

Portada > Secciones > Tecnología e Innovación

Meta4 proporciona las claves para la elección de un proveedor de outsourcing de RRHH

Actualizado Viernes 18/02/2011 00:52

RRHH Digital

RRHH Digital. En la actual coyuntura económica, son muchas las organizaciones que optan por externalizar la Nómina y los Recursos Humanos con el fin de agilizar sus procesos y ahorrar costes. La dificultad surge a la hora de escoger el proveedor de Outsourcing más adecuado ante las numerosas propuestas existentes en el mercado.

En palabras de David Corbete, Director de Outsourcing de Meta4 "Un proceso de externalización no se fundamenta en delegar unas tareas a un proveedor, sino en elegir un socio que acompañe en la gestión de estas funciones, haciéndose responsable de su ejecución y continuidad. Por lo tanto, lo que se debe buscar en el proveedor de servicios es un socio que acompañe la evolución de nuestro negocio"

De este modo, Meta4, líder mundial de soluciones para la gestión y el desarrollo del capital humano e intelectual (HICM), proporciona algunas claves que deben ser tenidas en cuenta para la elección de un proveedor de Outsourcing de Nómina y Recursos Humanos.

1º.- Especialización: La experiencia y conocimiento del proveedor en la gestión de las funciones de Recursos Humanos y su conocimiento de las mejores prácticas es determinante para obtener los mejores resultados.

2º.- Tecnología: El proveedor de Outsourcing debe destacar por su innovadora tecnología, ya que sobre ella se fundamentarán los servicios contratados. Si las aplicaciones del proveedor escogido son rígidas y de difícil modificación, cualquier evolución de los servicios será compleja, cara y, en algunos casos, imposible de realizar. Así, el proveedor debe sustentar sus servicios en herramientas de demostrada solvencia tecnológica que permitan su evolución en función de los requerimientos del mercado.

3º.- Alcance y Flexibilidad de los servicios: En el momento en que se inicia el proceso de selección del proveedor, las empresas deben tener identificados los servicios básicos que desean cubrir. Tan importantes son las necesidades actuales como las futuras, así como la posibilidad de que el proveedor elegido sea capaz de prestar estos servicios. Si la compañía toma la decisión limitándose únicamente a los requerimientos actuales, podría provocar la necesidad de volver atrás y buscar un nuevo proveedor que de respuesta a esas nuevas necesidades.

4º.- Capacidad de integración: Las funciones de Recursos Humanos están inevitablemente unidas a procesos de gestión en el área contable, financiera, operaciones y tecnología de la información. El proveedor de funciones de Recursos Humanos debe ofrecer soluciones integrales de gestión, que cubran la interacción con estas áreas de la organización. En caso contrario, nos podemos encontrar que optimizamos el procedimiento y el coste de las funciones de Recursos Humanos y dificultamos, encarecemos o, incluso, imposibilitamos el desarrollo del proceso de otras áreas de la compañía. Por lo tanto, al elegir un proveedor debemos garantizar que podrá integrarse con el resto de áreas de gestión de la compañía (o con sus proveedores) de servicio. Este punto está muy relacionado con el anterior. Se debe estudiar la flexibilidad de la tecnología del proveedor para que la relación con otros sistemas de la compañía -no sólo los actuales, sino también los futuros - sean posibles.

5º.- Capacidad de automatización de procesos. La capacidad de automatización que proporcionen las herramientas de gestión de nuestro proveedor nos dará la garantía de la reducción de los errores humanos:

cuanto mayor sea su capacidad de automatización, menor será el número de errores de proceso que se conseguirá.

6º.- Acceso y control de la información. Cuando se decide optar por la externalización, el acceso a la información por la dirección de Recursos Humanos es de vital importancia. Se deben definir los informes de control y gestión que el proveedor deberá suministrar periódicamente. Es fundamental que el suministrador elegido sea capaz de proporcionar herramientas de acceso a la información que independicen a la compañía, de modo que ésta pueda disponer de la información necesaria en cualquier momento.

7º.- Anticipación y rapidez de respuesta: El tiempo en que los cambios que demandemos al proveedor sean implementados y estén en funcionamiento es vital. En muchos negocios, la ventaja competitiva consiste en ser el primero en aplicar una nueva técnica de gestión o un nuevo enfoque a un proceso.

8º.- Plan de transición: El proceso de externalización no es algo automático, sino que involucra tanto a profesionales y procesos del área de Recursos Humanos, como de otras áreas. Por lo tanto, es fundamental en la elección del proveedor, el diseño del plan de transición que se propone. En este plan se debe contemplar un período de pruebas, adaptación y formación de todos los participantes en el proceso. El plan de transición deberá contemplar, además, una estrategia de migración de los datos de gestión para facilitar el funcionamiento del nuevo servicio. Se debe estudiar, igualmente, la flexibilidad del proveedor para realizar una migración de los datos anteriores que permitan acceder a los datos de una forma centralizada y en un único sistema.

9º.- Solidez contractual. El servicio de outsourcing deberá estar garantizado a través de un contrato, en el que se detalle de forma transparente tanto los términos y condiciones del servicio como los derechos y obligaciones de ambas partes.

10º.- Precio de la propuesta. La mayoría de los procesos de externalización de funciones de Recursos Humanos que se emprenden son motivados por el ahorro de costes. Debemos preguntarnos qué significa en este contexto ahorrar costes o, por lo menos, reflexionar sobre qué es lo que estamos comparando. Los proveedores de externalización, generalmente, nos ofrecen los servicios por un coste más bajo a los que cada organización conseguiría de forma individual, pero no se debe caer en la tentación de comparar únicamente cifras, sino cifras y servicios, calidad de servicio y potencialidad de servicio.

11º.- Afinidad con el proveedor. Seleccionar un proveedor de servicios de externalización podría equipararse a contratar un empleado. Durante la elección del proveedor se deberá asegurar que la relación entre ambas organizaciones es fluida y eficaz. Es importante que se tenga en cuenta la supervisión del servicio de las funciones externalizadas al proveedor. De la misma forma que se implica al responsable de un departamento en la elección del personal a su cargo, se debe implicar a los supervisores del servicio de externalización en su elección. En este punto se debe valorar los mecanismos de comunicación, relación, supervisión y control que los diferentes proveedores ofrecen.

12.- Posibilidad de reversibilidad del proceso de externalización. Existen varios factores que pueden obligar a que los procesos externalizados al proveedor deban ser transferidos a la organización. El más frecuente suele ser un cambio en la dirección de la empresa que, por razones estratégicas, considera oportuno la gestión interna de todos o parte de los procesos externalizados. Para asegurar la viabilidad de este punto, se deben tener en cuenta durante la elección del proveedor los medios de los que éste dispone para llevar a cabo esta reversión. Una vez más la flexibilidad en el servicio y en las aplicaciones de gestión es muy importante. Se debe valorar en la decisión final cuál sería el proceso para asumir todos los procesos externalizados en el proveedor.