



IN THE BUSINESS OF YOUR SUCCESS<sup>SM</sup>

Una entrevista con:  
**Dierk Russell,**  
Director de EMEA HRIS,  
Covidien.



- Empresa: Covidien
- Año de Fundación: 2007
- Quiénes Somos: Una empresa mundial de productos sanitarios y especialista en fabricación de dispositivos y suministros médicos.
- Cantidad de empleados: 38.000

**ADP:** ¿Cuántos empleados tiene y cómo están distribuidos?

**DR:** A nivel mundial, Covidien tiene 38.000 empleados y operamos en 4 regiones: EE.UU., EMEA (Europa, Oriente Medio y África), Latinoamérica y APAC. Estoy a cargo de la región EMEA, que cuenta con una Nómina de 7.000 empleados distribuidos en 45 ubicaciones diferentes.

**ADP:** ¿Nos podría comentar cómo se expandió el negocio en los últimos años?

**DR:** Covidien es una empresa relativamente nueva. Esta marca ha ido aumentando notoriamente gradualmente durante los últimos siete años. Anteriormente, se la conocía como Tyco Healthcare.

Desde entonces, hemos observado un lento crecimiento orgánico en la nómina debido a los mercados de lenta maduración; sin embargo, nos centramos en el crecimiento a través de adquisiciones estratégicas, así como también en el crecimiento continuo de los mercados emergentes.

**ADP:** ¿Cuáles fueron los principales desafíos

operativos relacionados a RR.HH. producto de la expansión?

**DR:** El modo en que nos desarrollamos implica que cada región forma parte de la estrategia de RR.HH. general a nivel mundial. Pero, tradicionalmente, la nómina se ha ido flexibilizando. En EMEA tenemos un enfoque bastante común; sin embargo, en América Latina, por ejemplo, donde hay diferentes operaciones de fabricación, es muy difícil

lograr un enfoque común dado que hay muchos puntos de integración. Aquí, los sistemas de estandarización y los procesos asociados no siempre tienen sentido comercial. No obstante, en EMEA es mucho más sencillo, principalmente porque al personal se le paga mensualmente, lo que se traduce en un proceso de planificación mucho más

sencillo. Sin embargo, nuestra región no está exenta de desafíos operativos relativos a RR.HH., dado que EMEA es un mercado muy desarrollado, el costo es un factor muy importante en cualquier decisión estratégica. Además, a pesar de que nos inclinamos hacia un enfoque estándar al establecer un nuevo negocio en nuevas ubicaciones, no siempre constituye una tarea sencilla repetir procesos anteriores.

“La capacidad de tener un socio que siempre desea ser Innovador, ocupa un lugar central en esta relación”.

**RR.HH.. Remuneraciones. Beneficios.**

**ADP: ¿Han adoptado procesos estandarizados e integrados internacionalmente en las áreas de RR.HH. y de procesamiento de nóminas?**

**DR:** Sí. Imitando el enfoque estándar que adoptamos al trasladarnos a nuevos países, simplemente debemos acercarnos a nuestro proveedor de servicios para ver si ya tienen presencia en el nuevo mercado que proponemos. En algunas de nuestras más recientes áreas en las que trabajamos (mercados con muy poca infraestructura) también se presentan desafíos para nuestro proveedor de servicios. Afortunadamente para nosotros como organización, no hemos encontrado muchas diferencias en los mercados a los que deseamos ingresar.

**ADP: ¿Qué significó la adopción de estos procesos en términos de control y previsibilidad de costos?**

**DR:** Una de las ventajas de utilizar un sistema de nómina internacional integrada es que su oferta de servicios tiene cierto nivel de cumplimiento incorporado. Además, tenemos una muy buena relación con nuestro proveedor, lo que nos permite responder rápidamente a cualquier cambio en materia de cumplimientos. Creemos que ello contribuye a una excelente relación recíproca. Nos deja una sensación de seguridad para poder continuar con nuestra operación.

Antes de utilizar el sistema de nómina internacional integrada, nuestro panorama al respecto era muy fragmentado. Ahora, no sólo podemos predecir los costos, sino también seguir sus tendencias. Todo es mucho más sencillo.

**ADP: ¿Una nómina integrada les permite ser flexibles y al mismo tiempo, mejorar la capacidad de respuesta?**

**DR:** Creemos que el modelo que tenemos es extremadamente flexible. Nuestro proveedor de servicios sabe escuchar y puede responder

rápidamente a nuestras necesidades. La capacidad de tener un socio que siempre desea ser innovador, ocupa un lugar central en esta relación. Con frecuencia, es fácil tratar a un socio como a un "tercero", pero aquí deliberadamente usamos la palabra socio, ya que una asociación implica confianza y diálogo abierto.

**ADP: ¿Qué pasaría si expandiera aún más su cobertura geográfica: De qué manera su sistema actual permite hacerlo?**

**DR:** Gracias al sistema, es extremadamente sencillo hacerlo. Fácilmente podríamos agregar los parámetros de un nuevo país y conectarlo al sistema. Naturalmente, establecer otros servicios de RR.HH. implica un plazo adicional, pero sí, el enfoque "Plug-in-and-Play" (conectar y usar) está debidamente probado.

**ADP: ¿Cómo garantiza que sus indicadores de performance (KPI) sean similares en todos los países en los que operan?**

**DR:** La consistencia se logra a través de revisiones mensuales de los responsables de la nómina en cada país. Además de los KPIs de costo, también evaluamos aquellos relativos al cumplimiento (garantizando que se pague al personal en tiempo y forma) y a los errores. Afortunadamente, los errores que se introducen en la nómina, son mínimos; sin embargo, si hubiera alguna desviación de la norma, haremos un seguimiento de ellos. El seguimiento de los problemas es tan importante como su identificación, dado que de esa forma se comprende si surgieron a raíz de problemas que nosotros originamos o, por el contrario, fueron a causa del proveedor. En conclusión, nuestros KPIs se centran en el servicio. Estamos seguros de que cuando nuestra planilla colabora con nuestros socios, estos actúan como si fuera parte de nuestra organización.

“No sólo podemos predecir los costos, sino también seguir sus tendencias. Todo es mucho más sencillo”.

**ADP: APOYÁNDOLO EN LA GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO DE SU EMPRESA**

Somos uno de los mayores proveedores del mundo de Soluciones de Gestión de Capital Humano (HCM, en inglés) y de Outsourcing de servicios de RR.HH.

ADP ofrece una amplia variedad de productos, tales como: Procesamiento de Nóminas, Gestión de Talentos y Beneficios.

Apoyamos a nuestros clientes en el procesamiento de sus nóminas, ofreciendo soluciones integradas y constantemente actualizadas de acuerdo a la normativa vigente.

Generamos valor agregado a su operación, independiente de su tamaño e industria.

Nuestras soluciones permiten que su empresa se enfoque en lo que realmente es importante: Su Negocio.

Con 65 años de historia, prestamos servicios a 637.000 clientes en más de 125 países.

El logotipo de ADP y ADP son marcas registradas de ADP, LLC. Todas las otras marcas son propiedad de sus respectivos titulares. Copyright © 2014 ADP, LLC.

Para obtener más información de ADP y de nuestras soluciones, visite: [www.adp.cl](http://www.adp.cl)

