



¿Cómo comunicar la normativa de ausencias?

> CÓMO COMUNICAR LA NORMATIVA DE AUSENCIAS

Justificación

Es frecuente que las empresas posean una normativa sobre ausencias completa y correctamente documentada, y que, sin embargo, no esté adecuadamente difundida a los trabajadores.

Esto es debido a que, en ocasiones, el conocimiento de esta información ha quedado circunscrito al personal del departamento de RRHH, o a la cadena de mando, como gestores y responsables de su cumplimiento.

Otras veces, pese a que los trabajadores tienen acceso a la normativa, no saben cómo interpretarla pues utiliza un lenguaje demasiado técnico (legalismos) o se incluye dentro de una normativa mucho más amplia, lo que dificulta su accesibilidad.

Por último, es habitual que pese a que la normativa sea clara y haya sido comunicada a los trabajadores, éstos no la encuentren accesible en el momento en que desean consultarla. Por este motivo, se hace necesaria la elaboración de una comunicación clara, concisa, accesible y reiterada de la normativa a los trabajadores, con el fin de que asuman la corresponsabilidad de su cumplimiento y faciliten la gestión administrativa de las ausencias por parte de la empresa.

Objetivo

Ayudar a que la empresa comunique clara y adecuadamente los procesos y documentación necesaria para ausentarse de la empresa de manera legal.

Motivar el cumplimiento de la normativa como parte de las responsabilidades del trabajador.

Destinatarios

Toda la empresa.

Metodología / Contenido

¿Cómo difundir la Normativa de ausencias a la empresa?: Plan de comunicación.

Todo Plan de Comunicación debería responder a 4 preguntas básicas: ¿Qué?, ¿A quién?, ¿Cómo? y ¿Cuándo? Veamos cómo podemos aplicar este esquema a la hora de comunicar una normativa de ausencias a la empresa.

1. ¿QUÉ? Contenido de la normativa.

Para poder comunicar la normativa, lo primero que debemos elaborar es un documento escrito que resuma sus contenidos¹.

En términos generales, es importante que el documento sea manejable (no muy extenso, con índice de contenidos, cuadros resumen, etc.) y comprensible para todos los trabajadores (evitar las siglas, añadir un anexo con la descripción de los conceptos clave, etc.).

En cuanto a contenidos, el documento debería incluir:

- > Objeto: Descripción de la finalidad de la normativa.
- > Ámbito de actuación y alcance: Especificación del personal al que afecta la normativa.
- > Descripción: Exposición clara y detallada de los distintos conceptos que incluye la normativa².

¹ Para más información ver la Guía MC-IT ¿Qué debe incluir una normativa de ausencias?

² El contenido dependerá de cada empresa. Hay empresas que tienen una única normativa sobre horarios, jornadas, vacaciones, permisos y licencias, y otras que poseen normativas diferenciadas para algunos de estos conceptos.

Puede incluirse:

- Enfermedad y accidente común.
 - Accidente de trabajo y enfermedad profesional.
 - Permisos y licencias.
 - Horario laboral y jornada.
 - Vacaciones.
 - Excedencias.
- > Normativa aplicable: Enumeración de las Leyes y Reglamentos que afectan a la Normativa descrita.
- > Documentación de soporte: Anexar o referenciar la ubicación de aquella documentación necesaria para cumplir con la normativa, como por ejemplo, el formulario a rellenar para realizar la petición de un permiso.

2. ¿A quién? Identificar el público objetivo.

En la empresa tenemos diferentes grupos de trabajadores que intervienen de manera distinta en el cumplimiento de la normativa ausencias. Así por ejemplo, mientras que todo el personal debe preavisar de su ausencia y presentar los justificantes en tiempo y forma, los mandos intermedios tienen además un papel activo en el control de ausencias de sus equipos.

Por este motivo, aunque la normativa escrita deba ser un documento único de referencia, válido para todos los trabajadores de la empresa, a la hora de planificar su difusión es conveniente segmentar los distintos públicos para diseñar una comunicación que se adapte a cada uno de ellos. Segmentar los públicos nos permitirá lograr un mayor impacto en la comunicación, ya que nos posibilitará personalizar el mensaje (por ejemplo, poniendo de relieve qué espera la empresa de cada colectivo concreto) y seleccionar los canales de comunicación más adecuados para cada uno de ellos.

3. ¿Cómo? Uso del lenguaje, contenido, canal y formato.

Usar un lenguaje comprensible para todos:

Debe garantizarse la simplicidad y la claridad del mensaje, utilizando un lenguaje que sea sencillo, accesible para todos los trabajadores. Por ejemplo, en las comunicaciones escritas es preferible usar las frases cortas y evitar el lenguaje técnico.

Personalizar el contenido del mensaje según los distintos públicos:

Para que el mensaje de la importancia del cumplimiento de la normativa se integre en toda la organización, se recomienda personalizar la comunicación a los distintos grupos de interés. A continuación ponemos algunos mensajes que podrían utilizarse para los distintos públicos:

> Usar un lenguaje comprensible para todos:

- Explicar cómo afecta el Absentismo a la cuenta de resultados y recalcar la importancia estratégica de su control para asegurar la competitividad de la empresa.
- Necesidad de su liderazgo en la implantación de los nuevos procedimientos.
- Responsabilidad sobre el cumplimiento de la normativa en su área de influencia.

> Mandos intermedios:

- Énfasis en el papel del mando como difusor de la normativa y como modelo de su cumplimiento para los trabajadores.
- Importancia de su implicación y colaboración en el control de las ausencias de sus equipos, como parte de las responsabilidades de su puesto.

> **Personal de base:**

- Aunque los empleados a veces deben ausentarse del trabajo por causas legítimas, todas las ausencias tienen un impacto sobre la capacidad de la empresa de prestar servicios y en la carga de trabajo de otros empleados.
- Mediante el cumplimiento de la normativa se busca equilibrar los intereses de la persona y las necesidades operativas de la empresa.

> **Comité de empresa:**

- El Absentismo afecta a la marcha de la empresa.

- La normativa está fundamentada en el respeto a los derechos de los trabajadores y en el cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- Se espera su compromiso y ayuda para asegurar que la normativa de ausencias se cumpla y se aplique con responsabilidad, de manera coherente y justa para todos los trabajadores.

Asegurar el acceso a la información:

Deben revisarse los canales de comunicación existentes en la organización, seleccionando los más adecuados para difundir la información a cada grupo de interés, asegurándonos que ésta llegue y sea accesible a todos los trabajadores. Por ejemplo:

	Dirección / Mandos superiores	Mandos intermedios	Personal de base		Nuevos empleados
			Administrativo	Producción	
Cartas adjuntas a nómina	✓	✓	✓	✓	
Carteles			✓	✓	
Email	✓	✓	✓		
Folleto				✓	
Formaciones	✓	✓			✓
Manual de bienvenida					✓
Portal del empleado	✓	✓	✓		
Reuniones	✓	✓			
Revista de empresa	✓	✓	✓	✓	✓
Tablones de anuncios				✓	
Tripticos			✓	✓	

Combinar distintos enfoques comunicativos y usar, según sea pertinente, todos los canales disponibles (por escrito, cara a cara, a través de internet, de manera audiovisual) aumenta las probabilidades de que el mensaje llegue al receptor, consiguiendo así que la comunicación sea más eficiente.

Aumentar el impacto de la comunicación:

Para la utilización de un formato atractivo, que capte la atención del receptor de la información, se propone diseñar los soportes comunicativos, de forma que se mantengan los estándares de imagen corporativa y se transmita la oficialidad de los mismos.

4. ¿Cuándo? Mantener la comunicación y garantizar su eficacia.

Por último, una vez que una normativa de ausencias ha sido puesta en marcha y está establecida es necesario seguir trabajando para garantizar que se conozca y se cumpla en toda la organización, logrando los objetivos que se perseguían con ella. A continuación se presentan algunas acciones que pueden ayudar a conseguirlo:

- Repetir el mensaje a lo largo del tiempo, por ejemplo, incluyendo un recordatorio en las llamadas de preaviso de las ausencias, en las reuniones de departamento o en la revista de empresa, permite que el mensaje sea recordado con mayor facilidad.
- Asegurar que los mensajes sean coherentes en el tiempo y uniformes para las distintas audiencias.

Aunque deba adecuarse el canal y el mensaje a los distintos públicos o grupos de trabajadores, los mensajes deben ser coherentes y uniformes para evitar que se generen malos entendidos o sean distorsionados, generando confusión sobre la normativa a los empleados.

- Garantizar que todos los nuevos mandos y supervisores estén capacitados para la gestión de las ausencias.
- Garantizar que todos los nuevos empleados sean conscientes de la importancia que la organización otorga a la asistencia. Por ejemplo, incluyendo información específica sobre este tema en el proceso de integración, o en el manual de bienvenida.
- Controlar desde RRHH la eficacia y la coherencia de las medidas adoptadas. Por ejemplo, recabando la opinión de los empleados sobre su conocimiento de la normativa y su aplicación. Valorar periódicamente el impacto de la comunicación, permitirá a RRHH conocer si los canales y formatos utilizados son los más adecuados para transmitir información a los empleados.
- Revisar los procedimientos una vez la normativa haya estado en vigor el tiempo suficiente para ser aplicada con eficacia.



> ANEXO

CUESTIONARIO PARA VERIFICAR LA COMUNICACIÓN DE LA NORMATIVA DE AUSENCIAS A LOS EMPLEADOS.

El trabajador, ¿Conoce la normativa de ausencias?

Temas a verificar:

- > La normativa se explica al trabajador en su incorporación a la empresa.
- > Los trabajadores poseen un ejemplar propio de la normativa.
- > La información (normativa y circuitos) está accesible para que los empleados puedan consultarla cuando lo necesiten.
- > Los empleados saben dónde encontrar esta información.
- > La normativa se comunica periódicamente como recordatorio a toda la plantilla (revista, *mails*, circulares, reuniones...).
- > Se han utilizado/se utilizan varios canales para la comunicación.
- > Existen canales definidos para resolver dudas sobre la normativa (buzón RRHH, mandos directos...).
- > Los cambios en la normativa se comunican a todos los trabajadores.

MC
MUTUAL

CON LA
SALUD
LABORAL,
CON LAS
PERSONAS

CONTIGO



24 horas de atención
900 300 144
www.mc-mutual.com