

La disponibilidad de la información y la externalización

En este número iniciamos una nueva sección en la que, a modo de consultorio, se abordarán diferentes aspectos de la externalización de la administración de personal, con el doble objetivo de crear un debate abierto a todos nuestros lectores. Pueden dirigir sus cuestiones a la siguiente dirección: consultorio.rrhh@esp.adp.com

PEDRO MARTÍNEZ DE CIC
COMUNICACIÓN:

“Hoy en día la externalización está en boca de todo el mundo y, según los estudios de las principales consultoras, es un fenómeno que seguirá creciendo en los próximos años. Sin embargo, sigo manteniendo mi reticencia a delegar funciones de mi departamento de Administración de Personal a un proveedor externo. No es que sea ajeno a los beneficios que conlleva externalizar, sin embargo la realidad de mi empresa me obliga a disponer de toda la información de manera ágil y en cualquier momento, y esto creo que sólo se consigue teniendo uno mismo la información”.

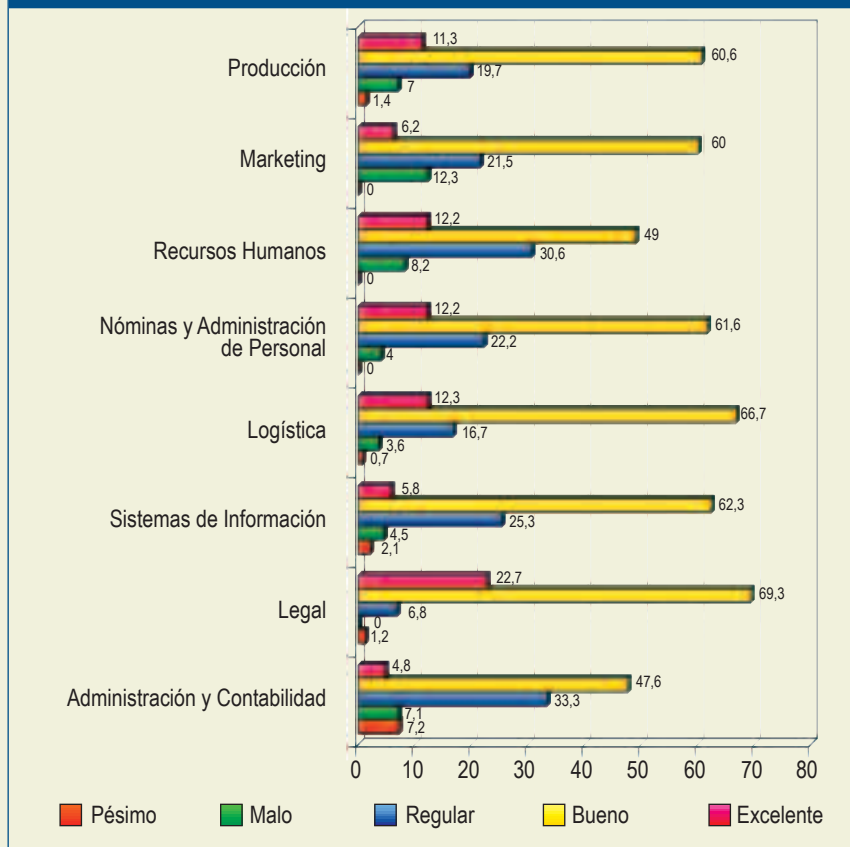
En primer lugar me gustaría resaltar que externalizar no debe significar en ningún momento perder el control de la información. La información es el pilar fundamental sobre el que se construye una buena estrategia y permite gestionar correctamente un departamento y toda una compañía. El departamento de RR.HH. no es ajeno a esto. Disponer, de forma ágil, de información es fundamental para poder dar respuesta al papel de RR.HH. como apoyo de las distintas direcciones departamentales para desarrollar su negocio.

Un buen proveedor de servicio de externalización es consciente de la importancia que representa la información hoy en día para sus clientes. El hecho de desplazar la gestión de los procedimientos hacia este proveedor no debe significar, en ningún caso, ni la pérdida de control (el cual ha de estar asegurado por el compromiso con los resultados) ni mucho menos la pérdida de la información.

La información no tan sólo es propiedad absoluta de la compañía, sino que

constituye el eje básico sobre el que debe pivotar la gestión estratégica de nuestro departamento. El proveedor debe asegurar en todo momento que las informaciones componentes y resultantes de los procedimientos que pilota estén disponibles para ser gestionadas por la compañía. Para ello, el proveedor debe aportar un sistema de información que permita realizar a la compañía el seguimiento y control de las tareas (si así lo desea) y, sobre todo, la explotación estratégica de la in-

GRÁFICO I > GRADO DE SATISFACCIÓN EN SU EXPERIENCIA EN EXTERNALIZAR PROCESOS



FUENTE > ADP, 2004.

formación como base necesaria de los ámbitos de la gestión de RR.HH. y de integración con otros sistemas de información de la compañía.

Delegar tareas a un proveedor no debe ser motivo de incertidumbre. Según el Barómetro de Empresas realizado por Deloitte&Touch, aquellas empresas que han externalizado funciones de Administración de Personal valoran muy positivamente la experiencia y muestran un significativo grado de satisfacción con el servicio prestado por el proveedor.

El gráfico que incluimos muestra cómo el ámbito de externalización de Administración de Personal es uno de los tres más valorados.

El hecho de tener la información internamente en la compañía no signi-



fica disponer de ella con la facilidad que debiera. Muchas veces la información se encuentra parcelada o queda pendiente de explotar y de mantener por falta de recursos. Trabajar con un proveedor externo con ga-

rantías ha de facilitar agilizar el tratamiento, disponer de la información y asegurar en cada momento los niveles adecuados en lo referente a "cantidad", "calidad" y facilidad de "explotación". ▲