Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral

Centro Montessori Aragón, S.L. (Colegio Montessori)

1. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

El objeto de este protocolo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral. El presente protocolo será de aplicación a todo el personal del Centro Montessori Aragón, SL (Colegio Montessori), cuando los implicados sean empleados con contrato vigente.

No obstante lo anterior, siempre existe la posibilidad de que un empleado recurra a la justicia ordinaria como una vía de búsqueda de solución para una acusación de acoso laboral en el momento en que lo estime conveniente.

2. DEFINICIÓN Y REQUISITOS

Para los efectos del presente protocolo, se entiende por acoso laboral toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

En consecuencia, para que una conducta sea calificada como acoso laboral deben concurrir las siguientes condiciones:

a) agresión u hostigamientos, ocasionados por cualquier medio;
b) que sean reiterados y;
c) produzcan menoscabo, maltrato o humillación al afectado(os), o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

3. ÓRGANO COMPETENTE

Las solicitudes de intervención por acoso laboral serán conocidas, tramitadas y resueltas, por un Comité que tendrá la responsabilidad de emitir un informe final al Director del Colegio, para que adopte las medidas y sanciones pertinentes. El comité estará compuesto por:

a) El Director de Etapa del trabajador(a) presuntamente acosado(a).
b) El Director(a) de Recursos Humanos.
c) Un miembro del Comité de Empresa.
d) Un miembro del Personal de Administración.

Si el presunto acosador fuere alguna de las personas anteriormente señaladas, el Director del Colegio designará a otra persona en su reemplazo.

Los miembros del Comité pueden inhabilitarse para mayor transparencia del proceso. En esta situación, ante la imposibilidad de participar por ausencia u otro motivo, el Director del Colegio designará a otra persona en su reemplazo.

En caso que fuere el Director el presunto acosador, el Subdirector del Colegio será quién deba ser informado de la solicitud de intervención y quien definirá los pasos investigativos a seguir.

Las decisiones tomadas por el Comité se realizarán mediante mayoría simple y en caso de no existir, se solicitará al Director que dirima.

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

4.1 PRIMERA ETAPA

4.1.1 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se iniciará con la presentación de un escrito denominado "Solicitud de Intervención", aportado por la persona presuntamente acosada. En el Anexo I del presente protocolo se incluye un modelo de solicitud de intervención, el cual estará accesible en la página web del Colegio Montessori, a través de un acceso restringido a los empleados.

El escrito de Solicitud de Intervención puede presentarse en papel o bien a través del correo electrónico habilitado para este tipo de actuaciones PAL@colegiomontessori.com y que será gestionado por el miembro del Personal de Administración del Comité.

En el caso de presentarse en papel, la solicitud de intervención, deberá dirigirse a alguno de los miembros del Comité, al que se refiere el punto 3 del presente protocolo, con una copia, la cual será devuelta con la firma de dicho miembro, o dirigirse directamente al Subdirector del Colegio, en caso de que el presunto acosador sea el Director del Colegio.

Por razones de confidencialidad, este escrito deberá presentarse en sobre cerrado, con la debida individualización del presunto acosado, no admitiéndose solicitudes de intervención anónimas.

El miembro del Comité que haya recibido la solicitud de intervención, procederá a citar a los otros integrantes para evaluar su admisibilidad. Este órgano deberá informar al Director del Colegio de la recepción de la solicitud de intervención y definir dentro de los 3 días hábiles, las siguientes acciones:

a) No admitir a tramitación la solicitud, por estar incompleta o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo o,
b) Iniciar la tramitación de la solicitud según lo previsto en los apartados siguientes.

En el primer caso, un miembro del comité notificará de inmediato al solicitante de lo resuelto. En el segundo, notificará al presunto acosado y acosador de la apertura del procedimiento. En ambas circunstancias, la notificación será personal a cada uno de manera independiente, dejándose constancia escrita de la realización de esta gestión en el acto.

4.1.2 ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y MEDIACIÓN VOLUNTARIA

Antes de iniciar la etapa de investigación del caso y con el objeto de garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, el Comité podrá recomendar a la Dirección del Colegio cualquier medidade protección que estime conveniente, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

Asimismo, procederá a citarlas, dentro de los 5 días siguientes, a la toma de conocimiento de la solicitud de intervención, a una instancia de mediación voluntaria con el fin de ayudarlas a resolver de manera pacífica el conflicto.

Para los efectos de este protocolo se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución, mediante acuerdos. (Anexo II: La mediación)

La persona del mediador(a) será un trabajador(a) del Colegio, designado(a) por la Comisión, con competencias personales suficientes para ejercer el cargo y garantizarla imparcialidad del proceso.

Si las partes llegan a acuerdo, el mediador redactará un acta que les hará llegar dentro de los tres días hábiles siguientes a la mediación, indicando fecha y hora para la firma. En esa oportunidad, se hará entrega a cada parte de una copia del acta firmada tanto por los mediados como por el mediador, quedando otra en poder de la Comisión.

En caso que la mediación se frustre por: a) no comparecencia de alguna o ambas partes a la instancia b) por falta de acuerdo c) por falta de firma del acuerdo o d) por incumplimiento del acuerdo, se dará inicio a la etapa de investigación.

4.2 SEGUNDA ETAPA

4.2.1 INVESTIGACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORME

Para la investigación del presunto acoso laboral, el Comité designará a dos de sus miembros en calidad de instructores, quienes realizarán las actuaciones pertinentes para recabar la información que pueda existir y recibirán las pruebas ofrecidas por las partes, dentro de los 7 días hábiles siguientes a su nombramiento.

Todos los miembros de la comunidad educativa, tendrán la obligación de colaborar con los instructores a lo largo de todo el proceso de investigación.

Al término de dicha investigación, los instructores entregarán los antecedentes recabados a la Comisión para la elaboración del informe conclusivo, que será remitidoal Director del Colegio para la adopción de sanciones. Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 7 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes.

El informe debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

a) Composición del Comité.
b) Antecedentes del caso, solicitud de intervención y circunstancias de la misma.
c) Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).
d) Conclusiones.
e) Medidas y actos reparatorios sugeridos.

4.2.2 ADOPCIÓN DE SANCIONES

Corresponderá al Director del Colegio, determinar las sanciones aplicables al trabajador(a) encontrado(a) después de la investigación como responsable de acoso laboral. En caso que fuere el Director del Colegio, lo hará el Subdirector del Colegio Montessori.

Las sanciones se determinarán de acuerdo a la gravedad de los hechos en concordancia con la legislación vigente y nuestro Reglamento de Régimen Interior. Estas podrán ser: amonestaciones verbales, escritas, multa de hasta el 25% de la remuneración diaria e incluso llegar a la desvinculación.

4.2.3 DENUNCIAS INFUNDADAS

En el caso de que del informe emitido por el Comité, resulte que la solicitud de intervención se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el Director del Colegio podrá adoptar medidas disciplinarias en contra de la o las personas responsables.

4.2.4 INFORMACIÓN

De las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s), se informará a las partes implicadas.

5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

A lo largo del procedimiento contemplado en el presente protocolo, se deben cumplir las siguientes garantías:

a) **Respeto y protección a las personas**: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
b) **Confidencialidad**: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

c) **Diligencia:** La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

d) **Contradicción**: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

e) **Prohibición de represalias**: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.



Fdo.: Luis Jorge García Dueñas
Director del Colegio



Fdo.: Manuel Correa Melgarejo
Representante de los trabajadores

ANEXO I

SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR ACOSO LABORAL

Nombre del denunciante: _____

Cargo que ocupa_____

Nombre del denunciado: _____

Cargo que ocupa_____

Relación laboral entre ambos: _____

Hechos que motivan la denuncia: _____

_____

_____

_____

_____

_____

Fecha estimada de los acontecimientos_____

Antecedentes y posibles testigos de los hechos (indique nombre y cargo):

_____

_____

_____

Firma denunciante

Firma miembro receptor del Comité

ANEXO II
LA MEDIACIÓN

La mediación es un proceso informal en el cual un tercero neutral ayuda a personas en conflicto a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria. Sin perjuicio de que el trabajador presuntamente acosado inicie y lleve a cabo cuantas acciones legales crea necesarias, y sin ánimo de reducir la gravedad de una situación de acoso a una situación conflictiva susceptible de solucionar únicamente con la mediación, se incorpora este anexo en el protocolo con la convicción de que la intervención temprana de los responsables directos en las situaciones conflictivas, puede evitar que estas se agraven, enquisten o deriven en procesos mucho más destructivos.

Características de la mediación:

1. Es voluntaria. Las partes involucradas deben estar de acuerdo en recurrir a este método ya que en la mediación, no se puede imponer una decisión a las partes.

2. El mediador no toma decisiones. Su función consiste en ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo sobre la solución de la controversia. Es imparcial.

3. Son las personas implicadas las que llegan a la solución del conflicto, el mediador es el facilitador.

4. Es un procedimiento confidencial que permite a las partes negociar de manera más libre y productiva, sin temor a la publicidad.

5. Por su carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios considerables. Puede decirse que, aunque no se llegue a un acuerdo, la mediación es positiva ya que permite a las partes definir los hechos preparando el terreno para procedimientos arbitrales o judiciales posteriores.

El mediador:

- Facilita la comunicación.
- Sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora, advierte
- Es respetuoso, tolerante, ganador de respeto.
- No impone, no decide, no juzga.
- Es imparcial.

Herramientas útiles para la mediación:

1.- Escucha activa:

- El mediador debe aprender a escuchar con empatía, es decir, debe tratar de ponerse en el lugar o realidad de la persona que relata su versión del conflicto para poder comprender su posición e intentar descubrir sus intereses y necesidades. Si escuchamos activamente podremos identificar:

    - Qué ha pasado, cuáles son los hechos concretos.
    - Cómo ha afectado esto a las personas involucradas.
    - Cómo ven el problema las dos partes, cómo lo perciben.
    - Cuáles son sus necesidades e intereses.
    - Porqué les molesta lo sucedido, cuáles son sus sentimientos.

2.- Saber formular preguntas:

- El mediador debe guiar la comunicación haciendo preguntas pertinentes y oportunas que ayuden a entender la situación, que ayuden a aceptar la responsabilidad y a pensar en posibles salidas.

Fases de la mediación:

1. Preparación:

   Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente. Si es así, se acuerda una próxima reunión en conjunto.

2. Presentación/reglas del juego:

   Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador,...), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel del mediador, que no va a forzar ningún acuerdo sino a supervisar el proceso.

3. Relatar el problema:

   Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas,... El mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir,...). Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y sentimientos de la otra.

4. Aclarar el problema:

   El mediador hace preguntas para concretar aspectos poco claros en la fase anterior. Es muy importante descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego. Es conveniente que el mediador haga un resumen con las posturas de las partes.

5. Proponer soluciones:

   Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. Se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todos.

6. Llegar a acuerdos:

   Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. Es importante felicitar a ambos por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.