrollo, superación y dignificación de la profesión, tanto a nivel institucional como en cualquier otro campo que, como los de la difusión o docencia le sean, asequibles.

Cuando quiera que sea llamado a dirigir instituciones para la enseñanza de la Contaduría Pública o a regentar cátedras en las mismas, se someterá a las normas legales y reglamentarias sobre la materia, así como a los principios y normas de la profesión y a la ética profesional. Este principio de colaboración constituye el imperativo social profesional.

9. Respeto entre colegas

El Contador Público debe tener siempre presente que la sinceridad, buena fe y la lealtad para con sus colegas son condiciones básicas para el ejercicio libre y honesto de la profesión y para convivencia pacífica, amistosa y cordial de sus miembros.²⁰

²⁰ <http://actualicese.com/normatividad/2001/leyes/L43-90/2L43-90.htm>

17. CONCLUSIONES

- Los outsourcing contables son una herramienta sumamente importante ya que contribuye al desarrollo y crecimiento de las organizaciones lo cual como profesionales nos obliga a la constante actualización y innovación en el mercado.
- La decisión de la implementación de un outsourcing depende principalmente de las directivas de la organización, pero solo se puede lograr si se demuestra la disminución de costos, optimización de los recursos, la entrega oportuna de informes y el buen uso tecnológico de la información.
- Para que estos recursos productos de la reducción de costos, se vean en la organización y se puedan dedicar al desarrollo de sus objetivos es importante que la empresa realmente reinvierta y le permita garantizar el crecimiento de la organización, para ello es importante que la información suministrada sea eficiente y contribuya realmente a una buena toma de decisiones.
- El uso de la tecnología es sumamente importante para lo cual debe estar acompañada de unas políticas establecidas, muchas organizaciones tienen como su mayor paradigma la filtración de la información, y aunque los outsourcing han trabajado para disminuir estos riesgos aún hay vacíos que deben quedar claramente identificados en el momento de la contratación al outsourcing.

18. GLOSARIO

BPO: Su traducción corresponde Business Process Outsourcing (BPO), Servicios orientados a soportar la operación de las áreas de negocio bajo la modalidad de Outsourcing.

Confidencialidad: La confidencialidad se entiende en el ámbito de la seguridad informática, como la protección de datos y de información intercambiada entre un emisor y uno o más destinatarios frente a terceros. La confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información

Criterio de evaluación: son los principios, normas o ideas de valoración en relación a los cuales se emite un juicio valorativo sobre el objeto evaluado.

Desarrollo Económico: Corresponde a un proceso global de modernización de la economía y de la Sociedad en su conjunto cuyo objetivo es elevar las condiciones de vida de la población.

Globalización: Forma en que los mercados de los diferentes países interactúan y acercan a las personas a los productos y o servicios.

Herramientas de Gestión: Herramientas de gestión empresarial son técnicas o herramientas de administración o gestión que les permiten a una empresa hacer frente a los constantes cambios del mercado así como asegurar una posición competitiva en éste.

Organización: Grupo social formado por personas o tareas y administración que interactúan en el marco de la estructura sistemática para el cumplimiento

de sus objetivos, las cuales funcionan mediante normas que se establecen en pro del cumplimiento de los mismos.

Proveedores: Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Reducción de Costos: Consiste en detectar, prevenir y eliminar de manera eficiente el uso excesivo de recursos.

Reingeniería de proceso: es un rediseño radical y la reconcepción fundamental de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas como en costos, calidad, servicio y rapidez. Está destinada a incrementar las capacidades de gestión del nivel operativo y complementarias de las apuestas estratégicas y políticas de una organización. Es un modo planificado de establecer secuencias nuevas e interacciones novedosas en los procesos administrativos, regulativos y sustantivos con la pretensión de elevar la eficiencia, la eficacia, la productividad y la efectividad de la red de producción institucional y alcanzar un balance global positivo.

Tecnología: es el conjunto de saberes, conocimientos, experiencias, habilidades y técnicas a través de las cuales nosotros los seres humanos cambiamos, transformamos y utilizamos nuestro entorno con el objetivo de crear herramientas, máquinas, productos y servicios que satisfagan nuestras necesidades y deseos.

Tercerización o Outsourcing: Corresponde a la subcontratación de terceros para que se haga cargo de ciertas actividades complementarias a su actividad principal.

Seguridad en la Información: es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

XBRL: *eXtensible Business Reporting Language* (lenguaje extensible de informes de negocios), nace de la propuesta lanzada en 1998 por Charles Hoffman, experto contable y auditor, para simplificar la automatización del intercambio de información financiera mediante el uso del lenguaje XML. La idea de fondo de esta iniciativa no era otra que la de estandarizar el formato con el que la información financiera se distribuye entre los diferentes proveedores y consumidores.

19. CONSULTAS DE INTERNET

- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio>. F.C. marzo 2013
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio.htm> F.C. marzo 2013
- <http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml> F.C. abril 2013
- <http://actualicese.com/actualidad/2010/02/09/colombia-un-pais-atractivo-para-el-outsourcing/#> F.C. Febrero 2013
- <http://www.pwc.com/py/es/outsourcing/en-que-consiste.jhtml> F.C. Junio 2013
- http://www.deloitte.com/view/es_CO/co/servicios-ofrecidos/consultora/business-process-outsourcing-bpo/1fbe33d0303fb110VgnVCM10000ba42f00aRCRD.htm F.C. Agosto 2013
- <http://www.outsourcing-informatico.org/blog/> F.C. Julio 2013
- <http://www.outsourcingfacil.com/blog/advantages-disadvantages/outsourcing-genera-la-mitad-de-empleos-en-espana/> F.C. Agosto 2013
- <http://www.enlaceoperativo.com/outsourcing-bpo/que-es-bpo> F.C. Junio 2013
- <http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=68&Tipo=2> F.C. Septiembre 2013
- <http://www.redempresariosvisa.com/IdeasCenter/Article/las-ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>
- <http://elcontadorvirtual.blogspot.com/2009/11/lo-que-es-el-outsourcing.html> F.C. Enero 2013
- PROEXPORT. <http://es.slideshare.net/fullscreen/inviertaencolombia/proexport-oportunidades-industriaservicios-bpo-colombia-junio-2012/1>

20. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Compendio sistema de gestión de la seguridad de la información; 2da Ed. Icontec 2009.
- Guía para la elaboración y presentación de trabajos de investigación; Ediciones Gustavo Ibáñez, 1994.
- El arte de aprender e investigar. Editorial iberia, 1971
- Auditoría y control interno; Gustavo Cepeda Alonso, 1997.
- Metodología de la investigación 5ª. Ed. McGraw-Hill, Hernando Sampiere Roberto, 2010
- XBRL; Cuadernos de Contabilidad, Samuel Alberto Mantilla B, Ed. Pontificia Universidad JAVERIANA, 2004.
- Gerencia de Compras La nueva Estrategia competitiva, Nohora Ligia Heredia, CEP- Banco de la Republica, primera Edición.
- Business Pocket, Jose Ramon Forneas Carro , Editorial netbiblo, 2008.
- Manual del Outsourcing informático, Emilio del Peso Navarro, Editorial Díaz de Santos S.A, 2003.
- Organización y Transformación de los sistemas de información en la empresa, Carmen de Pablos Heredero, Editorial Esic, 1ra edición 2011.
- Revista Economic and political weekly; jstor, 1966-2009 vd 44 No 93 Mar 28- abril 3 de 2009.
- El papel de las Tic en el desarrollo; Raul Katz, Editorial Fundación Telefónica; 2009
- International Business; Charles W . Hill; 1994.
- Outsourcing; La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios; Ban Schenider; Editorial Norma S.A; 2004
- Revista Facultad Ciencias Económicas; Volumen XIV No 1 Junio de 2006; Historia de la contabilidad; Una Revisión de las perspectivas tradicionales y criticas de historia contable; Fabián Leonardo Quinche Pág. 187.
- Revista Facultad Ciencias Económicas; Volumen XIV No 1 Junio de 2006; Historia de la contabilidad; la Globalización y su relación con la contabilidad; Aida Patricia Calvo Pág. 203.
- Manual Control Interno; Sectores Público, privado y solidario, 3ra Edición; Rubén Darío Granado 2009; Editorial Nueva Legislación.
- Seguridad de la información, Redes información y sistemas de información; Javier Areíto Bertolin; Editorial Paninfo; 2008.

- Nuevas Tecnologías, Nuevos Mercados de Trabajo; Colección Estudios Fundación Sepi; Ediciones Muni prensa Artes gráficas Cuesta S.A. Deposito legal M, 20.562-2008.
- Tecnología e Innovación en la empresa; Pere Escorsa Castells; Ediciones Upc, 2003; Pag 47.