



Conselleria de Educació, Investigació,  
Cultura y Deporte  
Hble. Sr. Conseller  
Av. Campanar, 32  
València - 46015 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1709670  
=====

**(Asunto: Protocolos de actuación e intervención ante supuesto de violencia escolar).**

(S/Ref. Informe de la Subdirectora General del Gabinete Técnico de 1/08/2017.  
Registro general de salida núm. 21268/390-SD de 3/08/2017).

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia, formulada por Dña. (...).

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 31/05/2017, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) me dirijo a ustedes para informarles del acoso escolar que está teniendo mi hija (...) en el CEIP (...) de Carlet. Mi hija está sufriendo el acoso psicológico desde 4º de primaria, ahora está en 6º de primaria, tiene doce años, en este colegio no están haciendo nada para que termine este infierno, desde que lleve **solicitud para activar protocolo** no han hecho nada, tampoco me quieren dar información de actuación ya que estoy con mi derecho.

(...). Se ha tenido que poner en clase la última para que no le digan nada, dejarse las extraescolares porque van las acosadoras. Tiene que entrar la última porque en la fila que están juntas le dicen asquerosa y que a ver si se muere pronto (el subrayado y la negrita es nuestro).

Asimismo, la promotora de la queja nos indicaba que de los referidos hechos tenía conocimiento el Servicio de Inspección de la administración educativa valenciana.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte información suficiente y, en especial, **sobre si en el presente caso se habían activado los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar.**

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 10/10/2017	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

La Conselleria de Educaci3n, Investigaci3n, Cultura y Deporte, a trav9s de la Subdirectora General del Gabinete T9cnico, nos comunic3 en fecha 1/08/2017 lo siguiente:

En relaci3 a la queixa 1709670, formulada per la senyora (...), en relaci3 al protocol d'actuaci3 i intervenci3 davant d'un sup3sit de viol9ncia escolar, vist l'informe de la Direcci3 General de Pol9tica Educativa de la Conselleria d'Educaci3, Investigaci3, Cultura i Esport, informem que:

1. Segons consta en el registre d'incid9ncies PREVI (incid9ncia n9mero 285195) el centre educatiu alludit, **ha posat en marxa, junt a la Inspecci3 Educativa i l'Ajuntament de Carlet, el protocol d'assetjament escolar** (Ordre 62/2014, de 28 de juliol) que consisteix a dur a terme actuacions de comunicaci3, protecci3, vigil9ncia i intervenci3 respecte a tots els agents implicats.

Entre les mesures dutes a terme, consten:

- Vigilancia al pati, a les entrades i eixides, corredor i v6ter.
- Registre diari per escrit d'aula i patis.
- Es realitzen intervencions especifiques a les tres aules de 69 realitzades per personal de la UPCCA:

\*Sociogrames, per con9ixer els rols de l'alumnat i establir el suport entre iguals.

\*Din6miques de grups, per treballar la confiança, la cohesi3 de grup l'ernpatia i autoconcepte.

2. Els fulls de seguiment complimentats pels docents assenyalen que no consten cap dels incidents referits dins dels espais del centre educatiu. A mes a mes, s'ha realitzat una observaci3 diària i s'han dut a terme diverses intervencions per part de la tutora, professorat del grup, orientadora i personal extern de la UPCCA de l'ajuntament.

3. Des de la Inspecci3 Educativa i la Unitat d'Atenci3 i Intervenci3 de la Direcci3 Territorial de Valencia s'han dut a terme reunions informatives amb la família. En la reuni3 del 14 de juny la mare manifesta que ha demanat un canvi d'escolaritat a una altra localitat per a l'alumna i el seu germ6.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como as9 hizo en fecha 8/08/2017 señalando lo siguiente:

(...) me quedo igual como estaba porque **yo pido los informes que ellos dicen que han hecho**, mi hija est6 en otro colegio pero porque pasa a primero de secundaria y mi hijo lo matricule en otro centro p9blico pero de Carlet que no tiene plaza y se tiene que quedar en el que estaba (...) de Carlet yo con esta señora que hablo el d9a 14 de junio 2017 una tal (...) que me llamo para decirme que la nena ya terminaba el curso en este colegio y para que quer9a mover nada **se qued3 los informes de la psic3loga judicial de mi hija y psic3loga de la s.s.** y que como terminaba el curso y se iba de este colegio y que lo de pedir la ayuda que ped9 por Facebook estaba no lo ten9a

que haber hecho. Así que estoy igual que al principio que **no me dan ningún informe**, espero que al **juicio** los puedan aportar porque lo que pone en este escrito es mentira yo tengo videos del patio que solo hay cuatro maestros en el patio para vigilar a 700 niños y uno de ellos dicen vigilaba a mi hija en vez de vigilar a los acosadores. Yo sí que tengo pruebas, pero ellos algo esconden. Me gustaría saber si tienen un abogado que me pueda ayudar el día del **juicio** ya que yo no tengo dinero para pagar un abogado lo tengo que solicitar de oficio (el subrayado y la negrita es nuestro).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

En primer lugar, es preciso significar que el Síndic de Greuges, en cuanto a defensor de los derechos de las personas, y, en particular, de los colectivos más vulnerables, uno de los cuales es, sin duda, el de los menores de edad, ha sido sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos: el maltrato entre iguales en el ámbito escolar, ya que, independientemente de la familia, hay un ámbito donde los niños/as deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, éste es, sin duda alguna, la escuela, a la que se accede no sólo para la adquisición de conocimientos, sino también para aprender a convivir sin violencia y con respeto a todas las personas, sin discriminación alguna.

La escuela, por lo tanto, debe ser un lugar donde se puede practicar y aprender la convivencia entre diferentes, un lugar de relación del que debe quedar excluido cualquier tipo de violencia discriminación o humillación y, en los últimos años, ha sido creciente la preocupación social por los actos de violencia escolar que, en algunos casos de todos conocidos, ha alcanzado una gravedad de tal magnitud que podríamos calificarla de “alarma social”, que se conoce como “bulling”, y que consideramos de vital importancia la forma de actuar de los equipos directivos de los centros educativos con relación a la prevención e intervención en cualquier forma de violencia, por pequeña que ésta pueda parecer, y que, en ocasiones, se considera «cosas de niños».

Y, al respecto, el mensaje a la comunidad educativa que el Síndic de Greuges viene transmitiendo es el de «tolerancia cero» a toda clase de violencia en la sociedad, en general, y, en particular, en la escuela, por lo que entiende que deban adoptarse no sólo ni fundamentalmente medidas represoras, sino, sobre todo, preventivas, debiendo comprometerse toda la sociedad a transmitir valores éticos y democráticos y, en este sentido, todas las administraciones tienen responsabilidad en apoyar a la escuela y a proporcionarle los medios y recursos óptimos para llevar adelante un verdadero proyecto educativo.

En este sentido, hemos valorado positivamente la iniciativa de elaborar el denominado Plan PREVI (Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana), concebido para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia detectados por la propia comunidad educativa y que contempla 3 tipos de medidas:

- Medidas de prevención dirigidas al sistema educativo para que pueda intervenir con instrumentos sencillos y operativos.

- Medidas de prevención concretas dirigidas a la población de riesgo y con las que se pretende que todo alumno/a que pueda sufrir alguna situación de violencia se sienta inmediatamente atendido.
- Medidas de prevención y sensibilización dirigidas a toda la sociedad.

El Plan PREVI recoge protocolos, tanto para la inspección como para el profesorado y los equipos directivos, que ayudan a recoger información y a intervenir de forma ordenada y planificada, desplegando todos los recursos necesarios para que esa intervención asegure que ninguna persona del ámbito escolar sufra ningún tipo de violencia y, que si la sufre, se actúe con inmediatez.

En relación con los hechos expuestos en la presente queja, resulta preciso recordar en este punto que la función de esta Institución no resulta ser la propia de los Tribunales de Justicia, en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios, alegados por los interesados, que se desenvuelvan más allá del estricto expediente administrativo. En este sentido, debe recordarse que dicho tipo de actuaciones productoras de un posible perjuicio para los administrados deben ser ventilados ante los Tribunales de Justicia, mediante el ejercicio de las oportunas acciones legales ante la falta de competencia de esta Institución para entrar a conocer este tipo de materia (a este respecto, de las alegaciones de la autora de la queja se desprenden actuaciones en sede judicial).

Asimismo, cúpleme informar a la interesada que cualquier cuestión relativa a la prestación de asistencia letrada puede plantearla ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita o el correspondiente Colegio de Abogados, dado que esta institución no tiene entre sus competencias el asesoramiento y defensa de particulares ante los juzgados y tribunales.

En virtud de cuanto antecede, deviene claro que la actuación del Síndic de Greuges en el presente caso debe limitarse, no tanto a la investigación y acreditación de los hechos denunciados por una de las partes y rebatidos por la otra parte, cuanto a analizar la actuación que, en relación con los hechos que pueden considerarse acreditados, puso en marcha la Administración actuante, cumpliéndose de esta manera la función de supervisión de la actuación administrativa confiada a esta Institución.

Analizado de este modo, observamos que, en el presente supuesto, tras la denuncia de la promotora de la queja de una presunta situación de acoso y violencia escolar hacia su hija, la administración educativa puso en marcha el protocolo de acoso escolar previsto en la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar.

Por último, la interesada en su escrito de alegaciones de fecha 8/08/2017 hace referencia a una cuestión no planteada en su escrito inicial de queja ante esta institución. En concreto, cita unos informes realizados por la administración educativa relativos a su hija (no especifica qué órgano ha emitido los informes ni aporta escritos de solicitud de los mismos). A este respecto, rogamos a esa administración que, a la vista de las alegaciones de la autora de la queja, atienda las solicitudes que ésta hubiera realizado en

relación a informes, diagnósticos o valoraciones que en el transcurso de la investigación sobre el denunciado acoso se hubieran realizado.

De conformidad con cuanto antecede y con lo previsto en el art. 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, **SUGERIMOS a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte** que, una vez implementadas las medidas para evitar las incidencias que alteren la convivencia escolar (activando los planes de convivencia en los centros educativos, y, en su caso, los protocolos previstos en el Plan PREVI), remita a la interesada la información que ésta hubiera solicitado en relación a la investigación del asunto de referencia de esta queja.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada le agradecemos nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber igualmente que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente Resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,



José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana