

RESOLUCIÓ

Educació



DRETS A LA IGUALTAT I LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 d'abril de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Està disconforme amb l'actuació que un institut d'educació secundària ha dut a terme en relació amb els missatges de contingut ofensiu enviats al grup de WhatsApp de la classe del seu fillastre (fill de la seva dona).

En concret, el seu fillastre va ser sancionat amb tres dies sense esbarjo i va haver de demanar disculpes davant de la classe per haver enviat un missatge de veu amb contingut sexual i masclista dirigit a una de les alumnes de la classe.

El promotor de la queixa considera que no s'hauria d'haver obligat el seu fillastre a demanar disculpes davant la classe perquè s'hauria d'haver informat prèviament la família. A més, considera que és un tipus de sanció denigrant i humiliant.

D'altra banda, considera que en el grup de WhatsApp també hi havia missatges amb contingut racista dirigits al seu fillastre que no s'han sancionat i s'hauria d'haver-ho fet. Considera que l'Institut hauria d'haver tractat d'igual manera els comentaris ofensius de contingut sexista que els racistes.

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 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de juny de 2025, aquesta Sindicatura va rebre part de la informació sol·licitada. L'escrit de la Inspecció d'Educació a Barcelona ciutat exposava les actuacions que l'institut ha dut a terme en relació amb els missatges de contingut ofensiu enviats al grup de WhatsApp de la classe als quals es refereix la queixa. No obstant això, no ha facilitat la informació sol·licitada referent a si el Consorci d'Educació de Barcelona ha emès algun tipus de criteri o recomanació a les escoles i instituts per gestionar els grups de WhatsApp privats de l'alumnat.

CONSIDERACIONS

1. La convivència i la resolució de conflictes en el sistema educatiu

La convivència a les escoles és essencial per garantir un entorn educatiu segur, inclusivament i propici per a l'aprenentatge i el desenvolupament integral de l'alumnat. Aquesta importància es veu reflectida tant en la normativa estatal i catalana com en els principis internacionals de drets humans i educació.

L'informe *Combatiendo la violencia en las escuelas: una perspectiva global*, publicat per l'Oficina de la Representant Especial de la Secretaria General de les Nacions Unides

sobre la Violència contra els Infants, destaca que les escoles tenen un paper clau en la promoció de la no-violència i la resolució pacífica de conflictes. L'educació ha de fomentar valors com la solidaritat, la tolerància i el respecte, i garantir entorns lliures de violència per protegir els drets dels infants i afavorir el seu desenvolupament integral.

Així mateix, la Resolució 53/243 de l'Assemblea General de les Nacions Unides, titulada *Declaració i programa d'acció sobre una cultura de pau*, estableix que l'educació ha de promoure valors com la tolerància, la solidaritat, el respecte als drets humans i la resolució pacífica dels conflictes. Aquesta resolució reconeix que per construir una cultura de pau és necessari garantir entorns segurs i respectuosos, on es puguin aplicar mesures educatives i, si cal, correctives, per preservar la convivència i el benestar col·lectiu.

Des del punt de vista normatiu, la Llei orgànica 8/2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPVI), estableix que el sistema educatiu ha de regir-se pel respecte mutu de tots els membres de la comunitat educativa. També ha de fomentar una educació accessible, igualitària, inclusiva i de qualitat que permeti el desenvolupament ple dels nens, nenes i adolescents i la seva participació en una escola segura i lliure de violència, en la qual es garanteixi el respecte, la igualtat i la promoció de tots els seus drets fonamentals i llibertats públiques, emprant mètodes pacífics de comunicació, negociació i resolució de conflictes (article 30).

Un dels avanços més rellevants de la LOPVI és establir **l'obligació que tots els centres educatius disposin de la figura d'una persona coordinadora de benestar i protecció**. Aquesta figura s'ha anomenat coordinadora de coeducació, convivència i benestar (COCIBE) a Catalunya, i té com a principal objectiu vetllar per la protecció de tot l'alumnat i protegir els seus drets en tots els espais, físics i virtuals.

En l'àmbit català, cal destacar que la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC) 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 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.

La LEC estableix també que la resolució adequada de conflictes ha de tenir com a objectiu contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu de l'alumnat i preveu que les mesures correctores i sancionadores aplicades tinguin un valor afegit de caràcter educatiu.

Per tal de garantir aquesta protecció a les escoles, la Resolució EDU 1753/2020, de 16 de juliol, estableix **l'obligació dels centres educatius de dotar-se d'un Projecte de convivència**.

En aquesta mateixa línia, mitjançant la Resolució EDU/653/2023, de 27 de febrer, el Departament d'Educació crea el programa d'innovació pedagògica **Enfocament Restauratiu Global** (ERG). Aquest programa té entre els seus objectius la capacitació en habilitats de pau i la implementació en processos restauratius responsius per a la gestió positiva dels conflictes, així com l'abordatge de situacions de violència. El Programa facilita concretar un pla d'acció restauratiu alineat amb el projecte de convivència que defineixi les estratègies concretes per al seu desenvolupament i indicadors d'avaluació.

2. La regulació de la convivència i la resolució de conflictes a l'institut

L'article 19.1.e del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, estableix que els centres han de determinar en les seves normes d'organització i funcionament del centre (NOFC), entre altres continguts, la definició de les irregularitats en què pot incórrer l'alumnat quan no siguin greument perjudicials per a la convivència, i l'establiment de les mesures correctores d'aquestes irregularitats, així com les circumstàncies que en poden augmentar o disminuir la gravetat.

Tenint en compte aquesta obligació, **l'institut ha aprovat les seves pròpies NOFC** que s'han actualitzat recentment. També **s'ha dotat d'un projecte de convivència** i ambdues normatives es troben publicades al lloc web de l'Institut. No obstant això, l'Institut **no disposa de la figura de COCOBE o, si existeix, no ha intervingut en el cas que ens ocupa**. Al web de l'Institut tampoc es fa cap referència al fet que hi hagi una persona que ocupi aquest càrrec.

Les NOFC tenen en compte que l'Institut és un lloc on conviuen un bon nombre de persones i en el qual es produeixen conflictes, els quals cal intentar resoldre, sempre

que sigui possible, per la via del respecte i del diàleg. Igualment, reconeixen que tot l'alumnat té dret a manifestar les seves opinions i el deure de respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat educativa i les normes de convivència dins de l'Institut.

El centre disposa d'un projecte de mediació coordinat per un professor, que és l'encarregat de solucionar els conflictes sorgits entre iguals. Quan es produeix un conflicte de solució difícil per a totes les parts implicades, entren en funcionament les NOFC.

Les NOFC recullen dos tipus d'infraccions: d'una banda, les conductes contràries a la convivència i, de l'altra, les conductes greument perjudicials per a la convivència. Quan es produeixen les primeres, es preveu dur a terme les gestions següents:

1. Reconduir la situació.
2. Informar l'estudiant sobre què s'espera de la seva persona.
3. Aplicar una mesura correctora, si escau.
4. Recollir la incidència en un full d'avertiment, indicant el tipus de conducta que s'ha produït i la mesura correctora, si se n'aplica alguna. L'alumne o alumna ha de portar l'avertiment signat per la família, en el termini màxim d'una setmana.

Pel que fa al segon tipus d'infraccions, per abordar les conductes greument perjudicials per a la convivència es preveuen les gestions següents:

1. Un membre de l'alumnat avisa el professor o professora de guàrdia perquè tregui l'estudiant de l'aula i es quedi a la sala de guàrdia o, si és necessari, al despatx de l'equip directiu. Es registra l'expulsió al programa ALEXIA.
2. Si la incidència posa en perill la integritat física de les persones o infraestructures, el professorat de guàrdia avisa algun membre de l'equip directiu.
3. Si l'equip directiu ho considera oportú, es truca immediatament a la família per concertar una reunió.
4. Es durà a terme una reunió, en el termini màxim de dos dies, amb el professorat implicat, el tutor o tutora de grup de l'estudiant i un membre de l'equip directiu per conèixer els fets ocorreguts.
5. Es mantindrà una reunió amb la família o els tutors legals de l'estudiant, l'estudiant, el tutor o tutora de grup i, si és necessari, un membre de l'equip directiu.

6. Davant d'una falta o conducta que la Direcció consideri molt greu, es proposarà l'obertura d'un expedient disciplinari i es podrà aplicar, de manera excepcional, una suspensió provisional d'assistència al centre.

Tant les conductes contràries a la convivència com les que perjudiquin greument la convivència poden comportar l'adopció de mesures restauratives i també de sancions.

3. L'actuació de l'institut davant els missatges amb contingut ofensiu del xat de la classe

Pel que fa al cas que ens ocupa, la Inspecció d'Educació ha informat aquesta Sindicatura que l'Institut ha aplicat les NOFC a dos alumnes de la classe per missatges de contingut ofensiu al grup de WhatsApp.

Concretament, **es van prendre mesures reparadores del dany, restauratives de la convivència i sancionadores en relació amb el fillastre del promotor de la queixa.** Quant a les mesures sancionadores, la Inspecció d'Educació afirma que es van comunicar a la família de l'alumne en una reunió expressa amb el tutor i la directora.

D'altra banda, **es van aplicar mesures reparadores del dany, restauratives de la convivència i correctores a una altra alumna de la classe pels missatges de contingut racista** enviats a aquest grup de WhatsApp.

Considerem que abordar les conductes contràries a la convivència de manera ràpida i adequada és clau per garantir un ambient segur i positiu, millorar la convivència i el rendiment acadèmic. També ajuda a prevenir l'assetjament i a promoure la inclusió i el respecte als drets de tots els membres de la comunitat educativa.

En aquest cas, l'Institut ha aplicat les NOFC a l'alumnat que ha portat a terme conductes contràries a la convivència de forma àgil i adequada. En relació amb el fillastre del promotor de la queixa ha imposat mesures reparadores del dany i restauratives de la convivència. També ha aplicat una mesura sancionadora i ha informat la família. Així mateix, ha imposat les mesures reparadores del dany, restauratives i correctores corresponents a una altra alumna.

No obstant això, **seria convenient que el centre compleixi amb la LOPIVI i es doti d'una persona coordinadora de coeducació, convivència i benestar de l'alumnat que sigui referent de la bona convivència a l'escola.** Aquesta persona professional podria facilitar la comunicació entre l'escola i les famílies, afavorir la transmissió d'informació rellevant en situacions conflictives i promoure una relació de confiança i col·laboració entre les parts en conflicte.

Igualment, seria recomanable que l'Institut dugui a terme una nova avaluació del Projecte de convivència, així com que incorpori en ell l'enfocament restauratiu global.

4. L'ús de les noves tecnologies als centres educatius

La universalització dels telèfons mòbils i la seva presència a les aules han generat un debat intens sobre el seu potencial educatiu, però també sobre com interfereixen en la capacitat d'atenció i aprenentatge, les dinàmiques d'aula i la convivència.

Recentment, el gener del 2024, el Departament d'Educació va fer públiques les instruccions per emprar telèfons mòbils als centres educatius, que entraran en vigor al curs 2025-2026. Aquestes instruccions estableixen que no es poden fer servir telèfons mòbils a l'educació infantil i obligatòria. Pel que fa a la resta d'estudis, només es poden utilitzar durant les activitats d'aprenentatge quan compleixin una finalitat pedagògica indicada pel professorat.

En aplicació de les esmentades instruccions, l'Institut ha elaborat i publicat al lloc web un reglament sobre l'ús de dispositius mòbils al centre. El reglament entrarà en vigor durant el curs 2025-2026 i prohibeix l'ús d'aquests dispositius a tot l'alumnat al centre, excepte les autoritzacions expresses per motius pedagògics a l'alumnat de batxillerat.

El Departament d'Educació, a la instrucció esmentada, assenyala que la prohibició de l'ús de telèfons mòbils de forma generalitzada als centres educatius pot constituir un marc de referència que ajudi a millorar els bons usos en l'àmbit familiar i social. L'educació basada en un ús adequat d'aquests dispositius va més enllà de l'àmbit escolar, i les famílies juguen un paper cabdal per educar infants i joves en usos saludables que evitin situacions perjudicials per a la salut i la integritat personal i dels altres.

En aquest sentit, el Departament d'Educació reconeix que cal que les famílies disposin dels recursos, les habilitats i les competències necessàries per garantir un bon acompanyament en el procés d'aprenentatge d'infants i joves i anima els centres escolars a oferir recursos i impulsar accions d'acompanyament a les famílies.

A l'Agenda dels infants, una de les onze demandes dels nens i nenes de la ciutat de Barcelona és “més ajuda per utilitzar les pantalles amb seguretat i per no enganxar-nos-hi”. Aquesta petició posa de manifest la preocupació dels infants pel seu benestar digital i la necessitat d'un acompanyament actiu per part de les persones adultes en l'ús de la tecnologia.

Sobre aquesta qüestió, la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en l'Informe sobre els drets dels infants 2024, alerta sobre la desigualtat creixent en la capacitat de les famílies per acompanyar els infants en el seu desenvolupament digital. Les famílies amb menys recursos sovint no disposen ni del temps ni de la formació necessaris per supervisar l'ús que fan els seus fills i filles dels dispositius digitals, fet que agreuja la bretxa digital i genera una situació d'injustícia social. Aquesta manca d'acompanyament, sumada a l'absència de regulació institucional i de pautes socials clares, dificulta que els infants i adolescents adquireixin hàbits saludables i responsables en l'ús de la tecnologia.

Un dels perills més greus del mal ús de les noves tecnologies és el ciberassetjament i la violència digital. Segons les dades publicades per Save the Children en el seu informe *Violència viral*, un 42% de joves a Catalunya han patit ciberassetjament durant la seva infància. Segons l'última Enquesta de convivència escolar i seguretat a Catalunya (2021-2022), un 6,3% de l'alumnat és víctima de ciberassetjament i un 13,8% considera haver estat víctima de violència digital. El 2020, més del 50% de les denúncies a Catalunya per delictes d'odi comesos a internet tenien com a víctimes infants i adolescents.

Aquest fenomen, sovint invisible i no denunciat, evidencia la necessitat d'una intervenció social i socioeducativa per protegir els drets dels infants i combatre la violència en l'entorn digital. Per aquest motiu, aquesta Sindicatura de Greuges reconeix la intervenció del centre escolar en l'abordatge del conflicte des d'un enfocament pedagògic i restauratiu.

Considerem que abordar els conflictes de manera ràpida i pedagògica és essencial per evitar que s'intensifiquin i generin conseqüències més greus en la convivència. Quan els

conflictes no es gestionen a temps, poden derivar en dinàmiques de rebuig, exclusió o assetjament.

Intervenir de manera decidida davant de conductes discriminatòries és fonamental per garantir el dret a la igualtat i protegir la dignitat de totes les persones, especialment en entorns educatius. Quan aquestes actituds no es visibilitzen ni es corregeixen, es corre el risc de normalitzar-les i perpetuar desigualtats estructurals. L'actuació ha de ser immediata i educativa, amb l'objectiu no només de frenar la discriminació, sinó també de sensibilitzar, conscienciar i transformar actituds. D'aquesta manera, es construeixen espais més justos i inclusius, on tothom se senti reconegut i respectat, i es promou una convivència basada en el respecte i la igualtat d'oportunitats.

Per aquest motiu, **la Sindicatura valora l'enfocament restauratiu emprat per l'institut atès que posa l'accent en la responsabilitat, el diàleg i la reparació del dany causat**. Aquest model no busca només sancionar, sinó restablir les relacions, fomentar l'empatia i promoure l'aprenentatge a partir de l'error, el que contribueix a una convivència més saludable i inclusiva.

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, **l'actuació del Consorci d'Educació de Barcelona ha estat àgil i adequada**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que vetlli perquè els centres educatius es dotin d'una persona coordinadora de coeducació, convivència i benestar de l'alumnat (COCUBE).
- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que vetlli perquè els centres educatius es dotin de projecte de convivència, l'avaluïn periòdicament i incorporin en ell l'enfocament restauratiu global.



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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu Educació de qualitat.