



**Alberto Cabrero**  
NGA Business Consulting



# Profesionales de RR.HH. ayudando a Profesionales de RR.HH.

NGA Human Resources ha lanzado en el último año una nueva línea de negocio que agrupa varios de los servicios que ya se estaban realizando pero que ahora se dotan de más funcionalidad, con el único objetivo de ayudar y colaborar con sus clientes desde la perspectiva más pura de Consultoría de Negocio.

## BUSINESS CASES

¿Ha pensado alguna vez si el software de gestión actual es el que más le conviene?, ¿si le resultaría rentable el Outsourcing y en qué medida?, ¿qué tiene que tener en cuenta para pedir ofertas de proveedores? o ¿cuáles son los pasos más adecuados para la implantación de un producto en la nube?

Tener claras las alternativas con análisis de costes e impacto en las distintas áreas de la compañía es fundamental para una buena gestión estratégica y nos ayudará a tomar decisiones correctas con la suficiente anticipación.

NGA acompaña, ayuda y asesora a sus clientes tanto para disponer de los elementos necesarios para la toma de decisiones, como para la preparación de los proyectos de cambio.

## GESTIÓN DEL CAMBIO

En NGA creemos en la Gestión del Cambio como un factor crítico en cualquier proyecto y más, si cabe, en el ámbito de los RR.HH. Cualquiera que sea el Cambio se ha de guiar, comunicar y convencer a las partes implicadas.

Con las nuevas tecnologías, esta gestión es más importante aún, ya que el impacto en la organización y en sus personas es muy alto. Aunque parezca un ejemplo demasiado sencillo, “de nada sirve poner un portal del empleado si no se usa”; es un caso real que se repite a menudo.

NGA propone la Gestión del Cambio bajo cuatro pilares fundamentales:

- Gestión de las partes interesadas, consistente en identificar y gestionar los actores principales que pueden influir en el cambio, logrando su aceptación y minimizando las preocupaciones.
- Comunicación para asegurar que las personas estén bien informadas y participen en el momento adecuado a través de mensajes proactivos, coherentes y específicos.
- La Formación, el seguimiento y la ayuda continua habilita a los agentes de RR.HH., gerentes y empleados para adquirir las competencias, habilidades y conocimientos.
- Y la Documentación que asegura que se tiene la información correcta para ser utilizada en las actividades diarias (formularios, guías, esquemas de procesos, etc.).



## HEALTH CHECKS

Hay organizaciones que tienen la percepción de que se necesita demasiado tiempo y esfuerzo para la realización de ciertas tareas claves de la compañía. Los departamentos de RR.HH. quieren poder analizar las áreas de mejora desde un punto de vista técnico (lejos de su alcance), y tener una visión completa de su situación actual así como de sus opciones de futuro.

En NGA ayudamos y colaboramos con los clientes en la realización de este tipo de análisis, donde se combina el estudio de plataformas tecnológicas con la parte más funcional de los procesos propios de RR.HH.

Nuestros clientes obtienen con este tipo de estudios una visión clara sobre su situación tanto en términos técnicos como funcionales. Sirve como herramienta para toma de decisiones que contribuyen a la mejora de la eficiencia, eficacia y calidad del resultado, así como en el crecimiento en el resto de actividades de los Recursos Humanos.

Este tipo de estudios se realizan en una media de dos o tres semanas, lo que les hace especialmente asequibles en términos económicos y en respuesta a situaciones críticas.

## DISEÑO DE PROCESOS

Analizamos las empresas, tomamos los requerimientos y proponemos el nuevo modelo.

- **As-Is.** Cada empresa es distinta y, por tanto, no se puede pensar que su forma de operar en RR.HH. no lo sea. En NGA se conoce este hecho y se convive con él cada día. Por ello, para una correcta reingeniería de procesos es fundamental una fase previa de estudio de la situación actual y, a partir de ella, proponer la nueva forma de trabajar.
- **To-Be.** ¿A dónde quiero ir? Cada empresa tiene una inquietud diferente, si bien algunas pueden estar enfocadas en una reducción de costes y por tanto en la industrialización de tareas, existen otras en las que sus mayores objetivos son los de igualar formas de trabajar o mejorar la calidad de la entrega. Con este input del cliente. NGA sienta las bases para los futuros procesos.
- El nuevo modelo en términos de procesos es el resultado de sumar:
  - El análisis de cómo funciona la empresa y las restricciones/obligaciones del propio negocio.
  - +
  - Objetivo a conseguir con los nuevos procesos.
  - +
  - Las Best Practices de NGA.

La suma de estos tres factores da como resultado unos procesos contrastados y personalizados para cada cliente.

## VIAJE AL MUNDO DIGITAL

Los proyectos de implementación de nuevos sistemas de gestión de RR.HH. han cambiado por completo. Hemos pasado de la instalación más tradicional, con la localización de los procesos y



la personalización del sistema, a la adaptación de sistemas en la nube o digitales que no tienen nada que ver con lo anterior. Ya no se desarrolla, se adapta el sistema a la organización o la organización al sistema; ya no se localiza sino que se globaliza. El proyecto ya no se lidera por la parte técnica sino por la parte más funcional de RR.HH.

Toda esta casuística hace que se tenga que gestionar la instalación de sistemas digitales con un tratamiento específico; desde NGA damos forma a toda una nueva metodología y en principio recomendamos:

- ¡Ojo a la velocidad del proyecto! No espere a que empiece el proyecto para:
  - Asegurar la disposición de la empresa para viajar a la nube.
  - Planificar la Gestión del Cambio.
  - Definir los futuros procesos.
- Prepárese para la toma de decisiones durante el proyecto.
- Coste: Parte de la reducción de costes en los proyectos de implantación viene dada porque algunas de las tareas pasan a realizarse por el cliente en lugar del implantador. Provisione bien sus propios esfuerzos.

## ASESORAMIENTO A CENTROS DE SERVICIO

Tenemos larga experiencia en gestión global de clientes dando servicio desde un punto de vista técnico, funcional, estratégico y global en más de 145 países.

Con más de una década de experiencia en HRO, hemos probado que contamos con las personas, procesos, tecnología, experiencia, conocimiento y Best Practices en dicho ámbito para obtener la máxima eficacia. Con NGA puede elegir entre una gran variedad de soluciones y procesos de outsourcing de RR.HH. (HR BPO) flexibles, escalables, integradas y globales.

Ponemos a disposición de los clientes todo este conocimiento y Buenas Prácticas en forma de servicio de Asesoramiento a Centros de Servicio de grandes empresas. De esta forma, el cliente puede definir sus propios Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de la compañía, planes de continuidad de negocio, procesos, etc.