

Objetivo

Crear un documento escrito que describa cómo el equipo puede presentar una queja o informar sobre alguna preocupación. Este procedimiento se explicará a miembros del equipo cuando se incorporen a su negocio por primera vez, deberán tener acceso al mismo en todo momento y deberá recordárselo al menos una vez al año.



1: Comprender los tipos de querellas que su equipo podría tener

Las querellas se refieren a las preocupaciones del equipo en relación a cómo algo o alguien les está afectando en el lugar de trabajo. Suelen ser personales y pueden ser asuntos delicados. Estos son algunos ejemplos:

- Discriminación (sueldo, ascensos, horarios o carga de trabajo)
- Acoso o abuso sexual
- Otros tipos de acoso o abuso
- Condiciones laborales



2: Decidir cómo el equipo puede presentar querellas a la dirección

De usted depende decidir cómo funcionará su procedimiento, pero deberá asegurarse de que el proceso sea confidencial, de que los empleados puedan dirigirse a otro director con un problema que tengan con su supervisor inmediato y de que no habrá represalias contra el empleado por presentar la querella. Travelife recomienda que su procedimiento incluya la información siguiente:

- A quién deberá dirigirse primero el empleado con su querella.
- Que el empleado debería informar sobre la cuestión con rapidez y ser capaz de explicar todos los hechos.
- El empleado y el director al cual se dirija deberán en un principio tratar de resolver la cuestión de manera informal.
- Si eso no fuera posible, el empleado deberá presentar oficialmente una queja por escrito y dirigirla a un director que no sea el sujeto de la queja.
- El empleador deberá programar una reunión oficial lo antes posible y llevar a cabo una investigación de la querella para constatar los hechos.
- Que el empleado pueda estar acompañado en una reunión oficial.
- Cómo el empleado puede recurrir una decisión tomada sobre la medida que se adoptará.
- Que las discusiones se mantengan confidenciales.



3: Comunicar el procedimiento al equipo

Deberá hacer lo siguiente:

1. Asegurarse de que todos los empleados nuevos conozcan el procedimiento incluyéndolo en sus términos y condiciones de empleo o en un manual de personal que estos firmarán cuando se incorporen. Asimismo, puede añadirlo oficialmente al orden del día/programa de las sesiones de iniciación de su equipo.
2. Asegurarse de que siempre esté accesible mostrándolo en un área de personal, como una sala de descanso o en la intranet de su empresa, si todos los empleados tienen acceso a ella y usted les proporciona tabletas/ordenadores para su uso.
3. Garantizar que se discuta en reuniones con el equipo o de departamento al menos una vez al año o se envíe al equipo por correo electrónico al menos una vez al año.