

LIBRO BLANCO

# Soluciones digitales para recursos más humanos

JULIO 2021



En un mundo cada vez más globalizado y digitalizado, las **dinámicas laborales** de hoy en día no son las mismas que hace algunos años. Actualmente, las empresas requieren saber cómo afrontar los desafíos de la nueva era de **forma ágil y ordenada**, evitando incurrir en enormes costes económicos y sociales.

Para esto, es necesario que las mismas sepan de qué manera poner la tecnología al servicio de su buen funcionamiento y evolución. Y si bien esto requiere de la implementación de un **plan de transformación digital** para el modelo de negocio, también es necesario considerar una **revisión de la cultura empresarial**.

# Índice

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| La reinención de los recursos humanos                                                    | 2  |
| Desafíos actuales del Departamento RR. HH.                                               | 2  |
| Soluciones digitales de Signaturit para optimizar procesos RR. HH. y asegurar su calidad | 3  |
| 1. Firma electrónica                                                                     | 3  |
| Marco legal                                                                              | 4  |
| Tipos de firma electrónica                                                               | 4  |
| 2. Comunicaciones certificadas                                                           | 6  |
| Email certificado                                                                        | 7  |
| SMS certificado                                                                          | 7  |
| Procesos del área de Recursos Humanos en los que intervienen las soluciones digitales    | 8  |
| ¿Cómo asegurar la calidad de los procesos?                                               | 9  |
| Beneficios para las empresas                                                             | 9  |
| Recursos más humanos hacen empresas más eficientes                                       | 11 |

## La reinversión de los recursos humanos

Teniendo en cuenta que hoy por hoy el trabajo es uno de los lugares donde las personas desarrollan su **sentido de identidad**, no sorprende que el área de Recursos Humanos tenga por misión asegurar que las personas estén en capacidad de expandir su potencial y construir una red profesional y social de apoyo.

En el contexto actual, responder a la reorganización de las normas, rutinas y obligaciones laborales de manera eficaz y automatizada, conlleva toda una serie de desafíos.

## Desafíos actuales del Departamento RR. HH.

Según una investigación del Foro Económico Mundial, se estima que, entre 2015 y 2020, los cambios en las empresas provocados por la **cuarta revolución industrial** implicarán la pérdida de 7,1 millones de puestos de trabajo en todo el mundo y la **creación de 2 millones de nuevos trabajos**.

La misión que tienen las empresas respecto a su transformación digital viene acompañada del desafío de **asegurar la calidad humana de los procesos** con

cada mejora implementada. En este sentido, los retos que enfrenta el Departamento de Recursos Humanos no son pocos y consisten en:

- Saber **integrar la nueva demanda de cargos** y roles en la empresa.
- Atraer y **retener al capital humano adecuado** para dichos cargos.
- **Brindar apoyo** a los empleados en su proceso de transición profesional, ofreciéndoles la formación y las herramientas adecuadas para lograrlo.
- **Ofrecer mayor flexibilidad** frente a las nuevas dinámicas y modalidades de trabajo, como la firma de contratos de trabajo a distancia o contratos de trabajadores freelance.
- Asegurar una **mejor capacidad de respuesta** ante las exigencias de un mercado laboral cada vez más exigente.
- Lograr **mejorar la experiencia** de las personas en materia de procesos y tiempo en el tratamiento de solicitudes.

Para que las empresas puedan reclutar, mantener y gestionar al mejor talento, estas requieren implementar una serie de **herramientas tecnológicas** que, de manera práctica y sencilla, respondan a sus necesidades.

# Soluciones digitales de Signaturit para optimizar procesos RR. HH. y asegurar su calidad

La **firma electrónica** y las **comunicaciones electrónicas certificadas** son ambos vectores de aceleración del proceso de digitalización del Departamento de Recursos Humanos. La ventaja de su implementación radica en que permiten **automatizar procesos y ahorrar tiempo** que luego podrá emplearse en actividades como:

- La elaboración de planes estratégicos,
- el fortalecimiento de la gestión del talento humano,
- la consolidación de las relaciones internas y externas.

Veamos en qué consisten dichos vectores y de qué manera se pueden implementar en los procesos de recursos humanos para sacarles el mayor provecho.

## 1. Firma electrónica

### Definición

La **firma electrónica** consiste en una secuencia de caracteres que asocia a un firmante con un archivo definido. Su seguridad se garantiza a través de la criptografía y su validez viene dada por el marco jurídico que la regula.

Como **concepto legal**, consiste en capturar la intención del signatario de quedar obligado por los términos del documento firmado.

En las empresas, el uso de la firma electrónica está sujeto a su **validez legal** y al respaldo de un **prestador de servicios electrónicos de confianza**. Este último consiste en una persona física o jurídica que presta alguno de los siguientes servicios:

- Creación, verificación y validación de firmas electrónicas;
- sellos electrónicos o sellos de tiempo electrónicos;
- servicios de entrega electrónica certificada y certificados relativos a estos servicios;
- creación, verificación y validación de certificados para la autenticación de sitios web; o la preservación de firmas, sellos o certificados electrónicos relativos a estos servicios.

**Signaturit** es un prestador de servicios de confianza **calificado**, certificado por la Unión Europea y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (organismo español de supervisión). Los servicios de confianza que presta cumplen con el Reglamento **eIDAS**, aplicable en la Unión Europea y con las leyes eSIGN y UETA Acts, aplicables en Estados Unidos.

## Marco legal

El reglamento que reconoce la **legalidad de la firma electrónica en la Unión Europea** es el **Reglamento eIDAS**. Dicho reglamento, adoptado por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea el 23 de julio de 2014 y aplicable desde el primero de julio de 2016, fue concebido para **promover el desarrollo de los usos digitales** en la comunidad europea.

A **nivel internacional**, existen diferentes iniciativas que establecen un marco básico para el uso de la firma electrónica, como son las directrices de la OCDE, las de la UNCITRAL y las de la Cámara de Comercio Internacional (ICC).

En **España**, la firma electrónica puede utilizarse para todos aquellos acuerdos y contratos que no estén sujetos a restricciones de forma que así lo impidan.

## Tipos de firma electrónica

El Reglamento eIDAS reconoce **tres tipos de firma electrónica** y, en plena transformación digital, es normal que las empresas requieran saber qué tipo de firma electrónica se adapta mejor a sus necesidades. Para esto, **Signaturit** ofrece todo tipo de soluciones, desde el menor hasta el mayor nivel de identificación del firmante:

**1. Firma simple:** Ofrece la mayor versatilidad y sencillez de uso y se emplea en documentos con bajos factores de riesgo legal o financiero. En la práctica, consiste en firmar marcando una casilla de verificación.

 **Valor legal:** Existe una asociación lógica entre la cuenta de origen del mensaje (nuestra dirección de email) y la firma por ejemplo. Sin embargo, no existe realmente ninguna evidencia de quién ha sido realmente el firmante.

 **Ejemplos de uso:** aceptar la política de cookies de una web, firmar un inventario, aceptar días de vacaciones, etc.

**+ El plus de Signaturit:** código OTP (One Time Password), una contraseña de un solo uso enviada por SMS al firmante para validar el proceso.

**2. Firma avanzada:** Ofrece mejores garantías que la firma simple en cuanto a la identificación del firmante. El reglamento eIDAS exige que esta cumpla con unos estrictos requisitos de seguridad.

 **Valor legal:** La firma electrónica avanzada asegura la verificación de la identidad e integridad de los datos firmados. Además, es una evidencia jurídica admisible como prueba en un juicio.

 **Ejemplos de uso:** transacciones financieras, firma de documentos jurídicos, contratos de crédito, seguro de vida o ahorro; acuerdo de venta de bienes inmuebles; contratos de apertura de cuentas bancarias; contratos laborales, contratos de arrendamiento, etc.

**+ El plus de Signaturit:** garantizar la integridad del acto e identificar al firmante, sin necesidad de instalar ninguna app o registro en la plataforma, gracias a su solución de firma avanzada biométrica en la que el firmante dibuja su firma con el dedo sobre la pantalla del móvil.

**3. Firma cualificada:** Ofrece el nivel más alto de seguridad y su uso es más complejo y restrictivo que los otros niveles de firmas, pues debe asegurar el cumplimiento de criterios adicionales.

**🏠 Valor legal:** su efecto jurídico es equivalente al de la firma manuscrita. Así, en todos los Estados miembros de la UE, todos los contratos y documentos firmados electrónicamente mediante este proceso son legalmente vinculantes. En caso de litigio, la carga de la prueba recae en la persona que impugna su validez.

**✅ Ejemplos de uso:** documentos autenticados por un notario, abogado, secretario judicial (excepto aquellos relacionados con el derecho de familia y la herencia); adjudicación de contratos públicos.

**+ El plus de Signaturit:** Signaturit es proveedor de servicios de confianza cualificado para la emisión de certificados de persona física.

|                           | Simple                                                          | Avanzada                                                                                                                                            | Cualificada                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Nivel de seguridad        | Bajo                                                            | Alto                                                                                                                                                | Máximo                                          |
| Ventajas                  | Fácil adopción y cómoda de usar.                                | Segura y fiable a nivel europeo e internacional                                                                                                     | Efecto legal equivalente a una firma manuscrita |
| Desventajas               | Menos carga probatoria                                          | Según el proveedor, necesidad de una app (no en el caso de Signaturit)                                                                              | Aplicación estricta y restrictiva               |
| Casos de uso recomendados | Documentos y transacciones de bajo riesgo jurídico y financiero | Transacciones financieras o documentos de alto riesgo jurídico que requieran altas garantías en términos de seguridad e identificación del firmante | Documentos públicos                             |

Implementar la firma electrónica, fácil de configurar y **apta para diferentes sectores industriales y cualquier tipo de negocio**, es la medida correcta a adoptar por las empresas, teniendo en cuenta que firmar documentos online:

- Tiene el **mismo valor legal que una firma manuscrita** (es fiable y segura),
- resulta más sencillo para el firmante,
- **ahorro de costes.**

Para emplear la firma electrónica con toda confianza, **Signaturit** te proporciona todo el respaldo legal y la facilidad de firmar desde cualquier dispositivo, **sin necesidad de descargar ninguna aplicación.**

## 2. Comunicaciones certificadas

Las comunicaciones certificadas son, al día de hoy, la forma de comunicación más habitual entre las empresas. Entre profesionales, es común enviar vía email contratos, facturas, presupuestos o solicitud de pagos. Como remitente, te interesa poder **comprobar si el destinatario ha recibido y leído el contenido del email.** De ahí la importancia de contar con un sistema seguro que valide tus comunicaciones.

### Definición

Una comunicación certificada consiste en el envío, recepción y apertura de un correo electrónico o SMS y sus anexos, **generando evidencia electrónica en cada paso.**

### Procedimiento de envío

En el proceso de envío de un correo electrónico o de un SMS certificado intervienen **tres partes:**

- El **emisor**,
- el **receptor**,
- un tercero de confianza o **prestador de servicios de certificación** como **Signaturit**, el cual se encarga de recoger las evidencias electrónicas de la comunicación.

 **Ejemplos de uso:** comunicaciones a empleados (memorandos, cartas de advertencia, despido o fin de contrato); notificaciones a clientes y empleados; reclamación de cuotas o descubiertos.

 **Valor legal:** desde la aprobación del Reglamento eIDAS, este tipo de comunicaciones son consideradas **pruebas fehacientes en todos los países de la Unión Europea.**

En el caso del email certificado, su validez legal se acredita de forma inmediata y este tiene un **valor probatorio superior** al de un correo electrónico normal. De este modo, por sí mismo y sin necesidad de documentos adicionales o la intervención de peritos, el mail certificado tiene **plena validez** como medio para acreditar fehacientemente cualquier comunicación realizada por esta vía, respecto a:

- La **efectividad de la transmisión** de la comunicación.
- La **recepción** de dicha comunicación por parte del destinatario.
- La **integridad del contenido**.
- Las **fechas** de envío y recepción de la comunicación.
- La **identidad** del remitente y del destinatario.

## Email certificado

La plataforma de correos electrónicos certificados de **Signaturit** permite generar una **certificación**, confirmando que el destinatario ha visto el documento y/o que ha recibido todos los documentos adjuntos.

A su vez, el remitente del correo electrónico certificado recibe una **notificación automática** con el documento probatorio adjunto. En este documento probatorio se encuentra toda la información certificada, las acciones concretas y los tiempos.

Para las empresas que ya cuentan con un software de gestión, es posible la **integración de la herramienta**, para gestionar todos los envíos desde un solo lugar y sin cambiar de plataforma.

## SMS certificado

El envío de SMS es particularmente atractivo para empresas que desean agregar aún más agilidad y capacidad de respuesta a sus procesos. Mientras que por correo electrónico el tiempo medio de **acceso y lectura** es de 90

minutos, por **SMS es de aproximadamente 3 minutos**, lo que constituye un ahorro de tiempo significativo.

Consultar un SMS resulta bastante sencillo, teniendo en cuenta que la mayoría de las personas mantienen su móvil a mano y no requieren necesariamente de un acceso a internet o de tener instalada una aplicación.

## Ventajas de las comunicaciones certificadas

La ventaja de las comunicaciones certificadas reside en combinar rapidez, comodidad y sencillez, con seguridad jurídica y ahorro. Un **87% de ahorro en gastos de envío** es lo que consiguen las empresas que ya usan el email certificado en lugar del burofax.

Esto se debe gracias a que:

- Tienen **plena validez legal**.
- Vienen respaldadas por la **certificación de los envíos**.
- No es posible modificar el contenido de los comunicados.

Las comunicaciones certificadas por SMS, al igual que el envío certificado por correo electrónico, se pueden utilizar para todas las comunicaciones y notificaciones de la empresa para las cuales se requiera un **acuse de recibo**.

# Procesos del área de Recursos Humanos en los que intervienen las soluciones digitales

En el caso de la firma electrónica, esta encuentra su aplicación en diferentes etapas de la gestión del talento humano:

- **Reclutamiento:**

- Ofertas de trabajo.
- Contratos laborales.
- Acuerdos de confidencialidad.

- **Onboarding:**

- Documentos de prevención de riesgos laborales.
- Contratos de protección de datos personales.
- Recibos de entrega de equipo y material de trabajo.

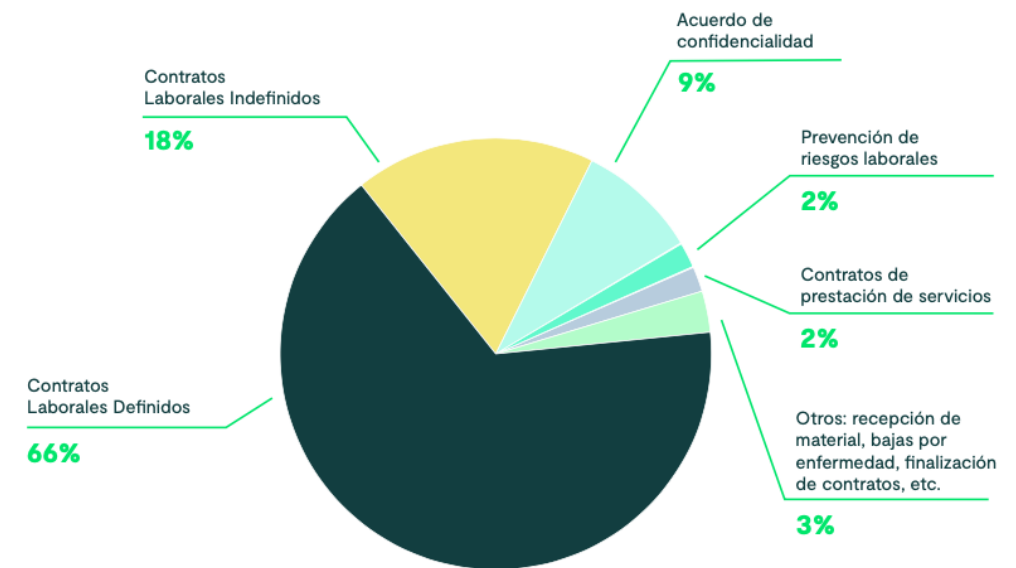
- **Gestión laboral:**

- Registro de la jornada laboral.
- Entrega de nómina.
- Extensiones de contrato.
- Aumentos salariales.
- Bajas laborales.
- Excedencias.
- Certificados de formaciones.

- Evaluaciones.
- Hojas de gasto.

- **Offboarding:**

- Certificados empresariales.
- Entrega de finiquito.



NOTA: Datos actualizados el 31/08/20

En el caso de los **contratos de trabajo**, no existen restricciones que impidan el uso de la **firma electrónica**, a menos de que los mismos estén sujetos a restricciones que indiquen lo contrario.

Por su parte, las comunicaciones o documentos del área de Recursos Humanos que pueden **enviarse vía email certificado** incluyen, entre otros:

- Notificación de cambio de horario laboral o cambio salarial.
- Notificación de recibo de la nómina.
- Notificación de despido.
- Entrega de finiquito.

## ¿Cómo asegurar la calidad de los procesos?

La transformación digital en la empresa, además de requerir la implementación de nuevos **recursos tecnológicos**, necesita enfocar su atención en el **capital humano** y su capacidad de adaptación al nuevo entorno.

La calidad de los procesos está sujeta al compromiso por parte de todos los involucrados, aunque corresponde a la empresa:

- Concebir un **Plan de transformación digital** que asegure la eficiencia de cada proceso.
- Establecer un **calendario de auditorías** que permita seguir de cerca los procesos, su funcionamiento y sus posibles áreas de mejora.

- Automatizar y optimizar los **flujos de trabajo** a partir de la implementación de herramientas tecnológicas adaptadas a las necesidades de cada departamento.
- Asegurar la **buena comunicación** de los cambios que se van a realizar, así como de los resultados obtenidos, a medida que dichos cambios se vayan generando.

## Beneficios para las empresas

La **implementación de soluciones digitales** en la gestión laboral de las empresas conlleva una serie de beneficios que, de manera general, tienen un impacto positivo en cuanto a los procesos de contratación, la productividad de los empleados, la reducción de costes y el respeto por el medio ambiente, entre otros.

¿De qué manera?

### 1. Optimización de procesos empresariales

- Se **reduce el tiempo** dedicado al papeleo administrativo.
- Se **evitan errores** por entrada manual de información.
- Se **agilizan los procedimientos** de transferencia y firma de documentos.

- Se aceleran no solo los procesos de contratación, sino la gestión laboral de la empresa al eliminar tareas repetitivas.

De los contratos enviados por el Departamento de Recursos Humanos:

- **74%** se firman el mismo día,
- **96%** se firma en 3 días.



## 2. Cumplimiento legal

Se garantiza el **cumplimiento de la normativa vigente** en cuanto a la firma de documentos y contratos; así como la garantía de su trazabilidad, gracias a la **evidencia electrónica**. Esto no solo proporciona solidez legal a la empresa, sino que le permite ser más eficiente en cuanto a la **transmisión, recepción y firma de documentos**.

En el caso de las comunicaciones certificadas, estas aportan **mayor soporte probatorio** en caso de conflicto.

## 3. Fortalecimiento de la RSC

A la luz de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se facilita la adopción de una política en pro de una **mayor eficiencia en el uso de recursos**, ahorrando costes e incrementando la rentabilidad.

## 4. Consolidación de la cultura empresarial

- Se ofrece una **mejor experiencia** al talento que está por vincularse, así como al que ya forma parte de la organización, lo que contribuye a aumentar el sentido de pertenencia y la motivación.
- Se promueve la **transformación digital** de la empresa.
- Se asegura una **mayor competitividad**, a través de una imagen de marca innovadora y comprometida.

# Recursos más humanos hacen empresas más eficientes

Garantizar el éxito de una empresa depende en gran parte del grado de **flexibilidad y resiliencia** de la misma para transformarse y adaptarse a nuevos contextos, situaciones y dinámicas.

La transformación digital más que un fin, es un medio, el cual tiene incidencia en los diferentes departamentos de la empresa. Sin embargo, existen áreas cuya digitalización **no es negociable**, como es el caso de los Recursos Humanos. Es esta área la que tiene la importante misión de encontrar el **equilibrio entre tecnología y capital humano**.

Conciliar la implementación de **soluciones tecnológicas** junto con la identificación de habilidades digitales que la misma requerirá, asegura no solo el desarrollo de procesos más precisos y eficientes, sino que el capital humano esté **más preparado para afrontar los cambios**.

Más puntualmente, la digitalización y automatización de actividades propias de los procesos de **reclutamiento, contratación y gestión de personal**, a través de soluciones como la **firma electrónica** y las **comunicaciones certificadas**, permiten liberar una cantidad importante de tiempo y recursos, así como dotar de valor al capital humano de la empresa. Esto, al final, termina por traducirse en una **mayor productividad y competitividad**.

# appvizer

Appvizer es el principal medio de comunicación de Europa dedicado al software empresarial. Su misión es facilitar a los profesionales la búsqueda del software que les permita ser más competitivos y eficaces a diario.

# Signaturit

Signaturit es un proveedor de servicios electrónicos de confianza, que ofrece soluciones innovadoras en el ámbito de la firma electrónica (eSignatures), la entrega electrónica certificada (eDelivery) y la identificación electrónica (eID).