

Documents per a l'organització i la gestió dels centres

Actuacions del centre en diversos supòsits

22/06/2017



Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament

Índex

Actuacions del centre en diversos supòsits	3
1 Actuacions dels centres en supòsits de les diverses realitats que afecten els seus alumnes	3
1.1 Absentisme d'alumnes	3
1.2 Retard en la recollida d'alumnes a la sortida del centre (escoles)	4
1.3 Problemes entre els progenitors en relació amb els fills	5
1.4 Actuacions de la policia o de la DGAIA en les dependències d'un centre educatiu	6
1.5 Presumpta comissió, per part d'alumnes, d'algun tipus de delictes en les dependències d'un centre educatiu	8
1.6 Necessitat d'acreditació, en les renovacions de les autoritzacions de residència, de l'escolarització dels menors a càrrec	9
1.7 Atenció a infants i adolescents transgènere o intersexuals en els centres educatius	9
1.8 Centres que tenen assignat el servei de monitors que donen suport a alumnes amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta	10
1.9 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	12
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	13
3 Actuacions en matèria de transparència	14
4 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 seus alumnes

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

- Absentisme dels alumnes
- Retard en la recollida d'alumnes a la sortida del centre (escoles)
- Problemes entre els progenitors en relació amb els seus fills
- Actuació de la policia o de la 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 menors a càrrec
- Atenció a infants i adolescents transgènere o intersexuals en els centres educatius
- Centres que tenen assignat el servei de monitors que donen suport a alumnes 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.

1.1 Absentisme d'alumnes

L'absentisme pròpiament dit és la no-assistència reiterada i no justificada de l'alumne 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'Ensenyament 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 dels alumnes absentistes al centre, mesures organitzatives i metodològiques per millorar-ne l'assistència a classe i processos de reflexió sobre els

resultats obtinguts.

El Departament d'Ensenyament posa a l'abast de tots els centres eines i recursos per treballar l'absentisme mitjançant l'aplicació informàtica per elaborar el projecte de convivència: [Absentisme](#).

Els centres públics tenen disponible l'aplicació informàtica al [Portal de centres](#) i els privats, els de titularitat d'altres departaments i els de titularitat municipal, al [Portal de centre d'altres titularitats](#).

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-lo de la situació i recordar-li l'obligació de vetllar per l'escolarització correcta dels seu fill.

Si d'aquestes actuacions 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 aquestes actuacions no resolen de manera efectiva la situació d'absentisme, els directors dels centres educatius n'han 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 matriculats al centre educatiu, amb les famílies dels quals tampoc no es pot contactar, els directors 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. Els directors dels centres n'han d'informar també els serveis socials perquè facin les actuacions oportunes.

El procediment d'actuació detallat en situacions d'absentisme de l'alumne s'ha d'explicitar en les normes d'organització i funcionament del centre.

A més de les mesures de caràcter estrictament educatiu que tingui determinat cada centre per a l'etapa obligatòria, els casos de no-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".

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 dels alumnes, 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. 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 dels alumnes, un cop acabat l'horari escolar, es procurarà contactar amb el pare, mare o tutors legals de l'alumne. 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 ha de comunicar telefònicament la situació a la guàrdia urbana, la policia local o els Mossos d'Esquadra, i ha d'acordar amb ells la fórmula per lliurar-los l'alumne 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 dels menors 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 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

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 regla general

- No prendre partit ni adoptar cap posicionament en les relacions privades entre els pares dels alumnes, referents als seus drets i deures envers aquests.
- Complir sempre les resolucions i requeriments judicials escrits sobre les relacions esmentades.

2. Com a qüestions específiques

Cap persona, sigui o no funcionària, no està obligada a proporcionar informes dels alumnes a petició d'un advocat. Cal exigir requeriment judicial oportú.

El pare o mare, si no ha estat privat judicialment de la pàtria potestat, té dret a rebre informació sobre el desenvolupament educatiu dels fills.

El pare o mare privat de la pàtria potestat s'ha de sotmetre al règim de relacions amb el fill establert mitjançant sentència judicial.

Les decisions de canvi de centre d'un alumne 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.

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.

1.4 Actuacions de la policia o de la DGAIA en les dependències d'un centre educatiu

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

1. Si demanen d'endur-se un alumne, 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 els pares o tutors legals, si l'alumne és menor d'edat, per tal que acompanyin el fill. Si no és possible comptar amb els pares 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, 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.

El centre educatiu pot comunicar també les dades personals d'identificació d'un alumne

a la policia de proximitat, sense necessitat de consentiment, en la mesura que aquesta cessió es fonamenti en la protecció de l'interès del 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 dels alumnes 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 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 la [Llei d'enjudiciament criminal](#) (article 262).

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

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 menor.

Menors en situació de desemparament

En el supòsit que es presentin al centre funcionaris de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) per recollir un menor que ha estat declarat en situació de desemparament per resolució administrativa de la DGAIA, aquests han d'acreditar-se i lliurar al centre una còpia de l'autorització emesa pel 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 menor als funcionaris i conservar una còpia de l'autorització presentada i també de les dades de l'acreditació dels funcionaris que hagin dut a terme la recollida.

1.5 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 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 per escatir les seves responsabilitats, d'acord amb l'[article 37](#) de la Llei d'educació, sens perjudici de les mesures cautelars que es puguin adoptar (vegeu els protocols per a la millora de la convivència: [Protocol de detecció i intervenció en cas de conflicte greu amb l'alumnat](#)).
- 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, al 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 14 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](#), entre el Departament de Benestar Social i Família i el Departament d'Ensenyament de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, per garantir una intervenció coordinada en les situacions de conflicte, assetjament escolar o comissió d'una infracció penal denunciada en les quals estiguin implicats menors de catorze anys, la qual cosa cal comunicar al referent territorial d'aquest protocol en els serveis territorials o en el Consorci d'Educació de Barcelona.

Els centres públics tenen disponible aquest protocol al Portal de centre, i els centres

privats, els de titularitat d'altres departaments o els de titularitat municipal el tenen disponible al Portal de centre d'altres titularitats.

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

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 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 al Portal de centre (Documentació acadèmica / [Certificats del centre](#) / Pas 4: Elaborar el certificat) i al Portal de centre d'altres titularitats (Catàleg de models > [Certificats](#)). En el certificat cal indicar que l'alumne 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 al sol·licitant.

1.7 Atenció a infants i adolescents transgènere o intersexuals en els centres educatius

Quan el pare, mare o el tutor o tutora legal, o el mateix alumne si és major d'edat, comunica una identitat de gènere sentida diferent al sexe assignat en néixer i la petició que sigui tractat i anomenat d'acord amb el nom del gènere amb què s'identifica, el director o directora del centre educatiu, d'acord amb la [Llei 11/2014](#), del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, ha de facilitar que el centre educatiu constitueixi un entorn amable i segur perquè l'alumne pugui viure de manera natural la seva identitat de gènere i expressió de gènere.

A fi de garantir l'interès superior de l'infant o adolescent, d'acord amb la [Llei 14/2010](#), del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, el director o directora del centre educatiu ha de demanar a les famílies que aportin

- la comunicació signada per les persones que exerceixen la pàtria potestat de l'infant o adolescent en què s'informa que l'alumne sent una identitat de gènere

diferent al sexe assignat al néixer i en què se sol·licita que sigui tractat i anomenat d'acord amb el nom del gènere amb què s'identifica.

La família pot aportar un informe de la unitat de salut que correspongui o d'altres professionals que acompanyen l'infant o adolescent en el procés de transició, on s'especifiqui la identitat de gènere sentida per part de l'alumne, així com les orientacions oportunes per acompanyar-lo en el procés. Aquest informe permetrà que el centre dugui a terme una acció coherent i coordinada amb la família i dissenyi actuacions adequades a la singularitat i necessitats de l'alumne.

La direcció del centre, en funció de les necessitats detectades, un cop escoltada la família, i si escau, amb l'assessorament dels professionals de l'equip d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP) i els orientadors de centre, ha de valorar les actuacions que cal fer en l'àmbit escolar.

A títol orientatiu i amb la finalitat que el centre educatiu constitueixi un entorn amable i segur on viure de manera natural la identitat de gènere o expressió de gènere, són actuacions possibles:

- Indicar a la comunitat escolar del centre que es dirigeixi a l'alumne pel nom del gènere amb què s'identifica.
- Adequar el nom i el gènere amb què se sent identificat l'alumne: llistes de classe, informes, carnets i altra documentació de caràcter intern o que tingui com a únic destinatari la família o l'alumne.
- Garantir la llibertat en el vestir d'acord amb la que l'alumne se senti identificat.
- Facilitar l'accés als lavabos i als vestuaris que li corresponen d'acord amb la identitat de gènere, buscant sempre la solució més adequada per a tots els alumnes.
- Facilitar la realització d'activitats no segregades per sexe.
- Orientar els professionals dels centres amb el suport, si escau, de l'EAP de centre.

És molt important garantir que en el Registre d'alumnes (RALC) i en tota la documentació generada oficialment (certificats i informes externs, actes d'avaluació, actes de qualificacions, expedient acadèmic, etc.), s'identifiqui la persona d'acord amb el nom que figura en el Registre Civil.

1.8 Centres que tenen assignat el servei de monitors que donen suport a alumnes amb necessitats educatives especials associades a l'autonomia i a la regulació de la conducta

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

L'actuació del monitor ha de guiar-se pels acords que estableixi l'equip docent i s'acordin amb la família en relació amb els objectius educatius establerts per a l'alumne. Aquests acords tenen com a referència el Pla individualitzat de l'alumne, 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 s'ajusta a les necessitats de l'alumne 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 de treball amb els alumnes, ajustant les expectatives i generant confiança mútua.
- Assegurar al monitor el coneixement del pla d'actuació del centre i del seu rol i la seva responsabilitat en relació amb aquest, així com el coneixement de les orientacions i les pràctiques del centre per fomentar el desenvolupament emocional i social dels alumnes i per fer front als conflictes i la conducta inapropiada; i de les funcions i responsabilitats pròpies i les dels altres, dins i fora de l'escola, que contribueixen al suport de l'alumne.

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

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

En cas de conflictes, es aconsellable establir una rutina que estructurari les actuacions del docent i del monitor, precisant, en la mesura del possible, els passos a seguir.

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

- Escoltar amb atenció les expressions i demandes dels alumnes, animar-los a comunicar les seves necessitats i idees, i vetllar per incorporar els seus suggeriments en les activitats diàries.
- Encoratjar l'alumne a prendre les seves pròpies decisions i a acceptar la responsabilitat per les seves accions.

- Ajudar l'alumne a centrar-se en les regles de classe, expectatives personals i les responsabilitats a l'escola i la comunitat en general.
- Reconèixer els èxits i els esforços en pro de l'autoregulació apropiats a l'edat.
- Animar i donar suport als alumnes de manera que mantinguin l'autonomia i l'autoestima.

Els monitors poden tenir assignades tasques en l'acompanyament de l'alumne 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.

És competència del tutor comunicar-se amb els pares o tutors legals, en l'acolliment i en les reunions relatives als reptes educatius i el progrés del seu fill i conèixer i acordar qualsevol comunicació escrita que s'envia a pares.

Per organitzar la tasca del monitor amb relació a les famílies és important considerar que el monitor ha de referir al tutor qualsevol pregunta o preocupació dels pares i ha de respectar la confidencialitat.

1.9 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 el seu article 6, sobre el desenvolupament de les potencialitats personals, diu que la criança i la formació dels infants i els adolescents ha de garantir-ne el desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social.

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

La [Llei 12/2009](#), del 10 de juliol, d'educació, té entre els seus principis educatius una formació integral de les capacitats intel·lectuals, ètiques, físiques, emocionals i socials dels alumnes que els permeti el ple desenvolupament de la personalitat.

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

Per a aquesta autorització cal el següent:

- La sol·licitud escrita de la família.
- L'informe del centre terapèutic prestador del servei conforme l'alumne rep aquesta teràpia i es fa càrrec de la responsabilitat civil i laboral.
- El Pla individualitzat de l'alumne que coordini i incorpori la intervenció terapèutica com una part de la intervenció educativa global, signat pels pares i el director o directora del centre, revisat i avaluat trimestralment.
- L'informe de l'EAP que corrobore la necessitat de tractament.
- El Pla individualitzat ha de constar en l'expedient de l'alumne.

En cas que l'alumne utilitzi el transport escolar, els pares o tutors legals s'han de fer càrrec d'aquest servei si els horaris no són compatibles.

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'Ensenyament han d'adreçar-se 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 fan referència i sempre a efecte de prova per fer les oportunes al·legacions.

Els directors dels centres han de traslladar una còpia de la queixa al professor o professora (o treballador 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 ha de quedar arxivada 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 de 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, es proposarà la incoació del corresponent expedient disciplinari.

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 presentades qüestionen l'exercici professional de docents del centre o qualsevol supòsit en què es produeixi un rendiment insuficient que no comporti inhibició o una manca evident de capacitat per ocupar el lloc de treball o que impedeixi complir les funcions assignades, els directors dels centres han de valorar si és procedent proposar al director o directora dels serveis territorials o 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 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'arxiu 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 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, professors o una altra persona interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic del Departament d'Ensenyament.

3 Actuacions en matèria de transparència

La [Llei 19/2014](#), de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern té per objecte garantir la transparència en l'activitat pública i el dret d'accés a la informació pública per part de la ciutadania, alhora que estableix els principis que han de regir l'activitat de l'Administració i les seves obligacions.

En l'àmbit del Departament d'Ensenyament, la Sub-direcció General d'Organització, Coneixement i Sistemes d'Informació ha estat designada com a unitat d'informació. El procediment intern per tramitar les sol·licituds de dret d'accés de les persones a la informació i documentació públiques que estableix la Llei 19/2014, de transparència, està regulat a la [Instrucció 1/2015](#), de la secretària general.

Tal i com descriu la Instrucció esmentada, en el cas que es presenti una sol·licitud d'informació directament en un centre educatiu, la direcció del centre ha de valorar si la petició rebuda s'ha de gestionar d'acord amb la Llei 19/2014, de transparència (en el seu article 2.b, es considera informació pública “la informació elaborada per l'Administració i la que aquesta té en el seu poder com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions, inclosa la que li subministren els altres subjectes obligats d'acord amb el que estableix aquesta Llei”), i, en cas afirmatiu, ha de trametre la petició rebuda a la secretaria dels serveis territorials d'adscripció o, a la ciutat de Barcelona, al Consorci d'Educació, en el termini màxim de dos dies laborables.

Si es planteja qualsevol dubte en la valoració de les sol·licituds d'informació que es rebin, es pot adreçar una consulta prèvia a la Unitat d'Informació a través de la bústia transparencia.ensenyament@gencat.cat.

Trobareu més informació a l'apartat de transparència del [Portal de centres](#).

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

- [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 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 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)
- [Llei orgànica 2/2006](#), de 3 de maig, d'educació (BOE núm. 106, de 4.5.2006)
- [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 12/2009](#), del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16.7.2009)

- [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 05.8.2010)
- [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 6780, de 31.12.2014)
- [Reial decret de 14 de setembre de 1882](#), pel qual s'aprova la Llei d'enjudiciament criminal (BOE núm. 260, de 17.9.1882)
- [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)
- [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 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)
- [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 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)
- [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.