

# Eleve los estándares de calidad de sus colaboradores de Recursos Humanos y de sus Gerentes y proteja así los intereses de su empresa

*“En promedio, un departamento de Recursos Humanos emplea el 50% de su tiempo en procesar la información de sus empleados y en responder preguntas”*

– Investigación realizada por Forrester

## Soluciones de OnBase para Recursos Humanos - Administración de Casos de Recursos Humanos

Mejore la consistencia en la aplicación de sus reglamentos, incremente la confianza y profesionalismo de sus gerentes y colaboradores de Recursos Humanos, y proteja a su empresa contra audiencias judiciales laborales.

### Aspectos básicos

Una minoría de empleados causan problemas, los cuales conducen a medidas disciplinarias. Entre estos problemas se incluyen:

- Falta de ética profesional - Comportamiento inaceptable tal como intimidación, acoso o robo, o incumplimiento de los reglamentos corporativos (asistencia o uso del internet, por ejemplo)
- Incapacidad - Bajo rendimiento en su trabajo, responsabilidades o labores.

Cada empresa también guarda un procedimiento conciliatorio mediante el cual un empleado puede elevar quejas acerca del comportamiento de sus colegas y de la parte administrativa, o problemas con cualquier aspecto de su trabajo, tales como reclamos sobre discriminación.

El no cumplir con el Código de Disciplinario ACAS, conducirse profesionalmente en el trabajo o no resolver con prontitud y profesionalismo casos similares propios de Recursos Humanos puede producir un bajo rendimiento prolongado de un empleado y, en el peor escenario, llegar a un entendimiento judicial costoso. En cualquiera de los ejemplos se recibirá un impacto negativo en la productividad de la empresa, y una comparecencia judicial puede dañar la reputación corporativa.

### Los desafíos

En muchas compañías, los colaboradores de Recursos Humanos asesoran a los gerentes a través de sus casos de Recursos Humanos. Un colaborador de Recursos Humanos puede tener casos abiertos en simultáneo, y necesita mantener notas de casos integrales y darle seguimiento a los casos cuando necesitan acciones específicas a ejecutarse. Es necesario destruir notas de casos y cartas disciplinarias cuando un caso ha sido resuelto, para que así no quede un registro permanente en el expediente del empleado. Para garantizar la privacidad, los colaboradores de Recursos Humanos pueden mantener sus notas de casos en una carpeta personal de sus equipos y usar hojas de cálculos para registrar acciones ya ejecutadas y los detalles de la acción siguiente.

La administración aislada de casos genera muchos problemas para la función de Recursos Humanos:

- No existe una vista general para asegurarse que el reglamento está siendo aplicado consistentemente. Esto puede provocar insatisfacción y quejas en el empleado, así como una reducción en la capacidad de los gerentes para manejar sus casos con confianza.
- Es difícil revisar las notas de casos en un nivel superior para garantizar que se está tomando la acción correcta, y que no se han creado documentos inapropiados.
- No hay una vista general de todos los casos para identificar cualquier problema importante que pueda existir. Podría ser, por ejemplo, que existan quejas extendidas o que un departamento en particular tenga un número excesivo de casos disciplinarios.
- Es más difícil probar que las acciones correctas han sido ejecutadas y preparar la defensa en un tribunal de empleos.
- No existe una copia de seguridad en caso que no haya un colaborador de Recursos Humanos. Es posible que las notas de casos importantes no estén disponibles cuando sean necesarias, y que algunas acciones programadas sean obviadas.
- No existe manera de garantizar la destrucción oportuna de documentos.

*“Observamos el potencial que OnBase tiene para ayudarnos a cumplir con las regulaciones normativas, mejorar la productividad y reducir los costos en todos los niveles.”*

– Jefe de Desarrollos Financieros,  
Administrador de Patrimonios en Reino Unido

---

## La solución

OnBase ofrece un entorno seguro para la Administración de Casos de Recursos Humanos. Sus especialistas de Recursos Humanos pueden preparar un repositorio conteniendo el Código de Conducta ACAS, cartas estándar, formularios y ‘jurisprudencia’ sobre Recursos Humanos a usarse en su organización. Cada elemento puede ser revisado y cerrado por cualquier miembro superior de la compañía, para garantizar la mejor calidad posible.

A cada caso de Recursos Humanos se le proporciona su propia área de seguridad, y sólo se otorga acceso a aquellos directamente involucrados: el gerente y el colaborador de Recursos Humanos, así como la alta dirección de ser necesario. OnBase permite que se mantenga un registro diario de todas las acciones tomadas concernientes al caso, y alertar a aquellos involucrados en eventos venideros. Por ejemplo, podría ocurrir que una reunión para tratar el plan de progreso en el rendimiento de un empleado se lleve a cabo a una hora determinada. Cada documento preparado en el caso puede ser distribuido por Workflow para que se le agreguen comentarios y sea cerrado antes de entregarse.

Es posible que documentos individuales sean marcados con una fecha para ser destruidos, y copiados al expediente del empleado. OnBase le notificará cuando sea tiempo de destruir sus documentos, y le solicitará confirmación antes de retirarlos del sistema.

De manera similar, en la finalización de un caso, OnBase permite que todo el archivo del caso sea marcado con una fecha de eliminación (destrucción) y le notificará antes de retirarlo del sistema. Usted puede decidir si se conserva el caso y es agregado a su ‘jurisprudencia’ de Recursos Humanos. En cualquier caso, usted puede usar la opción de información oculta en OnBase para quitar todos los nombres propios o identificadores y transferir el caso a su repositorio.

Con un soporte más consistente y formal, usted notará un nivel más amplio de confianza entre sus gerentes al resolver casos de Recursos Humanos. De igual modo, sus colaboradores de Recursos Humanos se sentirán más confiados e informados respecto a la administración de su carga de casos.

La disponibilidad de una sola fuente de todo su historial de casos y casos actuales incrementará la consistencia de la aplicación del reglamento. Esta consistencia mejorará el compromiso y retención del empleado, y fortalecerá su representación en caso de enfrentarse a un tribunal laboral. También, en caso que usted necesite defender un caso judicial, usted tendrá toda la documentación lista y a la mano para probar que usted actuó de manera correcta.

Su fuente única de información del caso también le permitirá supervisar a su organización e identificar áreas donde pueda existir abuso sistemático de sus reglamentos o estándares corporativos.

---

## ¿Por qué OnBase?

Nosotros entendemos que el manejo de sus empleados -su bien más preciado- es pieza fundamental para el éxito de su empresa. Es por eso que OnBase ofrece aplicaciones que cubran en su totalidad el ciclo de vida de su empleado -desde su contratación hasta el cese laboral.

La Administración de Casos de Recursos Humanos de OnBase (OnBase HR Case Management) puede ser instalada como una solución independiente, proporcionando un manejo inmediato y profesional de los casos disciplinarios y de quejas. Por otro lado, también puede constituir una extensión lógica de la Administración de Expedientes de Empleados de OnBase (OnBase Employee File Management). En todas las variantes, OnBase se integra con sus sistemas de Recursos Humanos -incluyendo nómina de pagos y aplicaciones ERP- y así usted obtiene mayores beneficios de su inversión en software.

OnBase HR Case Management mejora la consistencia en la aplicación de sus reglamentos, incrementa la confianza y profesionalismo de sus gerentes y colaboradores de Recursos Humanos, y reduce el potencial de audiencias judiciales laborales y el riesgo de perder aquellas que no se puedan evitar.