

Controlar el contenido: el reto continuo de RH

La gestión de contenido empresarial supone un alivio para los departamentos de recursos humanos que siguen confiando en los poco manejables, costosos y trabajosos documentos en papel.

POR TOM STARNER



De lo mucho que se puede decir sobre recursos humanos, lo que más se repite entre los profesionales de RH es que es complicado.

Ya sean tareas de contratación, retención, aprendizaje, beneficios, cumplimiento normativo o cualquier otro proceso basado en los empleados, hoy día RH se enfrenta a una mayor complejidad.

Asimismo, en el mundo actual de alta tecnología, esa complejidad creciente continúa generando contenido y archivos de empleados en papel difíciles de gestionar.

"Actualmente para RH la gestión de contenido sigue siendo un desafío abrumador", afirma Katie Alberti, especialista en marketing de soluciones para Soluciones Administrativas en Hyland, creador de OnBase®, proveedor de soluciones de gestión de contenido empresarial (ECM), con sede en Westlake, Ohio (EE. UU.). "Aunque hay muchas opciones tecnológicas buenas para la contratación de talento o para el aprendizaje, esas soluciones no están definidas para gestionar el contenido en todo el espectro de RH".

Alberti afirma que para cumplir las regulaciones de los empleados e impulsar los procesos internos, los departamentos de RH deben gestionar cientos, o incluso cientos de miles, de archivos de empleados y documentos relacionados, dependiendo del tamaño de la empresa. La información basada en papel supone además riesgos en la seguridad: no solo es con frecuencia insegura y vulnerable a los desastres naturales, sino que también dificulta los esfuerzos en el cumplimiento normativo, como las directrices de retención.

"El procesamiento manual de información mediante papel requiere tiempo y es extremadamente trabajoso para el personal de RH lo que impide que se centren en su trabajo: en la mejora del nivel de servicio a los empleados por parte de RH".

Jim Kohan, arquitecto de soluciones en Hyland, afirma que a pesar de esas continuas avalanchas de papel, los líderes de RH cuentan con otras opciones.

"Los líderes de RH deberían evaluar la tecnología y las herramientas disponibles para simplificar el problema de contenido", declara Kohan, a lo que añade que numerosos clientes actuales de Hyland van en esa dirección. "En numerosas ocasiones me he encontrado con clientes existentes que nos contactaban porque estaban usando una solución ECM en un área de su negocio, pero querían aplicarla a Recursos Humanos".



Dicho de otro modo, las empresas pueden comprar software ECM para un área determinada, como la de Cuentas por pagar, pero luego consideran que pueden aplicarlo a RH. Como comenta Jim Kohan, ECM puede funcionar en cada departamento con una amplia gama de tipos de documentos y de procesos. Aunque hoy día los departamentos de RH son finalmente reconocidos como factores fundamentales en el éxito de una organización, aún siguen generando una gran cantidad de documentos en papel en la que su administración no solo es difícil pero poco productiva.

Perfeccionar la incorporación de empleados con ECM

Cuando se trata de incorporar nuevos empleados, RH siempre busca mejorar este proceso y brindar a los nuevos empleados una transición lo más fluida posible. Katie Alberti afirma que al proporcionar a RH una visión integral de toda la información relacionada en una única ubicación, ECM hace posible que el personal de RH pueda hacer con facilidad un seguimiento del proceso de incorporación de empleados, así como de las tareas interdepartamentales.

Craig LeClair, vicepresidente y analista principal de Forrester, está especializado en arquitectura empresarial. Declara que hay una serie de áreas en las que ECM puede ejercer un impacto positivo en un negocio, pero considera que ECM es una "aplicación asesina" (o una killer app) en cuanto a la gestión del proceso de incorporación de personal.

"Cuando se contrata a un nuevo empleado, hay que coordinar con una multitud de departamentos y hay mucha actividad "sin estructura", afirma LeClair. "Las soluciones de ECM con Workflow permiten organizar y procesar un nuevo empleado de una manera mucho más eficiente, transparente y auditable".



Craig LeClair añade que la mayor ventaja radica en que todos los documentos que un empleado firma cuando se incorpora a un puesto no se pierden en el mundo del papel. Esto incluiría exenciones y todo tipo de documentos necesarios desde una perspectiva del cumplimiento normativo de RH.

"Es clave porque gestiona tanto coordinación como seguridad", dice LeClair. "Para la empresa que se encarga de la contratación, básicamente reduce la cantidad de tiempo que se pierde en la búsqueda de documentos, que todavía tiene lugar más a menudo de lo que se piensa".

Un ejemplo específico de cómo ECM puede ayudar tanto a RH como a la empresa es cuando un empleado deja la empresa, pero por alguna razón no ha firmado un documento de no competencia, o bien lo firmó pero está desubicado. Si se ocasionara un litigio por la finalización del contrato, podría llegar a ser costoso para el empleador.

"Si hay un litigio, todo es información relevante, y ECM resulta de gran ayuda a la hora de garantizar que se tenga todo lo que se necesita". LeClair añade que si bien ECM no es completamente nuevo y que las empresas grandes lo han estado usando en la última década, las empresas medianas de al menos 1000 empleados deberían usar una solución ECM en RH.

Por otro lado, continúa, ECM también es valioso más allá de la gestión de contenido transaccional (documentos asociados a un proceso recurrente) ya que también puede usarse para la "gestión de contenido empresarial", que se refiere a la información que se usa en la empresa (por ejemplo, la que los empleados generan a través de la sincronización de archivos y los sistemas compartidos u otros sitios de colaboración para documentos).

"Las empresas están brindando una nueva forma de colaboración, y la información puede permitir a RH captar las conversaciones que se desarrollan en esta área", afirma LeClair. "El trabajo transaccional de ECM se ha llevado a cabo durante años, pero estamos empezando a notar un énfasis similar en la recopilación y gestión de flujos de actividad a través de sitios sociales como Salesforce Chatter, que facilita la difusión del conocimiento y la colaboración".

Impulsar el cambio en RH

Como menciona Jim Kohan de Hyland, su empresa ha observado que el cambio que supone que ECM se use en RH ha sido impulsado por sus clientes actuales. En la mayoría de los casos, RH no contaba con el ancho de banda necesario para realizar una compra tecnológica a esta escala.

"Muy raramente nuestro impacto inicial se centra en el departamento de Recursos Humanos, pero nos hemos encontrado con clientes que empiezan a adaptar ECM para usarlo dentro de RH", afirma Jim Kohan. "Nuestros clientes se acercan a nosotros y nos piden que les ayudemos a adaptar la tecnología a sus necesidades de recursos humanos".

Katie Alberti comenta que muchas aplicaciones de RH actuales cuentan con capacidad de almacenamiento de documentos, como la posibilidad de adjuntar archivos al correo electrónico. Pero lo que ECM brinda es tanto gestión de documentos como de datos. Alberti añade que, en numerosas situaciones, eliminar documentos en el momento adecuado es tan importante como tener documentos almacenados.

"Hemos visto que algunas empresas fueron multadas por tener un documento I-9 antiguo archivado", afirma. "Incluso si no fuera necesario tener archivado el I-9, cualquier error en este podría generar una multa. Una solución ECM garantiza que esta información se purgue cuando sea necesaria".

Tanto Kohan como Alberti se apresuran a aclarar que el objetivo de ECM no es sustituir ninguna aplicación específica de RH, sino simplemente ofrecer sus sólidas capacidades de integración de datos que son efectivas y fáciles de usar. De hecho, las plataformas ECM se pueden integrar fácilmente en aplicaciones de gestión de nóminas, gestión de talento y de sistemas de gestión de recursos humanos (HRMS, por sus siglas en inglés).

"Realmente ECM es complementario con el software de RH existente", afirma Alberti. "La intención no es librarse de un

Taleo®, por ejemplo, o de otra aplicación de RH similar. ECM se centra en el almacenamiento seguro de documentos y en el procesamiento de flujos de trabajo de forma sencilla e interactiva".

En cuanto al tamaño de las organizaciones que podrían beneficiarse de ECM, podrían ser empresas con miles de empleados o con tan solo un par de usuarios en RH.

"En la mayoría de los casos, los directores de RH no se plantean comprar una solución ECM", afirma Kohan. "Con frecuencia no son capaces de decidir si la necesitan o no. Pero si el sistema de almacenamiento de archivos es caótico, si cuentan con un buen flujo de trabajo de documentos o si hay una auditoría, se darán cuenta enseguida de lo valioso que ECM puede ser.

Alberti añade que, en su etapa trabajando con directores de RH, se encontró con profesionales de RH y también con jefes de líneas de negocio que eran reacios al cambio. Además, por su propia naturaleza, RH ha estado ligado al uso de papel durante muchos años. No obstante, en la época actual en la que el acceso instantáneo a la información es fundamental, RH necesita preguntarse cómo puede ayudar a mantener su empresa competitiva: con la mejora de los procesos de contratación y retención, y con el crecimiento estratégico.

"En muchos casos, RH todavía confía en el papel, lo que significa tiempos de procesamiento y de reacción lentos," afirma Alberti.

Por ejemplo, la montaña de currículos es un tema pendiente aún según Alberti que observa que aunque un empleador cuente con un sistema para gestionar el ciclo de vida completo de los empleados, todavía tiene documentos y datos en sistemas separados a los que se necesita acceder.

La solución es tener un repositorio central para toda la información, y no solo para RH, dice Alberti. Ella explica que se le llama gestión de contenido empresarial porque puede aprovecharse en todas las áreas de una organización, entre ellas las áreas relacionadas con RH como Cuentas por pagar y el departamento Legal.

"ECM nunca será la aplicación más importante comparada con ERP o el sistema de nóminas", afirma. "Pero puede jugar un papel importante si desea asegurarse de que se están aprovechando al máximo todos los sistemas. ECM existe para ayudar a conseguir eso".



Además, a medida que se van incorporando empleados jóvenes a la plantilla, el contar con documentos accesibles mediante tabletas y teléfonos inteligentes, y otros dispositivos móviles puede resultar una herramienta de contratación eficaz.

"Con los trabajadores jóvenes de hoy día, es necesario tener esas capacidades", declara Alberti. "Características como notificaciones instantáneas llamarán la atención de los empleados más jóvenes. Hay muchas industrias que tienen dificultades para atraer el talento joven y seguramente el uso del papel no sea atractivo para ellos".

LeClair de Forrester afirma que, incluso después de una década de uso, el nivel de penetración en el mercado de las soluciones ECM más avanzadas sigue siendo bajo.

"ECM todavía tiene mucho potencial". "Miles de empresas que se podrían beneficiar de ECM aún no lo han implementado en RH. O bien, es posible que hayan implementado la solución ECM en el pasado pero ya no cumple los requisitos de hoy día. Por ejemplo, no tiene capacidad móvil".

LeClair indica que ECM es un sistema compatible con sistemas clave en RH: puede conectarse a los sistemas de registro de RH como SAP® o Oracle PeopleSoft®, o a los sistemas basados en nube como Workday®.

"ECM gestiona el contenido menos estructurado y lo vincula a los registros en los sistemas principales de RH", añade. "Las empresas que no gestionan bien el trabajo no estructurado que tiene lugar en esos sistemas estructurados estarán en desventaja".

OnBase[®]
by Hyland

En todos los sectores, ECM de OnBase marca una clara diferencia

Sector salud

Rural Wisconsin Health Cooperative/
Upland Hills Health

Reducir costos, complicaciones y papel en RH con OnBase

Rural Wisconsin Health Cooperative (RWHC), que da servicio a 40 hospitales rurales en todo Wisconsin, brinda a sus hospitales miembros una serie de recursos para que sus organizaciones hagan uso de ellos.

Upland Hills Health, con sede en Dodgeville, Wisconsin, es uno de esos miembros. El crecimiento de los archivos de personal era difícil de manejar y, a medida que se agregaban más documentos en papel a los archivos de los empleados, el departamento de RH no podía seguir justificando el gasto continuo de dinero en papel y en armarios de almacenamiento adicionales.



No obstante, como ocurre en la mayoría de las compras tecnológicas, el costo era

también un factor a la hora de elegir la empresa de gestión de documentos adecuada. Cuando Upland, con 460 empleados, supo que RWHC estaba dispuesto a compartir su sistema de digitalización, la empresa encontró la solución ... OnBase® de Hyland, una plataforma de gestión de contenido empresarial (ECM).

"RH ha sido la primera área en la que nos hemos concentrado porque algunos de nuestros archivos de personal eran gigantes", afirma Troy Marx, director de RH de Upland. "No tenía sentido seguir cargando archivos de papel y comprando armarios adicionales para almacenarlos. No era un buen sistema y había disponible otra opción mejor".

Al colaborar con RWHC y Naviant, un proveedor autorizado de la solución OnBase, Upland ahora se beneficia de un modelo de servicio compartido que permite al hospital usar OnBase sin tener que comprar licencias para el cliente o licencias web, ni invertir en servidores. En su lugar, Upland usa una versión hospedada del software ECM que proporciona espacio ilimitado para los archivos de los empleados en crecimiento.

Marx explica que OnBase agiliza la búsqueda de documentos de empleados por parte del personal de RH cuando se necesitan. A

medida que nuevos empleados se unen a la empresa y entran a formar parte del proceso de incorporación de empleados, el personal de RH escanea todos los documentos en OnBase, incluidos los formularios I-9, las credenciales y los contratos de proveedores. Con la información de los empleados al alcance de la mano, el personal de RH accede a los documentos que necesita electrónicamente y al instante, lo que les permite centrarse en el desarrollo de tareas de RH de mayor valor y más estratégicas.

OnBase, además, almacena la información de los empleados de forma segura, al brindar acceso solo a los que lo necesitan. Con OnBase, el personal de RH de Upland puede limitar los derechos de usuario a documentos específicos y a tipos de documentos: un nivel de seguridad que es crucial en el hospital.

"Somos muy restrictivos con qué personas pueden saber qué tipo de información sobre nuestros empleados", declara Marx. "Sinceramente, podíamos haber tomado todos esos documentos y archivos de empleados, haberlos escaneado en formato PDF y haber creado nuestro propio sistema de gestión de archivos. Pero la seguridad que ofrece OnBase fue un componente fundamental que también queríamos".

Comercio al por menor

Clicks Group Limited

Comerciante al por menor líder integra OnBase con SAP® para mejorar RH y Cuentas por pagar

Clicks Group Limited, un grupo de suministro minorista líder en belleza y salud, con base en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, está encantado con los controles que puede usar en relación con el ingente número de registros y documentos de empleados de la empresa, especialmente en las áreas de RH y nóminas.

Al usar OnBase, Clicks Group define controles de seguridad específicos de forma que los empleados de RH solo pueden abrir los archivos a los que tienen derecho de acceso. Asimismo, OnBase envía automáticamente los documentos relacionados con los empleados al sistema de nóminas, lo que agiliza el proceso y garantiza su precisión.

Antes, si un empleado estaba de permiso o renunciaba al puesto, los documentos en papel donde se indicaba el último día de pago

se podían haber perdido en el proceso y no podría hacerse un seguimiento mediante los procesos normales. Como resultado, la organización podía continuar con el empleado en nómina y no se daría cuenta hasta que se hiciera una reconciliación mensual.

Ahora todos esos documentos están en OnBase, donde permanecen seguros, se les puede hacer seguimiento y se pueden reenviar

automáticamente; por tanto, el sistema de nóminas se basa en información en tiempo real.

Además, al ampliar la solución, Clicks Group ha expandido OnBase de forma que incluya archivos de publicidad, contratos legales y todos los documentos relacionados con el

cumplimiento normativo, lo que agrega más valor.

"OnBase es escalable y fácil de usar", declara Paul Niemantinga, director de Cuentas por pagar de Clicks Group Limited. "Una vez que mostramos lo bien que funciona OnBase en una área, pudimos entusiasmar a otros. Nos decidimos por un enfoque por fases para animar al usuario final para adoptarlo".

De hecho, para mantener el cumplimiento normativo, la empresa contaba con un equipo dedicado a la búsqueda de documentos de Cuentas por pagar y, a pesar de ello, solo un 50% de las veces encontraba las facturas correctas. La empresa necesitaba una solución que le proporcionara acceso electrónico a la información para mejorar el cumplimiento normativo en Cuentas por pagar y en RH y que, al mismo tiempo, se integrara a la perfección con el sistema SAP ya existente en la empresa.

Ahora el personal de Cuentas por pagar de Clicks Group accede electrónicamente y de forma inmediata al 99 por ciento de las facturas. Los usuarios ni siquiera tienen que salir del sistema SAP para buscarlas. Solo tienen que iniciar sesión en SAP y aparecerán los documentos de OnBase relacionados, según la explicación de Niemantinga.

Clicks Group también tiene un sistema de seguridad y de seguimiento más sólido, lo que mejora el cumplimiento normativo de las distintas regulaciones de los departamentos en toda la empresa, especialmente en RH.

"Al poder acceder a las facturas de forma electrónica, nuestro personal casi duplica la velocidad de recuperación", afirma Niemantinga. "Ha supuesto un verdadero cambio para nosotros. Tanto Cuentas por pagar como RH son mucho más eficaces ahora".

Industria manufacturera

Gallatin Steel Co.

ECM impulsa la seguridad de los trabajadores en la planta de producción

La seguridad de los empleados es la prioridad número uno para Gallatin Steel Co., ubicada en Ghent, Kentucky, EE.UU. Sin embargo, garantizar que los empleados revisaran y confirmaran las últimas políticas y procedimientos de seguridad era una tarea más bien difícil.

"Era un proceso engorroso", explica Tamera Koegler-Vaughan, gerente de procesos de Sistemas de Información de Gallatin. "Los encargados dejaban la correspondiente hoja de papel a la vista y esperaban que cada turno la leyese y confirmase la actualización. Pero no sabían quién había firmado el documento y quién no. Siempre faltaba gente".

En colaboración con Results Engineering, un proveedor autorizado de soluciones OnBase, Gallatin implementó OnBase para agilizar la confirmación de las políticas de seguridad de los empleados. Cuando la política de seguridad se actualiza, OnBase la envía inmediatamente a los empleados pertinentes para su revisión y confirmación, lo que garantiza su seguridad al trabajar con una variedad de maquinaria y equipamiento.



Gallatin también ha creado un portal web donde el personal puede entrar y revisar la información nueva a su propio ritmo.

"En general, OnBase es un gran sistema para controlar los documentos, distribuirlos a los trabajadores y realizar cambios con rapidez", afirma Butch Collins, director general del departamento de seguridad. "Ahora es más fácil para los empleados revisar los documentos durante los turnos. Pueden revisarlos durante los días de mantenimiento o en los períodos de inactividad".

Antes de que se implementara OnBase, el procesamiento manual de los informes de incidencias también impedía que los empleados conocieran las medidas de seguridad del trabajo. Cuando se producía un problema de seguridad, los empleados reunían información sobre el incidente (informes del accidente, fotografías, etc.) en una carpeta, que después circulaba por la empresa para

su revisión. El proceso llevaba mucho tiempo, lo cual ralentizaba la capacidad de Gallatin para revisar y actualizar las políticas y procedimientos de seguridad.

Al optimizar los informes de incidencias con OnBase, el fabricante puede ahora distribuir rápidamente las actualizaciones de seguridad al personal. Ahora, cuando se produce una incidencia, los empleados la incluyen de forma electrónica en OnBase, incluidas las fotografías, diagramas e información relacionada.

"Si, en una reunión con los directores o con el equipo de seguridad, deseamos hablar sobre un incidente en particular, podemos obtener la información y revisarla", explica Collins. "Proporciona visibilidad y documentación de fácil acceso para los encargados de seguridad".

OnBase, además, reduce el tiempo empleado en preparar las auditorías y aumenta la aceptación del usuario porque los empleados se han acostumbrado al nuevo sistema. Tienen toda la información que necesitan para hacer su trabajo al alcance de la mano. Y lo más importante, ayuda a que los empleados estén más seguros.

"Con OnBase, sabemos que los empleados revisan la última versión de los procedimientos de seguridad", declara Koegler-Vaughan. "Nos garantiza que tienen presente la información más actualizada para realizar su trabajo en un lugar seguro".