

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES I ALS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EDUCACIÓ)**

#### **ANTECEDENTS**

##### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El dia 19 de setembre de 2023 la mare va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb l'escola de la seva filla per la manca d'actuació en referència a la comunicació sobre el maltractament d'una monitora en un casal d'estiu organitzat per l'Associació de Famílies d'Alumnes (AFA), que també és monitora de menjador i d'acollida durant el curs escolar en la mateixa escola on la seva filla cursava educació infantil 3 (I3).

El mes de juliol del 2023, al cap d'uns dies d'assistir-hi, la nena va començar a presentar comportaments d'angoixa i pors. Al cap de més temps, la família va esbrinar que aquest malestar es produïa per situacions originades per una monitora del casal que no tenia un tracte adequat per a infants tan petits (crits, abús d'autoritat, etcètera). Altres pares i mares d'infants del grup d'I3 també van afirmar que els seus fills i filles havien expressat que aquesta monitora els cridava i s'enfadava molt amb ells.

Aquest fet va ser comunicat a l'empresa que organitzava el casal i es va fer una reunió a la qual també van assistir membres de l'AFA responsables de les activitats d'estiu. Es va decidir apartar preventivament la monitora com a responsable del grup d'I3. El casal també es van comprometre a passar enquestes de satisfacció a l'escola, ja que aquesta mateixa persona treballa durant el curs escolar com a monitora de menjador i d'acollida.

En aquesta reunió, persones de l'AFA van indicar que hi havia antecedents que era una monitora que cridava als infants. Durant la resta de l'estiu, la família va contactar amb l'AFA per tal de conèixer si es faria alguna altra actuació amb aquesta professional, ja que treballava com a monitora de menjador i d'acollida. La família també es va dirigir a la direcció de l'escola, la qual els va informar que aquesta professional era responsabilitat de l'AFA i no de l'escola.

Al setembre es van reunir amb la directora i li van sol·licitar una reunió del Consell Escolar abans de l'inici escolar per abordar aquest tema, ja que no volien que la seva filla estigués en risc de tenir contacte amb aquesta persona al llarg del curs.

La directora els va informar que la reunió es produiria el 5 de setembre, però la família no va ser convidada a assistir-hi. L'escola els va notificar l'acte on es recollia que el

Consell Escolar no estava d'acord amb la manera de procedir de la família i no s'hi afegia res sobre la investigació dels fets, més enllà de recollir que la coordinadora de menjador faria un seguiment de l'equip de monitors i monitores, com, evidentment, és el seu deure. Es conclouïa que no es duria a terme cap actuació en referència a aquesta educadora, ja que consideraven que no hi havia indicis suficients que en qüestionessin la continuïtat.

Aquesta manca d'actuació i d'investigació envers el comportament de la monitora va motivar que la família sol·licités un canvi d'escola per a la seva filla i urgís la direcció de l'escola a parlar amb la inspecció de l'administració educativa. La inspectora de zona va informar la família que, tot i que l'assumpte no era competència de la directora de l'escola, els serveis d'inspecció havien sol·licitat un informe.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Consorci d'Educació de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 d'octubre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 25 d'octubre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada al Consorci d'Educació de Barcelona (CEB), on s'exposa el següent:

En el curs acadèmic 2022-2023, la filla havia estat matriculada a l'escola objecte de queixa, a I3. No obstant això, des de l'inici del curs 2023-2024, l'alumna no havia assistit al centre i, posteriorment, es va produir un canvi d'escola a petició dels pares. Des del dia 10 d'octubre de 2023 l'alumna està matriculada en el segon curs del segon cicle d'educació infantil (I4) en una altra escola.

La família de l'alumna s'havia posat en contacte amb la direcció de l'escola per queixar-se de l'actitud d'una monitora al final del mes de juny del 2023, període en què la nena havia participat en el casal d'estiu. En considerar que aquesta actitud no era acceptable, la mare sol·licitava que la monitora no treballés més al centre. Les seves queixes es referien, sobretot, a actuacions inadequades de la monitora envers la nena

i que li haurien provocat molta inquietud i, fins i tot, terrors nocturns. També es queixava de la forma en què, en alguna ocasió, s'havia adreçat a ella mateixa.

La direcció del centre va dur a terme nombroses actuacions respecte d'aquesta situació:

- Entrevistes amb la mare en diverses ocasions
- Entrevistes amb la monitora
- Comunicació a la inspecció
- Entrevistes amb la psicopedagoga de l'EAP
- Entrevistes amb la tutora d'I3, la monitora de menjador i la tècnica d'educació infantil (TEI) que havien estat amb l'alumna en el curs anterior
- Reunions de l'equip directiu, de la comissió de menjador, de la comissió de casal i amb l'empresa, que és la que té contractada la monitora
- Convocatòria d'un consell escolar

En les entrevistes fetes amb la tutora, la monitora de menjador i la TEI es va fer la consideració que, durant el curs anterior, l'infant havia demostrat dificultats davant les experiències noves. Plorava sovint, s'aïllava i tenia dificultats per gestionar l'enuig que sentia. Al menjador li costava entrar en la dinàmica de la resta del grup, si bé en aquest àmbit va anar millorant.

Segons l'escola, la prioritat de la comunitat educativa del centre ha estat sempre el benestar de l'infant. Arran de la situació produïda, es va decidir fer un seguiment de l'empresa, que es compromet a continuar oferint formació al seu personal i a centrar-se en les qüestions que més preocupen a la comunitat educativa. **Així mateix, es va decidir fer un seguiment de l'equip de monitors i monitores, conjuntament amb la coordinadora de menjador.**

Ni per part del Consell Escolar ni de la direcció del centre es van trobar elements que poguessin justificar excloure la monitora del centre. Afirmen que és una professional coneguda perquè fa vuit anys que treballa a l'escola i també fa de cangur d'infants de l'escola a peticions de les famílies.

Després d'analitzar la informació proporcionada per l'escola, els serveis d'inspecció de l'administració educativa no van trobar indicis que l'alumna hagués estat objecte de violència per part de la monitora ni tampoc que en les actuacions de la direcció hi hagués mancat la diligència que requeria la situació.

## CONSIDERACIONS

### 1. L'escola com a espai segur

La Llei 12/2009 d'educació estableix que **les escoles han de ser espais segurs** on es respectin els principis democràtics de convivència i els drets i les llibertats fonamentals. El dret a una educació integral inclou, entre d'altres manifestacions, el dret a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral, així com el respecte de l'alumnat a la seva integritat física, la seva intimitat i la seva dignitat personal.

Aquesta responsabilitat recau en les escoles, però també, i especialment, en l'Administració, que han de garantir que els centres educatius (públics, concertats i privats) disposin de les condicions **(organitzatives, culturals, de convivència i de gestió)** que possibilitin un entorn de relació interpersonal basat en la igualtat, el respecte mutu, la salut i la convivència pacífica.

Anualment, abans d'iniciar-se el curs, el Departament d'Educació aprova els documents per a l'organització i la gestió dels serveis educatius (Resolució de data 9 de juny de 2023 per al curs 2023-2024). Bona part d'aquests documents fan referència a l'acompanyament a l'alumnat i a les actuacions del centre en diversos supòsits, amb indicació dels protocols i procediments en cas de queixes que qüestionin l'exercici professional de personal del centre. Per a l'aplicació en l'àmbit de la ciutat de Barcelona, el Consorci d'Educació pot adaptar i desenvolupar el contingut d'aquests documents.

### 2. Actuació de la direcció de l'escola

Els fets denunciats per la família es van produir al casal d'estiu que es fa a l'escola un cop acabat el curs escolar. La família els va comunicar als responsables de l'AFA, que són els organitzadors de l'activitat i, posteriorment, a la direcció de l'escola, ja que aquesta monitora és personal del menjador al qual assisteix la seva filla.

En un primer moment, la direcció va informar-los que l'assumpte no era competència seva, perquè la professional implicada no era personal propi. No obstant això, després de la insistència familiar, l'escola es va avenir a iniciar les actuacions pertinents.

Segons la informació rebuda per la Sindicatura de Greuges, després d'indagar els fets, la direcció de l'escola no va valorar que l'actuació de la monitora fos una situació compatible amb el maltractament. I va reiterar el seu compromís a continuar treballant per assegurar un bon tracte envers els infants.

Així doncs, aquesta institució supervisora ha constatat que les persones responsables de l'escola van dur a terme les actuacions necessàries per esbrinar què havia passat.

Però considerem que **cal avaluar no només l'actuació de l'escola envers la investigació dels fets, sinó també, i d'una manera molt important, la comunicació amb la família, l'atenció que aquesta va rebre per part de l'escola i la seva participació en el procés.**

### **3. Tractament dels incidents en el servei de menjador**

Aquesta escola té publicades, en la seva pàgina web, les Normes d'organització i funcionament del centre (NOFC) a disposició de tota la comunitat educativa. Les NOFC fan referència al menjador, que està inclòs en els serveis escolars i és un servei discrecional que presta l'escola en horari no obligatori i gestiona l'AFA, i que té contractada una empresa de menjador i **ha de tenir un projecte educatiu que estigui en sintonia amb el projecte educatiu de centre (PEC) de l'escola.** Les NOFC recullen que **la normativa que reguli el menjador s'integrarà en la normativa general de l'escola i hi serà coherent.**

En les NOFC es preveu, entre altres qüestions bàsiques per al funcionament d'un centre, el règim disciplinari que cal aplicar com a conseqüència d'un comportament incorrecte o conflictiu de l'alumnat. Pel que fa al servei de menjador, les NOFC d'aquesta escola especifiquen que, en cas de conflicte o de comportament inadequat, les persones monitores informaran la coordinadora de menjador i els tutors o tutores. Igualment, cal informar-ne la direcció. És a dir, aquestes normes estableixen l'obligació d'informar les persones responsables de l'escola del comportament incorrecte de l'alumnat quan es fa ús d'aquest servei.

Pel que fa a l'actuació de les persones professionals del centre, les NOFC recullen les actuacions i el procediment que s'ha de seguir quan hi ha queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional del personal del centre.

Tot i que el personal de menjador no són professionals del centre sinó equips contractats per l'AFA, aquesta Sindicatura entén que les NOFC també els podrien ser aplicables. Segons aquestes normes, el procediment que cal seguir quan hi ha un problema és presentar una queixa, traslladar-la a la persona afectada, indagar els fets, adoptar les decisions que corresponguin per part de la direcció, comunicar per escrit la solució adoptada a la persona o persones que han presentat la queixa o, si escau, motivar-ne la desestimació.

Aquesta Sindicatura entén que en cap cas **no es pot considerar correcta una resposta en què la direcció escolar s'inhibeixi** d'actuar pel que fa a queixes envers monitors o monitores de menjador **tot argumentant que els fets es van produir en un servei gestionat per l'AFA.** En el cas que ens ocupa, la queixa es va originar en el marc del casal d'estiu, però la situació es va relacionar amb actituds no compatibles amb el bon tracte envers els infants en el servei de menjador, que té lloc durant el curs escolar. Per tant, la direcció de l'escola hauria d'haver assumit la gestió de l'assumpte

d'acord amb la interpretació que aquesta institució fa de les NOFC i del principi de l'interès superior del menor.

#### **4. Informar i acompanyar les famílies**

Com s'ha indicat més amunt, aquesta institució supervisora considera indispensable que, més enllà d'investigar els fets, es **posi èmfasi en la necessitat d'informar i acompanyar degudament les famílies**. La comunicació entre la família i el centre educatiu és un element clau perquè es pugui compartir qualsevol sospita o neguit i es pugui fer front a la situació conjuntament. Aquesta comunicació, a més, ajuda a reforçar la confiança, el coneixement mutu i els vincles de l'escola amb les famílies.

En aquest cas, se'ns informa que s'han fet les gestions oportunes per recopilar tota la informació sobre el possible incident, però, a partir del relat dels fets i de la cronologia de les actuacions, sembla que **la comunicació amb la família no va ser tan fluida com hauria estat desitjable i tampoc en els terminis esperats**.

La família feia èmfasi en el fet que ja s'havien donat casos anteriors de conductes no adequades per part d'aquesta monitora, sobre les quals els membres mateixos de l'AFA els havien informat en la reunió inicial mantinguda durant el casal d'estiu. Davant d'aquesta situació, hauria estat important transmetre a la família, d'una manera transparent i des d'un primer moment, que s'aclaririen els fets (els denunciats per la família i els anteriors) i que se'ls traslladarien les conclusions a les quals s'arribés.

Aquestes actuacions per aclarir l'actuació de la monitora es van fer al setembre (havien estat comunicades a finals del juliol), després de la insistència de la família a l'escola i al CEB. També es va traslladar el cas a l'òrgan de participació de l'escola, el Consell Escolar. Però tots aquests passos no es van transmetre de manera adequada a la família, que havia sol·licitat poder assistir a la reunió del Consell per exposar la seva vivència. Per dotar de més transparència el procés i reforçar la tranquil·litat de la família, hauria estat adient permetre-li que assistís a la reunió. En cas que això no fos possible, se'ls hauria hagut d'informar amb caràcter previ del motiu per no permetre-ho i, posteriorment, del resultat del debat en el si d'aquest òrgan de participació de la comunitat educativa.

**Una comunicació transparent i clara contribueix a generar lligams de confiança entre les parts implicades**. Així, tot i que la família hauria pogut discrepar de les mesures adoptades finalment en referència a aquesta professional, **l'escolta activa, l'acompanyament i la transparència en l'actuació són essencials per evitar el trencament de la confiança de la família en el centre escolar i que finalment aquesta adoptés** mesures tan dràstiques com ara el canvi de centre escolar de l'infant.

## 5. Protocols de les violències en els entorns escolars

Més enllà de l'estudi concret d'aquesta queixa, la Sindicatura de Greuges vol fer una reflexió més àmplia sobre el protocol d'actuació o circuit d'intervenció que caldria seguir en casos com els relatats aquí, relacionats amb actuacions no correctes per part de professionals que treballen amb infants i adolescents en els centres escolars.

El setembre del 2023 el Departament d'Educació va publicar el nou **Protocol d'actuació davant de qualsevol tipus de violència en l'àmbit educatiu**, que ofereix orientacions i recursos per prevenir, detectar i valorar situacions de violència envers la infància i l'adolescència, i intervenir-hi educativament. El document també vol garantir la protecció dels drets d'aquest col·lectiu, l'**enfocament restauratiu global**, la perspectiva de gènere i la interseccionalitat. Com a novetat, incorpora la intervenció educativa davant les irregularitats i les conductes contràries a la convivència i estableix un circuit específic d'actuació.

Aquest protocol conté diversos protocols d'actuació davant l'assetjament escolar i altres conductes greument perjudicials per a la convivència. En aquest sentit, els centres educatius han de desenvolupar accions proactives que ajudin a fer que l'alumnat sigui competent en la relació amb si mateix, amb els altres i amb el món, i que propiciïn el seu èxit acadèmic, personal i social. Aquestes accions han d'anar adreçades principalment a fomentar valors i actituds convivencials que afavoreixin el benestar emocional i el desenvolupament d'una ciutadania democràtica i de la consciència global.

Aquesta Sindicatura valora molt favorablement aquest nou protocol, atès que persegueix **impulsar un bon clima escolar**. Tal com hem posat de manifest en diverses ocasions, aquest és un element essencial per evitar problemes de convivència a les escoles.

Per la seva banda, el Consorci d'Educació de Barcelona posa a disposició de les escoles, mitjançant la seva pàgina web, informació relativa a les situacions de violència i de problemes de convivència que es poden produir en els centres educatius, juntament amb els procediments que cal seguir en cada cas per gestionar-les.

No obstant això, aquesta institució ha detectat que, quan el problema té a veure amb casos que puguin afectar a personal docent, personal d'administració i serveis, personal d'atenció educativa, altres professionals o membres de la comunitat educativa (persones adultes), el Protocol d'actuació davant qualsevol tipus de violència i el Consorci mateix es remeten a una altra eina: el Protocol de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu de data 14 de novembre de 2019.

Aquest segon Protocol serveix per detectar i valorar **només casos greus** de maltractament causats en l'entorn escolar per part de persones adultes, i per intervenir-hi. Però no fa referència a altres problemes no compatibles amb el bon tracte envers la infància i l'adolescència que també es poden donar a les escoles, com posa de manifest la queixa analitzada en aquesta resolució. Aquest tipus de situacions també requereixen unes pautes clares d'actuació perquè tota la comunitat educativa conegui com cal procedir i s'eviti, així, la discrecionalitat.

Per aquest motiu, aquesta Sindicatura recomana al Consorci d'Educació de Barcelona que elabori instruccions o circuits per a situacions no valorades com a greus que pugui originar el personal adult en l'entorn escolar, per tal de disposar d'unes pautes d'actuació clares i conegudes per la comunitat educativa. Aquestes instruccions o circuits haurien de seguir les línies i els principis restauratius que inspiren el nou Protocol de violències en les escoles i els projectes de convivència que les escoles mateixes disposen. La nova figura de coordinació de coeducació, convivència i benestar (COCOBE) pot esdevenir un agent clau en el desplegament d'aquesta instrucció o circuit, quan escaigui.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, tot i que es van dur a terme totes les actuacions per investigar els fets comunicats, **l'actuació és millorable perquè es consideri que s'ha donat un tracte eficient i adequat.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que elabori instruccions o protocols específics per a les situacions que no queden cobertes pel nou Protocol de violències en les escoles i els projectes de convivència, és a dir, fets duts a terme per persones adultes que, si bé no es poden considerar greus, atempten contra el principi de bon tracte que ha de regir la convivència a les escoles i el bon clima escolar. Aquestes situacions no greus han de tenir unes pautes d'actuació clares i conegudes per les escoles i s'han d'alinear amb els principis restauratius.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.