

# Cómo aprovechar el canal de denuncias para mejorar el clima laboral

tenea \* talent

MASTER CLASS RRHH



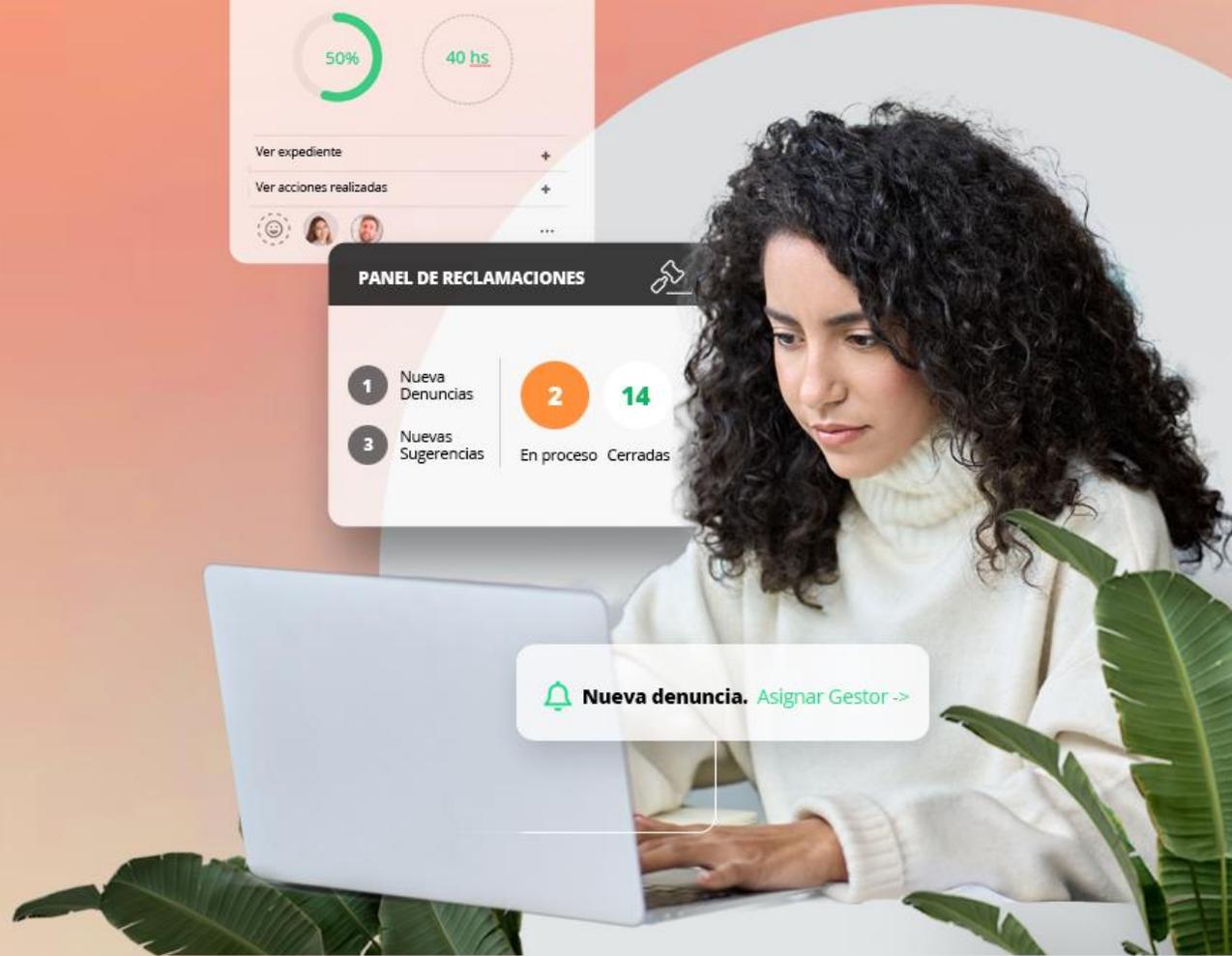
**Joseph Gregori**  
Recruitment team leader.  
Account Manager en tenea



**Laia Papasseit Fusalba**  
Psicóloga y especialista en RRHH  
en teneatalent.com



Nueva denuncia. [Asignar Gestor ->](#)



# Índice

- ✔ **Insight #1**  
No solo una obligación legal, sino una oportunidad para RRHH
- ✔ **Insight #2**  
El canal de denuncias NO sin buzón de sugerencias
- ✔ **Insight #3**  
Las skills que debería tener tu gestor de denuncias
- ✔ **Insight #4**  
Checklist para que tu software de la talla
- ✔ **Insight #5**  
Activando el rol de la plantilla en el clima laboral
- ✔ **Insight #6**  
Inteligencia de datos para mejorar el clima laboral



## Insight #1

Más allá de una obligación legal, el canal de denuncias **puede ser una potente herramienta si la sabemos aprovechar.**

# La directiva Whistleblower y su impacto en la plantilla

La normativa Whistleblower obliga a las empresas a implantar un canal de denuncias. Más allá de una obligación legal, el canal de denuncias puede ser una potente herramienta si la sabemos aprovechar.

En esta masterclass aplicaremos los insights que nuestro equipo de RRHH obtuvo del análisis de impacto del canal de denuncias como herramienta de gestión de talento.

Aunque suene contradictorio hablar en la misma frase de denuncias y mejorar el clima laboral, en realidad no lo es, y es que el canal de denuncias puede ser mucho más que un gasto que nos impone la ley: Si debes invertir en esta herramienta, **¿Qué mejor que aprender a sacarle el máximo partido y aprovechar todo su potencial para impactar en la cultura de tu empresa y mejorar el clima laboral?**

Finaliza el plazo legal el

**1 dic 2023** 

Empresas de más de

**+ 50** 

# No esperes al último día. Evita estos errores

El canal de denuncias es obligatorio, sin embargo muchos suelen dejarlo para el último momento cometiendo por las prisas errores como estos:

## #1

Implementarlo sin aprovechar su potencial como recurso para RRHH

## #2

Elegir la herramienta a trompicones y darte cuenta más tarde que le faltan requisitos técnicos para cumplir con la ley

## #3

Comunicar el canal de denuncias de forma incorrectamente, perdiendo la oportunidad de fidelizar a la plantilla

## #4

Implementar una herramienta y comprobar al utilizarla que faltan funcionalidades necesarias para tu caso.



## Insight #2

El clima laboral se mejora en el inicio de un conflicto,  
**no cuando la denuncia ya ha sido enviada**

por ello...

## El canal de denuncias siempre acompañado de buzón de sugerencias

Para que RRHH tenga oportunidad de mejorar el clima laboral, necesita conocer los problemas en sus etapas más tempranas para gestionarlos antes de que puedan evolucionar a denuncia.v

El objetivo debería ser reducir o evitar las denuncias, así como los climas laborales de temor, y para ello de nada te servirá un [canal de denuncias si no incluye un buzón de sugerencias](#). Asegúrate de tener en cuenta este detalle cuando elijas el software para tu canal.

Si bien un doble canal no encarece costes, pocos softwares de canales de denuncias incluyen esta prestación indispensable para **impactar en el clima laboral y reducir el número de denuncias**.

Compruébalo antes de elegir herramienta.

- ✓ Plan de acción para sugerencia #1
- ✓ Plan de acción para sugerencia #2
- ✓ Plan de acción para sugerencia #3



# Canal de denuncias y sugerencias

Si la herramienta garantiza que tanto las denuncias como las sugerencias comparten el mismo nivel de protección del usuario, ayuda a que el empleado tienda a utilizar las sugerencias con mayor facilidad.

Aquí es cuando se crea la oportunidad para RRHH: al recibir un flujo constante de sugerencias le permite identificar posibles focos de conflicto para desactivar, así como demandas recurrentes de mejoras que atendiéndolas generan una percepción positiva por parte de los empleados, que se sienten escuchados y tenidos en cuenta.

	Denuncias	Sugerencias
Chat anónimo en tiempo real	✓	✓
Información encriptada	✓	✓
Anonimato garantizado	✓	✓
Posibilidad de identificarse a voluntad	✓	✓
Alertas de nuevos comentarios	✓	✓
Asignación de responsables por área	✓	✓
Filtrado de denuncias	✓	✓
Registro histórico de pruebas	✓	✓
Expediente del caso colaborativo	✓	✓
Dashboards y estadísticas	✓	✓



### Insight #3

## **La imparcialidad de los gestores**

es clave para crear un clima de confianza  
donde todos se sientan seguros.

por ello...

## Selecciona con cuidado al responsable del canal

El tipo de perfil del/la responsable que gestionará el canal de denuncias es crítico para conseguir fomentar un clima de **confianza y seguridad**.

El perfil más carismático del equipo puede no ser el ideal para este tipo de rol ya que si bien suele despertar simpatía y aceptación, su tendencia al "colegueo" puede restarle objetividad.

Tampoco aquellos perfiles que por su posición en la estructura corporativa pudieran tener criterios sesgados.

Otro tipo de perfiles a evitar son aquellos con amistades externas o previas con integrantes de la organización.

**Lo ideal son perfiles con las siguientes softskills:**

✓  
No es el más carismático, si el más objetivo.

✓  
Independiente: no lo influyen los grupos ni los cargos jerárquicos.

✓  
Posee inteligencia emocional y empatía

**Cualidades del responsable ideal**

✓  
No es reactivo. Evita dejarse llevar por primeras impresiones

✓  
Es cercano pero con capacidad de tomar distancia.

tenea ★ talent



### Insight #4

El software que elijas puede facilitar o hacer más rígida la gestión de conflictos entorpeciendo el plan de RRHH

**Asegurar las prestaciones, ahorra desgaste al equipo**

# Las 9 prestaciones que no pueden faltar en tu canal de denuncias

Evita problemas a futuro, compara prestaciones antes de seleccionar la herramienta. Estas son las 9 que no pueden faltar:

**#1**

Asignación de gestores por área

**#2**

Garantías de encriptado end to end

**#5**

Expediente colaborativo

**#4**

Chat anónimo en tiempo real

**#6**

Registro histórico del expediente

**#3**

Notificaciones de nuevos comentarios

**#7**

Actualización de estado de expediente en tiempo real

**#8**

Posibilidad de identificarse a voluntad

**#9**

Filtrado de casos

# Chat anónimo en tiempo real

La ventaja del chat que incluimos en nuestro canal de denuncias, es que al ser un formato con el cual estamos muy acostumbrados a comunicarnos en nuestro día a día, no tiene la frialdad de un formulario y el denunciante se siente acompañado por una persona real que está trabajando para resolver su problema.

Esto ayuda a aliviar la ansiedad y la carga emocional que según el caso a veces puede ser abrumadora.



# Asignación de Gestores

Para una atención de calidad de la denuncia o sugerencia es importante que la herramienta permita asignar Gestores e incluso hacer un tratamiento de la denuncia o sugerencia donde intervengan más de un gestor.

De esta forma, cada Gestor atiende los casos de su especialidad, aportando soluciones y respuestas que el usuario percibe como relevantes y no como un "salir del paso".

**Reclamaciones en curso** Buscar

Estado	Fecha	GESTIONA	Estado
Anónimo	05/03/2023	Marcos López	pendiente
		Asignar	En proceso
		Laura Vila	Solucionado
		Marcos López	En proceso

### Asigna Gestor

	<b>Marcos López</b> Talent Manager	Relaciones laborales
	<b>Laura Vila</b> Office happines Manager	Infraestructura y confort
	<b>Paula Pastor</b> Técnico de salud ambiental	Medioambiente Y salud

# Expediente colaborativo

La función de actualización del expediente y su estado en tiempo real incluida en nuestro canal de denuncias, ayuda a que el usuario tenga respuestas ágiles y sienta que su preocupación es considerada importante.

Si por ejemplo el denunciante consigue un documento que avale su denuncia o sugerencia y lo sube al chat, automáticamente le saldrá una alerta al gestor de su caso para que pueda dar una pronta respuesta e informar de los próximos pasos.

Cada respuesta o documento que sube el denunciante se añade automáticamente al histórico del expediente de su caso para que no se pierda información y los distintos gestores que pudieran estar involucrados cuenten con la misma información.

## Expediente

denuncia

Nº reclamación **Tal-952316vjj43134-oiy**

Modificar Estado **En proceso**

**5** días atrás actualizado



### Expediente

Notas del Gestor 

Creado **21 enero 2023** Vence **21 de abril 2023** **+3**

Reclamación

El lunes 20 de enero fui a retirar mi tupperware de la nevera y había una cucaracha muerta en el capón inferior. Hace unos días un compañero también vio una cucaracha en el baño.

Solicitamos que se tomen medidas para garantizar la salubridad de los espacios de trabajo y el confort de los empleados a la hora de comer.

Añadido desde el chat (22/01/2023)

Me faltó añadir que la oficina del incidente fue la de plaza catalunya

Adjuntos



## Insight #5

Para impactar en el clima laboral a través de las sugerencias  
**es indispensable conseguir la adhesión y la participación  
de los empleados**

# Realiza acciones de comunicación para conseguir la adhesión de los equipos

## Organiza campañas de sensibilización:

Realizar campañas de promoción periódicas que destaquen la importancia del buzón de sugerencias y cómo puede beneficiar a la empresa y a los empleados.

## Utiliza múltiples canales de comunicación:

Anunciar el buzón en intranet, reuniones de equipo, a través del correo electrónico, banners, etc.

## Fomenta la participación de líderes:

Animar a los líderes y supervisores a promover el uso del buzón y dar el ejemplo compartiendo sus propias sugerencias.

## 4 formas de generar confianza en el canal

### Informa sobre el proceso de dejar una sugerencia y la gestión posterior:

Explica claramente cómo se tratarán las sugerencias, quiénes tendrán acceso a ellas y cómo se tomarán en cuenta en la toma de decisiones.

### Demuestra que se ha pensado en la seguridad del empleado:

Por ejemplo con un procedimiento para casos donde pudiera haber conflicto de intereses, incluso con los gestores del buzón.

### Garantiza el anonimato:

Explica el tipo de encriptado que se utiliza y cómo se reciben los datos.

### Establece protocolos de seguridad:

Implementa medidas de seguridad en la recepción y manejo de las sugerencias para proteger la privacidad de los remitentes.



## Insight #6

### **No hay impacto real en el clima laboral**

sin identificar datos relevantes y  
convertirlos en acciones

por ello...

# Inteligencia de datos para lograr impactar en el clima laboral

Ya hemos conseguido que nuestros equipos participen, vean al buzón de sugerencia como una vía de mejora y al canal de denuncias como una garantía de su seguridad, tenemos datos de las sugerencias...¿ahora qué?

## Evalúa y categoriza las sugerencias:

Evalúa y organiza las sugerencias en diferentes categorías según dónde podría impactar RRHH:

- ambiente laboral
- comunicación interna
- bienestar
- desarrollo profesional
- entre otros.

El objetivo: identificar áreas clave de mejora y temas más recurrentes para darles prioridad

## Prioriza de sugerencias:

Pre-definir criterios y establecer un proceso para priorizar las sugerencias más relevantes y factibles de implementar.

Considerar la factibilidad, el impacto potencial en el clima laboral de cada sugerencia al definir las acciones a tomar.

Selección de sugerencias con mayor impacto

Asignar a cada una un presupuesto, ponderar el costo-beneficio y seleccionar de las asumibles aquellas con mayor impacto

## Tipo de denuncias



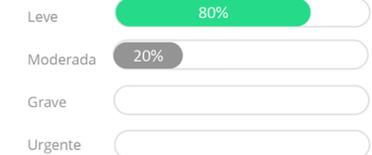
■ Salubridad ■ Medioambiente ■ Acoso  
■ Corrupción ■ Seguridad datos ■ Horario

## Gestores con n



1

## Gravedad de la denuncia



## Tiempo prome



**Joseph Gregori**  
Recruitment team leader.  
Account Manager en tenea



**Laia Papasseit Fusalba**  
Psicóloga y especialista en RRHH  
en teneatalent.com

# ¡Gracias por acompañarnos!

Te dejamos en la descripción los enlaces de descarga del material, y si:

- ✓ Tienes una pregunta
- ✓ Quieres ver una demo de nuestro canal de denuncias
- ✓ Quieres solicitar el voucher gratuito del canal

Escríbenos sin compromiso a:

[Hola@teneatalent.com](mailto:Hola@teneatalent.com)