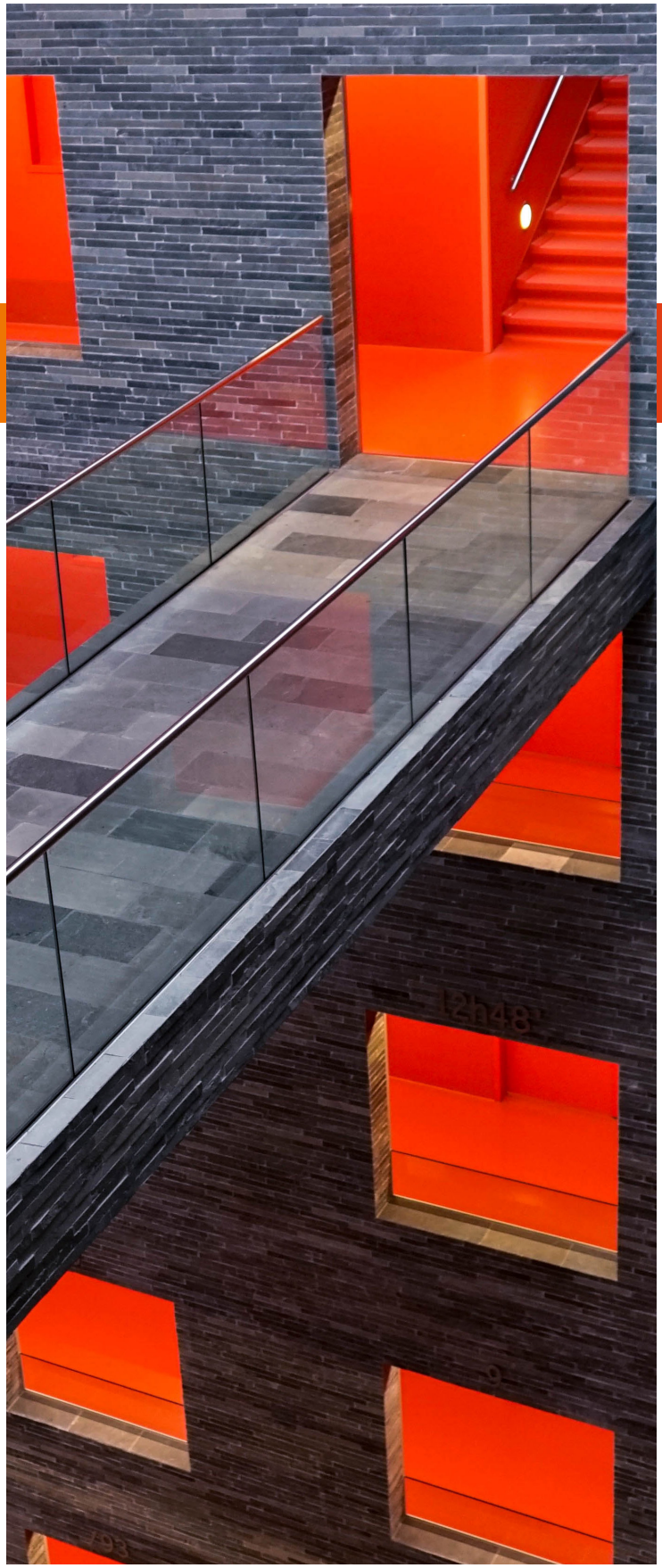


# Punto de Vista

## La Transformación Digital de Recursos Humanos

HR Innovation. Together

sopra hr SOFTWARE

# Sopra HR Software, socio en la transformación digital de Recursos Humanos...

En los últimos años, la transformación digital ha llevado a la empresa a revisar su relación con los clientes y colaboradores, así como su organización y sus procesos internos.

La crisis sanitaria ha obligado a las organizaciones a implantar nuevas formas de trabajo y a replantearse las relaciones sociales a largo plazo. Las nuevas soluciones digitales permiten apoyar y acelerar esta transformación.

La función de Recursos Humanos está en el corazón de esta transformación:

- En su actividad, al igual que las demás funciones de la organización, la función de RRHH se está transformando con nuevas prácticas, nuevas aptitudes y nuevas herramientas digitales.
- Y en su papel de acompañamiento de los cambios, es un actor importante al servicio de los colaboradores, directivos y responsables.

Como actor histórico de soluciones y servicios de RRHH, Sopra HR es un socio privilegiado de las empresas de todos los sectores de actividad, tanto en el contexto local como en el internacional, apoyándolas en la evolución de sus retos de gestión de recursos humanos.

Sopra HR Software refuerza constantemente su conocimiento de las nuevas tecnologías, invirtiendo fuertemente en I+D, y llevando a cabo iniciativas de co-innovación participativa con sus clientes con el fin de ofrecer una **nueva generación de soluciones RRHH 3.0**, adaptadas a los retos y prácticas del mundo digital. De esta manera, Sopra HR actúa como un acelerador de la transformación digital de los recursos humanos.

La estrategia de Sopra HR se basa principalmente en tres áreas para apoyar la transformación digital de los recursos humanos:

- Situar al colaborador en el centro de la transformación digital y promover una «experiencia de colaborador», adaptada a los nuevos usos digitales y a los nuevos métodos de trabajo colaborativos y en red.
- Aprovechar el poder de los datos y la inteligencia artificial y aprovechar los modos SaaS o BPO para mejorar la productividad de Recursos Humanos y aumentar su capacidad de análisis y dirección.
- Aprovechar la digitalización, la interoperabilidad y el cloud para apoyar la pauta de evolución, enriquecimiento y eficiencia de los sistemas de información de RRHH en un entorno seguro.

Además, en sus valores y enfoque, Sopra HR promueve el **uso positivo de las tecnologías digitales de RRHH,** de acuerdo con los desafíos de la ética de RRHH y el compromiso social de las empresas, en particular en lo que respecta al medio ambiente.

¡Disfruta de tu lectura!

**Edgard Dahdah**
CEO Sopra HR Software

# Índice


## #1

La tecnología digital al servicio de la experiencia de colaborador

page 4

## #2

Las palancas de eficiencia de Recursos Humanos

page 8

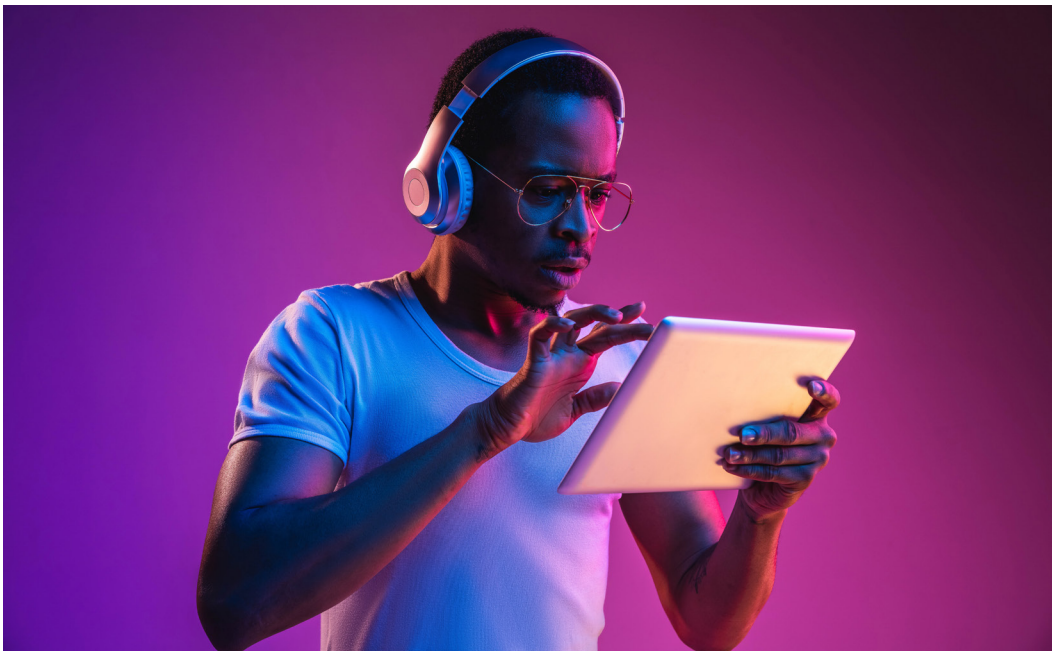
## #3

La arquitectura de los Sistemas de Información de Recursos Humanos para impulsar su evolución

page 12

# #1 La tecnología digital al servicio de la experiencia de colaborador

Situar al colaborador en el centro de la transformación digital y promover una «experiencia de colaborador», adaptada a los nuevos usos digitales y los nuevos métodos de trabajo colaborativos y en red.



## La transformación digital al servicio de los usuarios... y colaboradores

Portátiles, teléfonos inteligentes, tabletas, relojes conectados... todos usamos varios dispositivos u objetos conectados en nuestra vida diaria, y no sólo están limitados a los más jóvenes.
En todos los sectores, los nuevos usos vinculados a la transformación digital y la hiperconexión han transformado de manera sustancial las relaciones con los clientes. A lo largo del proceso de compra o utilización de un producto o servicio, los clientes esperan ahora una experiencia lo más intuitiva, personalizada y contextualizada posible, basada en las tecnologías digitales.

## La simetría de la atención al cliente/colaborador ya está en el centro de las organizaciones

En el trabajo, el colaborador ya no puede entender ni aceptar que haya una reducción en la calidad de las herramientas y los sistemas de información de su empresa, en particular en la esfera de la gestión de los recursos humanos.

Se trata de que la organización y Recursos Humanos consideren al colaborador como un «cliente interno», prestándole la misma atención que a un cliente externo. La imagen del empleador mejorará y podrá atraer y retener mejor el talento y fomentar el compromiso.

Se aplica el concepto de «simetría del cuidado», ampliamente desarrollado entre otros por Charles Ditandy y Benoît Meyronin en «Du management au marketing des services» y por Vineet Nayar en el bestseller «Employee First, Customers Second: Turning Conventional Management Upside Down».

El reto consiste en utilizar las tecnologías digitales para ofrecer al colaborador un nivel de «experiencia de colaborador» tan fácil y eficiente como el que experimenta en su esfera privada a diario como cliente.

## La generalización de los usos digitales en modo «ATAWAD»...

Las personas conectadas quieren poder comunicarse e intercambiar información o procedimientos en modo «AT AW AD» (Any Time, AnyWhere, Any Device/en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo). Los colaboradores quieren adoptar las mismas prácticas en su lugar de trabajo.

Las organizaciones deben tener en cuenta estos nuevos usos y permitir al colaborador el acceso directo e instantáneo a la información y los servicios de Recursos Humanos que le conciernen.

## Una transformación digital acompasada con los retos de compromiso social de la empresa y, en particular, la ecología

Los colaboradores también se preocupan cada vez más por la responsabilidad social del empleador, en particular por lo referente al desarrollo sostenible. Esperan que su empleador tenga convicciones y desarrolle acciones en este área. La transformación digital de la empresa y la experiencia del colaborador deben ser coherentes con estas cuestiones y no contradecirlas.

De esta forma, la digitalización de los documentos, los procesos de RRHH y el uso de firmas electrónicas contribuyen favorablemente a las cuestiones ecológicas, siempre que se vigile constantemente el mejor uso y consumo de los datos (intercambios limitados, almacenamiento único) para controlar la huella ecológica.

Además, las tecnologías digitales permiten compartir la información sobre Recursos Humanos de la manera más contextualizada y personalizada posible, e impiden que los usuarios se vean abrumados por una masa de información inutilizable. Esto es una importante garantía de adhesión a la herramienta y también permite limitar los flujos y por tanto reducir la huella ecológica de la difusión de la información de RRHH.

## Nuevos usos de la gestión de RRHH y apertura del Sistema de Información de Recursos Humanos a nuevos actores

Esto supone el despliegue de portales de servicio dentro de los Sistemas de Información de Recursos Humanos, con procesos y documentos digitales, y la capacidad de intercambiar información directamente hacia y desde estos sistemas.

La digitalización permite enviar la información relevante y adecuada a cada colaborador, según su función en la empresa, y así implicarlos en los procesos y políticas de RRHH: gerentes, directores de centros, servicios médicos internos, etc.

Al proporcionar a los colaboradores más información e interacción en sus solicitudes y trámites de RRHH, esta modernización digital y apertura contribuye a convertir al colaborador en el responsable de su propia gestión de RRHH.

Además, el despliegue de nuevas aplicaciones y servicios digitales en el ámbito de la gestión del talento permite a los colaboradores influir directamente en el desarrollo de su carrera y en su empleabilidad.

**Javier Cervantes Romero**
EMEA Marketing Manager
Sopra HR

> **Una transformación digital que también afecta al área de Recursos Humanos.**
>
> En todos los sectores de actividad, la transformación digital ha seguido la misma pauta estratégica: inicialmente centrada en la calidad de las relaciones con los clientes, ahora está al servicio de los colaboradores.

## La conveniencia de usar Chatbots o «agentes de conversación»

Para las personas "hiperconectadas", lo normal no es llamar o desplazarse para obtener respuestas a sus preguntas; sólo en el caso de cuestiones excepcionales o casos complejos.

Hoy día, lo normal es el uso del móvil, para acceder a la información y hacer las preguntas cuando más convenga y desde cualquier lugar. En este contexto, el intercambio con un asistente virtual o un chatbot se está convirtiendo poco a poco en algo habitual.

Los chatbots, asociados a bases de conocimientos, proporcionan a los colaboradores un primer nivel de respuesta instantánea y homogénea las 24 horas del día, sin la intervención de gestores de RRHH.

Las conexiones entre los chatbots y los sistemas de Recursos Humanos permiten incluso la interacción entre el sistema y el colaborador, en trámites de RRHH automatizados.
De este modo, los gestores de Recursos Humanos podrán centrarse más en temas de mayor complejidad y en tareas de mayor valor añadido.

**Victoria Manzanal Carmona**
R&D Product Manager
Sopra HR

**"La integración de Recursos Humanos en el Digital Workplace de los colaboradores**

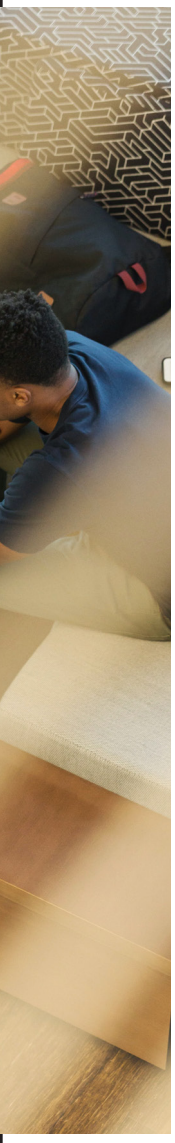
Un Digital Workplace es real en tanto en cuanto facilite el día a día y, por tanto, la productividad de empleados y managers. Alertas, indicadores personalizados y otros datos contextualizados en el ámbito de los RRHH son claves en este contexto."

## Atención a la protección y seguridad de los datos y el derecho a la desconexión

Sin embargo, las organizaciones y, en primera línea, Recursos Humanos, deben permanecer atentas a tres grandes imperativos:

- Garantizar la protección de los datos personales afectados por el RGPD.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad, en particular con el acceso en modo ATAWAD.
- Reflexionar y promover buenas prácticas en torno al derecho a la desconexión.

> **El 80% de las empresas en España se encuentran en pleno proceso de transformación digital en el área de RRHH, aunque solo un 30% tiene una hoja de ruta clara**
>
> *[Fuente: 5º Estudio en España sobre Transformación Digital en Recursos Humanos de Íncipy]*



## Una nueva generación de soluciones

La nueva generación de soluciones es un elemento clave para fomentar la calidad de la «experiencia de colaborador» en el trabajo y se inspira en los enfoques y herramientas de nueva generación de la «experiencia de cliente». En modo Green IT, también contribuye al compromiso de la empresa con la sociedad y el desarrollo sostenible.

### Asegurar el uso óptimo en situaciones de movilidad

En el nuevo espacio de RRHH, el colaborador podrá interactuar de forma óptima, tanto desde equipos móviles como smartphones o tabletas, como desde un puesto de trabajo tradicional. Podrá acceder a la información esencial de RRHH relativa a él, de la forma más precisa y gráfica posible, gracias a una solución de diseño responsive, que se adapta automáticamente al espacio de visualización disponible en los diferentes tipos de dispositivos.

### Ofrecer una experiencia para el usuario que sea tan fácil de usar como en la esfera privada

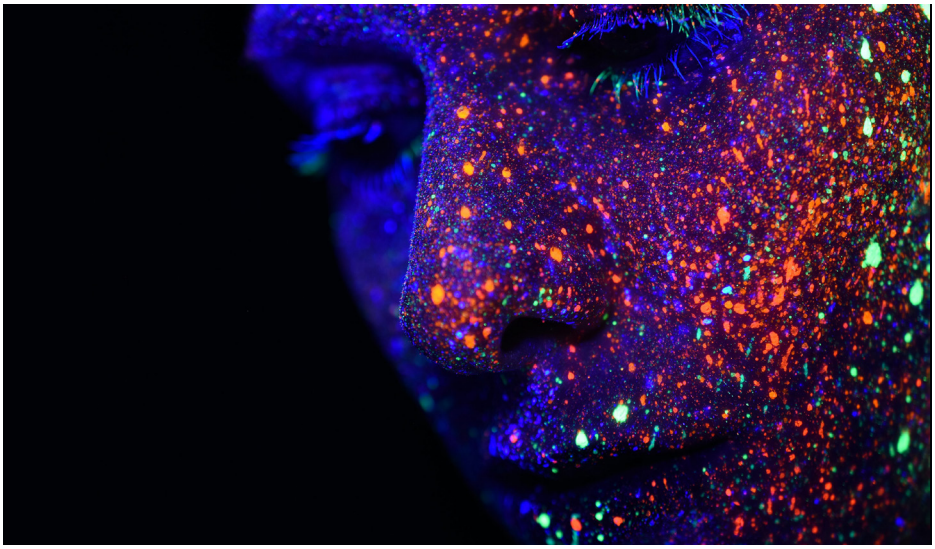
En el nuevo espacio de RRHH, el colaborador dispondrá de un espacio individualizado, que presentará información y servicios de RRHH, sugerencias o alertas de la forma más personalizada posible, teniendo en cuenta su perfil, sus preferencias y su contexto profesional. Ya no habrá un menú y procesos estandarizados; el espacio de RRHH reconocerá al usuario en su individualidad y ofrecerá una experiencia online personalizada con la ayuda de chatbots, comparable a la de los mejores sitios web.

### Promover experiencias de RRHH individualizadas para hacer del colaborador un actor de su propia gestión

En el nuevo espacio de RRHH, Recursos Humanos podrá prestar un apoyo más individualizado a las experiencias profesionales de los colaboradores: por ejemplo, para la movilidad y el desarrollo de competencias. Los colaboradores tendrán acceso directo e interactivo a la información que les concierne.

# #2 Las palancas de eficiencia de Recursos Humanos

Aprovechar el poder de los datos y la inteligencia artificial para mejorar la productividad de Recursos Humanos y aumentar su capacidad de análisis y dirección.



## La valorización del dato está en el centro de la transformación de las empresas

La ola de transformación digital está alterando las formas en que las personas acceden a la información y a los datos en su esfera privada. Promueve nuevos hábitos a la hora de intercambiar y compartir información, de forma más instantánea y colaborativa. Así pues, estos nuevos usos derivados de la esfera privada se están desplegando en las organizaciones profesionales y están repercutiendo en su funcionamiento y, en particular, en su relación con los datos. El nuevo postulado es aumentar el valor de los datos, explotarlos al máximo y compartirlos si es necesario. Esto permite innovar utilizando fuentes de datos para asegurar la actualización de los datos utilizados y la calidad de los sistemas de información interconectados.

La calidad de los datos, así como la seguridad de los datos personales, se está convirtiendo en una cuestión esencial. Los datos personales críticos deben ser almacenados y custodiados, cumplir la normativa y ser utilizados por la empresa en todas las ubicaciones geográficas, idiomas, estructuras organizativas y de acuerdo a todos los requisitos reglamentarios.

## La digitalización, el acelerador de la revolución digital

En estos momentos de transformación digital, se está revisando la gestión de la información y los documentos conexos a fin de limitar los documentos de apoyo físicos. La información contenida en los documentos digitalizados puede explotarse de la misma manera que los datos estructurados procedentes de los sistemas de información.

El archivo digital ya es una realidad, con el almacenamiento seguro de todos los documentos, por ejemplo, desde los datos bancarios facilitados por el colaborador o el documento de identidad electrónico, hasta la entrega de la nómina en un espacio personal seguro. De este modo, todas las partes interesadas pueden acceder a una única referencia, limitando los duplicados o los datos obsoletos.

La digitalización de los procesos aumenta la eficiencia dentro de la propia función de Recursos Humanos y la comunicación entre RRHH y los empleados. Este desafío de digitalizar procesos y documentos es una de las primeras palancas para mejorar la productividad.

## Nuevas fuentes de datos para herramientas de gestión de RRHH eficientes y compartidas

Desde hace tiempo, Recursos Humanos posee una cantidad importante de información para analizar. Sin embargo, gran parte de la misma todavía no estaba disponible en forma de datos que pudieran ser utilizados por IT: documentos de RRHH no digitalizados, datos procedentes de sistemas demasiado heterogéneos, datos «inactivos», etc. Ahora es posible utilizar y cruzar datos de múltiples fuentes y diferentes organizaciones, gracias a una mayor interoperabilidad y a las capacidades de las APIs:

- Datos de las diversas aplicaciones del Sistema Informático de Recursos Humanos (nómina, administración de personal, competencias, formación, gestión del tiempo y actividades, etc.).
- Nuevos datos adquiridos gracias a la digitalización de la mayoría de los documentos de RRHH, hasta ahora en papel o en archivos.
- Datos adicionales procedentes de información no estructurada, explotados a través de nuevas capacidades de análisis semántico.
- Y datos externos al SIRH, procedentes de organismos públicos y digitalizados por la integración vía API.

Recursos Humanos ha comenzado su transformación para convertirse en una función verdaderamente analítica y orientada a la toma de decisiones, más allá de la presentación clásica de informes, conservando al mismo tiempo las especificidades de una función tradicionalmente orientada a las personas.

Las soluciones de RRHH deben acompañar esta transformación y pasar de un sistema de registro de datos y transacciones a un sistema capaz de ayudar verdaderamente a Recursos Humanos a extraer información de todas estas fuentes de datos y poner los datos al servicio de las políticas de gestión de Recursos Humanos.

Las soluciones que incorporan la analítica de RRHH pueden ayudar a Recursos Humanos a abordar los diferentes niveles de análisis de forma combinada, desde el descriptivo al diagnóstico e incluso al predictivo.

## Una nueva organización de servicios de RRHH

Cada vez son más las empresas que recurren a las nuevas soluciones digitales para apoyar una reorganización de sus servicios de Recursos Humanos en SSC (Centros de Servicios Compartidos): las distintas tareas que deben realizarse, las solicitudes que deben tramitarse, las preguntas formuladas, etc. llegan a una «lista de tareas» centralizada, visible para todos los responsables de Recursos Humanos, que se reparten estas tareas entre ellos en función de sus ámbitos de competencia.

Esta nueva organización de los servicios de Recursos Humanos permite una mejor capacidad de respuesta y una mayor polivalencia de los gestores, al tiempo que desarrolla competencias especializadas en determinados ámbitos (gestión de determinadas categorías de personal, por ejemplo, alternancia de contratos de trabajo y estudio, gestión de los saldos de todas las cuentas, etc.). Los colaboradores ya no están vinculados a un único gestor de RRHH, sino a un conjunto de gestores que podrán ocuparse de más temas. Los responsables locales apoyan a esta organización para asegurar un relevo personalizado e individual entre los colaboradores y los gestores.

**Mar Barbero Zamarreño**
Directora de Soluciones
Sur Europa Sopra HR

**“Una transformación en el control de la nómina y las declaraciones**

El uso de tecnologías de inteligencia artificial y soluciones centradas en la experiencia de usuario es una nueva palanca para optimizar los controles de la nómina y los informes, y así ganar tiempo y fiabilidad.”

## De la externalización del Sistema de Información de Recursos Humanos a la externalización de todos o parte de los procesos de RRHH (BPO - Business Process Outsourcing)

Uno de los retos claves para las compañías es desarrollar su core business.

Según su grado de madurez o según la madurez del mercado en el que opera, una empresa puede confiar la gestión de sus procesos no comerciales, o de los procesos administrativos de bajo valor añadido para su actividad principal, a un proveedor de servicios externo a fin de centrarse en su actividad principal y optimizar la gestión de sus recursos internos.

La externalización en el área de RRHH permite a la empresa confiar la gestión y el cumplimiento de varios procesos de RRHH, como la gestión de la nómina y la declaración de impuestos, la administración de personal, la gestión de las bajas por enfermedad, etc. a un proveedor de servicios externo especializado en este campo. Así, favorece una mayor flexibilidad, y la relación cliente-proveedor evoluciona, en el caso de la externalización, para convertirse en una estrecha relación de colaboración.

## La inteligencia artificial para mejorar los recursos humanos

La capacidad de procesar grandes volúmenes de datos abre nuevas perspectivas a la gestión de competencias, la movilidad interna y la mejora de la experiencia profesional. El big data y la analítica de RRHH permiten identificar e interpretar nuevas correlaciones, y visibilizan puntos débiles para comprender mejor las situaciones, dirigir las políticas de RRHH, prevenir los riesgos, anticipar las acciones e informar las decisiones estratégicas. La información resultante de estos análisis también podrá alimentar el Sistema de Información de Recursos Humanos o proponer instrucciones.

De esta manera, los procesos de gestión pueden utilizar la inteligencia de los sistemas de información para orientar y simplificar las operaciones de gestión cotidianas. El sistema se adapta a la forma en que el usuario introduce sus datos, y los datos contenidos en las diferentes interacciones quedan protegidos y a disposición de los sistemas interconectados.

Además de los controles operativos realizados en el momento de la entrada de datos, el sistema supervisa constantemente la coherencia global de los datos según el repositorio de la empresa, lo que le permite proponer al gestor acciones para mejorar continuamente la fiabilidad de los datos.

## Los beneficios de la RPA (Robotic Process Automation)

Otra vía de productividad surge para las operaciones de back office, con la automatización de procesos o RPA (Robotic Process Automation), que aprovecha la robotización dentro de los sistemas informáticos, utilizando eventualmente las capacidades del machine learning. El objetivo es aumentar la automatización de las tareas administrativas y rutinarias, como el procesamiento de ingentes volúmenes de información procedente de diversas fuentes y sujetos a grandes limitaciones de tiempo.

En particular, esos robots pueden ayudar en la gestión de procesos cíclicos y largos, estructurados por las restricciones reglamentarias, como los procesos de control de la nómina o la gestión de los cambios reglamentarios, en particular la verificación cruzada de datos de múltiples sistemas y la identificación de discrepancias.

De este modo, los gestores de Recursos Humanos podrán beneficiarse de la ayuda de robots «inteligentes» para reforzar la eficacia y calidad de su servicio, conservando al mismo tiempo el control de la validación final y disponiendo de más tiempo para tratar en profundidad los puntos y situaciones más complejos o sensibles. Podremos entonces hablar de «RRHH aumentados»...

**Un 50% de empresas cuentan con soluciones digitales integradas para la gestión de RRHH, un 35% no lo tienen unificado mientras que aún un 20% no han digitalizado sus procesos de RRHH.**

*[Fuente: 5º Estudio en España sobre Transformación Digital en Recursos Humanos de Íncipy]*

**La seguridad de la nómina y de los informes puede subcontratarse a un proveedor especializado**

En contextos administrativos complejos expuestos a frecuentes variaciones legislativas, el uso de la BPO permite que la empresa se beneficie de los servicios y capacidades de un proveedor experto. Recursos Humanos puede entonces centrarse en su cometido de dirección, apoyo y transformación de RRHH.

**José Osante Rodríguez**
Director Outsourcing
España Sopra HR

# Una nueva generación de soluciones

La nueva generación de soluciones ayuda a Recursos Humanos a aprovechar mejor los datos y a capitalizar las ventajas de la inteligencia artificial.

### Sacar partido de la analítica en modo embebido

Los gestores y directivos podrán acceder a los datos pertinentes y a los análisis personalizados directamente desde los procesos y servicios de Recursos Humanos, de forma instantánea y desde cualquier tipo de dispositivo. Esto reforzará la madurez del uso de la analítica de RRHH así como la capacidad de diagnóstico y apoyo a la toma de decisiones.

### Apoyarse en la capacidad de análisis predictivo

Los gestores y directivos también podrán basarse en las nuevas correlaciones y potencialidades generadas por motores y modelos de análisis predictivo. De este modo, podrán profundizar en sus análisis o capitalizar nuevas observaciones y nuevas palancas de acción para anticiparse a las necesidades y/o factores de riesgo, y apoyar sus decisiones en materia de Recursos Humanos.

### Aumentar la productividad con las nuevas perspectivas de la 'Automatización de Procesos Robóticos'

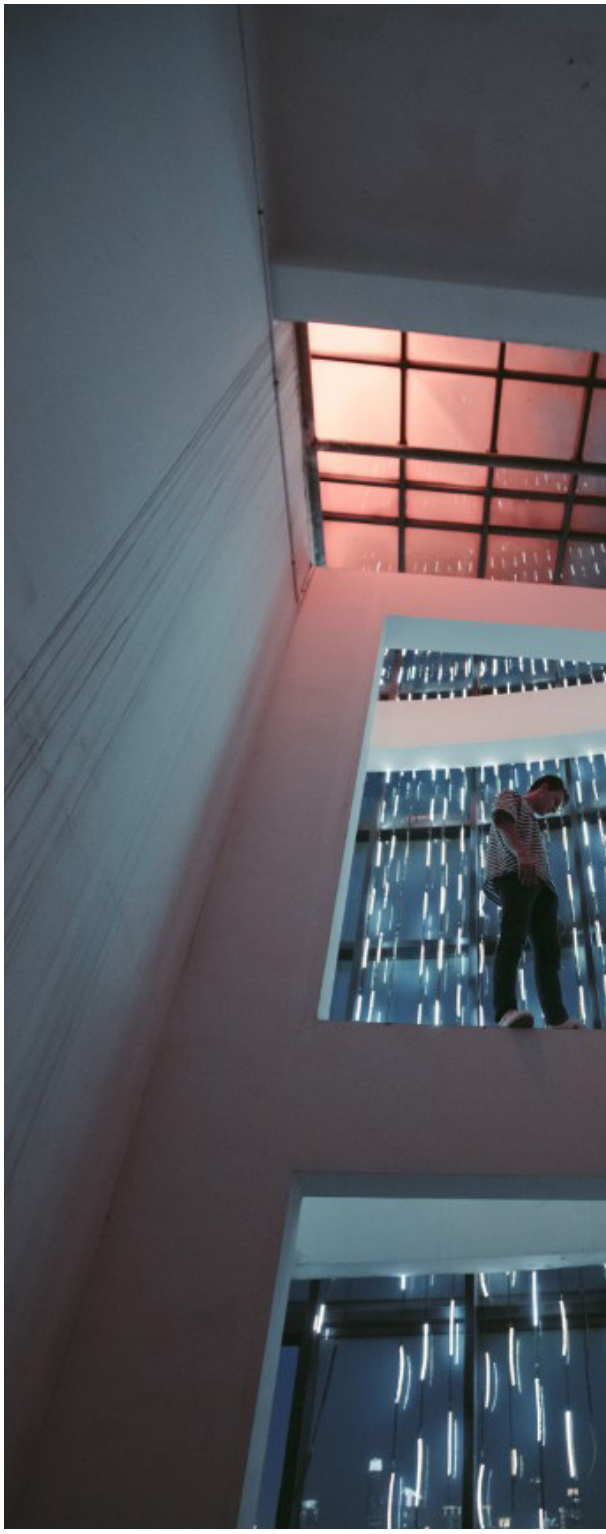
La nueva generación de soluciones explotará las tecnologías RPA para automatizar tareas y procesos repetitivos que consumen mucho tiempo, algunos de los cuales siguen siendo a menudo manuales y con problemas de productividad mayores, para permitir que Recursos Humanos se centre en las tareas que realmente aportan valor añadido.

### Respetar las normas internacionales y los requisitos legales

La nueva generación de soluciones respeta los requisitos legales locales, principalmente en las esferas de la gestión administrativa, la nómina y la presentación de informes, y las normas europeas e internacionales, como el RGPD, para garantizar la seguridad permanente de los datos personales de los empleados.

# #3 La arquitectura de los Sistemas de Información de Recursos Humanos para impulsar su evolución

Aprovechar la digitalización de los servicios RRHH, la interoperabilidad y el cloud para apoyar la evolución, el crecimiento y la eficiencia de los sistemas de información de RRHH con total seguridad.



## La arquitectura de los SIRH es una tendencia clave

La arquitectura funcional y la interoperabilidad son clave para garantizar la coherencia y la optimización del Sistema de Información de Recursos Humanos descompartimentado y en continua evolución. El objetivo es estructurar el acceso y el despliegue de las funcionalidades, evitando las redundancias, reduciendo las interfaces entre los subsistemas y centrándose en la seguridad, la calidad de los datos y la calidad funcional de los servicios de Recursos Humanos que se ofrecen.

La arquitectura consiste en definir los componentes de software, las funciones y los servicios que, en su conjunto, constituyen un todo coherente y operativo. El objetivo es estructurar los componentes de software y sus interacciones, desacoplándolos y haciéndolos interoperables. La trazabilidad de los datos y de su utilización es complementaria de la arquitectura.

Se trata de un área de creciente importancia, para acompañar la evolución de los Sistemas de Información de Recursos Humanos y responder a todos los nuevos retos en este área. Esta necesaria arquitectura es el resultado de varias tendencias de fondo que están transformando profundamente el ámbito de los Recursos Humanos.

**El reto de la gestión de los datos**

En el contexto de un SIRH aumentado, la cuestión de la gestión de los datos y los repositorios es estratégica.

**Pedro Millán Martínez**
Director On Premise España & Portugal Sopra HR

## Los Sistemas de Información de Recursos Humanos son cada vez más multiformes

Los sistemas se están volviendo cada vez más multiformes y multicomponentes. En una época casi pasada, se estructuraban principalmente en torno a grandes ERP que ofrecían soluciones totalmente integradas. Éstas incluían un conjunto estrechamente entrelazado y poco escalable de funciones de RRHH, tareas administrativas, gestión de nómina y gestión del tiempo.

Hoy, las aplicaciones en modo Software as a Service (SaaS) están cada vez más extendidas en el ámbito de la gestión del talento.

También se están planteando nuevas ofertas de RRHH dedicadas, por ejemplo, a la participación de los colaboradores, la evaluación de la calidad de vida en el trabajo, la gestión de las competencias y la movilidad profesional. Estas aplicaciones de tipo SaaS son accesibles a través de internet y están creadas por diseñadores especializados o por start-ups del ecosistema digital. Están pensadas para coexistir con las aplicaciones existentes.

## Sistemas de Información de Recursos Humanos abiertos y accesibles en modo 'multicanal'

Al mismo tiempo, los sistemas se abren a una multitud de actores, expertos en RRHH, empleados, responsables operativos, candidatos, que desean tener un acceso fácil y a distancia a nuevos servicios de RRHH con valor añadido, a través de diferentes dispositivos: ordenador portátil, smartphone, tableta, PC... Este acceso multicanal amplía los problemas de seguridad y rastreo, tanto por razones de cumplimiento de la normativa como de calidad del servicio.

## Sistemas de Información de Recursos Humanos ágiles para una mayor calidad de servicio y nuevos usos

Los departamentos de RRHH deben responder a las muchas expectativas provenientes de todos los actores de la empresa, desplegando nuevos servicios que se ajusten a los nuevos usos. La agilidad y la rapidez de ejecución que se requieren aquí sólo pueden diseñarse desde la exigencia de calidad de servicio. Por calidad de servicio se entiende la calidad de los datos puestos a disposición o gestionados en el marco de esos nuevos servicios, y la coherencia funcional de los sistemas y usos propuestos.

## Los Sistemas de Información de Recursos Humanos están cada vez más regulados e interconectadas con los organismos públicos

La gestión de los RRHH se basa en funciones que cada vez están más reguladas por la legislación aplicable por país, sector y convenios colectivos dentro del propio país. El SIRH está continuamente interconectado con los organismos de prestaciones sociales y los servicios estatales (impuestos), así como con los espacios seguros de los empleados.

La gestión administrativa se compone de gestiones (desde la contratación hasta la finalización del contrato) que están estrechamente vinculadas con los sistemas públicos. Los protocolos de interconexión también están evolucionando cada vez más, debido a los cambios de la reglamentación, de la política social y de la legislación laboral de cada país. La crisis sanitaria ha acentuado aún más la importancia de estas funciones «centrales», que son eminentemente críticas para la empresa. El SIRH debe garantizar, para cada expediente de empleado, la continua integración de las gestiones reglamentarias y el mantenimiento de la calidad de los datos gestionados en el SIRH y enviados a los sistemas estatales o de los organismos de prestaciones sociales.

Estas funciones básicas de gestión administrativa en cumplimiento de las obligaciones legales, también deben estar en consonancia con los repositorios corporativos, tanto a nivel local como mundial (grupo compuesto por varias empresas o grupo internacional).

La finalidad de estos repositorios corporativos es que los datos sean coherentes y puedan compartirse, de acuerdo con las definiciones corporativas independientemente de las diferentes reglamentaciones locales.

## APIs al servicio de la interoperabilidad

El reto de Recursos Humanos será garantizar la coherencia global de las funciones y servicios, de los repositorios aplicables y compartidos, y de las soluciones multiformes y multicanal, dentro del sistema de información de Recursos Humanos.

El control del nuevo SIRH también requerirá la aplicación de unos principios e instrumentos que garanticen la trazabilidad de los accesos y el uso de la información y los servicios de RRHH. La actualización de los datos, las responsabilidades de gestión de los datos dentro del ciclo de vida de los mismos, la no duplicación de los servicios empresariales para necesidades funcionales similares, la lucha contra el Shadow IT de los RRHH dentro de una organización descentralizada, al tiempo que se fomenta la apertura controlada a los sistemas transversales... Todo esto se mostrará como una necesidad.

Entre las opciones posibles -procesos organizativos y tecnologías asociadas- destinadas a facilitar la gestión de estos SIRH, la gestión de las API puede proporcionar a los Directores de Sistemas de Información y a los Directores de Recursos Humanos toda una gama de herramientas y procedimientos, en lo que respecta al desarrollo, la publicación y la gestión de las evoluciones de las API, pero también en lo que respecta a la utilización de las API por parte de sistemas de terceros.

La gestión de APIs puede proporcionar medios adicionales de protección de las mismas, administración de accesos y optimización del rendimiento, respetando los contratos de servicio definidos entre los componentes de la aplicación. La gestión de APIs también permite trazar y medir el uso real de los datos y servicios de RRHH. La trazabilidad implementada debe ser sobre todo funcional y no técnica. Así pues, puede contribuir al respeto de las obligaciones reglamentarias, a la calidad de los SIRH y también al control de su evolución.

## Plataformas de servicios RRHH

Frente a todos estos factores, que estructuran la evolución del SIRH, la empresa debe implementar una serie de buenas prácticas que le ayuden a ganar en agilidad y seguridad en su proceso de transformación. Así pues, la arquitectura, la definición de sistemas funcionales homogéneos, la gestión de la seguridad del acceso y la interoperabilidad de los componentes son indiscutiblemente las claves. Facilitarán la integración de los nuevos servicios y aplicaciones de RRHH, al tiempo que garantizarán el control y la seguridad de la apertura del SIRH.

El SIRH evoluciona hacia una «plataforma de servicios» que ofrece una base de gestión de los repositorios de RRHH, estables y normalizados, servicios de aplicación especializados para las principales funciones de gestión de los recursos humanos, servicios administrativos y de gestión de la nómina que se adaptan constantemente a las reglamentaciones nacionales y convencionales, y servicios empresariales complementarios que se ajustan continuamente a los nuevos usos.

Esta «plataforma de servicios" RRHH puede basarse en los siguientes principios o funcionalidades:

- Servicios de RRHH que asumen los procesos empresariales end-to-end.
- Servicios abiertos de RRHH, que integran APIs y servicios de gestión de APIs.
- Servicios de «integración» accesibles en modo cloud, tipo «integration Platform as a Service» (iPaaS).
- Proveedores de servicios de RRHH referenciados en un marketplace y dotados de conectores preconfigurados.
- Servicios de consolidación de datos.
- Servicios transversales de supervisión, rastreo y auditoría.

Así pues, una gestión controlada del diseño arquitectónico de los SIRH es la condición necesaria para una experiencia óptima del empleado, basada en un conjunto de servicios de RRHH coherentes desde el punto de vista funcional.

> **Hacia una plataforma de servicios RRHH...**
>
> La arquitectura de los SIRH sobre plataformas de servicios especializados de RRHH es fundamental para responder a los nuevos retos, requisitos y avances específicos de la transformación digital de los recursos humanos.

**Philippe Uszynski**
Director de Estrategia y Oferta
Sopra HR

## Una nueva generación de soluciones

La nueva generación de soluciones permite reforzar la armonización y la necesaria arquitectura del área de Recursos Humanos.

**Reforzar las funciones centrales normalizadas y compartidas**

Las funciones básicas de gestión administrativa, gestión de nómina y gestión de declaraciones sociales y fiscales dan cumplimiento a los reglamentos aplicables del Estado y del sector de actividad de cada país. Así pues, las funciones básicas se normalizan y evolucionan para adaptarse continuamente a los cambios normativos. También proponen nuevas prácticas de gestión, a la vanguardia de la tecnología, que permiten aumentar la productividad de Recursos Humanos (gestión continua de la calidad de los datos, fluidez en la cadena RRHH-Nómina-Declaraciones, distribución de las acciones de RRHH en los centros de gestión, etc.).

**Desarrollar la interoperabilidad y el uso de las APIs en un marco seguro**

El espacio de trabajo permite la integración de servicios adicionales disponibles para Recursos Humanos o para los empleados y responsables operativos. Estos servicios también cuentan con APIs para el acceso a los datos y procesos proporcionados por las funciones básicas del SIRH. Estos accesos son seguros y trazables, garantizando así la integridad funcional del Sistema de Información de Recursos Humanos.

**Garantizar la coexistencia y el diálogo**

El SIRH interoperable garantiza la coexistencia y el diálogo, dentro de una plataforma y una arquitectura modular, entre las soluciones RRHH básicas y las soluciones RRHH complementarias. Todas estas soluciones deben estar disponibles en diferentes modos: on-premise, SaaS, en una plataforma cloud privada o en un modelo híbrido.

Sopra HR Software, líder en soluciones y servicios de nómina y recursos humanos, responde a los desafíos de los departamentos de RRHH en organizaciones medianas y grandes de los sectores público y privado.

Especialista en nóminas, gestión del talento y gestión de los recursos humanos en un contexto local e internacional, Sopra HR favorece la co-innovación y promueve los retos de rendimiento de la función de recursos humanos en torno a una experiencia óptima del empleado.
Como aliado en el éxito de una transformación digital positiva, Sopra HR se compromete con sus clientes a aprovechar al máximo la tecnología digital para construir un HR 3.0 responsable.

Sopra HR, filial del grupo Sopra Steria, da soporte a más de 900 clientes en más de 54 países, en modo "on-premise" o servicios cloud.

Sopra Steria, uno de los líderes europeos en consultoría, servicios digitales y publicación de software, ayuda a sus clientes a liderar su transformación digital. Con 46.000 empleados en 25 países, Sopra Steria generó unos ingresos de 4.400 millones de euros en 2019.

sopra hr
SOFTWARE

www.soprahr.com

Encuéntranos en las redes sociales
@soprahr