
GUIA PRÀCTICA:

**PROTOCOL DE SUPORT,
ASSESSORAMENT I
ACOMPANYAMENT AL PERSONAL
DELS CENTRES EDUCATIUS DAVANT
D'AGRESSIONS PRODUÏDES PER
L'EXERCICI DE LES SEUES FUNCIONS**

**GUIA PRÀCTICA: PROTOCOL DE SUPORT, ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT AL
PERSONAL DELS CENTRES EDUCATIUS DAVANT D'AGRESSIONS PRODUÏDES PER L'EXERCICI
DE LES SEUES FUNCIONS**

CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA, UNIVERSITATS I OCUPACIÓ

DIRECCIÓ GENERAL D'INNOVACIÓ I INCLUSIÓ EDUCATIVA

Desembre de 2024

El nou *protocol de suport, assessorament i acompanyament al Personal dels centres educatius davant agressions produïdes per l'exercici de les seues Funcions* ha sigut elaborat amb l'objectiu de garantir la seguretat i el benestar de tot el personal que presta els seus servicis en els nostres centres educatius.

L'educació és un dret fonamental i els professionals de l'educació juguen un paper crucial en la formació de les nostres futures generacions. Reconeixem la importància de la seua labor i volem assegurar-nos que compten amb el suport necessari per a exercir les seues funcions en un ambient segur i respectuós.

Este protocol estableix una sèrie de mesures i procediments clars per a actuar davant situacions d'agressió, assegurant-ne una resposta ràpida i eficaç.

Entre els seus principals objectius es troben:

- Proporcionar suport immediat i adequat al personal afectat.
- Garantir l'assistència jurídica i psicològica necessària.
- Establir un marc d'actuació coordinat entre els diferents agents implicats.
- Promoure un ambient de treball segur i respectuós per a tots.

Agraïsc profundament el compromís i dedicació amb l'educació i confie que les mesures plantejades en este protocol siguen efectives i que contribuïsqnen a millorar la convivència en els centres educatius.

Atentament,

José Antonio Rovira Jover

Conseller d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació

ÍNDEX

- 1 Àmbit d'aplicació
- 2 Definicions
- 3 Detecció i comunicació de la incidència
- 4 Primeres actuacions
- 5 Actuacions del director o directora
- 6 Actuacions de la persona agredida
- 7 Actuacions de la inspecció educativa
- 8 Actuacions de la direcció territorial d'educació
- 9 Actuacions de la direcció general competent en matèria de personal docent o de la subsecretària
- 10 Actuacions de l'Advocacia de la Generalitat
- 11 Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte de la Generalitat
- 12 Seguiment
- 13 Publicitat del protocol
- 14 Protecció de dades

1

ÀMBIT D'APLICACIÓ

Este **protocol** s'aplicarà davant d'**agressions** produïdes:

1. En activitats lectives.
2. En activitats complementàries o extraescolars.
3. Durant la prestació dels servicis complementaris de transport i menjador escolar.
4. En el desenrotllament de funcions administratives.
5. En l'exercici de la seua activitat professional o per conseqüència directa d'esta.



2

DEFINICIONS

Agressió: acció il·lícita física o verbal manifesta i greu, de caràcter amenaçador, humiliant, discriminatòria, intimidatòria o assetjadora dirigida a:

- Personal docent
- Personal no docent d'atenció educativa
- Personal d'administració i serveis

Inclou també les exercides a través de mitjans digitals.

Acció il·lícita manifesta i greu: comissió d'actes que estiguen tipificats com a delicte greu, delicte menys greu i delicte lleu (art. 13 del Codi Penal).



3

DETECCIÓ I COMUNICACIÓ DE LA INCIDÈNCIA



Si qualsevol membre de la comunitat educativa és coneixedor d'una agressió al personal d'un centre educatiu ho **haurà de comunicar obligatòriament** al director o la directora de centre o a qualsevol membre de l'equip directiu.

4

PRIMERES ACTUACIONS

1. Davant qualsevol agressió s'ha de:
 - **Prestar auxili** i ajudar a **contindre la situació**.
 - Si és necessari, **sol·licitar ajuda immediata** als cossos i forces de seguretat (Telèfon d'emergències: 112).
2. Si és necessari, la persona agredida acudirà al **centre de salut**. En cas de gravetat, s'ha de telefonar a emergències (112).



S'ha de sol·licitar un **part de lesions** que formarà part de l'expedient administratiu.

3. Si els fets poden constituir delictes, es podrà **presentar una denúncia** davant:
 - Ministeri Fiscal
 - Jutjat de guàrdia
 - Dependències de les forces i cossos de seguretat de l'Estat

5

ACTUACIONS DEL DIRECTOR O DIRECTORA

1. **Prestar auxili i suport** a la persona agredida.
2. **Registrar** els fets en el **PREVI** d'[ÍTACA](#).
3. **Informar la inspecció educativa**.
4. **Informar la persona agredida** de les actuacions d'este protocol.
5. Si la inspecció educativa ho sollicita, **emetre un informe** dirigit a la direcció territorial.



[Consulte ací el model d'informe.](#)

6. **Notificar al Ministeri Fiscal** la conducta greument perjudicial per a la convivència en el centre i que pot ser constitutiva de delictes.



[Consulte ací l'annex VII de l'Orde 62/2014.](#)

7. Si la persona o persones agressores són part de l'alumnat, **aplicar les mesures d'abordatge educatiu** davant de les conductes perjudicials per a la convivència ([Decret 195/2022](#)).
8. **Informar la comissió d'igualtat i convivència** del Consell escolar.
9. Garantir que s'ompliga el **CAT (comunicat d'accident de treball)**, signar-lo i remetre'l a l'òrgan competent.



[Consulte ací el CAT](#)

En el cas que el director o directora del centre educatiu estiga implicat en l'agressió, la inspecció educativa determinarà la persona per a realitzar estes actuacions

6

ACTUACIONS DE LA PERSONA AGREDIDA

La persona agredida podrà realitzar les actuacions següents:

1. **Formular denúncia** i comunicar esta circumstància al director o directora del centre.
2. Dirigir-se a l'**Oficina d'Assistència a les Víctimes del Delicte** de la Generalitat per a sol·licitar assessorament i/o suport jurídic psicològic o assistencial.
3. Sol·licitar la **reclamació** dels danys materials que pogueren haver-se produït per **responsabilitat patrimonial** de l'Administració.



[Reclamació de danys \(Annex I\)](#)



[Informe de la direcció \(Annex II\)](#)

4. Sol·licitar **assistència jurídica**.



[Consulte ací el model de sol·licitud.](#)

5. Acudir a la **mútua** d'accidents de treball i malalties professionals (si és del Règim General de la Seguretat Social), o als **servicis sanitaris** que li corresponguen, demanant un informe de lesions, si n'hi haguera.
6. Sol·licitar davant de l'òrgan competent l'**adaptació o canvi de lloc per motius de salut**, si així ho valora el facultatiu mèdic del servei de prevenció de riscos laborals.
7. Sol·licitar la intervenció del **servici de prevenció propi**.

7

ACTUACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA

1. **Assessorar** la direcció del centre educatiu sobre les possibilitats d'actuació previstes en este protocol.
2. Elaborar els **informes** requerits d'ofici o a requeriment dels diferents òrgans de l'Administració.
3. **Proposar**, si és necessari, a l'òrgan competent les **mesures** que considere oportunes davant de situacions que puguin suposar un risc per a la seguretat del personal afectat.

8

ACTUACIONS DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL D'EDUCACIÓ

1. **Requerir** els **informes** corresponents quan reba la sol·licitud d'assistència jurídica.
2. **Traslladar** la **documentació** a la direcció general competent en matèria de personal docent o a la subsecretaria.



9

ACTUACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL COMPETENT EN MATÈRIA DE PERSONAL DOCENT O DE LA SUBSECRETARIA

1. Emetre l'informe preceptiu d'assistència jurídica a la Generalitat.
2. Traslladar la documentació corresponent a l'Advocacia de la Generalitat.

10

ACTUACIONS DE L'ADVOCACIA DE LA GENERALITAT

1. Prendre l'acord corresponent i comunicar-lo a la persona interessada, segons l'article 11.2 de la [Llei 10/2005, de 9 de desembre, d'assistència jurídica a la Generalitat](#).
2. La persona interessada té dret a triar el seu advocat o advocada o a demanar que li'n designen un d'ofici.
3. Si hi ha assegurances contractades per la Generalitat que cobreixen els casos establits en l'article 11, la defensa per part de l'advocat de la Generalitat serà excepcional.



11

XARXA D'OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE DE LA GENERALITAT

1. La persona agredida pot rebre assessorament jurídic i assistència psicològica a la Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte de la Generalitat.
2. La Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte de la Generalitat ajuda les persones agredides, independentment d'on haja passat l'agressió i d'on visca la víctima, tant en l'àmbit jurídic com psicològic i assistencial.



900505550



XARXA D'OFICINES

ALACANT

[Alacant](#)
[Alcoi](#)
[Benidorm](#)
[Dénia](#)
[Elda](#)
[Elx](#)
[Ibi](#)
[La Vila Joiosa](#)
[Novelda](#)
[Orihuela](#)
[Sant Vicent del Raspeig](#)
[Torrevieja](#)
[Villena](#)

CASTELLÓ

[Castelló de la Plana](#)
[Nules](#)
[Segorbe](#)
[Vila-real](#)
[Vinaròs](#)

VALÈNCIA

[Alzira](#)
[Carlet](#)
[Catarroja](#)
[Gandia](#)
[Llíria](#)
[Massamagrell](#)
[Mislata](#)
[Montcada](#)
[Ontinyent](#)
[Paterna](#)
[Picassent](#)
[Quart de Poblet](#)
[Requena](#)
[Sagunt](#)
[Sueca](#)
[Torrent](#)
[Utiel](#)
[València](#)
[Xàtiva](#)

12

SEGUIMENT



1. La **comissió de seguiment** farà un seguiment del protocol. Està formada per:

Presidència: la directora general d'Innovació i Inclusió Educativa

Vocalies:

- Una persona de la Direcció General de Personal Docent.
- Una persona de la Subsecretaria.
- Una persona de la Direcció General d'Innovació i Inclusió Educativa.
- Una persona de la Direcció General de Funció Pública.
- Un inspector o inspectora d'educació.
- Una persona de cada direcció territorial d'educació.
- El president o presidenta dels comitès de seguretat i salut laboral de les direccions territorials d'educació.
- Una persona de cada sindicat representat en la Mesa Sectorial d'Educació.
- Una persona de cada sindicat representat en la Mesa Sectorial de Funció Pública.
- Una persona de cada organització representada en la Comissió de Seguiment de la Reforma Educativa en Centres Concertats.

Secretaria: una persona tècnica de la Direcció General d'Innovació i Inclusió Educativa

A les reunions de la comissió podrà assistir personal tècnic de prevenció de riscos laborals per a assessorar, amb veu, però sense vot, si ho convoca la presidència.

2. La comissió de seguiment es reunirà, com a mínim, una vegada a l'any.

13

PUBLICITAT DEL PROTOCOL

1. La Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació informará els centres de la publicació d'este protocol i facilitarà models i altra documentació en la seua pàgina web.
2. Les direccions dels centres educatius informaran tot el personal del centre sobre este protocol.



Direcció General d'Innovació i Inclusió Educativa

14

PROTECCIÓ DE DADES

1. La Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació prendrà les mesures necessàries per a assegurar la confidencialitat, seguretat i integritat de les dades.
2. També garantirà les obligacions i drets reconeguts en la Llei de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació, Cultura,
Universitats i Ocupació