

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE UN CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ADULTOS

Introducción

El presente documento va dirigido a los centros educativos públicos y privados concertados de la enseñanza no universitaria de Aragón.

Dentro del marco europeo de iniciativas de prevención de la violencia y de mejora de la convivencia en el ámbito escolar, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, ha impulsado acciones para el seguimiento y la mejora de la convivencia en los centros educativos de la Comunidad autónoma de Aragón.

El Acuerdo para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos, firmado el 18 de febrero de 2008 por los representantes de la comunidad educativa aragonesa y el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, incluye, entre otras líneas de actuación, la elaboración de protocolos para la intervención y la resolución de conflictos graves con violencia con el fin de facilitar la labor de los centros.

Para propiciar un adecuado clima de convivencia en los centros docentes, el marco normativo a aplicar será el establecido en La Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE), en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en el Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, (BOE 131/95 de 2 de junio de 1995), por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia de los centros (RD 732/1995), en la Orden de 11 de noviembre de 2008, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte (BOA 207/08 de 10 de diciembre de 2008) por la que se regula el procedimiento para la elaboración y aprobación del Plan de Convivencia escolar en los centros educativos públicos y privados concertados de la Comunidad autónoma de Aragón, y además, se tendrán en cuenta el Proyecto Educativo (PEC) y el Reglamento de Régimen Interior (RRI) de los centros.

Los órganos de gobierno de los centros, así como la Comisión de Convivencia, adoptarán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos de los miembros de la comunidad educativa y para evitar también la aparición de conflictos graves con violencia. De igual forma, se potenciará la creación y el funcionamiento de comisiones de mediación y tratamiento de conflictos.

Los términos utilizados en este protocolo para nombrar a los órganos unipersonales de gobierno, en el caso de los centros privados concertados, podrán adaptarse a lo contemplado en sus Reglamentos de Régimen Interior, así como sus funciones, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar.

Todas las referencias utilizadas en este documento están expresadas con la forma del genérico masculino pero deben entenderse con la denominación correspondiente según sea la condición masculina o femenina de la persona mencionada.

Los protocolos, que se proponen, tienen como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones de conflictos graves en los centros educativos. Se plantean tres tipos de protocolos de actuación, según sean conflictos graves con violencia entre alumnos, conflictos graves con violencia entre adultos y conflictos graves con violencia en las relaciones asimétricas.

Se presentan como una sugerencia de actuaciones ordenadas y orientadas a un tratamiento integrado y a una resolución colectiva de los conflictos.

Para favorecer el reparto de responsabilidades y la coordinación en la acción se propone adoptar diferentes fases: fase primera (detección y control); fase segunda (estudio y valoración); fase tercera (instrucción expediente/apertura del proceso); fase cuarta (medidas de apoyo y seguimiento). Se

proponen, además, una serie de documentos de apoyo en los anexos para facilitar las distintas intervenciones en el desarrollo de los protocolos.

Se trata de protocolos orientativos que necesitan ser contextualizados o adaptados a los centros y su entorno, para finalmente, tras un período de utilización, ser incluidos en los documentos institucionales de los respectivos centros, promoviendo ese tratamiento integrado de la convivencia.

Precisan de la corresponsabilidad de la comunidad educativa en la gestión de los conflictos, lo que supone la revisión y optimización de los canales de información y participación, la revisión y actualización de los documentos institucionales y el fomento de las relaciones con otros agentes sociales (Servicios sociales, sanitarios, jurídicos, policiales...).

Estos protocolos vienen a complementar los aportados en la Guía “Cuento Contigo”. Esta guía consta de cuatro módulos: *la convivencia entre iguales*, *la convivencia en la interculturalidad*, *la convivencia en las relaciones de género*, y, *convivencia profesores y alumnos*. El primer módulo introduce en el concepto de la convivencia, las relaciones interpersonales y los conflictos entre iguales, a la vez que hace propuestas para favorecer la convivencia. Posteriormente se centra en el tema de acoso entre iguales (alumnos), por tanto si el conflicto detectado se define como acoso escolar, resultará de interés aplicar el protocolo de actuación recogido en la mencionada publicación (pág. 92 y ss.). El resto de los módulos siguen el mismo esquema, aunque se centran en otros aspectos como la interculturalidad, las relaciones de género y la convivencia profesores-alumnos.¹

Por último, los centros docentes garantizarán las confidencialidad de los datos personales de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como cualquier otra información que pudiera afectar a la imagen, dignidad e intimidad personal de cualquier miembro de la comunidad educativa y de la propia institución educativa.

No obstante, el director del centro docente público o el titular del centro docente privado concertado podrán comunicar, simultáneamente al Ministerio Fiscal y al Servicio Provincial de Educación correspondiente, cualquier hecho que pudiera ser constitutivo de delito o falta penal, sin perjuicio de adoptar las medidas provisionales oportunas.

¹ Pueden descargarse de internet a través de la página web del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ADULTOS

Los centros educativos incluirán medidas preventivas y de actuación en el Plan de Convivencia, dentro del marco del Proyecto Educativo y del Reglamento de Régimen Interior, que faciliten las relaciones entre los miembros adultos de la comunidad educativa y eviten la aparición de conflictos graves con violencia.

Las actuaciones deberán de tener un carácter conciliador, además de garantizar el respeto a los derechos de la persona y procurar la mejora de las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa.

Los centros educativos, de acuerdo con su Plan de Convivencia, cuando se produzca un conflicto grave en las relaciones de convivencia, introducirán un plan de actuación para restaurar las relaciones y reparar los daños o perjuicios ocasionados.

El protocolo, que se propone a continuación, tiene como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones de conflictos graves con violencia entre adultos en los centros educativos.

Se propone adoptar diferentes fases: fase primera (detección y control); fase segunda (estudio y valoración); fase tercera (apertura del proceso); fase cuarta (medidas de apoyo y seguimiento). Se plantea, además, una serie de documentos de apoyo en los anexos para facilitar las distintas intervenciones en el desarrollo de los protocolos.

La actuación a seguir con los adultos que presten servicios en los centros docentes y estén implicados en un conflicto grave con violencia, corresponde a la Administración, en el caso de los centros docentes públicos, y al titular, en el caso de los privados concertados, sin perjuicio, en este último caso, de las competencias atribuidas al Consejo Escolar.

El órgano competente, en cada caso, iniciará un procedimiento administrativo de carácter sancionador a los trabajadores que hubieran incurrido en falta grave o muy grave.

El personal docente y de administración y servicios de los centros educativos públicos disponen de un servicio de intervención y asistencia jurídica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en caso de denuncia penal.

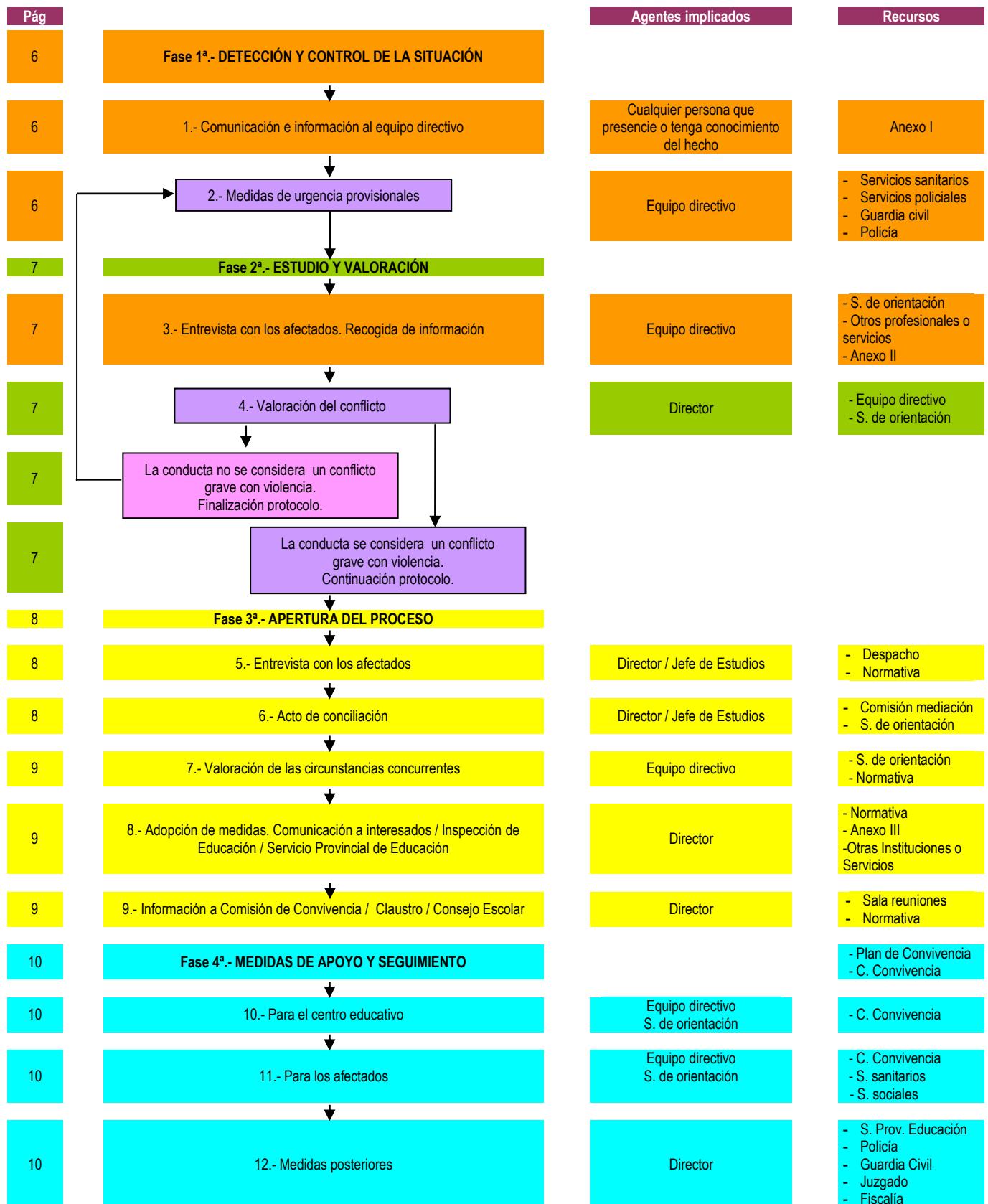
El siguiente protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier miembro adulto¹ de la comunidad educativa sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas: violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra...) violencia verbal (insultos, injurias...) violencia psicológica (conductas intimidatorias, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas...), violencia social (rechazo, aislamiento...), vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima...), en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

Las medidas y actuaciones conducentes a la resolución de un conflicto grave con violencia en un centro educativo, irán encaminadas al acuerdo de las partes interesadas, a la utilización de los recursos del centro educativo y de la Administración, siempre previo a la interposición de denuncias o el uso de servicios jurídico-policiales.

¹ El protocolo de alumnos será aplicado también a los alumnos mayores de edad

CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ADULTOS

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ADULTOS



FASES

FASE 1^a.- DETECCIÓN Y CONTROL DE LA SITUACIÓN

Ante una situación de riesgo de agresión, la víctima solicitará auxilio a la persona que pudiera estar más cerca.

Una vez detectado el conflicto, la primera actuación es frenar la actividad o motivo que lo está causando. Cualquier adulto que presencie los hechos es responsable de esta medida y deberá intervenir evitando un peligro manifiesto y grave a la víctima.

Se intentará, en esta primera fase del procedimiento, resolver el conflicto mediante el acuerdo de las partes interesadas, cuya finalidad sea el cese del comportamiento indeseado. En el supuesto de no llegar a un acuerdo por ambas partes o que el comportamiento del agresor persista, se continuará con los pasos siguientes.

Paso 1

Comunicación e información al equipo directivo ²

Con carácter inmediato, cualquier persona que presencie o tenga conocimiento del hecho informará oralmente al equipo directivo.

Posteriormente se recogerá por escrito (Anexo I).

Paso 2

Medidas de urgencia provisionales

Si la situación persiste o sobrepasa los recursos y competencias del centro, se tomarán medidas con carácter de urgencia y se solicitará, en su caso, ayuda externa a otras entidades y servicios (Servicios sanitarios, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado...).

En el supuesto de lesiones, la persona afectada acudirá a recibir asistencia sanitaria, y podrá solicitar el correspondiente parte facultativo.

Asimismo, si los hechos o conductas pudieran ser constitutivos de delito o falta, el interesado o cualquier persona que los hubiese presenciado, podrá presentar una denuncia ante Fiscalía, el Juzgado o en cualquier dependencia de la Policía o de la Guardia Civil.

El director podrá acompañar al afectado a formular la denuncia, en su caso.

El director del centro educativo, si la gravedad del caso lo requiere, informará oralmente al inspector de educación de referencia o al que estuviera de guardia, pudiendo, simultáneamente, comunicar los hechos a Fiscalía y a la Administración o entidad correspondiente, sin perjuicio de adoptar las medidas provisionales oportunas.

² Se comunicará al responsable del centro educativo y, en caso de ausencia, se actuará según el protocolo de actuación que tenga establecido el centro

FASE 2^a.- ESTUDIO Y VALORACIÓN

Paso 3

Entrevista con los afectados. Recogida de información

El equipo directivo, como primera medida, entrevistará, con carácter individual, a las personas que hubieran tomado parte en los hechos.

En esta primera entrevista formal se procurará también aliviar tensiones y reflexionar sobre lo sucedido, explicándoles los pasos que se van a dar y las posibles consecuencias.

A continuación, el equipo directivo recogerá cuanta información considere oportuna para la determinación y comprobación de los hechos y el esclarecimiento de responsabilidades, susceptibles de sanción.

Se podrá recabar la información necesaria utilizando diversas fuentes (Servicio de orientación, otros profesionales o miembros de la comunidad educativa...).

El centro destinará algún sitio, a propósito, para tratar estas incidencias.

La información se recogerá en un informe escrito (Anexo II).

Paso 4

Valoración del conflicto

Una vez recogida y contrastada toda la información, el equipo directivo³ valorará si la conducta o los hechos se consideran un conflicto grave con violencia.

Se dejará constancia escrita de la reunión, mediante el acta correspondiente, incluyendo los asistentes, los hechos tratados y los acuerdos tomados.

A partir de este momento el director optará por una de estas dos actuaciones:

1.- Finalización del protocolo

En el caso de que la conducta no constituya un conflicto grave con violencia, dará por terminada la aplicación de este protocolo de actuación.

El equipo directivo con el asesoramiento del orientador y del inspector de educación de referencia, si procede, realizará las actuaciones necesarias con los adultos y en el centro para la reparación y resolución del conflicto.

El director transmitirá a la Comisión de Convivencia esta incidencia en la siguiente reunión ordinaria.⁴

2.- Continuación del protocolo

En el caso de que la conducta constituya un conflicto grave con violencia, seguiremos con la fase 3^a

³ El Servicio de orientación podrá asesorar en la valoración de los hechos y de la conducta.

⁴ Los conflictos leves deben ser objeto de análisis y reflexión para adoptar medidas preventivas.

FASE 3^a.- APERTURA DEL PROCESO

El director deberá comunicar al Servicio Provincial de Educación correspondiente los hechos constitutivos de conflicto grave y el adulto responsable de los mismos.

Simultáneamente, cuando de los hechos se deduzca que puedan ser constitutivos de delito o falta penal, también podrá informar de los mismos a Fiscalía, Juzgado o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, si no se ha hecho anteriormente.

El Servicio Provincial de Educación, en los centros docentes públicos, y el titular, en los privados concertados, sin perjuicio, en este último caso, de las competencias atribuidas al Consejo Escolar, serán responsables de iniciar un procedimiento de carácter sancionador a los trabajadores que hubieran incurrido en falta grave o muy grave.

En cualquier trámite del proceso, la incomparecencia, sin causa justificada, de los interesados, o bien la negativa a recibir comunicaciones o notificaciones, no impedirá la continuación del procedimiento y la adopción de las medidas que correspondan.

Paso 5

Entrevista con los afectados

El director o jefe de estudios, con carácter urgente y con los datos y pruebas recogidas, procederá, de nuevo, a entrevistar a los afectados de forma individual.⁵

Si, formalmente citados los anteriores, no compareciesen a la entrevista, se levantará un acta de incomparecencia, documento que les será remitido por correo certificado, con acuse de recibo, junto con una comunicación de la gravedad de los hechos, las circunstancias agravantes o atenuantes que pudieran haber concurrido y la referencia legal correspondiente.

El director o jefe de estudios, después de escuchar a los interesados, les notificará sobre cualquier responsabilidad contraída por la falta cometida y explicará las actuaciones que se pueden llevar a cabo dentro de las medidas externas al centro educativo, si no se hubieran iniciado anteriormente.

En la misma reunión informará sobre la normativa que les afecta, las consecuencias que se pudieran derivar de la adopción de algunas medidas, los servicios⁶ a los que pueden dirigirse y las posibilidades de reclamación a lo largo del proceso.

Esta entrevista deberá constar por escrito y el documento será firmado por los intervenientes.⁷

Paso 6

Acto de conciliación

El director o jefe de estudios podrá convocar, por escrito, a los implicados a un acto de conciliación, para intentar llegar a un acuerdo entre los anteriormente citados y el centro.⁸

El director, al concluir el acto, levantará un acta positiva o negativa en la que firmarán todos.

⁵ Caso de no localizarlos, se enviará una citación por correo certificado con acuse de recibo o telegrama

⁶ Servicio de asistencia jurídica, servicio de prevención de riesgos laborales para el personal que presta sus servicios en la Administración

⁷ Se recogerán las aportaciones de los entrevistados.

⁸ Este procedimiento será descartado cuando alguno de los implicados comuniquen su no disposición a acogerse al mismo.

En este acto, podría colaborar el Servicio de orientación o algún miembro de la Comisión de mediación y tratamiento de conflictos, si se contase con este recurso.

Paso 7

Valoración de las circunstancias concurrentes

A efectos de las actuaciones a seguir con el responsable del conflicto, el equipo directivo considerará las posibles circunstancias, atenuantes o agravantes, que hubieran ocurrido en los hechos.

Además se valorarán las circunstancias atenuantes que pudieran derivarse de la celebración del acto de conciliación: la falta de intencionalidad, que reconozca la falta cometida o el daño causado y presente disposición para repararlo y cumplir los acuerdos a los que se llegue.

Las medidas adoptadas irán en la línea de actuaciones para la reparación y resolución del conflicto en el centro y con los implicados.

Paso 8

Adopción de medidas. Comunicación a interesados / Inspección de Educación / Servicio Provincial de Educación

El director notificará al adulto implicado en el conflicto, los hechos que se le han imputado susceptibles de cualquier responsabilidad, las actuaciones realizadas así como la comunicación al organismo o institución correspondiente.

La comunicación al interesado podrá ser oral y escrita o mediante correo certificado con acuse de recibo.

El director informará por escrito sobre los hechos y actuaciones al inspector de educación de referencia y al Servicio Provincial de Educación correspondiente (Anexo III), sin perjuicio, en su caso, de la comunicación a Fiscalía, Juzgado o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, si no se hubiera hecho anteriormente.

La información incluirá un relato de lo acontecido y de las medidas provisionales adoptadas e irá acompañada de cuantos elementos de prueba se dispongan y sirvan para confirmar los hechos. Asimismo se remitirá la denuncia presentada, si la hubiere, el parte de asistencia médica en su caso, y cualquier dato o prueba que pudiera ayudar a la resolución del caso. Se indicará también si se ha puesto en marcha el protocolo de intervención y asistencia jurídica en denuncias penales.⁹

Paso 9

Información a la Comisión de Convivencia, Claustro y Consejo Escolar

El director convocará una reunión extraordinaria de la Comisión de Convivencia para informar de los hechos, las medidas aplicadas y las actuaciones llevadas a cabo.

Dicha Comisión propondrá medidas que ayuden a resolver y mediar en el conflicto y canalizará las iniciativas de todos los sectores para mejorar la convivencia.

El director comunicará al Claustro de profesores el proceso desarrollado.

El Consejo Escolar recibirá la notificación del proceso desarrollado.

⁹ Solo en el caso del personal de los centros educativos públicos

FASE 4ª.- MEDIDAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO¹⁰

El equipo directivo, con las aportaciones del Servicio de orientación y de la Comisión de Convivencia, elaborará un plan de actuación para la mejora de la convivencia del centro y programará actuaciones de apoyo y seguimiento dirigidas a los implicados en el conflicto grave con violencia y, además, informará de las mismas, oral y por escrito, a las personas que pudiera afectarles.

Se dejará constancia escrita, mediante el acta correspondiente.

El director del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el plan de actuación, informando periódicamente al inspector de educación de referencia del centro del grado de cumplimiento de las mismas y de la evolución de la situación.

Paso 10

Para el centro educativo:

- Arbitrar medidas necesarias para que el centro recupere las actividades habituales y la armonía en las relaciones.
- Facilitar un ambiente de buena comunicación y diálogo.
- Medidas de seguridad y control fuera del centro, si fuera necesario.

Paso 11

Para los afectados:

- Entrevista con los afectados para encauzar sentimientos y emociones.
- Recomendación de visita a otros servicios sanitarios y sociales.
- Seguimiento del caso.

Paso 12

Medidas posteriores

En caso de que con las medidas adoptadas no haya cesado la situación de violencia escolar detectada o se precise el apoyo o la intervención de otras instituciones, el director puede proponer:

- Traslado de los hechos a la Policía o Guardia Civil.
- Traslado de los hechos a Fiscalía.
- Traslado de los hechos a la Administración.

Estas acciones pueden ser simultáneas a otras ya realizadas o puestas en marcha con anterioridad.

¹⁰ Las medidas aquí contempladas deberán estar recogidas en el Plan de Convivencia

CONFLICTO GRAVE CON VIOLENCIA ENTRE ADULTOS

ANEXO I

Centro:	Localidad:
Breve descripción de los hechos:	
Persona que comunica el caso: ¹	
<input type="checkbox"/> Alumno <input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/> Otro (especificar):..... <input type="checkbox"/> PAS <input type="checkbox"/> Anónimo	
Tipo de posible violencia detectada	
<input type="checkbox"/> Violencia física <input type="checkbox"/> Violencia verbal <input type="checkbox"/> Violencia psicológica <input type="checkbox"/> Violencia social <input type="checkbox"/> Deterioro de las pertenencias de la víctima <input type="checkbox"/> Destrucción de las pertenencias de la víctima <input type="checkbox"/> Hurto o robo de las pertenencias de la víctima <input type="checkbox"/> Otro (especificar):..... <input type="checkbox"/> Acoso	
Datos de identificación de la víctima	
Datos de identificación del agresor o responsable de los hechos	
Datos de identificación de los testigos	
Observaciones y otros datos de interés	
Información comunicada a Director, Jefe de Estudios, Secretario (especifíquese lo que proceda)	
Fdo.:	Fecha:

¹ Máxima confidencialidad

ANEXO II
Recogida de información¹

Centro:	Localidad:
Entrevista con el agresor o responsable de los hechos	Fecha:
Nombre:	
Información que aporta:	
Entrevista con la víctima	
Fecha:	
Nombre:	
Información que aporta:	
Entrevista con los testigos	
Fecha:	
Nombres:	
Información que aportan:	
Otras informaciones	
Procedencia:	
Ena..... dede 20.....	
Director, Jefe de Estudios, Secretario (especifíquese lo que proceda):.....	
Fdo.:	

¹ Si fuera preciso, se ampliará el anexo con los informes o documentos necesarios.

ANEXO III
Informe del conflicto y de las medidas adoptadas

Centro:	Localidad:
Nº de orden del caso en el presente curso escolar:	
Descripción del caso ¹	
Personas que han intervenido	
En su caso, primeras medidas adoptadas por el Director del centro	
1.- Para garantizar la seguridad de la víctima:	
2.- Provisionales para el agresor o responsable de los hechos:	
3.- En su caso, otras medidas (asistencia médica, denuncia...):	
Personas implicadas: <input type="checkbox"/> Víctima <input type="checkbox"/> Agresor o responsable de los hechos <input type="checkbox"/> Testigo	
Víctima:	Relación con el centro:.....
Responsable de los hechos:	Relación con el centro:
Testigos:	Relación con el centro:
Actuaciones del equipo directivo	
<input type="checkbox"/> Entrevista con la víctima:	Fecha:.....
<input type="checkbox"/> Entrevista con el agresor o responsable de los hechos:	Fecha:.....
<input type="checkbox"/> Entrevista con los testigos:	Fecha:.....
Otras actuaciones:	
Observaciones:	

¹ Se adjuntarán todos los documentos o informes que puedan ser utilizados para la resolución del caso

ANEXO III
Informe del conflicto y de las medidas adoptadas

Plan de actuación posterior

1. En relación con la víctima:

2. En relación con el agresor o responsable de los hechos:

3. En relación con los testigos:

4. En relación con el centro:

5. Otras medidas preventivas:

6. Tiempos y responsables:

7. Seguimiento y evaluación del plan:

Conclusiones

¿Se confirma el caso de violencia? Sí No

Conflicto leve

Conflicto grave con violencia

¿De qué tipo de violencia se trata?:.....

.....

.....

ANEXO III
Informe del conflicto y de las medidas adoptadas

¿Ha cesado la situación de violencia detectada?

Sí No

Observaciones:

¿Se proponen otras medidas para el agresor o responsable de los hechos?

Sí No

¿Qué medidas?.....

En caso de que con las medidas adoptadas no haya cesado la situación de violencia escolar detectada o se precise el apoyo o la intervención de otras instituciones, se informa:

Al Servicio Provincial de Educación

Fecha:.....

A la Policía o Guardia Civil

Fecha:.....

A Fiscalía

Fecha:.....

Otros:

Fecha:.....

En....., a.....de.....20.....

El Director

Fdo:.....

Sr. Director del Servicio Provincial de Educación de.....