



entes

Millone
Presencidos gestionados
de 100 países

Pilar es Master en Derecho del Trabajo y Relaciones Industriales por la Universidad de Sevilla. Cuenta con una larga experiencia en el mundo de los recursos humanos dentro del ámbito de la empresa privada y la función pública andaluza, aportando más de 10 años de experiencia en venta consultiva de soluciones de gestión de recursos humanos en empresas de servicios de tecnología.

Desde 2005 presta servicios en Meta4 Spain, teniendo responsabilidad sobre mercados de Banca, Sanidad y Sector Público, desde Julio de 2009 ostenta su actual posición, como Directora Comercial de Sector Público y Sanidad.

Muchas gracias Pilar por concedernos esta entrevista.

Meta4

Directora Comercial de Sector Público y Sanidad

Pilar Gallo Ayala

entrevista realizada por
Jesús Carretero Domínguez
Director Técnico

Directa ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Carlos Useros

Podría hacernos una breve descripción de su compañía y de las distintas líneas de negocio que aborda?

Meta4 alcanza este año su vigésimo aniversario con más de 1.300 clientes en 100 países y gestionando a más de 18 millones de personas en todo el mundo. Desde nuestra sede en Madrid, desarrollamos y exportamos internacionalmente soluciones tecnológicas capaces de cubrir las necesidades locales y globales de cualquier empresa, sea cual sea su tamaño, sector o complejidad.

Desde nuestros inicios nos hemos enfocado hacia la especialización en soluciones tecnológicas para gestionar la Nómina y los Recursos Humanos, siempre acorde a las necesidades del mercado y bajo la modalidad que mejor se adecue a las necesidades de cada organización en cada momento. Actualmente disponemos de dos líneas de negocio bien diferenciadas en lo que se refiere a nuestra oferta. Por un lado se encuentra la venta tradicional de licencias, que el cliente adquiere para una instalación en modo "in-house". Por otro, la contratación de nuestros servicios de externalización en modo BPO (Business Process Outsourcing) o SaaS (Software as a Service).

Las soluciones de Meta4, por tanto, han sido diseñadas para cubrir las necesidades específicas de cada organización privada (local y multinacional), Administraciones Públicas (central, autonómica y local) y Organizaciones Sanitarias (públicas y privadas).

Hablando de cifras de ventas, ¿nos puede comentar las más relevantes referidas a 2010 y sus previsiones para este año 2011?

En relación al pasado ejercicio, nuestra compañía registró una facturación de 23,6 millones de euros en España, un 4% más respecto al año anterior. Entre algunos de los nuevos clientes que se sumaron a los más de 600 con los que contamos en España destacan en el sector privado: Cofidis, Grupo Batle, Universidad San Jorge, Productos Alimenticios Belros, Sellbytel Group, SNA Europe Industries y Vitaldent. Empresa Municipal de Aguas de Gijón, Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano, Transportes Urbanos de Tenerife, el Instituto Cervantes, Hermanas Hospitalarias y el Consorci Sanitari Parc Tauli.

Los buenos resultados vinieron impulsados gracias al importante crecimiento en la línea de negocio BPO/SaaS HR, con un incremento del 103%, representando un 11% de la facturación total de nuestra compañía.

En todo el grupo Meta4 la facturación global fue de 47,3 millones de euros, unos resultados similares a los del año anterior en los que alcanzamos la mayor cifra de negocio de toda nuestra historia.

Un hecho relevante ha sido la adquisición a T-Systems Iberia de la unidad de Recursos Humanos TAO. La unidad transferida cuenta con una cartera de clientes pertenecientes en un 90% a la Administración pública española y está especializada en el desarrollo de software de gestión de Recursos Humanos para el ámbito público. Esta nueva adquisición reportó a Meta4 70 nuevos clientes, lo que supone un importante aumento de nuestra cuota de mercado en el sector público, entre los que destacan: Loterías y Apuestas del Estado, Gobierno de la Rioja, Servicio Rioja Salud, Diputación de Tarragona, Cabildo de Gran Canaria, Organismo de Recaudación y Gestión de Tributos de la Diputación de Barcelona, los Ayuntamientos de Sevilla, Granada y San Sebastián, así como la Universidad Politécnica de Madrid y Universidad de Zaragoza, entre otros. Este nivel ha necesitado la incorporación de un equipo de 15 profesionales para cubrir las nece-

sidades de un área estratégica de la compañía.

Respecto a nuestras previsiones de futuro, apostamos claramente por el crecimiento de nuestra oferta de soluciones BPO/SaaS HR, teniendo como objetivo multiplicar por 3 los ingresos en esta línea de negocio durante los próximos tres años, lo que llegará a representar el 25% de la facturación total de nuestra compañía. Además, Meta4 mantendrá su política de adquisiciones, que le permitirá crecer en determinados sectores y zonas geográficas, tal y como ha venido sucediendo durante los últimos años.

En tiempos de crisis, la austeridad presupuestaria y reducción de costes se hace más patente. ¿En qué grado están influyendo dentro del sector sanitario español?

El sector sanitario español se enfrenta a importantes desafíos, ya que está en duda el modelo actual y su sostenibili-

dad. Los factores demográficos y culturales, y la creciente demanda de los servicios sanitarios a consecuencia de éstos, provocan que el sector sanitario se encuentre ante la necesidad de transformar la forma en la que se prestan los servicios al paciente, obligando a abordar cambios en sus procesos de gestión interna y a redefinir el modelo de interacción entre todos los agentes implicados en el sector, como las aseguradoras o la industria farmacéutica, además de el propio sector tecnológico

¿Cree que el modelo de nuestro sistema sanitario es sostenible y perdurable en el tiempo?

Esta pregunta lleva tiempo formulándose, antes incluso de estar inmersos en la crisis económica actual, y sin duda ahora está muy en vigor. Por ello los principales agentes del sector responden a la misma con una respuesta, me atrevería decir, casi unánime, en el sentido de que

el modelo actual tal como lo conocemos requiere de importantes reformas para que sea sostenible y perdurable en el tiempo. Un prestigioso informe ha resumido en diez los temas candentes que acucian al sistema sanitario de nuestro país en este 2011. Y de esos diez temas, todos igual de importantes, me quedo con uno en particular que incide particularmente sobre la cuestión de los recursos humanos, y que no es otro que la obligación necesaria de hablar en serio de productividad en el sector, empezando por medirla para conocer realmente cuáles son las palancas de mejora. Se trata de evaluar competencias para poder adaptar a los profesionales a los cambios demográficos, tecnológicos y asistenciales. Una medición de la productividad que te lleva necesariamente a controlar el alto absentismo. Cabe destacar que sólo en la Comunidad de Madrid, el informe cita un absentismo de 21 días por trabajador/año, con un coste aproximado de 200 millones de euros anuales,





para el que la propia Comunidad lanzó ya en 2010 un plan de mejora, con datos similares en otras CC.AA.

Para concluir, citaré que el mismo informe destaca la necesidad de impulsar las nuevas tecnologías que permitan diseñar nuevas formas de organización del trabajo asistencial.

¿Qué papel cree que deben tener las TIC dentro de este modelo y de su transformación?

Los agentes TIC jugamos un papel muy relevante en la transformación del sector, proveyendo de herramientas y soluciones que posibiliten la traslación real del avance científico a la prestación que recibe el ciudadano, y posibilitando así la verdadera transformación del sector. Los proveedores tecnológicos tenemos la responsabilidad, por tanto, de ofrecer soluciones que se adapten a las necesidades y situaciones del mercado en cada momento y a las que se demandan en los distintos modelos de gestión, ahora en revisión.

Uno de los activos de mayor importancia dentro de toda organización son "las personas". ¿Qué influencia tiene la gestión de esos RR.HH. dentro la productividad y eficiencia del sector sanitario?

La gestión de personas en el ámbito sanitario se presenta como uno de los procesos más complejos y estratégicos. La alta especialización del sector, unido a las particularidades de su actividad - un servicio que requiere una prestación de 24 horas, 365 días al año - sitúa a la función de los recursos humanos como eje fundamental dentro de los procesos de gestión de las organizaciones sanitarias.

La sanidad del siglo XXI se enfrenta al reto en el campo de los recursos humanos de involucrar a los profesionales en la consecución de los objetivos de las organizaciones en las que trabajan. Y para ello hay pendiente una visión de un cambio de paradigma en el modelo de gestión tradicional y/o actual de muchas de las organizaciones sanitarias públicas. Se habla abiertamente de una necesidad de vuelta al profesionalismo

médico o, incluso, de una desfuncionización del profesional médico en el ámbito sanitario público. Para ello, las organizaciones deberán garantizar la autonomía de gestión, la dotación de medios adecuados que dé soporte al desarrollo y crecimiento del profesional. A cambio el profesional deberá garantizar atención personalizada y continuada, co-responsabilidad en los resultados y autorregulación.

Contar con una solución tecnológica especializada para gestionar los recursos humanos asegura a las entidades sanitarias la automatización de procesos y operaciones facilitándoles la toma de decisiones. Asimismo, les ayuda a minimizar los tiempos de trabajo permitiéndoles incrementar y consolidar su excelencia en la calidad del servicio con costes definidos y acotados.

Pero el éxito y la calidad de los servicios pasa por la implicación de las personas y el buen desempeño de éstas en las políticas de gestión que se definan.

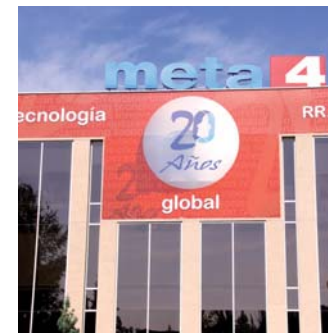


¿En qué medida pueden contribuir sus productos y soluciones a mejorar esa eficacia y eficiencia? ¿Qué puede ofrecer Meta4 en este sentido?

Desde nuestra visión como especialistas vemos claramente que el cambio de paradigma pasa por dotar a los responsables de Gestión de Personas de las herramientas TIC adecuadas, las cuales ayudan a transformar el papel de los profesionales y los alinean con los objetivos de gestión marcados por las organizaciones en y para las que prestan sus servicios.

En este sentido nuestro papel como proveedor de soluciones de gestión de personas ha de pasar por garantizar el uso de un sistema integrado de dato único, que cubra todo el ciclo que recorre el profesional dentro de la organización.

Nuestras solución tecnológica, Meta4 PeopleNet, está concebida con un alto contenido funcional al recoger las mejores prácticas de mercado, lo que posibilita la gestión de procesos que abarcan desde la fase del reclutamiento, el proceso de acogida, el cumplimiento de los requisitos legales de integración en la organización o una adecuada gestión de la retribución, vista de una perspectiva amplia. Se trata de una herramienta que permite hacer análisis de equidad interna y externa, gestionar planes de retribución flexible, presupuestar y hacer seguimiento presupuestario, ligar salario al desempeño y al cumplimiento de objetivos, integrados con los procesos definidos para ello y con herramientas que permitan la descentralización de procesos y la



comunicación multidireccional entre profesional y organización.

Nuestra solución es una plataforma tecnológica con capacidad de gestión multihospital que, a modo de Centro de Servicios Compartidos, permite generar economías de escala, haciendo posible la gestión singularizada de cada entidad a la vez que agrupa en niveles superiores aquellos elementos comunes que las grandes organizaciones requieren gestionar de forma global.

Además, garantiza a su vez la flexibilidad necesaria para afrontar la evolución que las organizaciones experimentan y posibilita de manera real una integración efectiva con el resto de soluciones corporativas, siendo una herramienta concebida para proporcionar aplicación orientada a servicios (SOA), modular, y con despliegue vía web.

Por último, destacar el papel importantísimo que la planificación de los

recursos, materiales y humanos juegan en la consecución de una adecuada organización sanitaria. Por ello, nuestra solución se integra con las principales herramientas del mercado, posibilitando la reutilización de los datos para múltiples procesos funcionales.

¿Cuáles son sus previsiones acerca de la evolución del mercado en los próximos años?

Los grandes retos que tiene el sector me hacen ser optimista en cuanto al futuro. Por nuestra parte, hemos hecho hincapié en la necesidad del uso de las TIC como palanca de mejora y relación con la gestión de los recursos humanos.

En nuestro día a día vemos como organizaciones sanitarias de enorme prestigio están aún lejos de alcanzar un nivel adecuado de inversión en TIC en lo referente a la gestión de personas. Sin embargo, los responsables de recursos humanos están concienciados de la importancia de su rol dentro de sus organizaciones, y demandan sistemas de gestión eficaces.

Asistimos a un proceso de concentración de centros hospitalarios en grandes grupos empresariales, y esto hace que Recursos Humanos se enfrenten a la necesidad de respetar modelos de gestión heredados, haciéndolos convivir con las nuevas políticas de gestión corporativas, por lo que la necesidad de invertir en tecnologías como la que ofrecemos desde Meta4 es un hecho altamente recomendable. >