

DOCUMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍAS DEL CAUCE DE ESCUCHA Y GESTIÓN DE MALESTARES

La Comisión de Garantías ha revisado y enriquecido este documento de objetivos y funcionamiento en su primera reunión, celebrada el 25 de febrero de 2025 en formato híbrido, donde se ha aprobado como marco del Cauce de Escucha y Gestión de Malestares.

FUHEM se ha dotado a sí misma de un Código de Conducta y Manual de Buen Gobierno que constituye una declaración de intenciones que tiene que sustentarse en hechos. Por eso, se establece el Cauce de Escucha y Gestión de Malestares, que es el mecanismo para comunicar alguna queja o denuncia por incumplimiento de principios y deberes recogidos en este código. Para velar por un adecuado funcionamiento del Cauce, se ha constituido la Comisión de Garantías, en la que están representados todos los estamentos de la Fundación.

Marco de partida

Definición de malestar en este contexto

Los malestares son aquellas incomodidades o tensiones derivadas de alguna situación laboral que dificulte o impida desempeñar el trabajo de manera satisfactoria. Fundamentalmente, se trata de situaciones entre personas trabajadoras que supongan un incumplimiento o una vulneración del Código de Conducta y Manual de Buen Gobierno:

- Casos de abuso de autoridad
- Falta de compañerismo
- Trato no igualitario
- Discriminación de género
- Falta de cuidado en las relaciones
- Tratos de favor
- Etc.

Es necesario, por tanto, conocer el Código de Conducta y Manual de Buen Gobierno. Se recomienda consultarlo a la hora de reflexionar y argumentar sobre la situación que se quiere comunicar. Este Cauce no sería adecuado para expresar cuestiones como insatisfacción con servicios ofrecidos por entidades contratadas (por ejemplo, comedor), la situación de las infraestructuras (aseos, salas...), etc. Esas cuestiones pueden expresarse en el propio centro de trabajo a través de los mecanismos de evaluación o de interlocución habituales.

Dadas las características del trabajo en la Fundación, también pueden darse otras situaciones delicadas con otras partes de la comunidad educativa (alumnado, familias, etc.). Sin embargo, en este caso recomendamos tratarlas a nivel de centro, aunque puedan ser trabajadas, si son graves y se requiere de apoyo adicional, con la Dirección del Área Educativa y, en última instancia, con la Delegación del Patronato.

Este tipo de malestares también se diferencia de las situaciones de acoso, para las que existen protocolos específicos, que se pueden consultar aquí:

- Acoso laboral – FUHEM
- Denuncias por acoso sexual y acoso por razón de sexo – FUHEM

Lógicamente, ante malestares o quejas, las personas trabajadoras también pueden dirigirse al Comité de Empresa que, entre sus funciones, tiene la de acompañar a trabajadores y trabajadoras en los problemas laborales relacionados con el centro de trabajo o con FUHEM. Este nuevo mecanismo no pretende sustituir esta

función sino complementarla, estableciendo un Cauce explícito para la Escucha y Gestión de Malestares relacionados con el incumplimiento del Código de Conducta y Manual de Buen Gobierno. Este protocolo se ha trabajado con todas las direcciones y gerencias de los colegios, así como con el Comité de Empresa. En este sentido, queremos subrayar la importancia de diferenciar entre los temas laborales, que asume el Comité, y las cuestiones que podrían ajustarse mejor a este Cauce, con el fin de evitar una doble vía.

En caso de duda, la persona se puede dirigir a cualquiera de los canales de escucha establecidos y se derivará la consulta al más adecuado, tanto por parte del Comité de Empresa como por parte de las personas que respondemos al correo de teescuchamos@fuhem.es

Funcionamiento del Cauce de Escucha y Gestión de Malestares

Este canal supone ofrecer un nuevo y **último paso de una cadena de interlocución previa**. Es decir, ante una situación de malestar, desde FUHEM animamos a que cada persona se dirija a sus responsables y a las personas responsables de sus responsables para buscar soluciones. No obstante, en el caso de que el conflicto sea con alguien que esté en esa cadena o se considere que no se ha resuelto la situación, se podrá recurrir a este nuevo Cauce, que se articula a través de un correo electrónico específico o del formulario en la web y el seguimiento por parte de la Comisión de Garantías.

Al otro lado de este correo (teescuchamos@fuhem.es) están, en primera instancia, Conchi Piñeiro, Delegada del Patronato, y Elena Sanmartín, Directora de Personas y Organización, encargadas de iniciar el proceso que corresponda en cada caso y asignar los recursos necesarios.

Se puede acceder al Cauce tanto escribiendo al correo teescuchamos@fuhem.es como rellenando el formulario disponible en este enlace:

Malestares – FUHEM

Se anima a incluir en la comunicación del malestar tres cuestiones: el relato pormenorizado de los hechos, motivos por los que se produce el malestar y persona responsable con la que se ha hablado del tema previamente, así como cuál ha sido su respuesta.

Los pasos, desde que se recibe un correo o un mensaje a través del formulario, son:

- Respuesta al correo electrónico recibido indicando que se ha recibido y que se va a tramitar, en un plazo de 3-5 días laborables.
- Reunión entre las personas que reciben el correo (Elena Sanmartín y Conchi Piñeiro), para identificar los pasos posteriores según el tipo de intervención necesaria.
- Los pasos pueden ser: recabar más información con la persona que se ha dirigido al Cauce, propuesta de intervención, intervención, seguimiento de la intervención, evaluación y rendición de cuentas en la Comisión de Garantías.

Gestión de escucha y malestares

En cada caso, se determinará si se trata de la tipología de malestar que se puede abordar mediante este Cauce o si se trata de alguna cuestión que requiere de otro protocolo, como los de acoso. Según requiera la situación, se puede iniciar un proceso de mediación o gestión del conflicto si es pertinente, necesario y todas las partes acuerdan participar voluntariamente. Si no se puede abordar por el equipo de FUHEM (compuesto por personas *ad hoc* según la situación concreta que puedan garantizar una escucha de todas las partes), se recurrirá a la contratación de facilitación o mediación externa a la Fundación que pueda dar un servicio profesional.

En los colegios, como parte del proceso de gestión, al final, se hará un retorno con la Dirección de Área Educativa, la Dirección Gerente y los equipos directivos del colegio que corresponda. Este retorno tendrá en cuenta el acuerdo de confidencialidad bajo el que se dan estos procesos habitualmente. De la misma forma, se reportará al

Patronato cuántos casos se han gestionado, en el marco de la rendición de cuentas de esta figura. Así mismo, se irán clasificando los tipos de malestares gestionados con el fin de sistematizar el conocimiento para futuras situaciones.

Definición de la Comisión de Garantías

Se trata de un grupo de seis personas que garantizará un buen funcionamiento del **Cauce de Malestares** y estará formado por dos representantes del Patronato, un integrante del Comité de Empresa y tres personas de la plantilla que representan a su vez al profesorado, al Personal de Administración y Servicios (PAS) y al de la sede.

Las personas han sido elegidas mediante un proceso participado de candidaturas en el que se han podido postular a sí mismas o proponer a otras personas. Posteriormente, tras haber asegurado que todas las personas potencialmente candidatas estaban de acuerdo, se ha procedido a una votación. Hay tres personas suplentes ya elegidas mediante la votación, para poder hacer relevos en caso necesario. Si alguna de las personas elegidas tuviera que renovarse durante el periodo de tres años que supone el compromiso, se contaría con la persona de relevo para cada perfil: docente, PAS y sede.

Funciones de la Comisión de Garantías

Las funciones de la Comisión de Garantías son:

- Dar seguimiento a las intervenciones realizadas y evaluar este mecanismo de manera periódica. Por tanto, no le corresponde realizar las intervenciones, pero sí estar informado de ellas, en un marco de confidencialidad acordado previamente.
- En caso necesario, rendir cuentas del funcionamiento de la Comisión al Patronato y/o al Comité de Dirección.

Funcionamiento de la Comisión de Garantías:

- La participación en la Comisión es voluntaria y se estima que tendrá una frecuencia de dos o tres reuniones al año.
- Las reuniones serán híbridas para facilitar la participación, dada la diversidad de horarios de las personas que la componen.
- La participación de Elena Sanmartín y Conchi Piñeiro tiene el objetivo de aportar información sobre el número de casos recibidos y la gestión realizada con cada caso. Es decir, un papel de rendición de cuentas, de manera que no se trata de un papel de coordinación ni moderación. De esta forma, la comisión está formada por las seis personas designadas con voz y voto y estas dos personas con voz, pero sin voto.
- Las reuniones se convocarán con regularidad, siendo lo habitual una reunión por trimestre. En caso necesario, se convocará una reunión de urgencia a petición de al menos dos de las personas de la Comisión.
- Deberá contar con una persona que toma acta y una persona que modera. De la misma forma, se establecerá quién es la persona responsable de convocar la reunión trimestral, pudiendo ser cualquiera de las ocho personas al tratarse de una función operativa.
- El sistema de toma de decisiones será en primera instancia de consenso y, en caso de no llegar a acuerdo, de mayoría simple.