

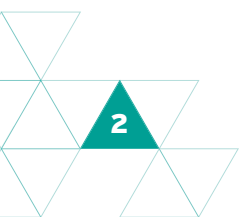
GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE RECURSOS HUMANOS



WHITE PAPER

CONTENIDO

- 3 El papel de RR. HH. a la hora de crear empresas competitivas
- 4 ¿Qué está cambiando?
- 5 ¿Qué significan estos cambios para los directores de RR. HH.?
- 5 Buscar soluciones para la gestión de documentos
- 6 Gestión de documentos de RR. HH. integrada
- 7 Externalización y experiencia altamente especializada



Este White Paper explora formas de liberar al departamento de Recursos Humanos para dedicarse a su misión estratégica: que la empresa sea más competitiva. Analizará cómo reducir el tiempo asociado a la gestión de expedientes de empleados, con lo que se obtiene una respuesta más rápida a solicitudes complejas de auditoría y se reduce el riesgo de la protección de la información privada más importante de una empresa.

EL PAPEL DE RR. HH. A LA HORA DE CREAR EMPRESAS COMPETITIVAS

Los CEO, e incluso las juntas de administración, esperan que RR. HH. sea estratégico.¹ Sin embargo, en la actualidad “muchos profesionales de recursos humanos se ven forzados a emplear gran parte de su tiempo en tareas administrativas en vez de en iniciativas estratégicas de recursos humanos.”²

Recursos Humanos es una de las áreas con más documentos de una empresa. Los directores no solo tienen que enfrentarse a los costes (tiempo empleado por el personal en la gestión de documentos así como gastos de espacio asociados al almacenamiento de documentos), sino también los riesgos asociados con la protección de un gran volumen de información sensible.

Solo hay que ver los distintos tipos de documentos involucrados en la gestión de RR. HH. para tener una idea de los retos (Tabla 1). Como media un expediente contiene 29 páginas de papel³, desde solicitudes de trabajo y cartas de ofertas a planes de beneficios y evaluaciones del rendimiento.

Cuando las empresas realizan mejoras, con un reto de esta magnitud, la recompensa también es grande. Además de los ahorros en costes, la reducción de la carga administrativa del departamento de RR. HH. abre oportunidades para la empresa en su conjunto: “Los estudios muestran que las empresas que tienen un departamento de RR. HH. implicado en la estrategia tienen un crecimiento que duplica al de las empresas que no. Para realizar este rol estratégico y ayudar a crear una empresa competitiva, RR. HH. necesita ser flexible, ágil y contar con una información extremadamente actualizada sobre su capital humano.”⁴

¹Creelman, D. y Lambert A. “The Board and HR: How board oversight of human capital works” (La junta y RR. HH.: cómo funciona la supervisión del capital humano por la junta), *Creelman Lambert* (2011)

²Shuster, D. “The New HR Manager: Moving From Administrative To Strategic”, (El nuevo director de RR. HH.: de administrativo a estratégico) *Forbes* (11 de febrero, 2013)

³“Best Practices: Shifting HR Resources from Records Management to Strategic Initiatives.” (Mejores prácticas: cambio de recursos de RR. HH. de gestión de documentos a iniciativas estratégicas) *White Paper Iron Mountain* (2009)

⁴Hong, Y. “Managing HR to Create Competitive Advantage,” (Administración de RR. HH. para crear una ventaja competitiva) *Financial Post*. www.financialpost.com (10 de marzo de 2010). Actualizado el 12 de marzo de 2010.

TABLA 1: Ejemplos de documentos de Recursos Humanos

SELECCIÓN Y PRUEBAS DE EMPLEADOS	CONTRATACIÓN	GESTIÓN DE TALENTO	RR. HH. GENERAL	OTRO (P. EJ. RECLAMACIONES, LITIGIOS)
<ul style="list-style-type: none"> - Currículos y solicitudes - Documentos de entrevistas - Pruebas previas a la contratación - Verificación y comprobación de referencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Formularios del gobierno - Formularios de compensaciones - Formularios de notificación de emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del rendimiento - Revisiones de talento - Formación y certificaciones - Promociones y transferencias - Entrevistas de salida 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de salario y nómina - Retenciones fiscales - Disciplina formal - Registros médicos relacionados con el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempleo - Registros relacionados con la seguridad/discapacidad - Informes sobre diversidad - Registros para litigios

¿QUÉ ESTÁ CAMBIANDO?

El control de los costes siempre es un motivo de cambio. Sin embargo, RR. HH. también tiene que tratar otras importantes tendencias que afectan a la gestión de documentos.

GLOBALIZACIÓN

A medida que las empresas se expanden, realizan adquisiciones, fusiones y entran en nuevos mercados, también lo hacen los requisitos de mantenimiento de documentos de RR. HH. Y con la mayor distribución de documentos de RR. HH. es necesario un control más centralizado y un acceso 24/7 que sea rápido y seguro.

CAMBIO TECNOLÓGICO

Los departamentos de RR. HH. ya han adoptado la tecnología en todos los aspectos de su trabajo, desde la contratación a la gestión de desempeño y la recolocación. Sin embargo, la conversión, almacenamiento y gestión de los documentos de RR. HH. presentan oportunidades todavía por explotar.

RESPUESTA FLEXIBLE A LOS CAMBIOS DE LA PLANTILLA

Los empleados están cada vez más distribuidos, cuentan con mayor movilidad y se procuran sus propios servicios. Ahora los directores esperan un autoservicio rápido y abierto por Internet. En un mundo donde las tablets están superando en ventas a los PC,⁵ la gestión de los documentos de RR. HH. significa proporcionar un acceso más rápido a más información con una mayor seguridad.

CUMPLIMIENTO

Las nuevas normativas están aumentando la carga de una gestión adecuada y coherente de los documentos de RR. HH. Al mismo tiempo, las normativas de cumplimiento han generado mayores requisitos en cuanto a la custodia así como unos controles más estrictos sobre la información privada y de identificación personal (PII), especialmente en la Unión Europea. Las cuestiones de cumplimiento y recuperación de documentos son cruciales en el caso de un juicio "si los documentos se mantienen sobre la base de peligro, por ejemplo, algunos departamentos eliminan sus documentos cada tres meses y en otros departamentos se guarda todo en papel o kilobytes sin límite, esto no ayudará a su causa frente a un abogado o un juez."⁶

⁵"IDC Forecasts Worldwide Tablet Shipments to Surpass Portable PC Shipments in 2013, Total PC Shipments in 2015" (IDC prevé que los envíos de tablets en todo el mundo superará a los envíos de portátiles en 2013, envíos totales de PC en 2015) IDC <http://www.idc.com>, (28 de mayo de 2013)

⁶Anderson, K. "United States: Having A Good Document-Retention Policy" (Estados Unidos: contar con una buena política de conservación de documentos) *Mondaq* www.mondaq.com, (4 de septiembre de 2013)

¿QUÉ SIGNIFICAN ESTOS CAMBIOS PARA LOS DIRECTORES DE RR. HH.?

El 56% de los departamentos de RR. HH. de Norteamérica indican que el principal motivo para la transformación de procesos es *liberar al personal para que se centre en cuestiones estratégicas*.⁷ Al mismo tiempo que los directores de RR. HH. luchan para contener los costes, tienen más trabajo estratégico de encontrar, desarrollar y retener el talento. Es difícil encontrar tiempo para el trabajo estratégico cuando se está ocupado con la gestión de documentos en papel.

La mayoría de los procesos de RR. HH. son manuales y utilizan documentos en papel. Incluso si los archivos se crean en formato electrónico, muchos siguen imprimiéndose, firmándose, copiándose, enviándose por correo electrónico y guardándose en armarios en múltiples lugares. Con el tiempo, estos procesos distribuidos y en ocasiones inconsistentes pueden dar lugar a informes deficientes, auditorías inadecuadas, controles de seguridad débiles y altos costes de almacenamiento.

La Tabla 2 resume los principales problemas a los que se enfrentan los directores de RR. HH. relacionados

con la gestión de documentos, su repercusión para la organización y los objetivos que dichos directores tienen que establecer para reducir su impacto.

BUSCAR SOLUCIONES PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

RR. HH. tiene tres herramientas para crear una gestión de documentos rápida, eficaz y segura:

- Agilizar y actualizar los procesos.
- Usar la tecnología para automatizar la gestión de documentos.
- Externalizar o subcontratar las tareas de gestión de documentos que no son una función principal del departamento de RR. HH. o requieren experiencia especializada.

De hecho, estas herramientas tienen un mejor efecto si se combinan. La actualización de procesos en ausencia de una mejor automatización implica una gran cantidad de esfuerzo que puede no maximizar las ganancias. La automatización en ausencia de la externalización no ofrece la oportunidad de reducir drásticamente la carga administrativa del departamento.

TABLA 2: Principales problemas de la gestión de documentos a los que se enfrentan los directores de RR. HH.

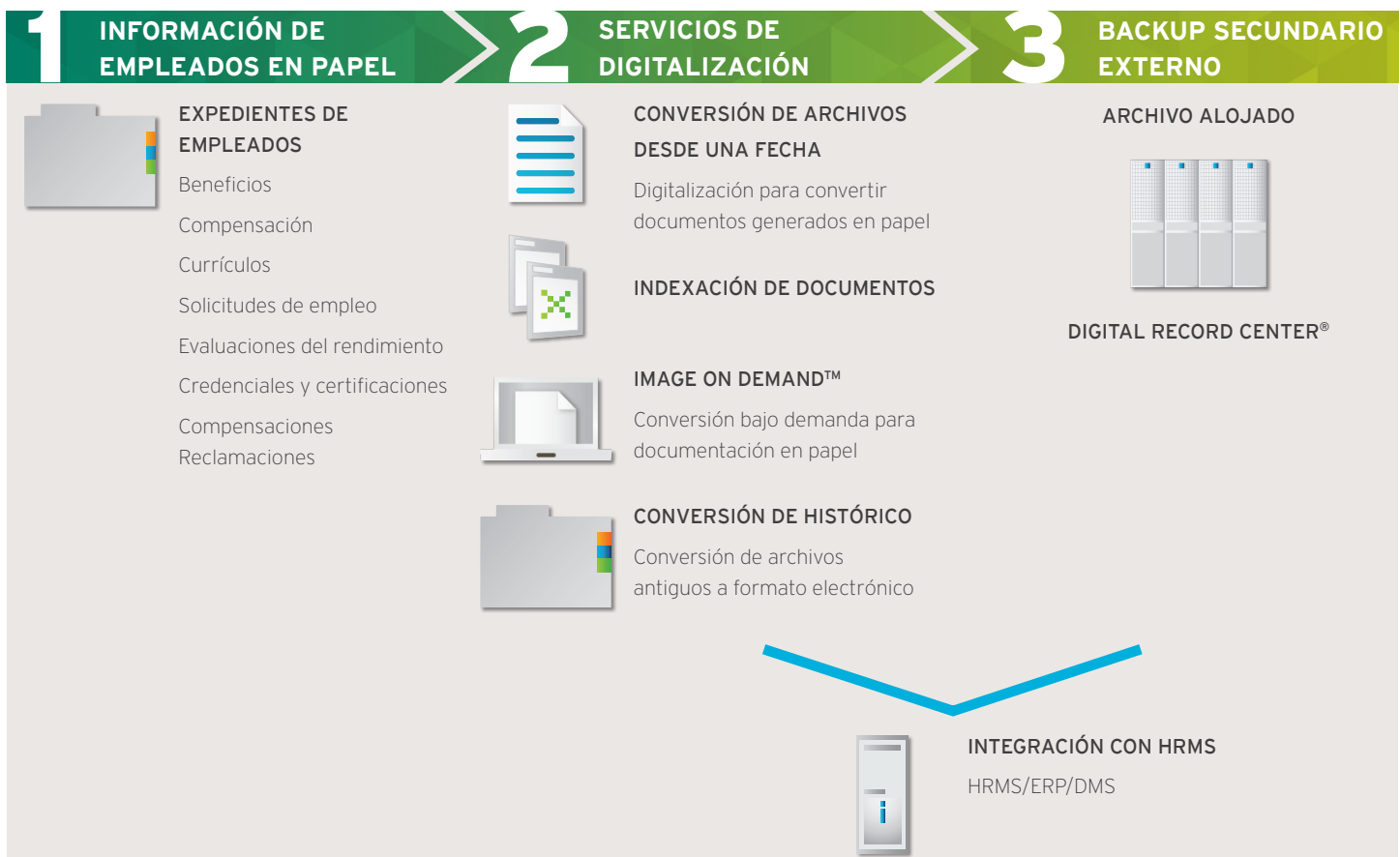
INCIDENCIAS	IMPACTO	QUÉ DEBEN HACER LOS DIRECTORES DE RR. HH.
<ul style="list-style-type: none"> – Crecientes volúmenes (y duplicación) de documentos en papel y electrónicos – Procesos manuales para copiar, enviar por correo y archivar documentos de RR. HH. – Procesos de documentos incoherentes entre distintas ubicaciones – Falta de capacidad de generación de informes o auditoría para unas solicitudes internas y externas más complicadas 	<ul style="list-style-type: none"> – Lentitud, en ocasiones incompleta, para acceder a los archivos de los empleados – Mayores costes de mano de obra – Pérdida de documentos – Duplicación del esfuerzo – No se puede verificar la conservación de documentos – Retrasos en el procesamiento del papeleo – Riesgo de multas por incumplimiento – Altos costes de almacenamiento y envío – Preocupaciones de seguridad y privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Crear un acceso rápido y sencillo a los documentos – Asegurar la seguridad, backup o recuperación de los documentos – Reducir los costes de almacenamiento y envío – Mejorar las capacidades de generación de informes y auditoría – Aumentar la productividad – Reducir la exposición a multas por incumplimiento – Optimizar el uso del personal de RR. HH.

Estos problemas son importantes no solo en el día a día. Su efecto puede aumentar con el tiempo y crear una crisis durante eventos detonantes como fusiones y adquisiciones, mudanzas de instalaciones, juicios y auditorías.

⁷"Global HR Transformation Report" (Informe global de transformación de RR. HH.) SharedXpertise (2010).



FIGURA 1: Gestión integrada de documentos de RR. HH.



Los datos, y esto no es realmente sorprendente, muestran que la mejora de la gestión de documentos ofrece una gran recompensa. Dos tercios de aquellos que adoptan procesos sin papel notifican una amortización en 18 meses y la mitad lo amortizan en un único período de presupuesto de 12 meses.⁸ Además, las personas con experiencia en procesos sin papel indican que, de media, pasar a digital acelera las respuestas a los grupos de interés en 4.6 veces.⁹

Además, los especialistas en gestión de documentos desarrollan continuamente mejores soluciones para los problemas técnicos como seguridad, lo que permite a las organizaciones "proporcionar una protección persistente e integral durante todo el ciclo de vida del documento electrónico."¹⁰ Las soluciones automatizadas y externalizadas, creadas sobre la base de procesos bien ejecutados, son eficaces y son mejores cada año.

Una solución de gestión de documentos de RR. HH. integrada puede ofrecer una gestión de documentos y capacidades de almacenamiento centralizadas y

estandarizadas, con lo que es fácil encontrar lo que se necesita, cuando se necesita. La Figura 1 muestra cómo es este tipo de solución integrada.

Hay cuatro aspectos de la gestión de documentos de RR. HH. que tienen que considerarse:

DIGITALIZACIÓN INTELIGENTE

RR. HH. tiene que evaluar sus necesidades y procesos para elegir una estrategia de conversión que mejor se adapte a ellos. Los clientes pueden elegir entre tres alternativas:

- **Conversión de archivos desde una fecha:** se determina un punto en el tiempo y se comienza a digitalizar los documentos seleccionados, o todos, desde dicho día
- **Image on Demand:** (digitalización bajo demanda) se convierten los documentos que están en custodia a medida que son necesarios
- **Conversión de documentos antiguos:** se convierten completamente todos los documentos antiguos (históricos)

⁸©2013 AIIM - The Global Community of Information Professionals (Comunidad global de profesionales de la información)

⁹ibid

¹⁰Deshmukh, P. and Pratik Pande, "A Study of Electronic Document Security" (Estudio sobre la seguridad de documentos electrónicos) *International Journal of Computer Science and Mobile Computing* Vol. 3, Issue. 1, (enero, 2014)

El proceso de toma de decisiones implica la consideración de factores como la frecuencia de recuperación o tasa de actividad de los documentos, el volumen de documentos en el histórico y el volumen de documentos generados de ahora en adelante.

EXTRACCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DATOS

La indexación de datos a medida que se convierten mejorará significativamente el tiempo de acceso y recuperación y permitirá una respuesta fiable ante un litigio o una auditoría. La clasificación de los documentos en categorías funcionales y las referencias cruzadas de tipos de documentos clave permite que se puedan identificar y recuperar fácilmente los archivos asociados. Los documentos de RR. HH. que ya están en formato electrónico deberían utilizar el mismo esquema de clasificación. Nota: es vital mantener la cadena de custodia y controlar el proceso a medida que los documentos en papel se trasladan hacia el lugar de conversión y se guardan o destruyen tras la digitalización.

CUSTODIA EXTERNA PARA SEGURIDAD Y AHORRO EN ALMACENAMIENTO

La utilización de un archivo alojado para centralizar los documentos de RR. HH. ofrece una serie de ventajas. Los documentos de RR. HH. están disponibles las 24/7 mientras que los costes de personal y almacenamiento los asume el receptor. La custodia externa del archivo también sirve como backup para asegurar la continuidad empresarial y la recuperación tras desastres de los documentos de RR. HH. Por último, un proveedor de servicios de archivo alojado probablemente tendrá recursos y procesos de seguridad costosos de duplicar.

INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE GESTIÓN DE RR. HH. (HRMS/ERP/DMS)

Para permitir que los responsables consulten todos los documentos asociados con un empleado específico, debería haber vínculos entre los documentos clasificados y digitalizados y el sistema HRMS, con lo que se sustituiría la tediosa tarea de recopilar manualmente información de Recursos Humanos, llamadas, correos electrónicos, faxes, facturas de envío, vales, recibos y copias, por solo unos clics del ratón de los responsables autorizados en su escritorio.

EXTERNALIZACIÓN Y EXPERIENCIA ALTAMENTE ESPECIALIZADA

Gestionar el gran volumen de papel generado, y en

última instancia, guardado en los archivos corporativos documentados por RR. HH. no es la mejor forma de usar el tiempo del personal del departamento. Además, que el personal de Recursos Humanos se encargue de gestionar la documentación tiene un coste elevado. Según los estudios de IDC, trabajadores con experiencia emplean, de media, 8,8 horas a la semana buscando información.¹¹ El tiempo de los empleados de Recursos Humanos no es gratuito. Según los datos de una encuesta de Estadísticas de empleo ocupacional, en EE. UU. el salario medio por hora de los directores de Recursos Humanos es de 47,94 USD¹²; los costes en Europa son equivalentes. Dado que probablemente RR. HH. emplea más tiempo que el trabajador medio manejando documentos, esto se añade a un importante mal uso de los recursos.

Sin embargo, centrarse exclusivamente en los costes es una perspectiva demasiado estrecha. El valor real de reducir la carga sobre los profesionales de RR. HH. es que pueden dedicar sus conocimientos a una actividad más estratégica. El valor real de un sistema actualizado de gestión documental es que mejora el servicio y reduce los riesgos. Al igual que con cualquier proyecto empresarial de éxito, el valor reside tanto en ayudar a la empresa a obtener resultados como en ahorrar dinero.

Tiene sentido externalizar la gestión de documentos a expertos especializados que cuentan con experiencia para crear el acceso centralizado más seguro y mejor a los documentos de RR. HH., utilizando prácticas estándar demostradas y coherentes que han demostrado una gestión de documentos de RR. HH. de acuerdo a la normativa. Además, los directores de RR. HH. pueden aprovechar las inversiones realizadas por los proveedores de servicios de gestión documental en última tecnología, procesos y seguridad.

MÁS INFORMACIÓN

Obtenga más información sobre las soluciones para RR. HH. de Iron Mountain que le permitirán encontrar lo que necesita, cuando lo necesita y proporcionan más tiempo y recursos para centrarse en sus iniciativas estratégicas a la vez que mejoran su capacidad para probar la cadena de custodia ante auditores, litigios y organismos reguladores.

¹¹Boyd, A. "Managed Print and Document Services for Controlling Today's -- and Tomorrow's -- Information Costs" (Servicios de documentos e impresión gestionados para controlar los costes de la información actuales, y futuros) *IDC Executive Insights* (enero, 2011)

¹²"Occupational Employment and Wages, 11-3121 Human Resources Managers" (Empleo ocupacional y salarios, 11-3121 directores de Recursos Humanos) *Oficina de estadísticas del trabajo* (Mayo, 2012)





IRON MOUNTAIN

En Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) prestamos servicios de gestión de la información que ayudan a las empresas a reducir los costes, los riesgos y las ineficiencias de la gestión de sus datos físicos y digitales. Iron Mountain, fundada en 1951, gestiona miles de millones de activos de información, como datos de archivo y copias de seguridad, archivos electrónicos y documentos de empresas, y ofrece servicios de digitalización de archivos y destrucción segura, entre otros, a empresas de todo el mundo. Visita el sitio web de la empresa en www.ironmountain.es para obtener más información.

© 2014 Iron Mountain Incorporated. Reservados todos los derechos. Iron Mountain y el logotipo de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en EE. UU. y otros países. Todas las demás marcas pertenecen a sus respectivos propietarios.