



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TITULO

**Propuesta de mejora para los procesos de las solicitudes administradas
por el área de Recursos humanos de la empresa Deloitte**

Autores:

Br. Grethel Mariana Jiménez Barraza - 200210308

Br. Guissell Miranda Morales - 200210489

Br. Carlos David Arévalo Rosales - 200312153

Tutora: Msc. Hazzely Orozco Miranda

Managua, Diciembre de 2017

RESUMEN

El proceso actual de solicitudes (procesos) del área de Recursos Humanos de la empresa Deloitte no es perfecto, como todo sistema humano tiene sus deficiencias; utiliza el modelo de solicitudes tradicional o manual, en el cual se emplean formularios creados en Word o Excel, los cuales no tienen control de versiones o formatos, donde los usuarios (colaboradores) realizan sus solicitudes mediante el correo electrónico.

La implementación y uso de tecnologías en cualquier actividad facilita su desarrollo y lo convierte en un proceso mucho más ágil, sencillo y con excelentes resultados.

Dado lo anterior en el primer capítulo del trabajo se presentan los resultados del análisis de la situación actual de cada uno de los procesos o solicitudes administrados por Recursos humanos con la finalidad de identificar sus deficiencias.

Los resultados del primer capítulo son de suma importancia en la aplicación del ciclo de Deming desarrollado en el segundo capítulo permitiendo la propuesta de realización de dichas solicitudes mediante un sistema electrónico, que trae consigo mejoras significativas del proceso de solicitudes lo cual moderniza el sistema de solicitudes electrónicas y sus mecanismos de control, se podrá tener un sistema electrónico que permita leer, registrar y contabilizar las solicitudes de los usuarios en un menor tiempo, además el fin principal de automatizar el proceso de solicitudes en línea es el de obtener resultados más ágiles, precisos y confiables que cuenten con una mayor eficiencia para evitar atrasos en las solicitudes con la utilización óptima de los recursos y tecnologías digitales y que vaya en concordancia con el giro de negocio de la empresa.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS EN ESTUDIO DE LA EMPRESA DELOITTE.....	4
1.1 GENERALIDADES.....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	5
1.1.3 COMPROMISO ÉTICO.....	5
1.1.4 ENFOQUE DE NEGOCIO BASADO EN LOS VALORES.....	5
1.1.5 NUESTROS PRINCIPIOS.....	6
1.1.6 POLÍTICA.....	6
1.1.7 ORGANIGRAMA.....	7
1.2 DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES DENTRO DEL AREA DE RRHH.....	9
1.3 DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRADOS POR RRHH.....	10
1.3.2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SOLICITUD DE TALENTO.....	12
1.3.3 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SOLICITUDES DE RRHH.....	13
CAPITULO II: MEJORA EN LA REALIZACION DE LOS PROCESOS DE SOLICITUDES ADMINISTRADAS POR RECURSOS HUMANOS DE DELOITTE.....	24
2.1 GENERALIDADES.....	24
2.2 ALCANCES DE LA PROPUESTA.....	25
2.3 METODOLOGIA DE DEMING PHVA.....	26
2.4 FORMULARIOS ELECTRÓNICOS EN SHAREPOINT.....	30
2.5 DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES ELECTRONICAS PROPUESTAS DENTRO DEL AREA DE RRHH.....	31
2.6 DESCRIPCION Y PRESENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRADOS POR RRHH POR MEDIO DE LAS SOLICITUDES ELECTRONICAS.....	32
2.6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PROPUESTO DE SOLICITUD DE VACACIONES ...	32
2.6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PROPUESTO DE SOLICITUD DE TALENTO.....	36
2.6.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PROPUESTO DE SOLICITUD DE RRHH.....	40
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52

BIBLIOGRAFIA.....	53
--------------------------	-----------

ANEXOS	I
ANEXO 1. TÉRMINOS TÉCNICOS	II
ANEXO 2. FORMULARIO DE VACACIONES MANUAL	III
ANEXO 3. RANKING DE LAS FIRMAS PROFESIONALES EN AUDITORIA	IV
ANEXO 4. MANUAL DE USO DE LA SOLICITUD DE VACACIONES.....	V
ANEXO 5. MANUAL DE USO DE LA SOLICITUD DE RRHH.....	VI

INTRODUCCIÓN

La empresa Deloitte se estableció en Centroamérica en los años 90, con el aporte de varios socios y con el propósito de presta servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en 150 países.

Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a sus clientes a alcanzar el éxito desde cualquier lugar en el que éstos operen. La firma ofrece así servicios de valor agregado al 80% de las multinacionales más importantes, así como a empresas locales, instituciones públicas y compañías exitosas de rápido crecimiento.

La firma cuenta en Latinoamérica con más de 15.000 empleados en más de 65 oficinas de 18 países de la región. En cada uno presta servicios a compañías nacionales e internacionales de todo tipo, desde pequeñas y medianas empresas hasta organizaciones sin ánimo de lucro o del sector público.

Por el crecimiento de servicios que ha experimentado actualmente Deloitte y el manejo de grandes volúmenes de información se ha visto impactado negativamente la administración de los procesos de Recursos Humanos para realizarse de manera efectiva.

Por lo tanto, se propone como plan de mejora la implementación de una herramienta informática que permita generar una correcta distribución de solicitudes de los clientes internos, para mejor control y registro de las mismas, beneficiará las operaciones, ahorrando tiempo valioso tanto para la organización como para sus clientes y además reduciendo el número de documentos por imprimir y archivar. Finalmente se plantea una reestructuración de todos los

procesos administrativos del área de RRHH, pasando de cadenas de correo a un control automatizado y notificaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento que ha experimentado Deloitte ha traído consigo un reto, el cual es ordenar y clasificar las solicitudes de sus clientes internos hacia el área de recursos humanos, dichas solicitudes son solicitud vacaciones, solicitudes de contrataciones (Talento) y solicitudes RRHH (Constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de Capacitación, permisos sin goce de salario y certificación de salario). Actualmente se utiliza el correo electrónico para llevar un control manual de las solicitudes y esto genera dependencia de una herramienta de comunicación que es manipulada de forma manual, ocasionando afectaciones en la fluidez de los requerimientos. **(Ver Anexo 2)**

La empresa cuenta con grandes cantidades de información, por lo que sin un control correcto de los datos que se alojan en las computadoras de los usuarios internos (colaboradores), en servidores de archivos y bases de datos, no puede ser compartida de forma versátil y eficiente, minimizando el potencial de sus usuarios y la agilidad en el uso de la información, lo cual impacta de forma negativa el rendimiento en las empresas.

Al manejar altos volúmenes de solicitudes e información, con un deficiente sistema de control, se limita la capacidad de los procesos de dichas solicitudes, lo que se ha convertido en muy poco tiempo en procesos que se extienden más de lo requerido y algunas solicitudes perdidas entre los cientos de correos que viajan diariamente de un usuario a otro.

JUSTIFICACIÓN

El uso de tecnologías de la información y la comunicación incrementa la confianza de los usuarios en los sistemas. La automatización de los procesos mejorará la emisión y control de solicitudes de los usuarios internos, lo cual impacta en el incremento de clientes, calidad de los servicios.

En comparación con el procedimiento manual de hoy, se considera un sistema electrónico que registre, contabilice y distribuya las solicitudes a los departamentos de la empresa en tiempo real, disminuyendo en un número considerable los documentos impresos y mejorando el tiempo de respuesta a los requerimientos de usuarios, además ahorro de papel al evitar la impresión de correos. Con esto no solo se fortalece la estructura de la empresa, sino que se vuelve más eficientes a los usuarios y se contribuye al medioambiente.

También se verá la reducción de los procesos de búsqueda de formularios físicos, o hechos en Word y Excel, además de problemas por versiones desactualizadas de los formularios independientes. También se agilizará la información, volviéndola más confiable evitando pérdidas de solicitudes y se brindando mayor versatilidad a los usuarios.

Al ordenar los procesos de solicitudes y unificar los formularios electrónicos en un solo punto, se obtiene y filtra la selección inmediata de los requerimientos de los usuarios y se produce la asignación y aprobación de manera expedita de cada proceso, lo que posibilita la entrega y la solución a requerimientos con resultados en un período más corto de tiempo, así se aprovecha la plataforma tecnológica que ayudará a prestar servicios de mayor calidad y seguridad y evitar cualquier tipo de retraso en la entrega servicios.

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de mejora para los procesos de las solicitudes administradas por el área de Recursos humanos de la empresa Deloitte

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de solicitudes que administra el área de recursos humanos con el fin de identificar sus oportunidades de mejora.
- Determinar mediante el diagrama Ishikawa las debilidades presentadas en cada uno de los procesos analizados.
- Desarrollar por medio de una metodología adecuada la propuesta de mejora de los procesos que cumplan con los requerimientos necesarios para el funcionamiento óptimo la empresa Deloitte.



Deloitte.



CAPÍTULO I
Diagnóstico de la Situación Actual de los
Procesos de RRHH de la Empresa Deloitte

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS EN ESTUDIO DE LA EMPRESA DELOITTE

1.1 GENERALIDADES

Las nuevas tecnologías han revolucionado el entorno y han convertido el mundo, tal y como se conocía, en un universo digital en el que el contexto de globalización que se vive aumenta la influencia y la presencia de dichos elementos.

Más de 200.000 profesionales de la firma Deloitte están comprometidos con la visión de ser modelo de excelencia; están unidos por una cultura de cooperación basada en la integridad y el valor excepcional a los clientes y mercados, en el compromiso mutuo y en la fortaleza de la diversidad. Disfrutan de un ambiente de aprendizaje continuo, experiencias retadoras y oportunidades de lograr una carrera en Deloitte. Sus profesionales están dedicados al fortalecimiento de la responsabilidad empresarial, a la construcción de la confianza y al logro de un impacto positivo en sus comunidades.

Con el objetivo de marcar una tendencia global, Deloitte ofrece a clientes multinacionales, regionales y locales servicios de alta calidad, ajustados a sus necesidades y características específicas.

Deloitte se destaca por poseer modernos sistemas para procesar los requerimientos de sus clientes, de manera que la empresa es reconocida por su excelencia en Centroamérica en general. **(Ver Anexo 3)**

1.1.1 Misión

Contribuir a la excelencia de sus clientes y su gente.

1.1.2 Visión

Ser modelo de excelencia

Durante la última década, las firmas miembros de Deloitte se han centrado en potenciar su crecimiento, escala y alcance global. Sin embargo, los actuales desafíos del mercado y las nuevas oportunidades existentes exigen una nueva orientación estratégica.

Su visión se refleja en el profundo respeto que sus clientes y socios sienten por sus clientes y empleados:

Se necesita visión para crear indicadores de éxito y decisión para compartir los resultados. Sus líderes están comprometidos con ser transparentes sobre los avances en el alcance de sus metas globales.

Sus firmas miembros, socios y empleados están unidos en el esfuerzo de alcanzar colectivamente estas metas y ayudar a convertir una visión compartida en nueva eminencia para la marca Deloitte.

1.1.3 Compromiso Ético.

Deloitte asigna la mayor prioridad a demostrar la integridad y la calidad a través de la organización global y de sus firmas miembro, teniendo en cuenta el tipo de servicio que proporcionan. Entendemos, que la percepción que el mercado tiene de Deloitte, está inseparablemente unida a la de sus principales clientes, lo que los hace incluso más comprometidos en inculcar y manifestar estos principios en todo lo que hacen.

1.1.4 Enfoque de Negocio basado en los valores

La relación entre valores y principios es directa. Los valores compartidos materializan las convicciones más profundas que mantienen unida internacionalmente a la organización, mientras que los principios éticos definen normas específicas de comportamiento que esperan de su gente.

1.1.5 Nuestros principios son nuestros valores en acción

Cuidadosamente identificados a través de un proceso de consulta global, estos valores incluyen y engloban las culturas en las cuales las firmas miembros de Deloitte operan. Este profundo proceso ha conducido a valores universalmente compartidos que constituyen la base para un enfoque de servicio al cliente consistente a nivel mundial.

La sostenibilidad de la Firma como prestadora de servicios profesionales, siendo una de las mayores firmas de plaza en sus ramas de actuación, ha sido posible entre otras cosas, por una conducta intachable, una cultura de transparencia, compromiso, integridad y calidad.

1.1.6 Política

Las Sociedades son compañías que se encuentran comprometidas con la protección de la información de carácter privado y confidencial que es obtenida dentro del giro ordinario de sus negocios en desarrollo de su respectivo objeto social.

Sus políticas y procedimientos tienen como base el marco legal mencionado precedentemente cuyo fin es la protección de la información que nos ha sido confiada, siendo nuestra intención recolectar exclusivamente aquella información que ha sido suministrada voluntariamente por los Clientes, Contratistas, Proveedores, Empleados, Ex empleados, Visitantes, entre otros.

1.1.7 Organigrama

Deloitte ha definido el siguiente organigrama de acuerdo a las necesidades que prestan sus servicios y Deloitte Global, para ser representantes de Deloitte en Nicaragua.



Figura 1. Organigrama a nivel Global.

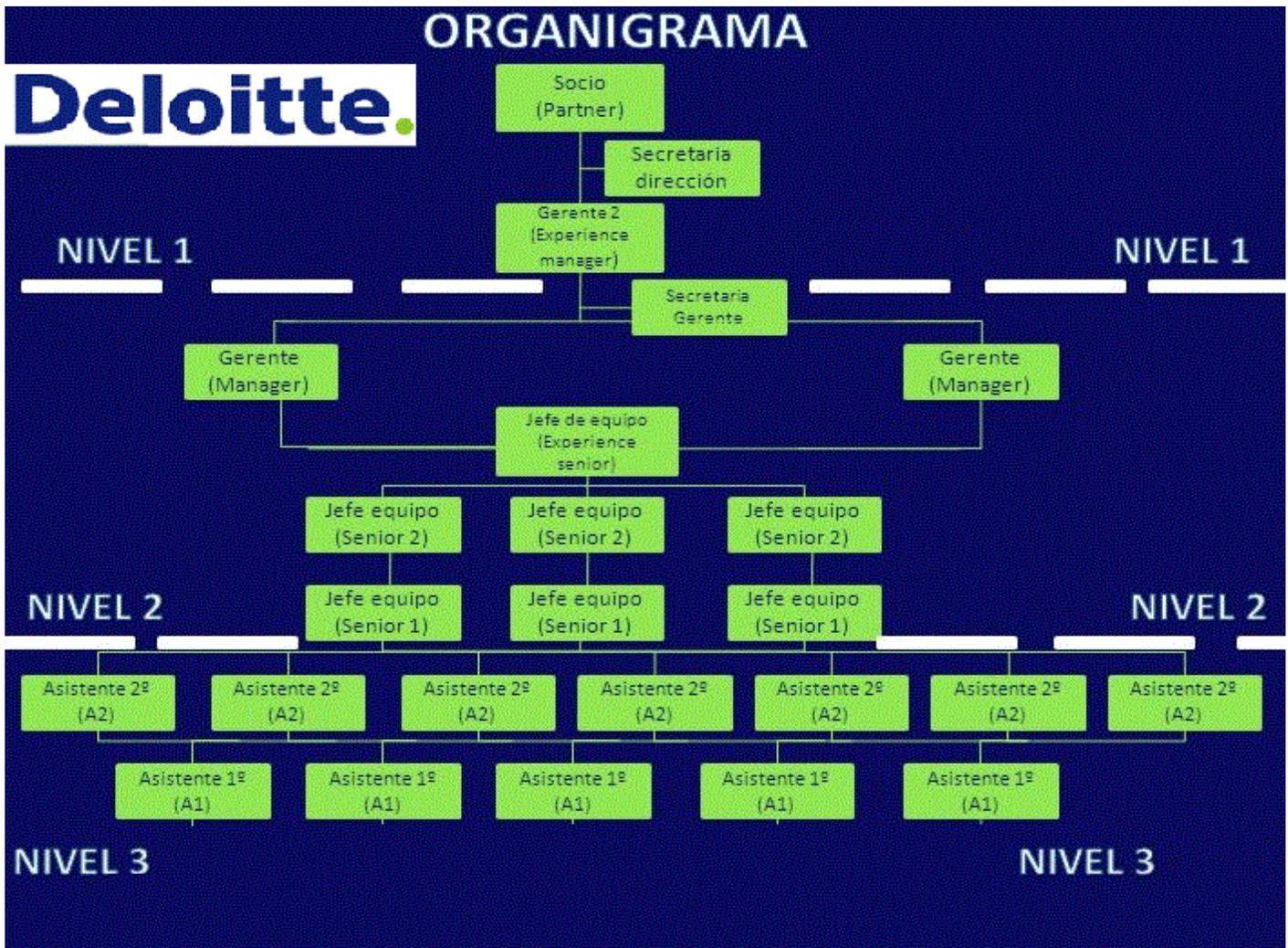


Figura 2. Organigrama General a nivel de Oficina Local de cada País



Figura 3. Organigrama RRHH

1.2 DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES QUE SE GESTIONAN DENTRO DEL AREA DE RRHH

Cada usuario interno de Deloitte realiza solicitudes dentro del área de RRHH Tales como solicitud vacaciones, solicitudes de contrataciones (Talento) y solicitudes RRHH (Constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de Capacitación, permisos sin goce de salario y certificación de salario) según sea la necesidad, por medio de formularios hechos en los programas Word y Excel de Microsoft Office.

El empleado debe completar el documento y enviar su solicitud vía correo electrónico al centro de soporte administrativo (CSC) con copia a su aprobador, donde se debe cotejar la validez de la solicitud. Constatada la validez de la información del formulario, se clasificará dependiendo del tipo de solicitud.

El aprobador da su autorización vía correo electrónico, haciendo un reenvío de la solicitud al centro de soporte administrativo, posterior a ello el centro de soporte procede con la ejecución de la solicitud por parte del usuario utilizando la información contenida en el archivo de Word o Excel.

Por último, el empleado recibe un correo por parte del centro de soporte administrativo donde se le indica que la solicitud fue procesada de manera exitosa.

En caso de que la información no sea válida en el formulario:

El usuario recibe un correo donde el centro de soporte administrativo le indica que debe completar correctamente el formulario.

En caso de que el aprobador no avale el formulario:

El centro de soporte administrativo informará al usuario que el aprobador no aprobó la solicitud.

1.3 DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRADOS POR RRHH.

En Deloitte se realizan los siguientes procesos dentro del departamento de Recursos Humanos tales como solicitud de Vacaciones, Talento y RRHH. El proceso de solicitudes actual se le deberá realizar un análisis y evaluar detalladamente la problemática de los procesos existentes, esto dará el insumo que servirá de parámetro para identificar los procesos de mejora, determinar sus fallas y potencializar las mismas en cada aspecto incongruencias en la comunicación de los procesos actuales, por lo que debe aplicarse un rediseño de varios de sus procedimientos que ahora estarán alojados en la lógica del nuevo sistema.

1.3.1 Flujograma del Proceso de Solicitud de Vacaciones.

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario envía correo al gerente de área (aprobador) y recursos humanos solicitando días a cuenta de vacaciones.

- El aprobador revisa la solicitud de vacaciones, y envía un correo de aprobación.

- Recursos humanos genera un informe de aprobación el cual se imprime y notifica mediante correo al usuario que los días de vacaciones fueron aprobados.

- El formulario de aprobación es impreso por recursos humanos y es archivado en el expediente del usuario. (**Ver Anexo 2**)

Simbología	
○	= Inicio / final
▭	= proceso
◇	= condición
▭ (with top-right corner cut)	= documentación

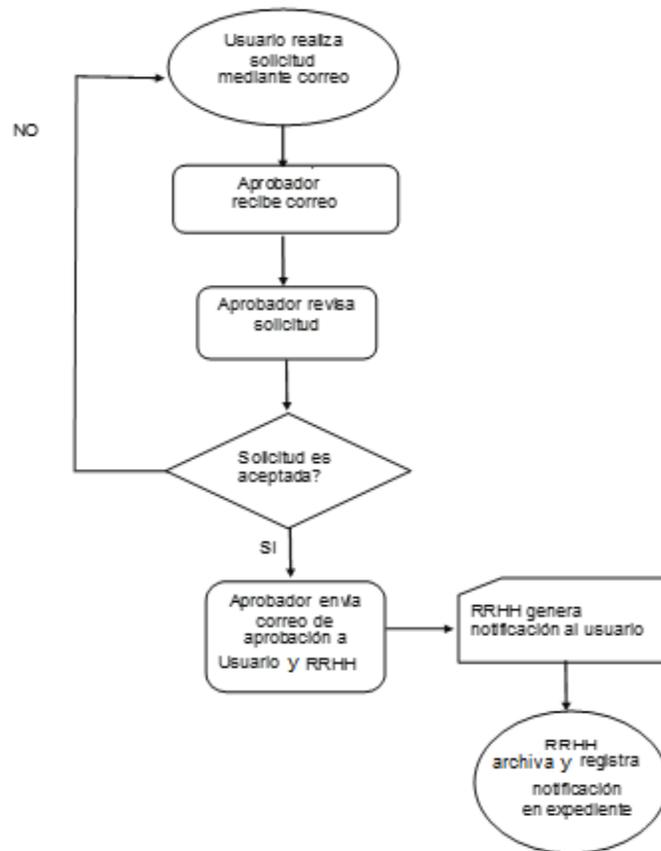


Figura 4. Flujo del proceso actual de solicitud de vacaciones

1.3.2 Flujograma del Proceso de Solicitud de Talento.

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario envía correo de solicitud de contratación de personal al socio y recursos humanos, adjunta los términos de referencia (objetivo, puesto, funciones, tipo de contrato y monto a pagar), para justificar la necesidad de contratación.
- El socio verifica solicitud y aprueba o no la contratación.
- Una vez que el socio aprueba la solicitud notifica a recursos humanos mediante correo la aprobación de la búsqueda y selección.
- Recursos humanos envía un correo al solicitante indicando que fue aceptado el proceso de reclutamiento e informa bajo que procedimientos internos se procederá (Base de datos y/o publicaciones en línea) para la búsqueda de los posibles candidatos.

Simbología	
	= Inicio / final
	= proceso
	= condición
	= documentación



Figura 6. Flujograma del proceso actual de solicitud de talento.

1.3.3 Flujograma del Proceso de Solicitudes de RRHH.

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario debe enviar correo realizando solicitud a recursos humanos, ya sean de constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de capacitación, permiso sin goce de salario o certificación de salario.

- RRHH notifica por medio de un correo donde puede retirar el documento.

Simbología	
	= Inicio / final
	= proceso
	= condición
	= documentación

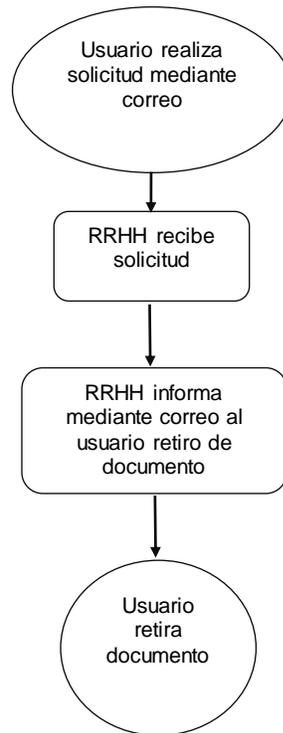


Figura 8. *Flujograma del proceso actual de solicitud de RRHH*

1.4 DIAGRAMAS DE ISHIKAWA

Realizada la descripción de cada uno de los procesos de las solicitudes del área de RRHH de la empresa Deloitte, se procede a realizar su respectivo análisis con la finalidad de determinar la problemática en cada proceso.

Para ello se hace uso de la metodología creada por el Japonés Kauri Ishikawa para el análisis de causa y efecto de los problemas para coadyuvar en los procesos de mejora.

A continuación, se presentan cada uno de los procesos con su respectivo diagrama.

1.4.1 Diagrama de Ishikawa de la Solicitudes de Vacaciones.

Las solicitudes de vacaciones no aprobadas a tiempo causan un problema para los solicitantes, y crea una mala atención para los colaboradores por falta coordinación entre los departamentos o encargados de aprobaciones de este tipo de solicitudes, ya que no existe un sistema automatizado para generación de estos trámites, los solicitantes piensan que puede haber poca importancia por la gerencia para mejorar estos procesos o por falta de información de cómo mejorar estos trámites.

La impuntualidad en las respuestas es común en este tipo de solicitudes debido a que el personal de recursos humanos en algunas ocasiones no recibe los correos o por saturación de solicitudes no logran brindar un buen servicio.

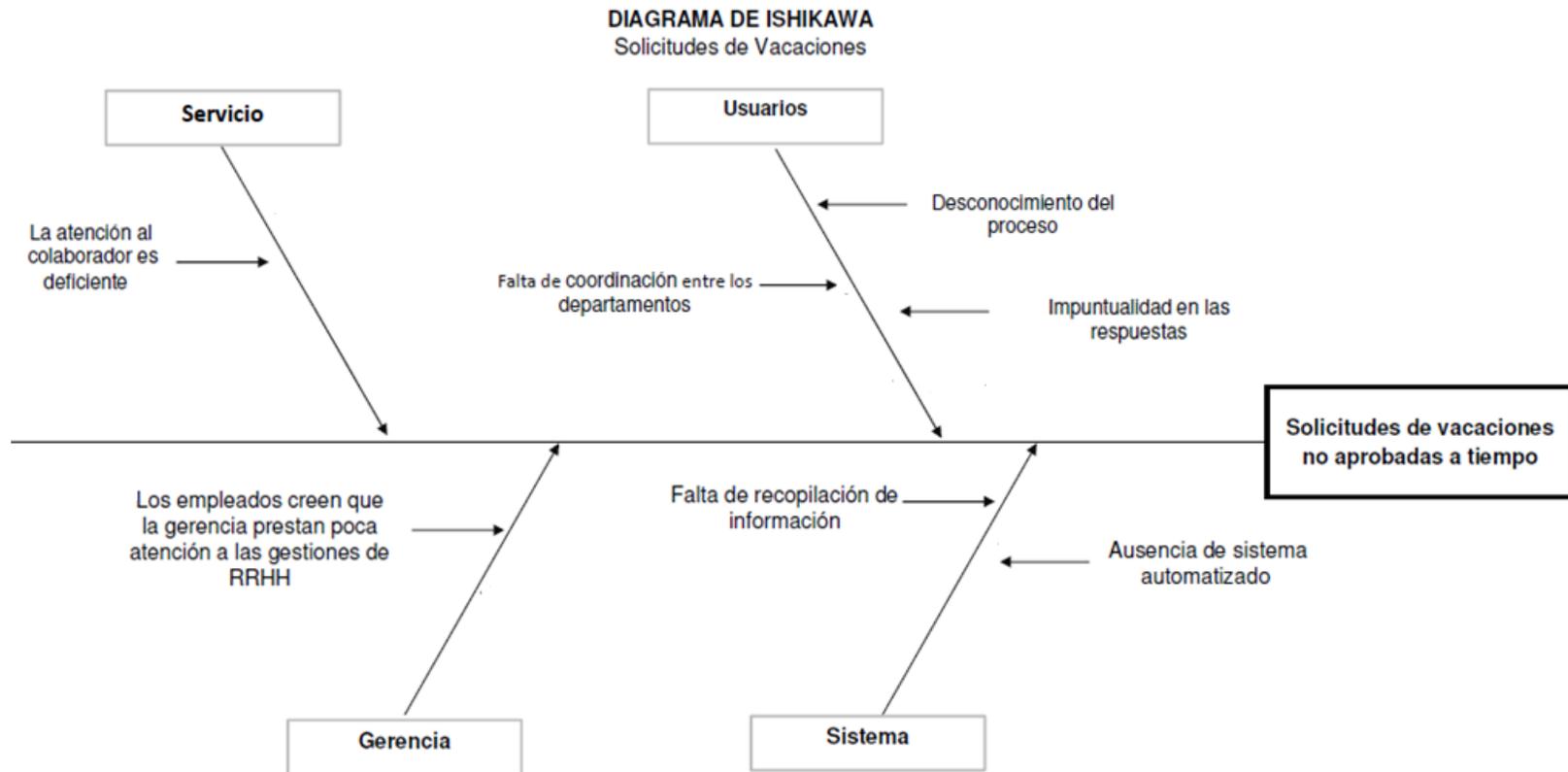


Figura10. Diagrama de Ishikawa del Proceso actual de las Solicitudes de Vacaciones

1.4.2 Diagrama de Ishikawa de la Solicitudes de Talento

La falta de control en las fechas solicitadas para ingreso del personal está basada, dado que no hay una comunicación correcta entre socios y recursos humanos, ya que los socios requieren mayor información sobre las gestiones de reclutamiento ya que solo es tratado mediante correo electrónico y no existe un sistema que genere mejor manejo de información y formularios más amigables para los solicitantes o usuarios.

Falta un mejor control de las solicitudes de reclutamiento en donde se generen los requerimientos básicos para realizar la selección del personal, dado que mediante correo electrónico no hay un formato establecido para generar la solicitud.

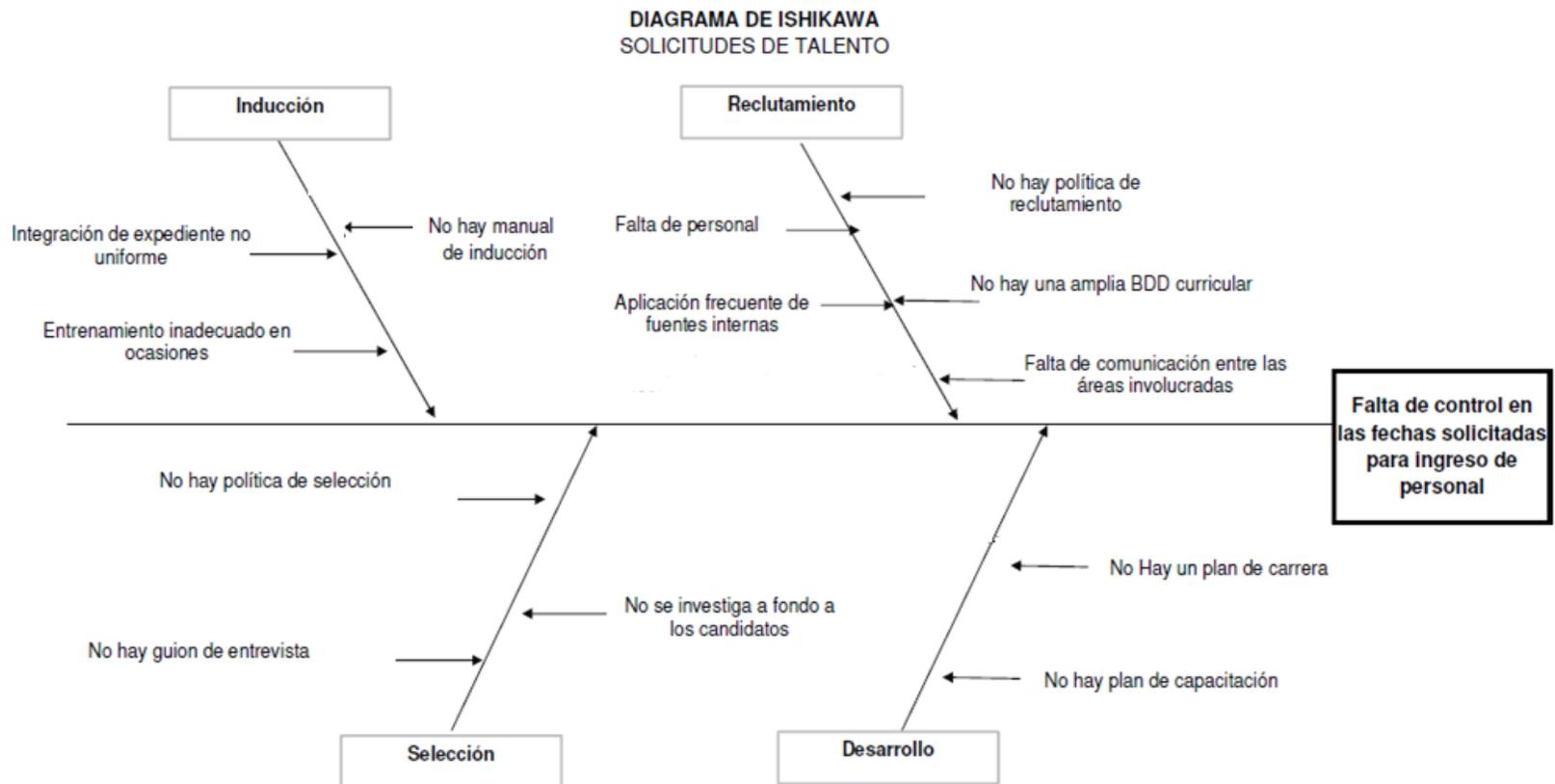


Figura 11. Diagrama de Ishikawa del Proceso Actual de las Solicitudes de Talento

1.4.3 Diagrama de Ishikawa de la Solicitudes de RRHH

Uno de los mayores problemas generados en el proceso actual de solicitudes de RRHH es la demora en entrega de solicitudes en el área de RRHH, dado que el proceso realizado mediante correo electrónico es más tardado para el personal involucrado debido que está sujeto a errores ya que no existe un procedimiento escrito de cómo resolver y realizar los pasos de la gestión, así mismo como dar seguimiento al proceso.

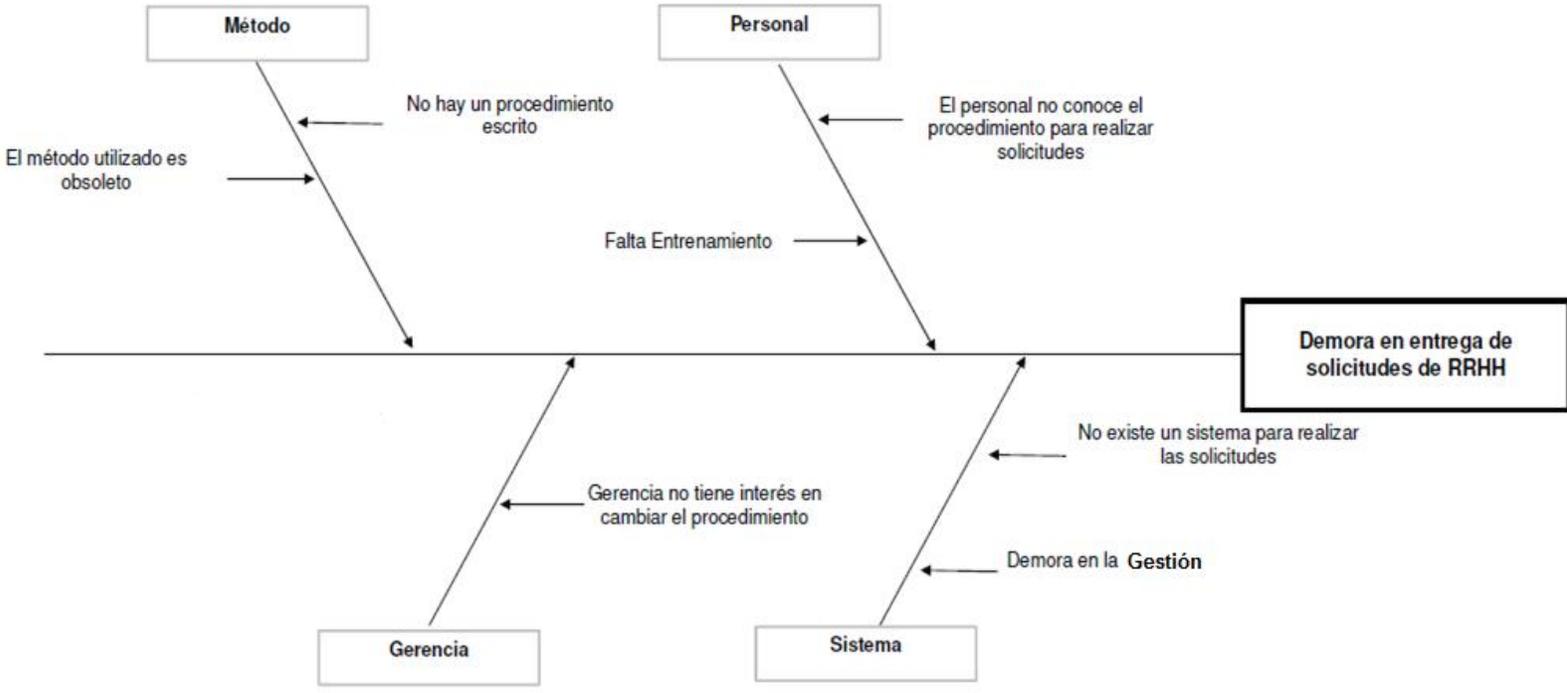
Otro de los mayores inconvenientes es que no existe un sistema para tener un mejor control de los procesos de solicitudes en el área de recursos humanos, generando un impacto en los usuarios internos, afectando los tiempos de respuesta a sus solicitudes.

Actualmente la gerencia tiene resistencia al cambio por el temor a que un nuevo sistema de gestiones de solicitudes no mejore y creen mayor problema para los usuarios internos.

En la empresa no hay seguimiento por gerencia respecto a las solicitudes realizadas en el área y falta de interés del personal por dar un mejor servicio interno, ya que no existe un entrenamiento continuo para las mejoras del servicio interno.

Figura 12. Diagrama de Ishikawa del Proceso Actual de las Solicitudes de RRHH

DIAGRAMA DE ISHIKAWA
SOLICITUDES DE RRHH



El departamento de recursos humanos debe de jugar un papel importante en toda la organización debe ser el que apoye a la gerencia, con el fin de obtener mejor desempeño en toda la organización. Se evalúa la metodología actual que involucre un modelo eficiente del departamento y considerar su posible aplicación, estructurando su diseño de acuerdo a lo investigado, el departamento trata de ser funcional atravesando las dificultades anteriormente expresadas en el modelo de Ishikawa que le impiden su actuación de una manera eficaz.

Con esta herramienta se pueden analizar las expectativas y necesidades del cliente y minimizar o tratar de eliminar los elementos que obstaculicen el buen desempeño del servicio. Este análisis puede ayudar a minimizar las causas de los diferentes problemas descritos en los diagramas de Ishikawa por medio de la capacitación y de la incorporación de objetivos y metas que anulen las actividades que generan problemas.

Se realizó un análisis interno que tiene como objetivo conocer los recursos y capacidades con los que cuenta la empresa e identificar sus debilidades y así establecer objetivos en base de dichos recursos y capacidades para formular estrategias que le permitan potenciar o aprovechar dichas fortalezas, reducir o superar dichas debilidades.

La falta de planificación, descripciones de funciones no establecidas, y falta de medidas de control adecuado ha conllevado a no tener un seguimiento de las actividades que solicitan nuestros clientes internos.

Este análisis está destinado a analizar cómo funcionan los procedimientos administrativos internos del área de recursos humanos. El personal que labora actualmente no tiene un procedimiento que conlleve a medir el tiempo y seguimiento a las gestiones que se realizan. La no aplicación adecuada afecta de una manera surgiendo entonces insatisfacciones, frustraciones, conflictos en desmotivación, que llega a su máxima expresión cuando el personal que labora en este departamento no realiza lo que debe hacer como deber ser por ausencia de un programa.

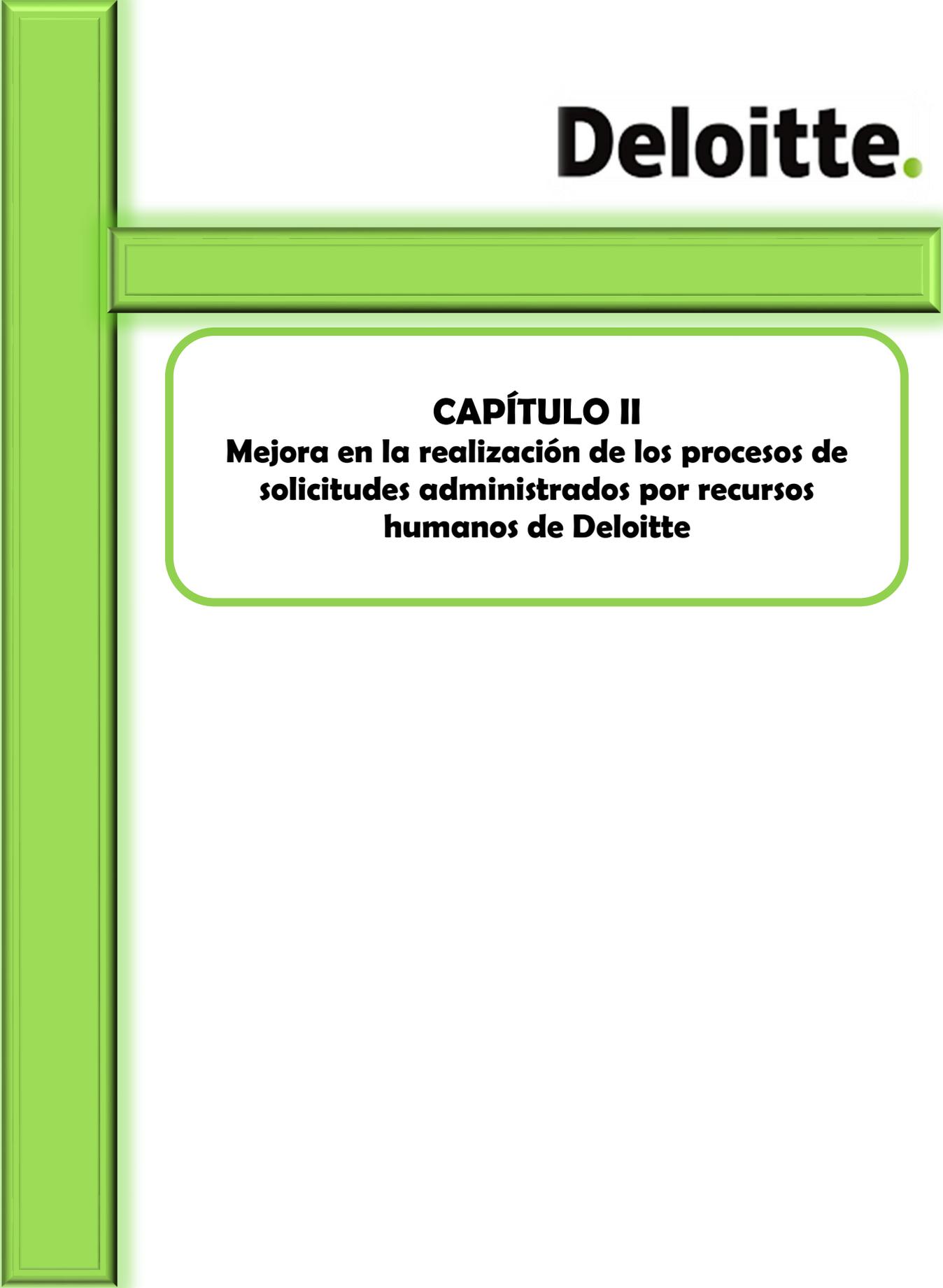
El problema principal radica en mantener un buen funcionamiento debido a las limitaciones como la de carecer de un sistema, esto ha hecho que las gestiones de vacaciones, talento, y solicitudes generales de recursos humanos sea difícil de desarrollar con la máxima eficacia ya que no se logra controlar y dar seguimiento a las solicitudes del área.

El primer elemento es crear conciencia en la alta gerencia sobre la importancia del sistema en la organización. En el modelo a implementar para el departamento de recursos humanos de Deloitte se plantea que se manejen y gestionen los elementos actuales, evaluar y motivar a los trabajadores, inducción y selección de los nuevos colaboradores, la comunicación interna, la implementación de procedimientos correctivos acorde a las expectativas de los clientes internos.

Mejorando estas debilidades vamos a tener mejores resultados como un buen ambiente laboral, proactividad de la gestión y buena calidad del servicio final.



Deloitte.



CAPÍTULO II
Mejora en la realización de los procesos de
solicitudes administrados por recursos
humanos de Deloitte

CAPITULO II: MEJORA EN LA REALIZACION DE LOS PROCESOS DE SOLICITUDES ADMINISTRADAS POR RECURSOS HUMANOS DE DELOITTE

2.1 GENERALIDADES

De acuerdo al contexto y la dinámica de la empresa Deloitte se propone la realización de todos los procesos administrados por Recursos Humanos mediante formularios electrónicos dentro de la herramienta SharePoint. Lo más apropiado es que los usuarios internos deben de realizar sus solicitudes al departamento de RRHH por medio de un sistema de Solicitudes Electrónicas.

Para determinar con mayor precisión los alcances del Sistema de Solicitudes electrónicas, se debe documentar claramente lo que realmente se requiere para efectuar un diseño prototipo de un Sistema de Solicitudes Electrónicas; la claridad en lo que el sistema deberá hacer; identificar las funciones, los procesos, medidas de seguridad y segmentar los requerimientos en unidades más pequeñas que sean manejables para lograr la fácil comprensión y entendimiento:

A continuación, se presenta el listado de requerimientos a ser utilizado en el sistema de solicitudes electrónicas:

- Diseño de formularios
- Emitir la solicitud electrónica
- Emitir aprobación de la solicitud
- Procesar la solicitud
- Notificar al usuario el resultado de la solicitud

De acuerdo al análisis realizado se debe identificar cuáles serían las mejores soluciones que se pueden utilizar y adaptar al nuevo sistema para cubrir y cumplir a cabalidad la mayor parte de los requisitos de los sistemas de solicitudes electrónicas.

Las solicitudes electrónicas además de representar la mejor opción para que los usuarios accedan al trámite de solicitudes rápidas y confiables, han dado un nuevo significado a la autonomía de servicios en la organización.

Realizamos una propuesta de pantallas estándar para los diferentes procesos, como, por ejemplo, que permita al usuario visualizar las solicitudes electrónicas a los que tiene acceso el departamento y el proceso por seleccionar. Una vez que el usuario cuente con la información mostrada en pantalla, esta se confirmará definitivamente. En caso contrario, bastará cancelar la operación para corregir los datos o comenzar de nuevo. Se debe tratar de buscar la facilidad de uso para el usuario interno.

2.2 ALCANCES DE LA PROPUESTA

- **2.2.1 Alcances**

Para las organizaciones, la seguridad de la información tiene un efecto significativo respecto a su privacidad y su imagen. Todas aquellas medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permitan ordenar, resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma, son una inversión.

La seguridad de la información involucra la implementación de estrategias que cubran los procesos en donde la información es el activo primordial. Estas estrategias deben tener como punto esencial el uso de políticas, controles de seguridad, tecnologías y procedimientos para detectar amenazas o posibles fallos que puedan convertirse en vulnerabilidades y pongan en riesgo dicho activo; es decir, que protejan y salvaguarden tanto información como los sistemas que la almacenan y la administran.

El uso de formularios electrónicos como propuesta comprende una diversidad de características para emitir solicitudes de forma electrónica o realizar aprobación y seguimiento por parte de los usuarios, además de una propuesta de validación de datos al generar el formulario.

Se manejan diferentes esquemas en seguridad de la información con respecto a los procesos que forman parte de las solicitudes, algunos de estos formularios están confeccionados en papel, aunque se podrán diseñar en el nuevo sistema de formularios electrónicos, donde se consolidarán junto a los formularios hechos en Word y en Excel, impactando positivamente en la organización con el ahorro de papel.

La generación de una solicitud mediante un formulario electrónico y sus procesos pueden ocurrir desde cualquier ubicación geográfica o ambiente que el usuario elija, en tanto disponga de los medios electrónicos o informáticos adecuados para acceder al sistema.

Los usuarios serán capaces de manera remota a través de Internet y con una seguridad, transparencia y confianza máxima al realizar sus procesos, pues el sistema posibilita generar casos especificados, facilitando el contacto y notificaciones según el avance de la solicitud, permitiéndoles a los involucrados en cada proceso estar informados y ser partícipes de la solicitud.

2.3 METODOLOGIA DE DEMING PHVA

La metodología de Deming es una secuencia cíclica de actuaciones que se hacen a lo largo del ciclo de vida de un servicio o producto para planificar su calidad, en particular en la mejora continua.

Los cuatros elementos de esta herramienta (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), conducen el análisis del sistema de retroalimentación actual y su aplicación al sistema de mejora del servicio.

Mediante el análisis del problema definido anteriormente se propone la metodología PHVA para el mejoramiento de las solicitudes administrados por RRHH en la oficina Deloitte, dichas solicitudes son solicitud vacaciones, solicitudes de contrataciones (Talento) y solicitudes RRHH (Constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de Capacitación, permisos sin goce de salario y certificación de salario).

Tabla 1. . PHVA de la Solicitud de Vacaciones Propuesta

NOMBRE DEL PROCESO:		Proceso de solicitud de vacaciones	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Realizar solicitud de vacaciones mediante formularios electrónicos, así agilizar tiempos de respuesta y mayor control de información.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Gerencia de recursos humanos	
AREA DUEÑA DEL PROCESO		Recursos humanos	
ALCANCE:		Todas las áreas de la empresa.	
DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA			
ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Solicitudes de vacaciones al área de recursos humanos.	P	Los usuarios de la empresa Deloitte podrán ingresar de manera automática solicitudes de vacaciones electrónicas al área de Recursos Humanos.	Aprobación de solicitudes de vacaciones
Formularios de solicitud de vacaciones en línea (Llenado de datos: país, fechas de inicio y fin de las vacaciones, escribir su nombre completo, seleccionar el aprobador)	H	<p>Diseño del sistema: Se diseñara un sistema de solicitudes electrónicas que permitan realizar los trámites de solicitudes de vacaciones en el área de recursos humanos de manera más ágil, más controlado y al mismo tiempo con formularios de formatos de fácil manejo para el usuario.</p> <p>Desarrollo: El desarrollo del sistema se hará bajo estándares requeridos por la empresa Deloitte, utilizando SharePoint.</p> <p>Implementación: Desarrollo del plan piloto: El plan piloto está definido para mejorar el tiempo de respuesta de los empleados de la empresa, este plan piloto permitirá a los usuarios identificar debilidades que le permitan desarrollar nuevas mejoras al servicio.</p>	Mejorar tiempos de respuesta, ejecutar controles de tiempo de respuesta, en sus solicitudes de vacaciones, mediante llenado de formularios electrónicos, en donde todos los usuarios internos puedan hacer uso de ella.
Retroalimentaciones de los usuarios	V	Los usuarios en fase de prueba piloto darán valiosas retroalimentaciones con el fin de recopilar información para la mejora del sistema.	Mejoras en el sistema de formularios de vacaciones.
Hojas de sugerencias	A	En base a la retroalimentación de los usuarios internos se establecerá de manera permanente el uso de las solicitudes de vacaciones electrónicas, teniendo un punto en el cual los usuarios podrán retroalimentar a los gerentes del área de recursos humanos sobre las mejoras que pueden realizarse en el sistema, mediante hojas de sugerencias que pueden ser entregadas al área de recursos humanos para su debido seguimiento y la mejora continua del proceso.	Sugerencias del usuario, Acciones correctivas Status ok del sistema Mejora continua

Tabla 2. PHVA de la Solicitud de Talento Propuesta

NOMBRE DEL PROCESO:		Proceso de solicitud de talento	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Realizar solicitud de talento mediante formularios electronicos, así agilizar tiempos de respuesta y mayor control de información.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Gerencia de recursos humanos	
AREA DUEÑA DEL PROCESO		Recursos humanos	
ALCANCE:		Todas las áreas de la empresa.	
DESCRIPCION DE LA MEJORA			
ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Solicitudes de talento al área de recursos humanos.	P	Los usuarios de la empresa Deloitte podrán ingresar de manera automática solicitudes de talento electrónicas al área de Recursos Humanos.	Aprobación de solicitudes de talento
Formularios de talento en línea (Llenado de datos: país, entrevista, confidencial, número de personas a contratar, motivo de vacante, tipo de contrato, categoría, centro de costo, nombre del puesto, a quien reporta, horario de trabajo, rango salarial, edad, funciones a desarrollar en la posición, experiencia, otros conocimientos, nivel académico, idioma, carrera, correo electrónico, equipo electrónico, socio que aprueba la contratación.)	H	<p>Diseño del sistema: Se diseñara un sistema de solicitudes electrónicas que permitan realizar los trámites de solicitudes de talento en el área de recursos humanos de manera más ágil, más controlado y al mismo tiempo con formularios de formatos de fácil manejo para el usuario.</p> <p>Desarrollo: El desarrollo del sistema se hará bajo estándares requeridos por la empresa Deloitte, utilizando sharepoint.</p> <p>Implementación: Desarrollo del plan piloto: El plan piloto está definido para mejorar el tiempo de respuesta de los empleados de la empresa, este plan piloto permitirá a los usuarios identificar debilidades que le permitan desarrollar nuevas mejoras al servicio.</p>	Mejorar tiempos de respuesta, ejecutar controles de tiempo de respuesta, en sus solicitudes, mediante llenado de formularios electrónicos, en donde todos los usuarios internos puedan hacer uso de ella.
Retroalimentaciones de los usuarios	V	Los usuarios en fase de prueba piloto darán valiosas retroalimentaciones con el fin de recopilar información para la mejora del sistema.	Mejoras en el sistema de formularios de talento.
Hojas de sugerencias	A	En base a la retroalimentación de los usuarios internos se establecerá de manera permanente el uso de las solicitudes de talento electrónicas, teniendo un punto en el cual los usuarios podrán retroalimentar a los gerentes del área de recursos humanos sobre las mejoras que pueden realizarse en el sistema, mediante hojas de sugerencias que pueden ser entregadas al área de recursos humanos para su debido seguimiento y la mejora continua del proceso.	Sugerencias del usuario, Acciones correctivas Status ok del sistema Mejora continua

Tabla 3. PHVA de la Solicitud de RRHH Propuesta

NOMBRE DEL PROCESO:		Proceso de solicitud de RRHH	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Realizar solicitud de RRHH, sean estos Constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de Capacitación, permisos sin goce de salario y certificación de salario mediante formularios, así agilizar tiempos de respuesta y mayor control de información.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Gerencia de recursos humanos	
AREA DUEÑA DEL PROCESO		Recursos humanos	
ALCANCE:		Todas las áreas de la empresa.	
DESCRIPCION DE LA MEJORA			
ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Solicitudes RRHH al área de recursos humanos.	P	Los usuarios de la empresa Deloitte podrán ingresar de manera automática solicitudes RRHH electrónicas al área de Recursos Humanos.	Aprobación de solicitudes RRHH.
Formularios de solicitudes RRHH en línea (Llenado de datos: país, tipo de solicitud (constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de capacitación, permiso sin goce de salario, certificación de salario.), identificación y datos generales solicitados en el formulario dependiendo del tipo de solicitud general.)	H	<p>Diseño del sistema: Se diseñara un sistema de solicitudes RRHH electrónicas que permitan realizar los trámites de solicitudes en el área de recursos humanos de manera más ágil, más controlado y al mismo tiempo con formularios de formatos de fácil manejo para el usuario.</p> <p>Desarrollo: El desarrollo del sistema se hará bajo estándares requeridos por la empresa Deloitte, utilizando SharePoint.</p> <p>Implementación: Desarrollo del plan piloto: El plan piloto está definido para mejorar el tiempo de respuesta de los empleados de la empresa, este plan piloto permitirá a los usuarios identificar debilidades que le permitan desarrollar nuevas mejoras al servicio.</p>	Mejorar tiempos de respuesta, ejecutar controles de tiempo de respuesta, en sus solicitudes, mediante llenado de formularios electrónicos, en donde todos los usuarios internos puedan hacer uso de ella.
Retroalimentaciones de los usuarios	V	Los usuarios en fase de prueba piloto darán valiosas retroalimentaciones con el fin de recopilar información para la mejora del sistema.	Mejoras en el sistema de formularios de RRHH.
Hojas de sugerencias	A	En base a la retroalimentación de los usuarios internos se establecerá de manera permanente el uso de las solicitudes RRHH electrónicas, teniendo un punto en el cual los usuarios podrán retroalimentar a los gerentes del área de recursos humanos sobre las mejoras que pueden realizarse en el sistema, mediante hojas de sugerencias que pueden ser entregadas al área de recursos humanos para su debido seguimiento y la mejora continua del proceso.	Sugerencias del usuario, Acciones correctivas Status ok del sistema Mejora continua

2.4 Formularios Electrónicos en SharePoint

Actualmente en la empresa Deloitte cuenta con el uso de la plataforma SharePoint como repositorio de información, pero esta ofrece capacidades de portal y colaboración a través de sitios de intranet, extranet e Internet. La misma permite a los usuarios compartir información, datos y conocimientos en las organizaciones.

Para los desarrolladores, SharePoint proporciona una plataforma de desarrollo para crear rápidamente soluciones y responder a las necesidades del negocio.

Los desarrolladores pueden ser más eficientes y productivos mediante el uso de herramientas conocidas como Microsoft Visual Studio y SharePoint Designer para el desarrollo de aplicaciones en SharePoint, por ello utilizar esta robusta plataforma para el desarrollo de los formularios es parte fundamental para el éxito del sistema.

Algunas de las ventajas de implementar los formularios electrónicos con SharePoint:

- Crear un entorno de colaboración modificable y flexible ante cualquier cambio que la empresa quiera realizar estructuralmente.
- Una plataforma única, evitando los grandes costos de mantenimientos diversificados.
- Implementar nuevas herramientas que ayuden en el desarrollo de los recursos.
- No hay necesidad de comprar licencias para cada usuario.
- No provocar pánico en el personal ya que es muy parecido a utilizar office o el explorador de Windows.
- Centralización de la información.
- Ahorro en Papelería
- Reducir los costos en hardware.

2.5 DESCRIPCION GENERAL DE LAS SOLICITUDES ELECTRONICAS PROPUESTAS DENTRO DEL AREA DE RRHH

Cada usuario se validará con el sistema de solicitudes electrónicas donde, según sus requerimientos, seleccionará y completará un formulario electrónico.

El usuario debe completar la información del formulario antes de poderlo enviar, el sistema válido la información ingresada; si el formulario se completa de manera correcta, el sistema genera una notificación electrónica que es enviada al solicitante y al departamento de soporte administrativo. El correo electrónico lleva un número de caso y un link para acceder a la solicitud.

No obstante, si se requiere aprobación, la notificación llegará antes al aprobador. Una vez aprobada, llegará posteriormente al departamento de soporte administrativo, donde el sistema le notificara al usuario vía correo que la solicitud ya fue aprobada y se encuentra en espera de ser procesada

Según el tipo de solicitud, esta llega al departamento que debe procesar su solicitud con la información del formulario. Por último, el usuario recibe del sistema una notificación donde se le indica que la solicitud fue procesada de manera exitosa

En caso de que el aprobador no avale el formulario:

El sistema enviará una notificación al usuario indicando que la solicitud no fue aprobada.

Después de un largo estudio de la herramienta se decidió utilizar para la elaboración de las solicitudes electrónicas y así poder agilizar los diferentes procesos en el área de RRHH.

A continuación, se presentan los flujogramas de proceso que se llegarían a tener con la implementación de la propuesta de mejora.

2.6 DESCRIPCION Y PRESENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRADOS POR RRHH POR MEDIO DE LAS SOLICITUDES ELECTRONICAS.

2.6.1 Descripción del proceso propuesto de solicitud de Vacaciones

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario debe ingresar al formulario y llenar los datos solicitados como país, fechas de inicio y fin de las vacaciones, escribir su nombre completo, seleccionar el aprobador, en este caso el aprobador es el gerente del área.

- Al ser completada la información debe dar clic en enviar, para que el aprobador reciba la solicitud.

- Una vez que el usuario envía la solicitud, recibirá un correo por parte del sistema de formulario indicando que la solicitud fue creada exitosamente.

- Cuando el aprobador procesa la solicitud de vacaciones, el CSC recibirá una notificación para que proceda con lo solicitado por el usuario.

- CSC procesa la información, notificará al usuario por medio del formulario, el usuario recibirá un correo que la solicitud fue procesada y aprobada correctamente.

- Cuando la solicitud fue aprobada por gerente, Recursos humanos genera un informe de aprobación el cual se imprime y es registrado en el expediente del solicitante o usuario.

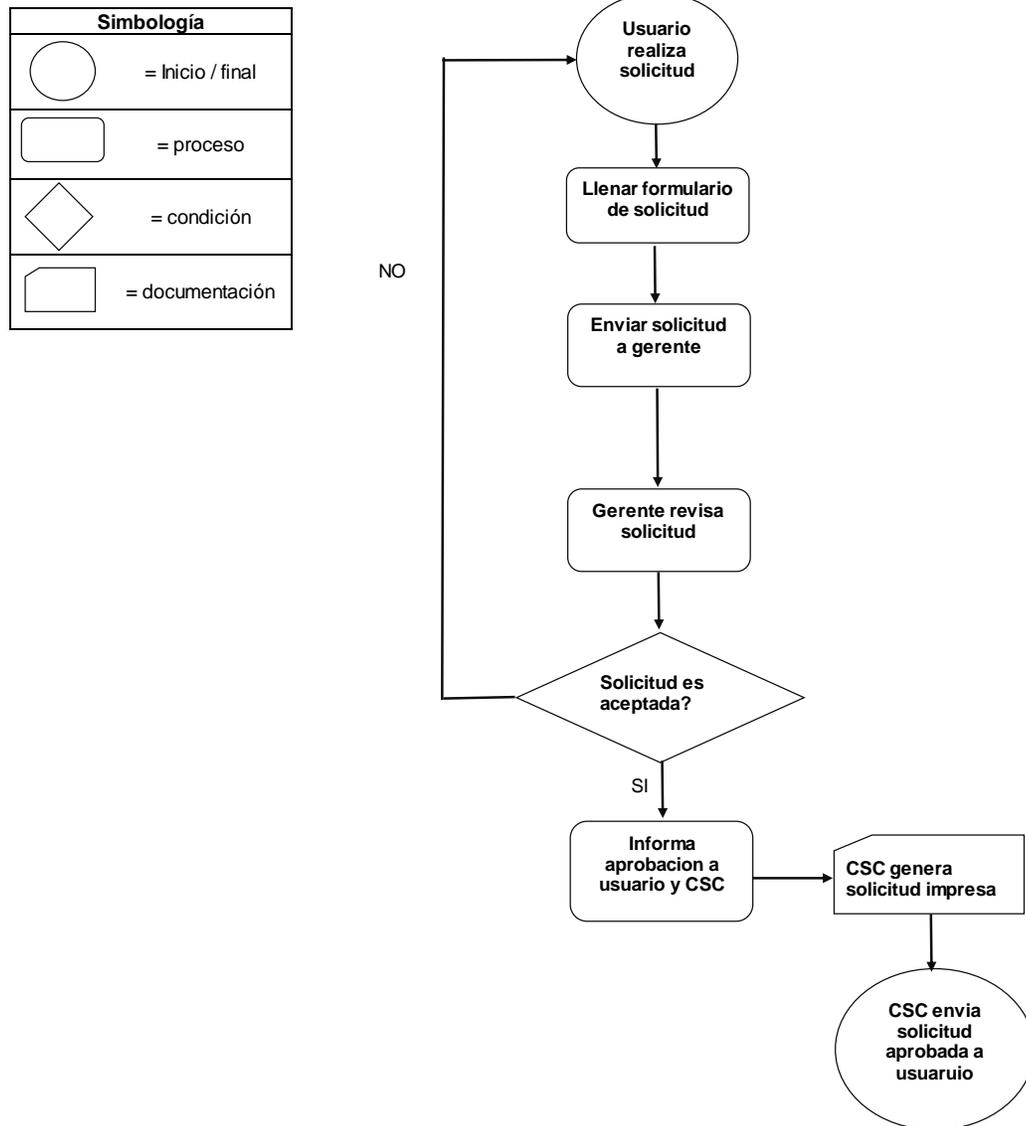


Figura 13. Flujograma del proceso propuesto de solicitud de vacaciones.

El módulo de solicitudes electrónicas describe la interacción entre el usuario y el sistema encargado de recibir el sistema de solicitudes electrónicas, garantizando la transmisión de la información, a continuación, se muestran las interfaces de la solicitud de vacaciones (**Ver Anexo 4ok**)

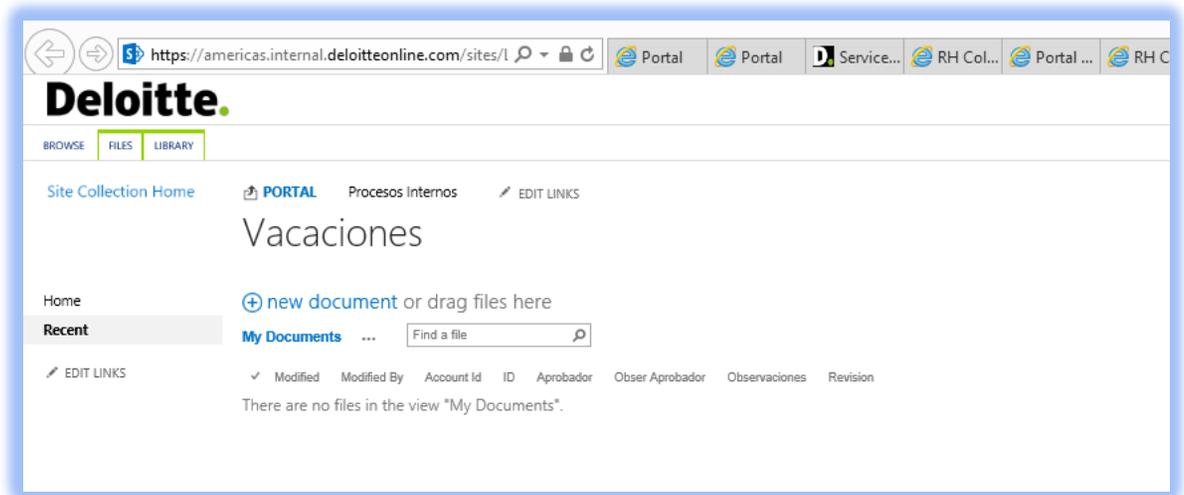


Figura 15. Interfaz de Ingreso a la solicitud de Vacaciones

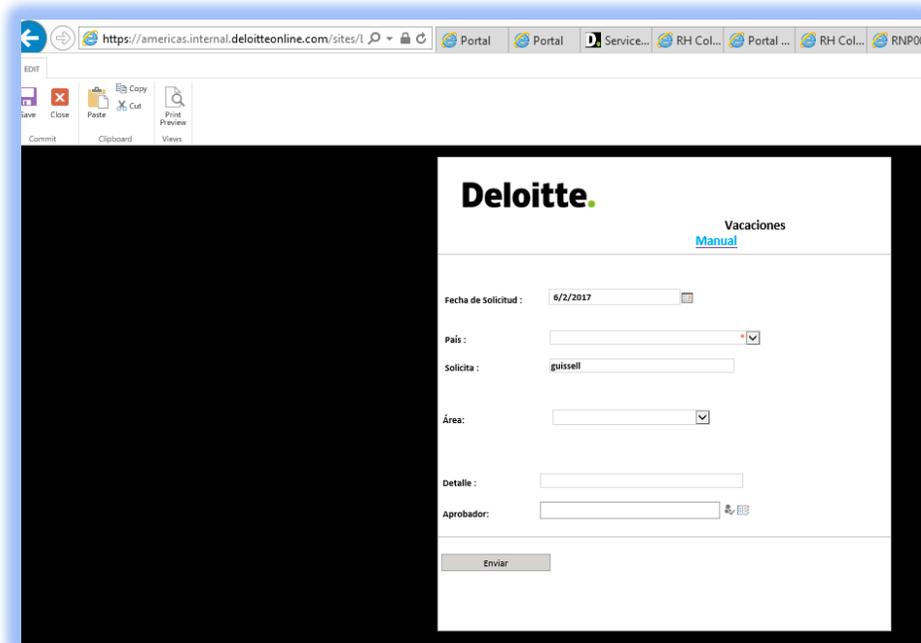


Figura 16. Campos a completar en la solicitud de Vacaciones

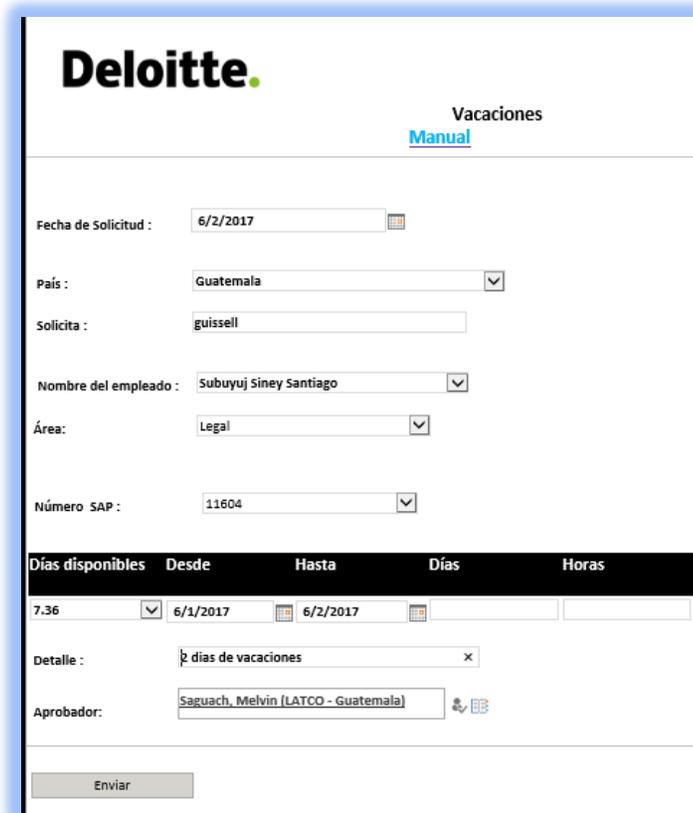


Figura 17. Campos completados para enviar la solicitud de Vacaciones

2.6.2. Descripción del proceso propuesto de Solicitud de Talento

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario debe ingresar al formulario y llenar los datos solicitados como país, entrevista, confidencial, número de personas a contratar, motivo de vacante, tipo de contrato, categoría, centro de costo, nombre del puesto, a quien reporta, horario de trabajo, rango salarial, edad, funciones a desarrollar en la posición, experiencia, otros conocimientos, nivel académico, idioma, carrera, correo electrónico, equipo electrónico, socio que aprueba la contratación.

- Una vez que completa toda la información debe dar clic en enviar, para que el socio reciba la solicitud.

- Una vez que el socio aprueba la solicitud llega la solicitud al CSC, quienes hacen la búsqueda y selección.

- CSC acepta la solicitud y envía un correo al solicitante indicando que fue aceptado el proceso de reclutamiento.

Simbología	
	= Inicio / final
	= proceso
	= condición
	= documentación

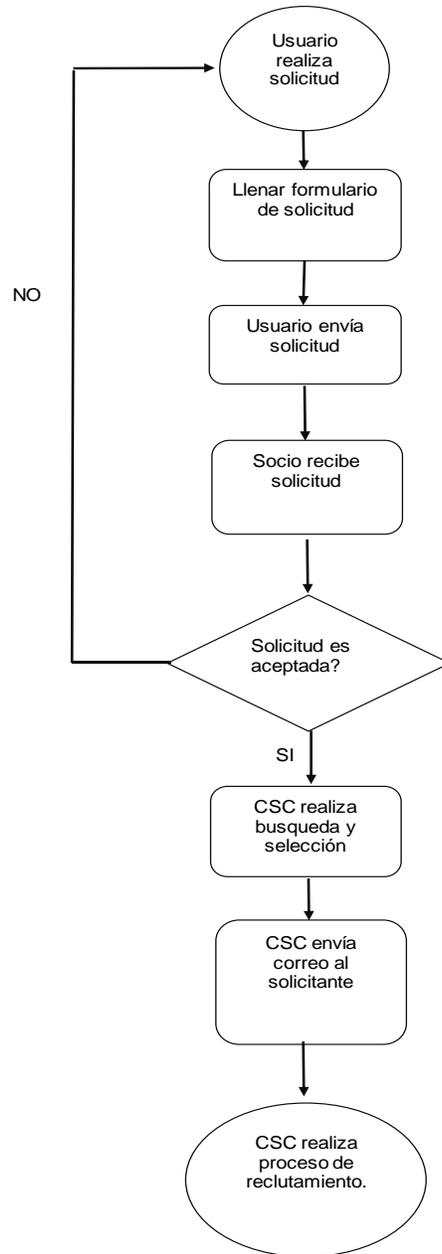


Figura 18. Flujograma del proceso propuesto de solicitud de talento

El módulo de solicitudes electrónicas describe la interacción entre el usuario y el sistema encargado de recibir el sistema de solicitudes electrónicas, garantizando la transmisión de la información, a continuación, se muestran las interfaces de la solicitud de Talento.

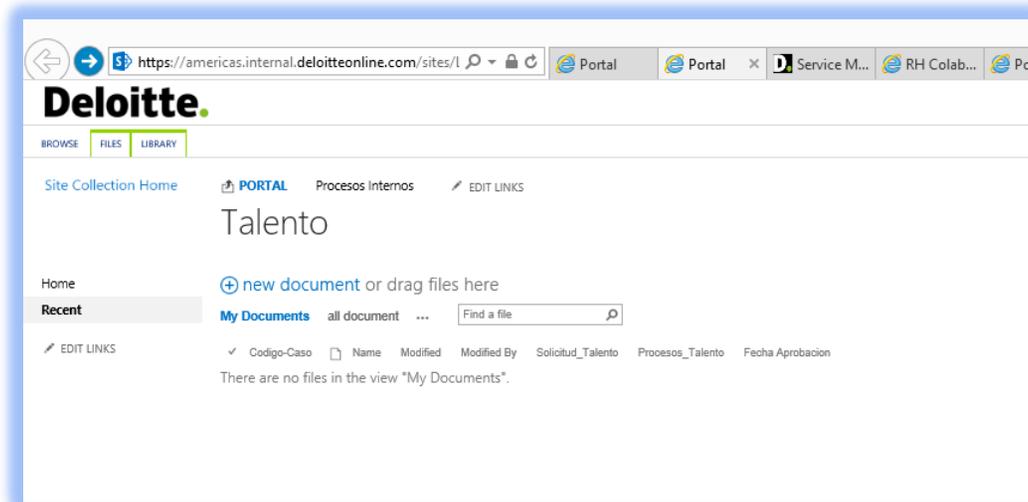


Figura20. Interfaz de Ingreso a la solicitud de Talento

A screenshot of a web browser displaying the Deloitte portal. The address bar shows the URL 'https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/1'. The page features the Deloitte logo at the top left. Below the logo, there are navigation tabs for 'BROWSE', 'FILES', and 'LIBRARY'. The main content area is titled 'Talento' and contains a form with the following fields:

- Fecha Solicitud : 6/2/2017
- Seleccionar Pais: Nicaragua
- Solicita : guissell
- Entrevista : Martha Sanchez
- Confidencial : SI
- Cantidad Vacantes : 3
- Motivo / Vacante : Sustitución por renuncia
- Tipo de Contrato : Indefinido
- Categoría: Senior 3
- Área : Auditoría
- Centro de costo : 1DES101010_ASS & ADV PRACTICA
- Nombre del Puesto (a nivel de mercado) : Senior

Figura 21. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Talento

Reporta a :	<input type="text" value="Harry Escobar"/>
Horario :	<input type="text" value="NIC: de 8:00 a.m. a 5:30 p.m."/> ▼
Otro, especificar :	<input type="text"/>
Rango salarial a ofertar : (en moneda local)	<input type="text" value="10000"/>
Edad :	<input type="text" value="25-30 años"/> ▼
Detalle 6 funciones a desarrollar por la posición	
Administracion de EMS	
Auditar clientes	
Experiencia requerida :	<input type="text" value="1-3 años"/> ▼
Detalle experiencia(si aplica para el rol)	
Puestos de Bolsa o instatituones del Estado	
Otros conocimientos indicar si son deseables o indispensables :	
Ingles	
CV :	<input type="button" value="Click here to attach a file"/>
Nivel Academico :	<input type="text" value="Licenciatura"/> ▼
Idioma Ingles :	<input type="text" value="Deseable"/> ▼

Figura 22. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Talento

The image shows a web form with the following fields and values:

- Nivel : Basico (dropdown menu)
- Carrera : Contabilidad (text input)
- Cargar Horas : via ordinaria (dropdown menu)
- Correo electrónico : Sí personalizado (dropdown menu)
- Equipo de computo : laptop (dropdown menu)
- Comentarios : (empty text area)
- Socio aprobador : Arias, Dagoberto (LATCO - Managua) (text input with user icon)
- Enviar (button)

Figura 23. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Talento

2.6.3. Descripción del proceso propuesto de solicitud de RRHH

Descripción del proceso:

- Para realizar la solicitud el usuario debe ingresar al formulario y llenar los datos solicitados como país, tipo de solicitud (constancia salarial, constancia laboral, descripción de puesto, visa americana, colegio de contadores, ausencia de estudios, constancia de capacitación, permiso sin goce de salario, certificación de salario.), identificación y datos generales solicitados en el formulario dependiendo del tipo de solicitud general.

- Una vez que completa toda la información, debe dar clic en enviar para que el CSC procese su solicitud.

- Cuando el CSC recibe la solicitud, le notificará al usuario por medio de un correo que la solicitud fue creada exitosamente.
- Por último, cuando RRHH procesa la solicitud le notificará por medio de un correo donde puede retirar el documento.

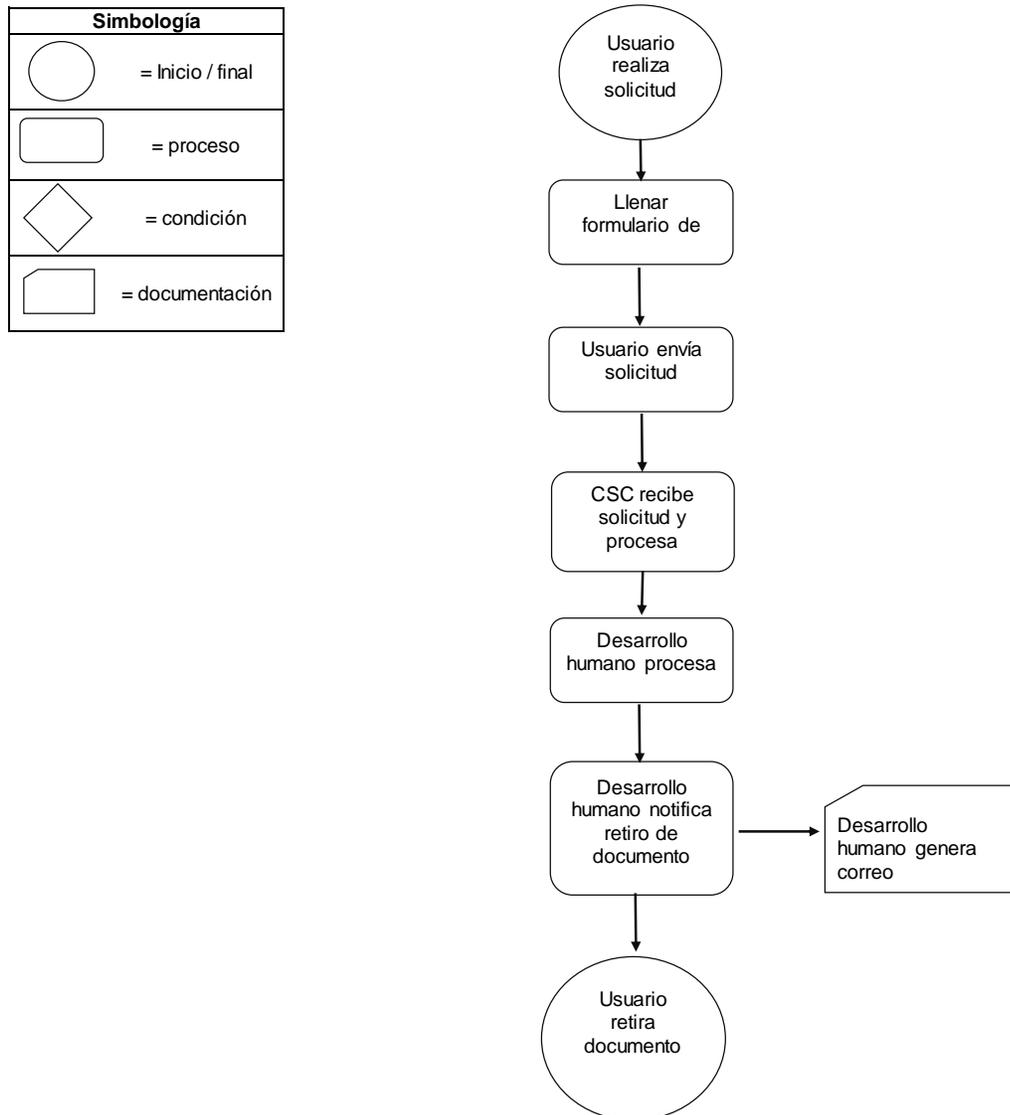


Figura 24. Flujograma del proceso propuesto de solicitud de Solicitudes RRHH

El modulo el sistema de solicitudes electrónicas, garantizando la transmisión de la información, a continuación, se muestran las interfaces de la solicitud de Solicitudes RRHH. (Ver Anexo 5)

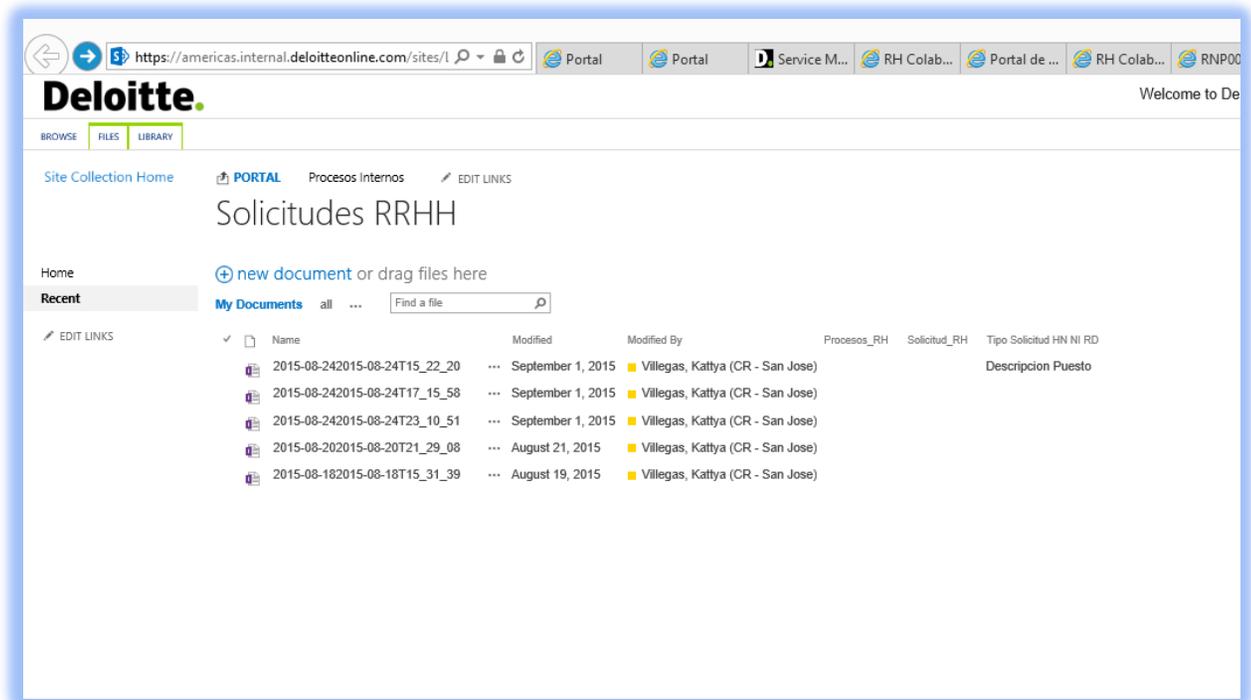


Figura26. Interfaz de Ingreso a la solicitud de Solicitudes RRHH

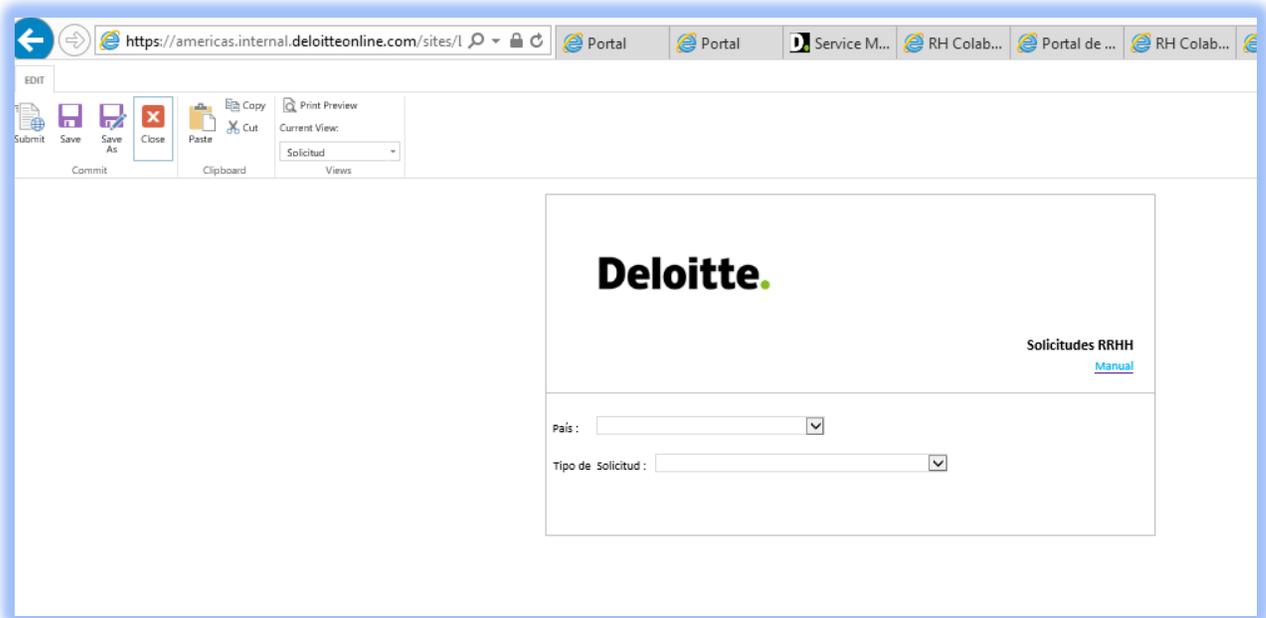


Figura 27. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH

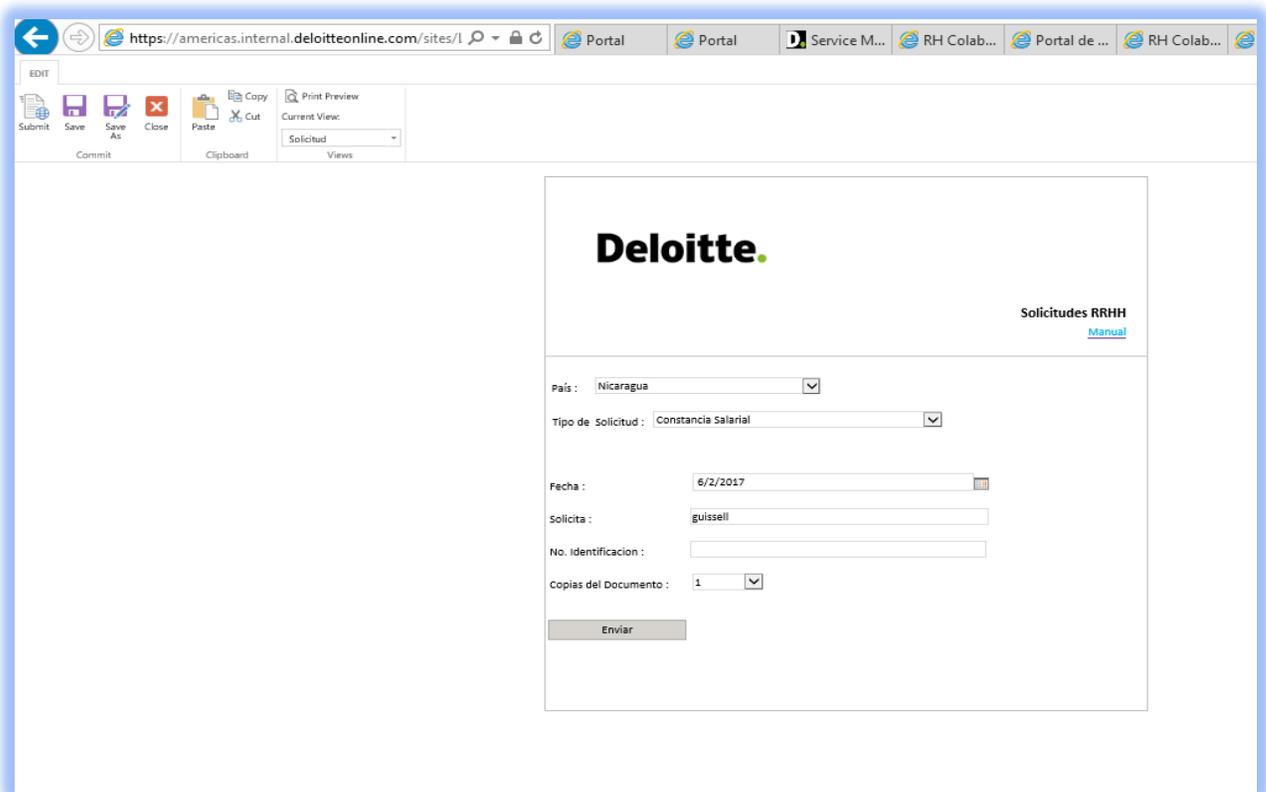


Figura 28. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Constancia Salarial

The image shows a web browser window with the URL <https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/>. The browser's address bar contains several tabs: 'Portal', 'Service M...', 'RH Colab...', 'Portal de ...', and 'RH Colab...'. The browser's toolbar includes 'Submit', 'Save', 'Save As', 'Close', 'Paste', 'Copy', 'Cut', and 'Print Preview'. The main content area displays the Deloitte logo and the text 'Solicitudes RRHH' with a link to 'Manual'. Below this, there is a form with the following fields:

- País: Nicaragua (dropdown menu)
- Tipo de Solicitud: Constancia Laboral (dropdown menu)
- Fecha: 6/2/2017 (calendar icon)
- Solicita: guissell (text input)
- No. Identificacion: (text input)
- Copias del Documento: 1 (dropdown menu)

An 'Enviar' button is located at the bottom of the form.

Figura 29. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Constancia Laboral

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/1>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. Below the browser window is a toolbar with various icons for file operations like Save, Close, Paste, Copy, and Cut. The main content area displays the Deloitte logo and the text 'Solicitudes RRHH' with a link to a 'Manual'. The form contains the following fields:

- País:** Nicaragua (dropdown menu)
- Tipo de Solicitud:** Descripción Puesto (dropdown menu)
- Fecha:** 6/2/2017 (calendar icon)
- Solicita:** guissell (text input)
- No. Identificación:** (empty text input)
- Copias del Documento:** 1 (dropdown menu)
- Área:** (empty dropdown menu)
- Puesto:** (empty text input)
- Detalle del Curso:** (empty text input)
- Destinatario:** (empty text input)
- Motivo:** (empty text input)

An 'Enviar' button is located at the bottom of the form.

Figura 30. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Descripción de Puesto

The image shows a web browser window with the URL <https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/>. The browser's address bar shows several tabs: 'Portal', 'Service M...', 'RH Colab...', 'Portal de ...', and 'RH Colab.'. The browser's toolbar includes 'EDIT', 'Submit', 'Save', 'Save As', 'Close', 'Paste', 'Copy', 'Cut', 'Print Preview', and 'Current View: Solicitud'. The main content area displays the Deloitte logo and the title 'Solicitudes RRHH' with a link to a 'Manual'. Below the title is a form with the following fields:

- Pais: Nicaragua
- Tipo de Solicitud: Visa Americana
- Fecha: 6/2/2017
- Solicita: guissell
- No. Pasaporte precedido de una letra: [empty]
- Copias del Documento: 1

An 'Enviar' button is located at the bottom of the form.

Figura 31. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Visa Americana

Deloitte.

Solicitudes RRHH [Manual](#)

País :

Tipo de solicitud :

Fecha :

Solicita :

No. Identificación :

Copias del Documento :

Puesto Actual	Funciones	Clientes	Fechas

Figura 32. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Colegio de Contadores

EDIT

Submit Save Save As Close Paste Cut Copy Print Preview

Commit Clipboard Views

Current View: Solicitud

Deloitte.

Solicitudes RRHH [Manual](#)

País : Nicaragua

Tipo de Solicitud : Ausencia de Estudios

Fecha : 6/2/2017

Solicita : guissell

No. Identificación :

Copias del Documento : 1

Profesor :

Institución :

Nombre del Curso :

Fecha de Ausencia :

Detalle :

Enviar

Figura 33. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Ausencia de Estudios

EDIT

Submit Save Save As Close Paste Copy Cut Print Preview

Commit Clipboard Views

Current View: Solicitud

Deloitte.

Solicitudes RRHH [Manual](#)

País: Nicaragua

Tipo de Solicitud: Constancias de Capacitacion

Fecha: 6/2/2017

Solicita: guissell

No. Identificacion:

Copias del Documento: 1

Area:

Puesto:

Detalle del Curso:

Destinatario:

Motivo:

Enviar

Figura 34. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Constancia de Capacitación

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/l>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. Below the browser window is a software toolbar with icons for Save, Save As, Close, Paste, Cut, and Print Preview. The main content area displays the Deloitte logo and the text "Solicitudes RRHH" with a link to a "Manual". The form contains the following fields:

- País :** Nicaragua (dropdown menu)
- Tipo de solicitud :** Certificación de Salario (dropdown menu)
- Fecha :** 6/2/2017 (calendar icon)
- Solicita :** guissell (text input)
- No. Identificación :** (empty text input)
- Copias del Documento :** 1 (dropdown menu)
- Estado Civil :** (empty text input)
- Grado Académico :** (empty text input)
- Lugar de Residencia :** (empty text input)
- Periodo :** (empty dropdown menu)

An "Enviar" button is located at the bottom of the form.

Figura 35. Interfaz de Datos a Completar a la solicitud de Solicitudes RRHH al seleccionar tipo de Solicitud Certificación de Salario

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado en esta propuesta del sistema solicitudes electrónica, se concluye:

El análisis elaborado en la organización mostro algunas deficiencias en elementos necesarios para la efectiva prestación del servicio. Puede instituirse el modelo propuesto con el fin de obtener mejoras en el servicio, aumento en la productividad, mejorar en la eficiencia del personal.

Por medio de un sistema de solicitudes electrónicas, se reduce el tiempo de espera de los resultados, lo cual satisface la demanda de los usuarios por conocer los resultados que cada vez exige tiempos de respuesta más efectivos y cortos.

La probabilidad de incurrir en errores humanos tales como envió de aprobación a otro correo, envió erróneo de las fechas, todo esto se disminuye, por lo que aumentará la percepción eficiencia en los procesos de solicitudes y sus aprobaciones.

Adicionalmente al disminuir el consumo de papel, se producirá una transformación en la documentación electrónica. Esto también implica un aporte al medioambiente, el cual será beneficiado al utilizar tecnología en lugar de papel, de esta manera se genera conciencia al emplear “tecnología verde”, lo cual será un paso más a la sostenibilidad y la contribución a salvar el planeta.

RECOMENDACIONES

1. Se debe realizar una campaña de Capacitación y sensibilización para el uso del sistema de solicitudes electrónicas dentro de la empresa Deloitte.
2. Se recomienda hacer un esquema de respaldos para restaurar el sistema en caso de problemas que se puedan presentar con el sistema.
3. El departamento de recursos humanos debe ser un aliado de gerencia, debido es quien se encarga de brindar herramientas prácticas para la mejora de desempeño personal y contribuye en mejorar la productividad de la organización
4. Se recomienda poner un sitio en el sistema donde se incluyan todos los manuales para realizar las solicitudes electrónicas.

BIBLIOGRAFIA

Microsoft SharePoint 2010 – SharePoint 2010 Usage Best Practices. USA. Microsoft Corporation, 2010, 38p.

Paul J. Galvin, Udayakumar Ethirajulu, (2010). Work flow in SharePoint 2010 – Real World Business Workflow Solutions. US: John Wiley & Sons, Inc., 2012, 354p.

Darvish Shadravan and Laura Rogers, (2010). Step By Step – Using Microsoft InfoPath 2010 with Microsoft SharePoint 2010. US: O’Reilly Media, Inc., 2011 448p

WEBGRAFIA

ISACA. (sf). *SharePoint y Cobit*. Recuperado de: <http://www.isaca.org/Knowledge-center/Research/ResearchDeliverables/Pages/SharePoint-Deployment-and-Governance-Using-COBIT-4-1.aspx>

Jiménez, R. (2010). *Conoce Microsoft Exchange Server*. Recuperado de: <http://blogs.technet.com/b/ccaitpro/archive/2010/03/09/conoce-microsoft-exchange-server-2010.aspx>

Microsoft. (2016). *Introducción a Microsoft InfoPath*. Recuperado de: <https://support.office.microsoft.com/es-hn/article/Introducci%C3%B3n-a-Microsoft-InfoPath-2010-70c21df0-6f93-4140-99e6-676d489b2818?ui=es-ES&rs=es-HN&ad=HN>

Microsoft. (sf). *Las 10 principales beneficios de InfoPath 2003*. Recuperado de: <http://www.microsoft.com/latam/office/infopath/prodinfo/top10.mspx/%20%5Ben%20%C3%ADnea%5D>

Techstream.org (2014) *Navegadores Web y su uso en el Mundo*. Recuperado de: <http://techstream.org/Web-Development/World-Wide-Web-in-the-Middle-of-2014>

Todo Tecnología. (2010). *La seguridad y protocolos web*. Recuperado de:
<http://todotecnology.blogspot.com/2010/01/protocolos-de-seguridad-web.html>

Kaoru Ishikawa – Diagrama de Ishikawa (2014)

<https://www.aiteco.com/diagrama-causa-efecto-de-ishikawa>

Edwards Deming -El ciclo PHVA de Planear-hacer-verificar-actuar (2013)

www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/

Normas APA (2017) – 6ta (sexta) edición

<http://normasapa.net/2017-edicion-6/>

Definición de Mejora Continua (2010)

<http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Guía práctica para lograr calidad en el servicio, (1997) Recuperado de :

https://books.google.com.ni/books?id=KT0OxL8ojgkC&pg=PA38&dq=mejora+continua+segun+deming&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDi6LTzJ_UAhVE6CYKHSLvCnUQ6AEISDAG#v=onepage&q=mejora%20continua%20segun%20deming&f=false



Deloitte.



ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1. TÉRMINOS TECNICOS

Base de datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Microsoft Exchange Server: Es una aplicación de Microsoft para el manejo de correo electrónico en las organizaciones.

InfoPath: Es una aplicación de Microsoft usada para desarrollar formularios de entrada de datos basados en XML.

Interfaz: Conjunto de métodos para lograr interactividad entre un usuario y una computadora. En software, parte de un programa que permite el flujo de información entre un usuario y la aplicación, o entre la aplicación y otros programas o periféricos. Esa parte de un programa está constituida por un conjunto de comandos y métodos que permiten estas intercomunicaciones.

Internet: Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

Requerimiento: Un requerimiento puede definirse como un atributo necesario dentro de un sistema, que puede representar una capacidad, una característica o un factor de calidad del sistema de tal manera que le sea útil a los clientes o a los usuarios finales.

SharePoint: También conocido como Microsoft SharePoint Products and Technologies, es una plataforma de colaboración empresarial, formada por productos y elementos de software.

Software: Equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible el desarrollo de tareas específicas.

Telecomunicación: Técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional. La telefonía, la radio, la televisión y la transmisión de datos a través de computadoras son parte del sector de las telecomunicaciones.

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

Validación de datos: Hace referencia a verificar, controlar o filtrar cada una de las entradas de datos que provienen desde el exterior del sistema.

Web: Sistema lógico de acceso y búsqueda de la información disponible en Internet, cuyas unidades informativas son las páginas web.

XML: Siglas en inglés de *Extensible Markup Language* ('lenguaje de marcas extensible'). Es un lenguaje de marcas desarrollado por el *World Wide Web Consortium* (W3C), utilizado para almacenar datos en forma legible.

Call Center: Es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas y/o reciben llamadas desde o hacia: clientes, socios comerciales, compañías asociadas u otros.

Globalización: Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

ANEXO 2. FORMULARIO DE VACACIONES MANUAL

Deloitte. Solicitud de Vacaciones

Fecha de Solicitud: _____

Nombre del funcionario: _____

A partir de: _____ Hasta el: _____

La solicitud por un total de _____ Días / Horas _____ deberá ser registrado
como: Vacaciones Libre de cargo

Firma del Funcionario

*Firma de Aprobación
Socio / Gerente*

Observaciones:

Llenado por Recursos Humanos:

_____/_____/_____
fecha / firma de recibido por RRHH

Figura 36. Formulario de Vacaciones Manual

ANEXO 3. Ranking de las Firmas Profesionales en Auditoria

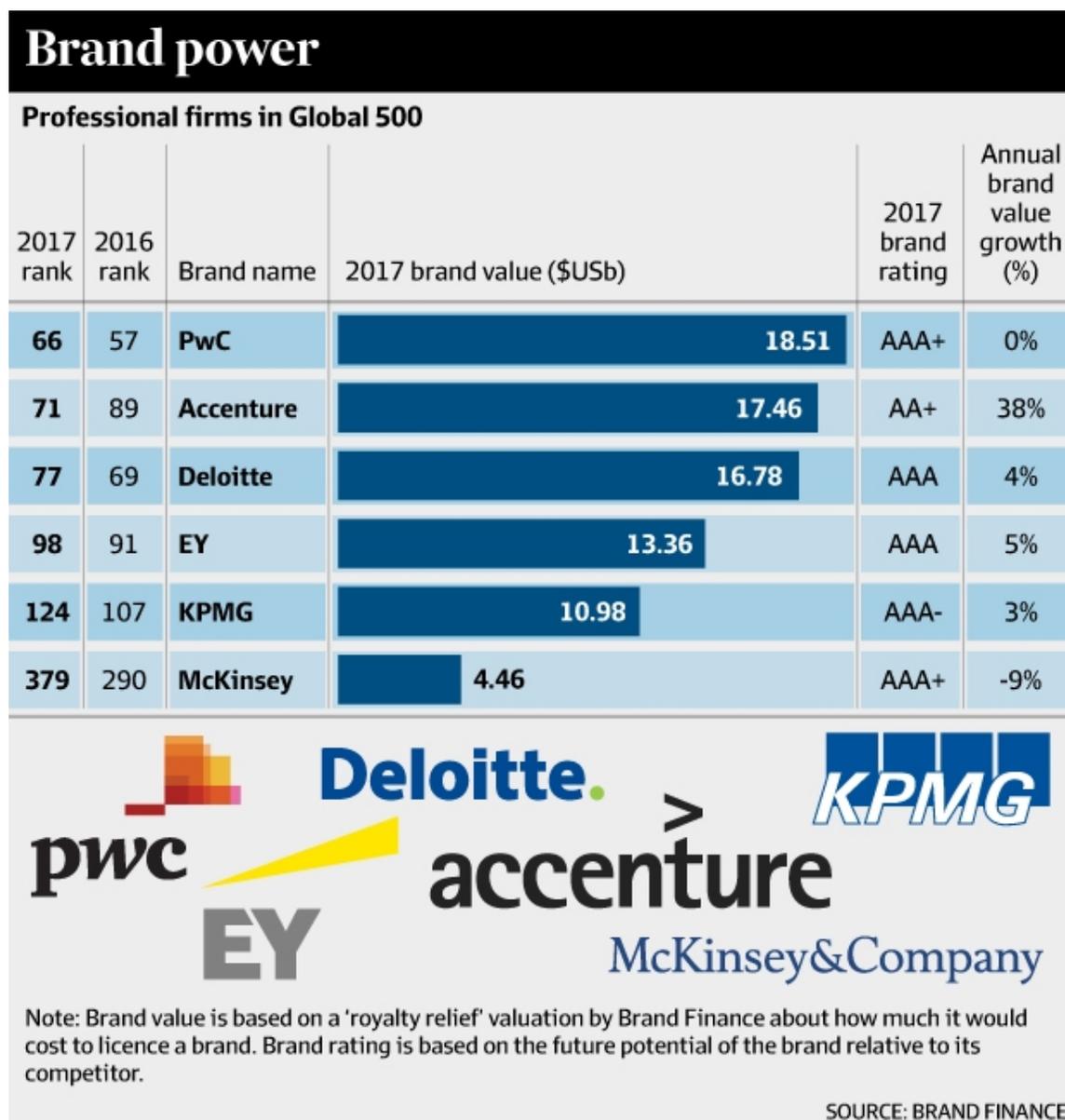


Figura 37. Ranking de las Firmas Profesionales en Auditoria

ANEXO 4. MANUAL DE USO DE LA SOLICITUD DE VACACIONES

Introducción

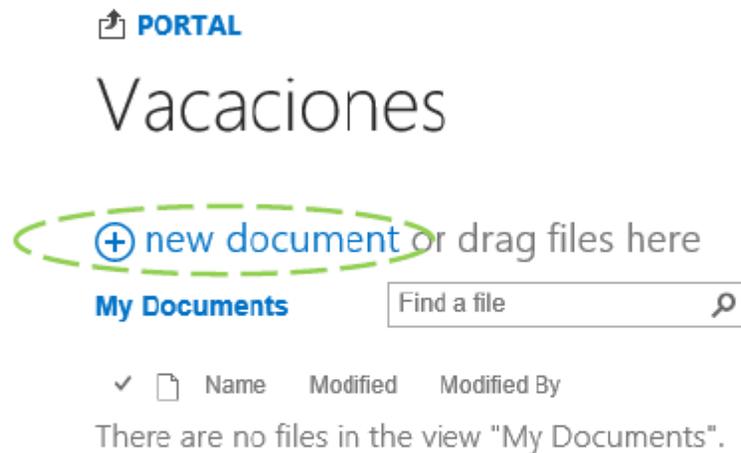
El siguiente manual permite guiar de manera detallada al usuario con la solicitud de vacaciones.

Se presentará detalladamente los pasos que el usuario debe de seguir para completar el formulario sin ningún inconveniente

Importante

- El formulario tiene que ser completado de forma correcta para que la solicitud pueda ser tramitada oportunamente

1. Al ingresar al formulario seleccionado, debe dar click en **"new document"**, para desplegar el formulario que debe completar.



The screenshot shows a web portal interface. At the top left, there is a logo with an upward arrow and the word "PORTAL" in blue. Below this, the title "Vacaciones" is displayed in a large, black, sans-serif font. Underneath the title, there is a blue button with a white plus sign and the text "new document", followed by the text "or drag files here". This button and text are enclosed in a dashed green oval. Below the button, there is a section titled "My Documents" in blue. To the right of this title is a search bar with the placeholder text "Find a file" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a table header with a checkmark icon, a document icon, and the columns "Name", "Modified", and "Modified By". Below the table header, the text "There are no files in the view 'My Documents'." is displayed.

2. Una vez que selecciona New Document se desplegara la siguiente pantalla, donde el usuario debe elegir el país al que pertenece para actualizar el formulario.

3. Debe completar toda la información que el formulario solicita, teniendo en cuenta que los espacios obligatorios (*) no se pueden dejar en blanco, ya que el formulario no permitirá la finalización del proceso.

Deloitte.

Vacaciones
[Manual](#)

Fecha de Solicitud : 10/12/2016 

País :  ✓

Solicita :

Salvador
Guatemala

4. El usuario debe especificar las fechas en las que desea tomar las vacaciones. Las fechas las puede seleccionar dando click en el icono que se encuentra al lado 

Es importante que el usuario especifique cuantos días exactos desea gozar vacaciones.

Días disponibles	Desde	Hasta	Días	Horas
<input type="text"/>				

Detalle :

October 2016						
S	M	T	W	T	F	S
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Today is Thursday, October 6, 2016

5. Este formulario requiere de un aprobador, por lo cual debe asegurarse de colocar el nombre correcto, esto puede hacerlo dando click en el icono  para chequear el nombre.

6. Una vez que completa toda la información debe dar click en enviar, para que el aprobador reciba la solicitud.

Detalle :

Aprobador:

7. Una vez que el usuario envía la solicitud, recibirá un correo por parte del CSC indicando que la solicitud fue creada exitosamente.

Deloitte.

Deloitte Centroamérica y República Dominicana

Control de solicitudes

Atención de casos

DesarrolloHumano:

Su solicitud fue realizada , esta solicitud requiere la aprobación de para ser procesada por el departamento correspondiente.

Saludos Cordiales,

8. Cuando el aprobador procesa la solicitud de vacaciones, el CSC recibirá una notificación para que proceda con lo solicitado por el usuario.

Deloitte.

Deloitte Centroamérica y República Dominicana

Control de solicitudes

Atención de casos

El usuario xxxxxxxxxxxx (LATCO - Guatemala)

Informa lo siguiente:

El requerimiento del formulario de solicitud de vacaciones fue aprobado y puede ser procesado

https://americas.internal.deloitteonline.com/sites/LATCO/CostaRica/support/centros/Vacaciones/Solicitud%20vacacionesGuatemalaI_0g.t adfs%20prod_orcamey2016-10-10T23_50_09.xml

Saludos

9. Una vez que el CSC procesa la información, notificará al usuario por medio de un correo que la solicitud fue procesada y aprobada correctamente.

Deloitte.

Deloitte Centroamérica y República Dominicana

Control de solicitudes

Atención de casos

El usuario Desarrollo_Humano

Informa lo siguiente

El requerimiento del formulario

Fue procesado exitosamente por el area de DesarrolloHumano esta caso tiene estatus de Procesado.

El caso fue abierto el 12:00:00 AM

Si tiene alguna consulta sobre este caso haga referencia al número 1119 de tipo SolicitudesRH

ANEXO 5. MANUAL DE USO DE LA SOLICITUD DE RRHH

Introducción

El siguiente manual permite guiar de manera detallada al usuario con las solicitudes que se realizan al área de Recursos Humanos.

Se presentará detalladamente los pasos que el usuario debe de seguir para completar el formulario sin ningún inconveniente

Importante

- El formulario tiene que ser completado de forma correcta para que la solicitud pueda ser tramitada oportunamente

1. Al ingresar al formulario seleccionado, debe dar click en **"new document"**, para desplegar el formulario que debe completar.

PORTAL

Solicitudes RRHH

+ new document or drag files here

My Documents Find a file

✓ [] Name	Modified	Modified By	Procesos_RH	Solicitud_RH
------------	----------	-------------	-------------	--------------

2. Una vez que selecciona New Document se desplegara la siguiente pantalla, donde el usuario debe elegir el país al que pertenece y el tipo de documento que desea solicitar.

Deloitte.

Solicitudes RRHH
[Manual](#)

País :
Costa Rica
Honduras
Nicaragua
Republica Dominicana
Guatemala
Salvador

Tipo de Solicitud :
FHA
IGSS
Carta Retiro FCL
Constancia Salarial
Constancia Laboral
Descripcion Puesto
Visa Americana
Colegio de Contadores
Ausencia de Estudios
Constancias de Capacitacion
Certificacion de Salario
Permisos sin goce de salario

3. Una vez que selecciona el documento, se desplegarán diferentes pantallas según el documento seleccionado.

4. Debe completar toda la información que el formulario solicita, teniendo en cuenta que los espacios obligatorios (*) no se pueden dejar en blanco, ya que el formulario no permitirá la finalización del proceso.

5. Una vez que completa toda la información, debe dar click en enviar para que el CSC procese su solicitud.



6. Cuando el CSC recibe la solicitud, le notificará al usuario por medio de un correo que la solicitud fue creada exitosamente.

Deloitte.

Deloitte Centroamérica y República Dominicana

Control de solicitudes

Atención de casos

DesarrolloHumano:

Su solicitud fue creada exitosamente y sera revisada.

Saludos.

7. Por ultimo, cuando Desarrollo Humano procesa la solicitud le notificará por medio de un correo donde puede retirar el documento.

Deloitte.

Deloitte Centroamérica y República Dominicana

Control de solicitudes

Atención de casos

El usuario Desarrollo_Humano

Informa lo siguiente

El requerimiento del formulario de solicitudes a RH

Fue procesado exitosamente por el area de DesarrolloHumano esta caso tiene estatus de Procesado.

Observaciones :

El caso fue abierto el 12:00:00 AM

Si tiene alguna consulta sobre este caso haga referencia al número 1119 de tipo SolicitudesRH