

Documents per a l'organització i la gestió dels centres

Actuacions del centre en diversos supòsits

02/07/2021



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació

Índex

Actuacions del centre en diversos supòsits	3
1 Actuacions dels centres en supòsits de les diverses realitats que afecten els i les alumnes	3
1.1 Absentisme de l'alumnat	3
1.2 Retard en la recollida d'alumnes a la sortida del centre (escoles)	5
1.3 Problemes entre els progenitors en relació amb els fills i filles	6
1.4 Actuacions de l'equip d'assessorament tècnic civil en l'àmbit de família (EATAF) en coordinació amb els centres educatius	7
1.5 Actuacions de la policia en les dependències d'un centre educatiu	7
1.6 Actuacions de la DGAIA en les dependències d'un centre educatiu	8
1.7 Presumpta comissió, per part d'alumnes, d'algun tipus de delictes en les dependències d'un centre educatiu	9
1.8 Necessitat d'acreditació de l'escolarització dels i de les menors a càrrec en les renovacions de les autoritzacions de residència	10
1.9 Atenció i acompanyament de l'alumnat transgènere en els centres educatius	10
1.10 Unitat de Suport a l'Alumnat en Situació de Violència (USAV)	10
1.11 Centres que tenen assignat el servei de monitoratge que dona suport a alumnes amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta	11
1.12 Alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu que, per completar el seu procés educatiu, compaginen de forma temporal l'assistència al centre educatiu amb intervencions terapèutiques	13
2 Actuacions en cas de queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional de personal del centre	13
2.1 Procediment per incoar un expedient administratiu contradictori, no disciplinari, en cas de queixes sobre l'exercici professional de personal docent del centre o en supòsits en què es produeixi un rendiment insuficient o manca evident de capacitat	14
3 Normativa d'aplicació (actuacions del centre en diversos supòsits)	15

Actuacions del centre en diversos supòsits

1 Actuacions dels centres en supòsits de les diverses realitats que afecten els i les alumnes

Aquest apartat recull indicacions i recursos per atendre les situacions i supòsits següents:

- Absentisme de l'alumnat.
- Retard en la recollida d'alumnes a la sortida del centre (escoles).
- Problemes entre els progenitors en relació amb els fills i filles.
- Actuació de la policia o de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) en les dependències d'un centre educatiu.
- Presumpta comissió, per part d'alumnes, d'algun tipus de delictes dins les dependències del centre.
- Necessitat d'acreditació en la renovació de l'autorització de residència de l'escolarització dels i de les menors a càrrec.
- Atenció als infants i adolescents transgènere en els centres educatius.
- Centres que tenen assignat el servei de monitoratge que donen suport a l'alumnat amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta.
- Alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu que, per completar el seu procés educatiu, compaginen temporalment l'assistència al centre educatiu amb intervencions terapèutiques.

Les indicacions que s'estableixen tenen en compte que, en l'exercici de les seves funcions en el marc de l'ordenament, el director o directora del centre públic és autoritat competent per defensar l'interès superior de l'infant, tal com estableix l'article 142.9 de la [Llei 12/2009](#), del 10 de juliol, d'educació. Així mateix, en el document es tenen en compte les responsabilitats que assumeix el centre de titularitat privada i, directament, la persona titular pel fet de l'escolarització de menors en el centre educatiu.

Tot el personal docent i el personal d'atenció educativa dels centres educatius tenen atribuïdes les funcions pròpies de protecció contra el maltractament a infants i adolescents, d'acord amb el [Protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents de Catalunya](#). Per tant, aquest personal ha de ser referent davant qualsevol indicatiu de maltractament i s'ha d'adreçar a la direcció del centre perquè hi pugui intervenir i fer-ne el seguiment.

1.1 Absentisme de l'alumnat

L'absentisme pròpiament dit és la manca d'assistència no justificada de l'alumne o alumna en edat d'escolarització obligatòria al centre educatiu en què està matriculat, tot i que hi ha altres realitats que sovint s'inclouen dins d'aquest terme, com l'abandó, la no escolarització o la desescolarització.

Cada centre dissenya i implementa estratègies i actuacions per prevenir, diagnosticar i actuar de manera precoç contra l'absentisme escolar. Aquestes actuacions es duen a terme coordinadament amb els serveis educatius del Departament d'Educació i els serveis socials del municipi, i inclouen mecanismes per prevenir i detectar l'absentisme; analitzar factors de risc i aplicar protocols d'intervenció i mesures pedagògiques per garantir l'èxit en el retorn de l'alumnat absentista al centre; mesures organitzatives, metodològiques i d'orientació per millorar-ne l'assistència a classe, i processos de reflexió sobre els resultats obtinguts.

Dins del marc del Projecte de convivència, el Departament posa a l'abast de tots els centres educatius, l'espai del web de la XTEC d'[Absentisme](#), amb un conjunt de recursos, eines de sensibilització i diagnosi, i bones pràctiques per facilitar l'abordatge d'aquesta problemàtica.

Entre les diferents accions que es porten a terme per a l'abordatge de l'absentisme cal destacar el [Projecte promoció escolar per a l'èxit educatiu del poble gitano](#), que consisteix en la dotació, als centres educatius amb un alt percentatge d'alumnat gitano, d'un suport extraordinari (promotor o promotora escolar) que ajudi a promoure el valor de l'escolarització entre les famílies gitanes, col·labori en el seguiment de l'assistència a l'escola de l'alumnat, fomenti la relació entre la família i l'escola, i orienti el professorat i en faciliti l'apropament a les famílies.

Quan es detecta un cas d'absentisme escolar, el centre educatiu s'ha de posar en contacte amb el pare, mare o tutor o tutora legal per informar de la situació i recordar l'obligació de vetllar per l'escolarització correcta del seu fill o filla. Si després d'això no en resulta la rectificació del comportament absentista, el director o directora del centre educatiu ha de comunicar, per escrit, la situació d'absentisme als serveis socials del municipi. D'aquesta comunicació, n'ha de quedar una còpia arxivada al centre a disposició de la Inspecció d'Educació.

Si després d'aquestes actuacions no es resol de manera efectiva la situació d'absentisme, el director o directora del centre educatiu n'ha d'informar el director o directora dels serveis territorials o, a la ciutat de Barcelona, el o la gerent del Consorci d'Educació, per tal que, si escau, ho posi en coneixement de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Si hi ha alumnes il·localitzables que estan matriculats al centre educatiu, amb les famílies dels quals tampoc no es pot contactar, la direcció dels centres educatius han d'informar-ne el director o directora dels serveis territorials o, a la ciutat de Barcelona, el o la gerent del Consorci d'Educació, per comprovar un possible canvi de matrícula no notificat i determinar, si escau, si cal donar de baixa d'ofici l'alumne o alumna. El director o directora del centre també n'ha d'informar els serveis socials perquè facin les actuacions oportunes.

El procediment d'actuació en situacions d'absentisme d'alumnes s'ha de detallar en les normes d'organització i funcionament del centre.

El [Protocol d'àmbit comunitari de prevenció, detecció i intervenció davant situacions](#)

[d'absentisme](#) del Departament d'Educació ofereix, als centres educatius, orientacions i recursos per a la prevenció i la detecció de l'absentisme, així com les mesures que cal dur a terme un cop detectat un cas d'absentisme.

Així, l'existència d'un protocol permet dotar els centres, el professorat i la resta d'agents educatius d'una eina efectiva davant l'absentisme, alhora que estableix un marc comú d'actuació i afavoreix la coordinació dels diferents agents implicats mitjançant un circuit sistematitzat.

A més de les mesures de caràcter estrictament educatiu que tingui determinades cada centre per a l'etapa obligatòria, els casos de manca d'assistència injustificada en els nivells no obligatoris es consideraran falta en els termes establerts a l'[article 37](#) de la Llei d'educació, sens perjudici del que s'indica en l'apartat *Anul·lació de matrícula i matrícula extraordinària en el batxillerat*, del document "Concreció i desenvolupament del currículum al batxillerat".

Finalment, els centres han d'establir mesures específiques d'atenció per a l'alumnat que ha estat absentista a causa de la pandèmia de la covid-19, per tal que pugui seguir amb aprofitament el curs que correspon.

1.2 Retard en la recollida d'alumnes a la sortida del centre (escoles)

El centre públic ha d'exposar en un lloc visible l'horari màxim de recollida de l'alumnat, que ha de preveure un marge raonable de retard i ha de determinar la persona o persones que es faran càrrec dels alumnes un cop se superi el temps de recollida fixat. En cap cas no es pot deixar sol un alumne o alumna. Aquest protocol ha de quedar recollit a les normes d'organització i funcionament del centre.

Quan es produeixi un retard fora dels marges raonables en la recollida de l'alumnat, un cop acabat l'horari escolar, cal procurar contactar amb el pare, mare o tutors legals de l'alumne o alumna. Un cop esgotats, sense efecte, els intents de comunicació amb el pare, mare o tutors legals, i quan hagi transcorregut un temps prudencial, la persona de l'escola que fins aquell moment s'hagi encarregat de l'alumne o alumna ha de comunicar telefònicament la situació a la Guàrdia Urbana, Policia Local o Mossos d'Esquadra, i ha d'acordar amb ells la fórmula per lliurar-lo perquè el custodiïn. En el cas de produir-se alguna dificultat, la persona encarregada s'ha de posar en contacte amb la [comissaria dels Mossos d'Esquadra](#) corresponent, que ha de gestionar la diligència oportuna.

La reiteració freqüent d'aquests fets en una mateixa família, en la mesura que comporti una manca d'assumpció de les responsabilitats de custòdia del o de la menor que li correspongui, s'ha de tractar de manera similar als supòsits d'absentisme. En darrer terme, el director o directora del centre ha de comunicar per escrit la situació als serveis socials del municipi. D'aquesta comunicació, n'ha de quedar una còpia arxivada al centre, a disposició de la Inspecció d'Educació.

A criteri del director o directora del centre, si no s'ha solucionat efectivament la

reiteració en la recollida tardana de l'alumne o alumna després de comunicar-ho als serveis socials del municipi, cal informar-ne el director o directora dels serveis territorials o, a la ciutat de Barcelona, el o la gerent del Consorci d'Educació per tal que, si escau, ho posi en coneixement de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

1.3 Problemes entre els progenitors en relació amb els fills i filles

En els supòsits de problemes sorgits entre els progenitors o tutors legals d'alumnes menors d'edat, cal tenir en compte els criteris següents:

1. Com a norma general

- No prendre partit ni adoptar cap posicionament en les relacions privades entre els pares, mares, tutors o tutores legals d'alumnes, referents als seus drets i deures envers els infants i joves.
- Complir sempre les resolucions i requeriments judicials escrits sobre les relacions esmentades.
- Alhora, cal vetllar sempre pel bé superior de l'infant, que preval sobre cap altra finalitat.

2. Com a qüestions específiques

- Cap persona, sigui o no funcionària, està obligada a proporcionar informes de l'alumnat a petició d'un advocat o advocada. Cal exigir el requeriment judicial oportú.
- El pare o mare, tutor o tutora legal, si no ha estat privat judicialment de la pàtria potestat, té dret a rebre informació sobre el desenvolupament educatiu del fill o filla, cas en què el centre ha d'establir un model relacional entre la família i el centre que garanteixi aquest dret.
- El pare o mare que estigui privat de la pàtria potestat s'ha de sotmetre al règim de relacions amb el fill o filla que s'hagi establert mitjançant una sentència judicial.
- Les decisions de canvi de centre d'un alumne o alumna corresponen a les persones que en tenen la pàtria potestat. Aquesta l'exerceixen ambdós progenitors o un de sol amb el consentiment exprés o tàcit de l'altre i són vàlids els actes que faci un d'ells segons l'ús social i les circumstàncies. En cas de desacord entre progenitors cal complir el que determini el jutge o la jutgessa.
- Els infants més petits han de ser lliurats, a l'hora de la sortida, al pare, mare, tutor o tutora que en tingui atribuïda la guarda i custòdia o a les persones que en tinguin l'encàrrec.
- Davant de qualsevol exigència que depassi els criteris que s'han expressat

anteriorment cal demanar el requeriment judicial corresponent. L'Administració educativa ha de protegir, de manera automàtica i mitjançant el procés d'anonimització, els fills o filles de mares que pateixen violència masclista i que facin ús del servei d'acolliment i recuperació de la xarxa d'atenció i recuperació integral a les dones que pateixen violència masclista del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, per garantir la màxima discreció sobre la seva localització geogràfica, de manera que no es posi en situació de risc ni l'alumne o alumna ni la mare.

1.4 Actuacions de l'equip d'assessorament tècnic civil en l'àmbit de família (EATAF) en coordinació amb els centres educatius

La disposició addicional 6a de la [Llei 25/2010](#), de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, estableix que, per a les qüestions referides a l'exercici de la responsabilitat parental, els tribunals han de designar per a l'emissió d'un informe pericial, si així es requereix, especialistes dels equips de suport judicial, els quals es consideren auxiliars dels òrgans judicials.

Així, les autoritats, els organismes públics i privats, i els professionals que hagin intervingut prèviament amb la família o amb els menors implicats en aquests processos judicials tenen el deure de col·laborar amb aquests equips de suport judicial.

En aquest sentit, els centres educatius han de col·laborar amb el personal especialista de l'equip d'assessorament tècnic en l'àmbit de família (EATAF), aportant la informació necessària, que permetrà a jutges o magistrats tenir més coneixements sobre la família objecte d'intervenció a l'hora de prendre una decisió judicial.

1.5 Actuacions de la policia en les dependències d'un centre educatiu

En el supòsit que la policia es presenti en les dependències d'un centre educatiu, cal tenir presents els criteris d'actuació següents:

1. Si demanen d'endur-se un alumne o alumna, cal fer el següent:
 - Que s'acreditin com a policia mitjançant l'exhibició del carnet professional.
 - Que aportin el requeriment judicial o de la fiscalia que ordena l'actuació.
 - Avisar el pare, mare o tutors legals, si l'alumne o alumna és menor d'edat, per tal que acompanyin el fill o filla. Si no és possible comptar amb el pare, mare o tutors legals, els menors han de ser acompanyats pel tutor o tutora o per un altre docent.
2. Si demanen la identificació o les dades d'un alumne o alumna, cal fer el següent:
 - Que s'acreditin com a policia mitjançant l'exhibició del carnet professional.
 - Que la petició s'efectuï amb la motivació deguda, que acrediti la relació amb els supòsits exposats, deixant constància de la petició. Es considera admissible un requeriment judicial o de la fiscalia i també una ordre o un ofici expedit per la

mateixa autoritat policial que estigui al càrrec de les actuacions.

- Comunicar-ho al pare, mare o tutors legals, si l'alumne o alumna és menor d'edat, per tal que n'estiguin informats, atès que en són els representants.

El centre educatiu pot comunicar també les dades personals d'identificació d'un alumne o alumna a la policia de proximitat, sense necessitat de consentiment, en la mesura que aquesta cessió es fonamenti en la protecció de l'interès del o de la menor ([Llei orgànica 1/1996](#), de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, article 11.2.a) i s'emmarqui dins la funció educativa que el centre té atribuïda per la [Llei orgànica 2/2006](#), de 3 de maig, d'educació.

D'acord amb l'article 4 de la [Llei orgànica 2/1986](#), de 13 de març, de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, i d'acord amb l'[article 22.2](#) de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, el centre educatiu ha de cedir informació personal de l'alumnat a la policia, sense necessitat de consentiment, quan es tracti de dades personals necessàries per prevenir un perill real per la seguretat pública o per reprimir infraccions penals, sempre que aquestes dades siguin sol·licitades per la policia de manera motivada, concreta i específica en el marc d'una investigació en curs.

D'altra banda, cal assenyalar que un centre educatiu podria, també per iniciativa pròpia (és a dir, sense sol·licitud policial), comunicar o cedir dades personals de l'alumne o alumna a la policia sense consentiment quan hi hagi indicis que aquest ha comès una infracció penal, ja que en aquest cas compta amb habilitació legal suficient en l'article 262 de la [Llei d'enjudiciament criminal](#).

Si no es compleixen prèviament les actuacions precedents, no es pot lliurar cap alumne o alumna a la policia ni proporcionar dades que aquesta sol·liciti, llevat que els o les agents de policia es trobin davant una situació d'urgència perquè l'alumne o alumna intenta fugir o cometre alguna il·licitud penal dins el centre.

Així mateix, cal recordar que en els centres educatius no s'han de desenvolupar accions policials més enllà de les ja indicades anteriorment.

1.6 Actuacions de la DGAIA en les dependències d'un centre educatiu

Valoració d'una possible situació de risc o desemparament d'un infant o adolescent

D'acord amb l'article 24 de la [Llei 14/2010](#), del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, les administracions han de col·laborar i actuar coordinadament en matèria de protecció dels infants i adolescents, de manera que el centre educatiu ha de facilitar la informació requerida per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) a fi de valorar una possible situació de risc o desemparament d'un o una menor, dins del marc del [Protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents de Catalunya](#), aprovat per l'Acord de Govern GOV/97/2017, de 18 de juliol, on es detallen les diverses actuacions davant de situacions de violència (maltractaments, abusos, mutilació genital femenina, matrimonis

forçats, etc...).

Menors en situació de desemparament

En el supòsit que es presentin al centre personal funcionari de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) per recollir un o una menor que ha estat declarat en situació de desemparament per resolució administrativa de la DGAIA, aquest ha d'acreditar-se i lliurar al centre una còpia de l'autorització emesa pel o per la cap dels serveis territorials d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en què consti la referència de la resolució esmentada. En aquest supòsit, el centre ha de lliurar el o la menor al personal funcionari i conservar una còpia de l'autorització que s'ha presentat i de les dades de l'acreditació del personal que hagi dut a terme la recollida.

1.7 Presumpta comissió, per part d'alumnes, d'algun tipus de delicte en les dependències d'un centre educatiu

En el supòsit que es tinguin indicis racionals clars i suficients que un alumne o alumna ha comès algun acte presumiblement delictiu (p. ex. tràfic d'estupefaents o una agressió), cal fer el següent:

- Incoar des de la direcció l'expedient corresponent a l'alumne o alumna per escatir les responsabilitats, d'acord amb l'article 37 de la [Llei d'educació](#), sens perjudici de les mesures cautelars que es puguin adoptar (vegeu el protocol per a la millora de la convivència: [Protocol d'intervenció en cas de conflicte greu](#)).
- Denunciar el cas a la policia o al Ministeri Fiscal, d'acord amb la disposició addicional dinovena del [Decret 102/2010](#), de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.
- Informar la Inspecció d'Educació i els serveis territorials o, a la ciutat de Barcelona, el Consorci d'Educació.

En el supòsit que els indicis de la presumpta comissió d'un delicte es desprenguin de la tramitació d'un expedient incoat pel director o directora del centre, cal que l'instructor o instructora elabori un informe i que el director o directora del centre públic o el titular del centre privat el trameti al Ministeri Fiscal, a la Inspecció d'Educació i als serveis territorials o, a la ciutat de Barcelona, al Consorci d'Educació.

En el cas d'aldarulls de control difícil o impossible, produïts per alumnes o terceres persones dins el centre, el director o directora del centre públic (o, si escau, qui tingui poders suficients de la titularitat del centre privat) ha d'avisar la policia a fi de restablir l'ordre públic.

En el supòsit de menors de catorze anys denunciats per haver comès una infracció penal o implicats en una situació que pot comportar risc per a la integritat física o psicològica d'algun membre de la comunitat educativa o alterar greument el

funcionament del centre i les famílies, cal activar el [Protocol d'actuació](#) amb menors de catorze anys en situacions de conflicte o comissió d'una infracció penal entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Departament d'Educació, per garantir una intervenció coordinada en les situacions de conflicte, assetjament escolar o comissió d'una infracció penal denunciada, la qual cosa cal comunicar al referent territorial d'aquest Protocol en els serveis territorials o en el Consorci d'Educació de Barcelona.

1.8 Necessitat d'acreditació de l'escolarització dels i de les menors a càrrec en les renovacions de les autoritzacions de residència

Segons el [Reial decret 557/2011](#), de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la [Llei orgànica 2/2009](#), s'obliga a acreditar l'escolarització dels menors a càrrec per renovar les autoritzacions de residència.

Els i les sol·licitants amb menors a càrrec s'han d'adreçar als centres educatius on aquests estan matriculats per obtenir el certificat que n'acrediti l'escolarització.

Els centres educatius han d'emetre aquest certificat segons el model normalitzat que es pot descarregar a la [intranet - Portal de centre](#). En el certificat cal indicar que l'alumne o alumna està matriculat al centre, el seu pla d'estudis i que assisteix regularment a les activitats docents.

El certificat l'ha de signar el secretari o secretària i el director o directora del centre educatiu, ha de portar el segell del centre i s'ha de lliurar en paper a la persona sol·licitant.

1.9 Atenció i acompanyament de l'alumnat transgènere en els centres educatius

El Departament d'Educació posa a l'abast dels centres el [Protocol per a l'atenció i acompanyament de l'alumnat transgènere en els centres educatius](#), amb la finalitat de facilitar indicacions i pautes per garantir que l'alumnat transgènere pugui desenvolupar lliurement la seva identitat o expressió de gènere. Pel que fa a la prevenció, per treballar en l'àmbit de l'aula, del centre i de l'entorn es disposa del [Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament escolar a persones LGBTI](#), amb la finalitat d'evitar conductes d'odi i discriminació envers aquest col·lectiu i guiar-ne la intervenció educativa.

1.10 Unitat de Suport a l'Alumnat en Situació de Violència (USAV)

Dins del marc del programa Escoles lliures de violència, el Departament d'Educació posa al servei de tota la comunitat educativa la possibilitat de denunciar casos de

situacions de violència a la Unitat de Suport a l'Alumnat en Situació de Violència (USAV) dependent de la Sub-direcció General d'Educació Inclusiva de la Direcció General de Currículum i Personalització, ubicada als serveis centrals del Departament d'Educació.

La funció de l'USAV és gestionar tots els casos que arribin i coordinar-ne l'abordatge, garantir una actuació sense demora i l'escolta activa a les víctimes, i treballar conjuntament amb els serveis territorials. Les dades de contacte són: usav.educacio@gencat.cat, telèfon 900 923 098.

1.11 Centres que tenen assignat el servei de monitoratge que dona suport a alumnes amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta

L'objectiu principal del servei de monitoratge de suport i acompanyament d'alumnat amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta, és afavorir la participació i l'aprenentatge de l'alumnat, així com la seva autonomia personal i l'autoregulació. La disminució del suport i l'acompanyament és un indicador de progrés de l'alumne o alumna i d'assoliment de nivells superiors d'autocontrol, d'autonomia i d'autogestió de la pròpia conducta.

Segons les necessitats educatives especials dels infants i joves amb què treballin els monitors i monitores, les principals activitats que han de desenvolupar són les que es descriuen a continuació, sempre tenint en compte que la finalitat de la intervenció és promoure l'autonomia personal i social de l'alumne o alumna:

- Suport a l'alumne o alumna en les tasques de cura personal i mobilitat.
- Controlar-ne la seguretat.
- Col·laborar en l'accés als recursos per a l'aprenentatge.
- Donar suport a les interaccions personals.
- Participar amb l'equip docent que treballa amb l'alumne o alumna.
- Fer altres activitats que li encarregui la direcció del centre relacionades amb la participació de l'alumne o alumna en les activitats del centre i de l'aula.

L'actuació del monitor o monitora ha de guiar-se pels acords que estableixi l'equip docent i s'acordin amb la família en relació amb els objectius educatius. Aquests acords tenen com a referència el pla de suport individualitzat de l'alumne o alumna, amb les orientacions i supervisió del tutor o tutora del grup al qual pertany o del referent educatiu assignat pel centre.

Per garantir que la tasca del monitor o monitora s'ajusta a les necessitats de l'alumne o alumna i està coordinada amb la intervenció educativa global del centre, cal considerar els aspectes següents:

- Acollir sistemàticament el monitor o monitora nouvingut, afavorint-ne la incorporació a la cultura, organització i clima del centre, compartint la línia

d'ensenyament i aprenentatge amb el professorat i l'alumnat, ajustant-ne les expectatives i generant confiança mútua.

- Assegurar que el monitor o monitora té coneixement del projecte educatiu del centre i del seu rol i responsabilitat en relació amb aquest; de les orientacions i les pràctiques del centre per fomentar el desenvolupament emocional i social de l'alumnat i per fer front als conflictes i a conductes inapropiades, i de les funcions i responsabilitats pròpies i les dels altres, que contribueixen al progrés de l'alumnat.

Quant al suport i l'acompanyament dins l'aula, cal treballar per establir un bon vincle entre l'alumne o alumna i el monitor o monitora: és de crucial importància la forma com es presenta i s'incorpora el monitor o monitora a la dinàmica del grup classe. El vincle ha de permetre que el monitor o monitora sigui una persona de referència per impulsar la millora de l'autonomia personal i l'autoregulació de l'alumne o alumna, a partir de la relació segura que estableixin.

Dins l'aula, la proximitat del monitor o monitora respecte a l'infant i a la tasca s'ha d'ajustar als objectius educatius. Una proximitat excessiva i continuada pot crear sensació de control i vigilància, alhora que pot interferir en el desenvolupament de la iniciativa i l'autonomia de l'alumne o alumna. L'infant ha de percebre el suport segur i positiu del monitor o monitora i la seva disponibilitat, però no és necessari mantenir-se en contacte constant.

Per promoure el desenvolupament de la confiança mútua i l'autoestima de l'alumnat és important considerar el següent:

- Escoltar les propostes de l'infant, animar-lo a comunicar les seves necessitats i idees, i vetllar per incorporar-ne els suggeriments en les activitats diàries, dins del possible.
- Encoratjar-lo a prendre les pròpies decisions i a acceptar la responsabilitat per les seves accions.
- Ajudar l'alumne o alumna a centrar-se en les regles de classe, expectatives personals i les responsabilitats a l'escola i a la comunitat en general.
- Reconèixer-ne els èxits i els esforços en favor de l'autonomia i l'autoregulació, apropiats a l'edat.
- Animar-lo i donar-li suport de manera que mantingui l'autonomia i l'autoestima. Els monitors i monitores poden tenir assignades tasques en l'acompanyament de l'alumne o alumna en les entrades i les sortides del centre. Per aquest motiu convé tenir present que la responsabilitat de la relació amb les famílies és del tutor o tutora.

Així, és competència del tutor o tutora comunicar-se amb la mare, pare o tutors legals en l'acolliment i en les reunions sobre els reptes educatius i del progrés del fill o filla, i conèixer i acordar qualsevol comunicació escrita que s'envia a la família.

Per organitzar la tasca del monitor o monitora amb relació a la família, és important considerar que aquest ha de referir al tutor o tutora qualsevol pregunta o preocupació

de les famílies, i n'ha de respectar la confidencialitat.

1.12 Alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu que, per completar el seu procés educatiu, compaginen de forma temporal l'assistència al centre educatiu amb intervencions terapèutiques

La [Llei 14/2010](#), de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en l'article 6, sobre el desenvolupament de les potencialitats personals, preveu que la criança i la formació d'infants i joves ha de garantir-ne el desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social.

La mateixa Llei declara que els infants i joves amb discapacitat tenen dret a gaudir dels ajustaments i suports necessaris per potenciar el seu màxim desenvolupament acadèmic, personal i social.

La [Llei 12/2009](#), del 10 de juliol, d'educació, té entre els seus principis educatius la formació integral de les capacitats intel·lectuals, ètiques, físiques, emocionals i socials de l'alumnat per permetre-li el ple desenvolupament de la personalitat.

L'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu que hagi de compaginar, de forma temporal i per completar el seu procés educatiu o per estimular aspectes personals importants per al seu desenvolupament, l'assistència al centre escolar amb intervencions terapèutiques fora del centre, pot reduir l'horari lectiu, amb autorització prèvia de la direcció del centre, per evitar jornades extenses que en podrien perjudicar el benestar.

Per a aquesta autorització cal aportar la documentació següent:

- La sol·licitud escrita de la família.
- L'informe del centre terapèutic prestador del servei conforme l'alumne o alumna rep aquesta teràpia i es fa càrrec de la responsabilitat civil i laboral.
- El pla de suport individualitzat de l'alumne o alumna que coordini i incorpori la intervenció terapèutica com una part de la intervenció educativa global, signat pels progenitors i pel director o directora del centre, revisat i avaluat trimestralment.
- L'informe de l'EAP que corrobora la necessitat de tractament, sobre la base de les necessitats de suport educatiu. El pla de suport individualitzat ha de constar en l'expedient de l'alumne o alumna.

Si l'alumne o alumna utilitza el transport escolar i els horaris no són compatibles, la família s'ha de fer càrrec d'aquest servei.

2 Actuacions en cas de queixes sobre la prestació del servei que qüestionin l'exercici professional de personal del centre

Els escrits de queixa sobre l'exercici professional d'una persona que presta serveis en

un centre públic del Departament d'Educació s'han d'adreçar al director o directora del centre i han de contenir la identificació de la persona o persones que el presenten, el contingut de la queixa, la data i la signatura i, sempre que sigui possible, les dades, documents o altres elements acreditatius dels fets, actuacions o omissions a què es fa referència, i sempre a l'efecte de prova per fer les oportunes al·legacions.

El director o directora del centre ha de traslladar una còpia de la queixa al treballador o treballadora afectat i obtenir informació sobre els fets exposats, directament o per mitjà d'altres membres de l'equip directiu del centre.

Quan s'ha obtingut la informació i s'ha escoltat la persona interessada, el director o directora ha de prendre les decisions que consideri pertinents i comunicar per escrit, a la persona o persones que han presentat la queixa, la solució adoptada o, si escau, la desestimació motivada. En l'escrit cal fer constar l'òrgan al qual poden recórrer si no queden satisfets amb la resolució adoptada. La documentació que s'ha generat s'ha d'arxivar a la direcció o a la secretaria del centre.

El procediment detallat de tramitació de les queixes sobre la prestació del servei que qüestionen l'exercici professional del personal del centre ha d'explicitar-se en les normes d'organització i funcionament del centre, d'acord amb la [Resolució de 24 de maig de 2004](#) (FDAADE 1006, de maig de 2004).

Quan es produeixin fets susceptibles d'actuacions disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, cal proposar la incoació de l'expedient disciplinari corresponent.

2.1 Procediment per incoar un expedient administratiu contradictori, no disciplinari, en cas de queixes sobre l'exercici professional de personal docent del centre o en supòsits en què es produeixi un rendiment insuficient o manca evident de capacitat

Si les queixes que es presenten qüestionen l'exercici professional del personal docent del centre o en qualsevol supòsit en què es produeixi un rendiment insuficient que no comporti la inhibició o una manca evident de capacitat per ocupar el lloc de treball o que impedeixi complir les funcions assignades, el director o la directora

del centre ha de valorar si és procedent proposar, al director o directora dels serveis territorials o, si escau, al o la gerent del Consorci d'Educació de Barcelona, incoar un expedient contradictori, no disciplinari. Si es fa, cal adjuntar-hi tota la documentació que motiva la proposta.

El director o directora dels serveis territorials o, si escau, el o la gerent del Consorci d'Educació de Barcelona, basant-se en l'estudi de la documentació aportada pel director o directora del centre i amb l'informe de la Inspecció d'Educació, ha de resoldre la incoació de l'expedient o, si escau, l'arxivament de la proposta. En cas d'incoació de l'expedient, s'ha de comunicar a la persona interessada i a la Junta de Personal Docent i donar tràmit de vista i audiència perquè la persona afectada pugui conèixer tota la documentació de l'expedient i presentar per escrit les al·legacions que consideri

oportunes.

El director o directora dels serveis territorials o, si escau, el o la gerent del Consorci d'Educació de Barcelona ha d'elaborar una proposta de resolució de l'expedient, on ha d'expressar les causes en què es fonamenta i, un cop escoltada la Junta de Personal Docent i contestades les al·legacions de la persona interessada, l'ha de fer arribar al director o directora general de Professorat i Personal de Centres Públics, que ha de dictar la resolució de l'expedient. Aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, s'ha de comunicar a la persona interessada i al director o directora dels serveis territorials o, si escau, al o a la gerent del Consorci d'Educació de Barcelona, perquè n'emeti la resolució de remoció i, si escau, d'exclusió de la borsa de treball del personal interí docent.

Aquest procediment per incoar un expedient administratiu contradictori, no disciplinari, al personal docent d'un centre públic substitueix el protocol de l'annex 3 de la [Resolució de 24 de maig de 2004](#), de la Secretaria General del Departament d'Ensenyament, per la qual es dicten instruccions sobre els procediments que cal seguir en el cas de queixes presentades per alumnes, pares, mares o tutors legals, professorat, o una altra persona interessada, que qüestionin la prestació del servei en un centre educatiu públic del Departament d'Educació.

3 Normativa d'aplicació (actuacions del centre en diversos supòsits)

[Llei orgànica 3/2018](#), de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (BOE núm. 294, de 6.12.2018)

[Llei orgànica 2/2009](#), d'11 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 299, de 12.12.2009)

[Llei orgànica 2/2006](#), de 3 de maig, d'educació (BOE núm. 106, de 4.5.2006)

[Llei orgànica 4/2000](#), d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12.1.2000)

[Llei orgànica 15/1999](#), de 13 de desembre, de protecció dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999), especialment l'article 22 vigent, atès el que estableix la disposició addicional catorzena i la disposició transitòria quarta de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

[Llei orgànica 1/1996](#), de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil (BOE núm. 15, de 17.1.1996)

[Llei orgànica 2/1986](#), de 13 de març, de forces i cossos de seguretat (BOE núm. 63, de 14.3.1986)

[Llei 17/2020](#), de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les

dones a erradicar la violència masclista (DOGC núm. 8303, de 24.12.2020)

[Llei orgànica 2/1986](#), de 13 de març, de forces i cossos de seguretat (BOE núm. 63, de 14.3.1986)

[Llei 39/2015](#), d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2.10.2015)

[Llei 11/2014](#), del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia (DOGC núm. 6730, de 17.10.2014)

[Llei 19/2014](#), del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (DOGC núm. 6780, de 31.12.2014)

[Llei 14/2010](#), del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC núm. 5641, de 2.6.2010)

[Llei 26/2010](#), del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (DOGC núm. 5686, de 5.8.2010)

[Llei 12/2009](#), del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16.7.2009)

[Reial decret 557/2011](#), de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009 (BOE núm. 103, de 30.4.2011)

[Reial decret de 14 de setembre de 1882](#), pel qual s'aprova la Llei d'enjudiciament criminal (BOE núm. 260, de 17.9.1882)

[Decret legislatiu 1/1997](#), de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública (DOGC núm. 2509A, de 3.11.1997)

[Decret 150/2017](#), de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu (DOGC núm. 7477, de 19.10.2017)

[Decret 39/2014](#), de 25 de març, pel qual es regulen els procediments per definir el perfil i la provisió dels llocs de treball docents (DOGC núm. 6591, de 27.3.2014)

[Decret 102/2010](#), de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius (DOGC núm. 5686, de 5.8.2010)

[Decret 155/2010](#), de 2 de novembre, de la direcció dels centres educatius públics i del personal directiu professional docent (DOGC núm. 5753, d'11.11.2010)

[Decret 133/2001](#), de 29 de maig, sobre la regulació de la borsa de treball per prestar serveis amb caràcter temporal com a personal interí docent (DOGC núm. 3401, d'1.6.2001)

[Resolució de 24 de maig de 2004](#), de la Secretaria General del Departament d'Ensenyament, per la qual es dicten instruccions sobre els procediments a seguir en el cas de queixes presentades per l'alumnat, pares, professorat o altra persona

interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic del Departament d'Ensenyament (FDAADE 1006, de maig de 2004)

[Resolució de 28 d'octubre de 2002](#), per la qual es donen, a les famílies dels menors, instruccions relatives al dret a la informació sobre el procés d'aprenentatge i sobre avaluació dels menors (FDAADE 930, d'octubre de 2002)

[Instrucció 1/2015](#) per a la tramitació, en l'àmbit del Departament d'Ensenyament, de les sol·licituds de dret d'accés de les persones a la informació i la documentació públiques que regula la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.