



London Stock Exchange Group: enfoque en los desafíos de la nómina

Charlotte O'Driscoll

Directora de Nómina Global e Impuestos sobre el Empleo

Datos de interés

Empresa: London Stock Exchange

Sede central: Londres, Reino Unido.

Industria: Finanzas

Cantidad de colaboradores: +25 000

Productos de ADP: ADP® Global Payroll

London Stock Exchange es una institución de renombre mundial que ofrece a los clientes acceso a los mercados de capitales y liquidez en múltiples clases de activos.

Se suele creer que London Stock Exchange es una institución centrada principalmente en Londres y únicamente en la bolsa de valores, pero eso representa solo el 13 % de sus ingresos. De hecho, una gran parte del negocio del grupo se centra en datos y análisis de datos.

El desafío

El grupo tiene 26 000 colaboradores en 65 países, con una plantilla de personal que oscila entre 1 y 7000.

Cada país es muy diferente, por lo que la empresa necesitaba una solución que fuera flexible, conforme y, sobre todo, precisa.

Charlotte O'Driscoll dice: «He estado involucrada en programas de transformación de varias empresas, y la experiencia de los colegas siempre es un factor importante. Por supuesto, el área más importante puede dejar insatisfechos a colegas o colaboradores de la manera más rápida».

Según O'Driscoll, la nómina es un área en la que muchas organizaciones invierten poco, y ella estaba dispuesta a abordar los puntos débiles de frente. Dice: «Creo que será cada vez más importante, particularmente en lo que respecta a la conformidad, a medida que se vuelve más compleja en diferentes geografías».

«Debe demostrar activamente que está gestionando la conformidad y la legislación en materia de nómina y que se debe contar con las soluciones adecuadas. Es necesario que haya pruebas de que existe un entorno controlado en cuanto a la nómina».

«La nómina es una mina de datos y es particularmente importante, porque cuando hay insatisfacción en el servicio de nómina, por lo general se culpa a la parte de la nómina o al proveedor, y, si tiene datos que muestren exactamente dónde están sus desafíos, muestra una historia muy diferente».

Los objetivos

La organización de nómina global, dirigida por O'Driscoll, quería centrarse en los datos para que las decisiones pudieran basarse en información, y no en la necesidad percibida. O'Driscoll cree que los datos de nómina son realmente valiosos para la empresa, ya que indican dónde se asigna el gasto en los diferentes países.



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business

Las presiones inflacionarias en ciertos países afectan el proceso de revisión de la compensación, por lo que es necesario conocer los países individuales.

Y como los costos de nómina suelen representar el mayor gasto en los estados financieros, es importante tener visibilidad de dónde se generan los costos y en qué área.

El objetivo era tener conocimientos que pudieran transmitirse a la empresa para impulsar la toma de decisiones.

El enfoque

O'Driscoll dice: «No puede empezar a resolver un problema hasta que sepa cuáles son sus problemas». Entonces, es necesario echar un vistazo a su punto de partida: ¿cuál es la línea de base, dónde están los problemas inmediatos? Por lo general, descubre más después de comenzar a profundizar en los detalles».

«Debe asegurarse de que la solución esté diseñada para sus necesidades. Ahí es donde entra en juego la asociación con ADP. Es necesario tener conversaciones sobre qué soluciones seleccionar. Debe ser una colaboración».

Por qué ADP

Según O'Driscoll, muchos problemas suelen estar relacionados con la conformidad.

Su objetivo es contar con una solución que permita al equipo de nómina brindar el servicio, los sistemas y el modelo de soporte para permitir que la función de nómina de desempeñe al máximo.

El proceso de implementación comenzó con una revisión técnica y funcional, en asociación con ADP. La colaboración fue, en gran medida, la base de la relación.

O'Driscoll dice: «Entonces, cuando se trata de una implementación en varios países, es mejor agrupar a los países de la forma más razonable posible, pero también priorizar a los países que más necesitan un cambio».

«Se pueden agrupar países grandes y pequeños para avanzar rápidamente en el proceso de implementación. Puede ser bastante largo dependiendo de la cantidad de países que tenga en su organización. Si se toman un par de países grandes y luego se agrupan con varios países más pequeños, se obtiene ese tipo de enfoque paralelo, en el que se puede implementar y entregar continuamente sin que el proyecto lo consuma todo».

Continúa diciendo: «ADP fue particularmente útil en países donde tenemos una gran complejidad en materia de legislación e impuestos, como Francia o Alemania. Esos países necesitan más apoyo, más conocimiento y eso es lo que aporta ADP».

La asociación

O'Driscoll afirma que la implementación en varios países suele tardar más de un año y podría implicar muchos cambios a través de fusiones y adquisiciones, desinversiones, prioridades comerciales y cambios en el equipo en términos de experiencia; todo esto podría afectar el nivel de servicio que necesitaban. Necesitaba un proveedor que pudiera modificarse a mitad de camino para adaptarse a los cambios comerciales si fuera necesario.



Debe demostrar activamente que está gestionando la conformidad y la legislación en materia de nómina y que se debe contar con las soluciones adecuadas. Es necesario que haya pruebas de que existe un entorno controlado en cuanto a la nómina».

—Charlotte O'Driscoll,
directora de Nómina Global e
Impuestos sobre el Empleo,
London Stock Exchange





En su opinión, la relación con ADP y, de hecho, con cualquier proveedor, es crucial y debe fomentarse, como explica: «Nadie va a hacer todo bien al 100 % en ambas partes; debemos poder asociarnos para trabajar juntos y entregar el mejor resultado, y creo que ADP es un socio realmente fuerte en ese aspecto. Sé que podemos resolver los problemas y es una asociación en la que se siente confianza en ambas partes».

Resultados

O'Driscoll dice: «La implementación nos ha permitido restaurar la confianza en nuestros colegas y la fe en el servicio».

Cree que una vez que los colegas pierden la confianza en el servicio de nómina, se necesita mucho tiempo para recuperarla, y solo se puede lograr brindando continuamente un buen servicio y mejoras visibles.

En su opinión, «un estándar mínimo básico es que a las personas se les pague exactamente el día de pago; sin embargo, si se pueden introducir otras mejoras, como una aplicación que ayude a consultar las declaraciones de pago en cualquier lugar, para la nómina no sea únicamente un lugar al que los colaboradores acuden con sus quejas, se mejorará la experiencia de los colegas».

El éxito se mide una vez que se documenta un caso de negocio conciso sobre ahorros de costos y beneficios.

Ella dice: «También es importante recibir comentarios de la organización y saber cómo se sienten realmente las personas acerca de lo que están experimentando. ¿Están viendo más del servicio de nómina que antes? ¿Estamos viendo menos sanciones? ¿Tenemos una calificación de auditoría reducida o una calificación de auditoría mejorada?»

«Esas son todas las cosas que se lograron a través del programa de implementación y el traspaso de un modelo fragmentado que utiliza múltiples soluciones a una solución de nómina armonizada».

Resume diciendo: «Sabía que tendría éxito una vez que se hubieran entregado todos los beneficios descritos en el caso de negocios; mejoramos las tasas de precisión, redujimos los costos, obtuvimos un entorno de conformidad más seguro y nuestra calificación de auditoría mejoró gracias a los nuevos controles que se logran cuando se incorpora la tecnología adecuada».



«Tengo muchas ganas de continuar trabajando con ADP en el futuro y ver qué más hay en la hoja de ruta en términos de tecnologías que pueden mejorar la experiencia de nuestros colegas».

—Charlotte O'Driscoll,
directora de Nómina Global e
Impuestos sobre el Empleo,
London Stock Exchange

