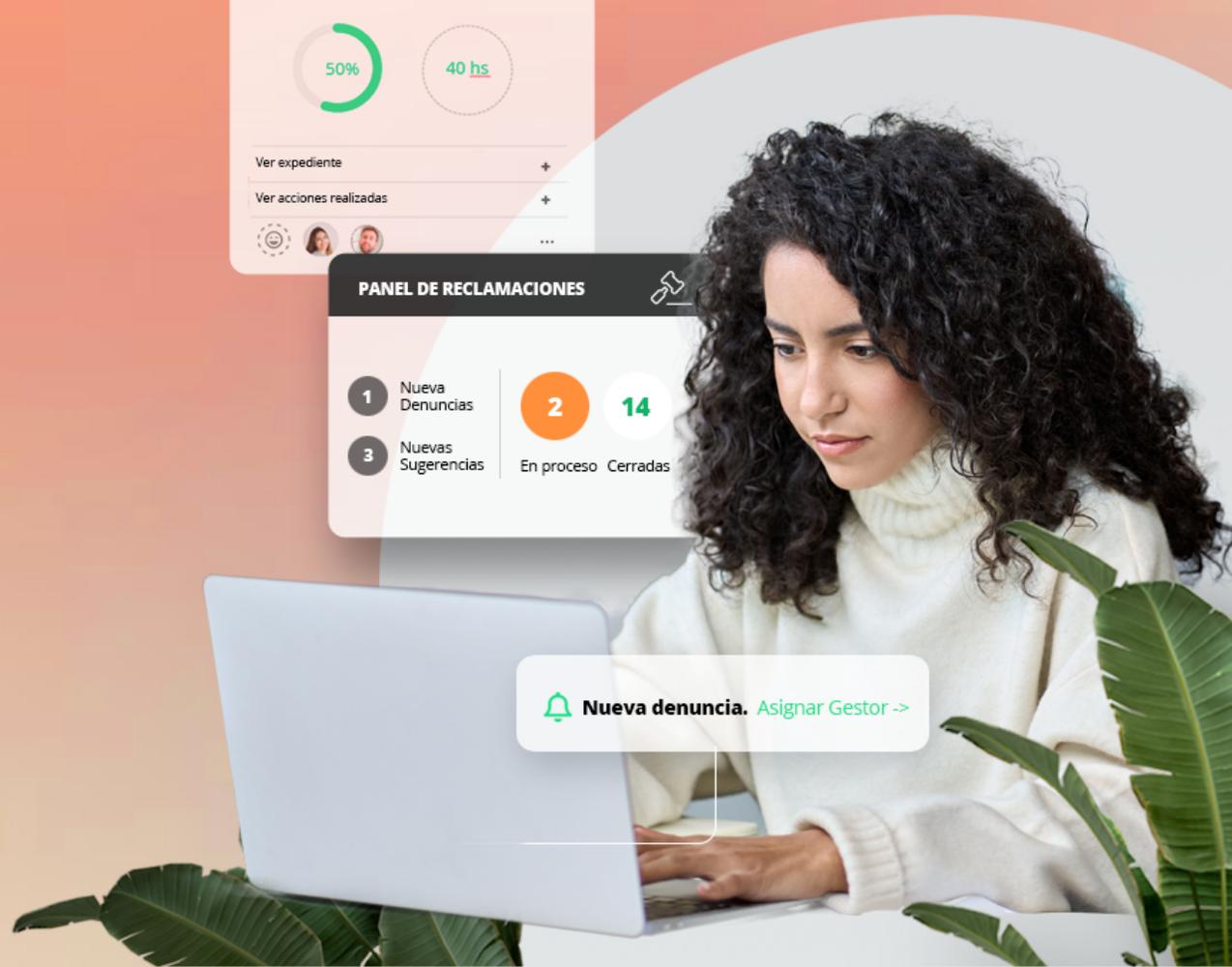


# Cómo convertir el canal de denuncias en el mejor aliado de RRHH

LA GUÍA DEFINITIVA PARA RRHH



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





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

**¡Hola! Soy Laia** y en esta guía voy a enseñarte a aplicar los insights que nuestro equipo de RRHH con más de 20 años de experiencia obtuvo del análisis de impacto del canal de denuncias como herramienta de gestión de talento.

¡El canal de denuncias puede ser mucho más que una obligación legal!. Si debes invertir en esta herramienta, aprende a sacar el máximo partido y aprovechar todo su potencial para **impactar en la cultura de tu empresa y mejorar el clima laboral**.

Quédate conmigo...¡lets dive deep! 😎

# Índice

- ✔ **Insight #1**  
Canal de denuncias NO sin buzón de sugerencias
- ✔ **Insight #2**  
Evita errores de principiante, no te pilles los dedos
- ✔ **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

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.

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



## Insight #2

Para conseguir que el canal de denuncias juegue realmente a favor de tu clima laboral, **define y activa YA un plan de acción.**



por ello...

## No esperes al último día. ¡Pasa a la acción!

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

- Implementarlo sin aprovechar su potencial como recurso para RRHH
- Elegir la herramienta a trompicones y darte cuenta más tarde que le faltan requisitos técnicos para cumplir con la ley
- Comunicar el canal de denuncias de forma incorrectamente, perdiendo la oportunidad de fidelizar a la plantilla
- Implementar una herramienta y comprobar al utilizarla que faltan funcionalidades necesarias para tu caso.

Anticipa tus acciones, evita errores y sanciones.

Plazo recomendado para definir el plan

Comienza **al menos 1 mes** antes de la implantación

Plazo recomendado para comunicar el canal

Comunicalo **desde 2 semanas** antes de la implantación

Plazo recomendado para implementar el canal

Desde 6 meses antes del final del límite legal

Límite legal de implantación

**De 50 a 250 trabajadores**

Hasta el 1 de diciembre de 2023

**+250 trabajadores**

Hasta el 13 de junio de 2023

**Municipios de - 10.000 h.**

Hasta el 1 de diciembre de 2023



### Insight #3

## **La imparcialidad de los gestores**

es clave para crear un clima acogedor  
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 en lugar de resquemor de la plantilla.**

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.





### 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**

por ello...

# 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

**#3**

Notificaciones de nuevos comentarios

**#4**

Chat anónimo en tiempo real

**#5**

Expediente colaborativo

**#7**

Actualización de estado de expediente en tiempo real

**#6**

Registro histórico del expediente

**#8**

Posibilidad de identificarse a voluntad

**#9**

Filtrado de casos



## Insight #5

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

por ello...

# Realiza acciones 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

tenea ★ talent

¿Quieres probar nuestro canal de denuncias con todas las prestaciones mencionadas en la guía?.

Quiero verlo ahora

Te asesoramos en todo el proceso ;)

