



PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN ANTE
AGRESIONES
PRODUCIDAS AL
PERSONAL DE LOS
CENTROS EDUCATIVOS
NO UNIVERSITARIOS DE
CASTILLA-LA MANCHA EN
EL EJERCICIO DE SUS
FUNCIONES

Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación.

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. DEFINICIONES Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
3. ACTUACIONES PREVIAS A UNA AGRESIÓN. MEDIDAS PREVENTIVAS.....	5
4. ACTUACIONES INICIALES TRAS UNA AGRESIÓN.	5
5. ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO.....	6
6. ACTUACIONES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA.	8
7. ACTUACIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL PROFESORADO.....	10
8. ACTUACIONES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	10
9. ACTUACIONES DEL TITULAR DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL.....	11
10. CONCLUSIONES	11
ANEXO I. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL QUE HA SUFRIDO UNA AGRESIÓN DOLOSA AL DIRECTOR/A DEL CENTRO EDUCATIVO.	13
ANEXO II. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO AL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA.	14
ANEXO III. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO A LA FAMILIA	16



Este protocolo ha sido elaborado por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con el objetivo de garantizar la seguridad y el bienestar de todos los profesionales que prestan servicios en nuestros centros educativos.

La educación es un derecho fundamental y los profesionales de la educación son el puntal sobre el que se sustenta la formación de nuestras futuras generaciones. Es vital incidir en la importancia de su labor y queremos asegurar que cuentan con el apoyo necesario para ejercer sus funciones en un ambiente seguro y respetuoso.

La convivencia en los centros educativos constituye un pilar esencial para la calidad del sistema educativo, para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y para la construcción de una comunidad educativa basada en el respeto, la cooperación y la seguridad. El personal de los centros educativos no universitarios desempeña una labor fundamental en la formación y orientación de los alumnos, así como en la creación de un clima escolar positivo.

No obstante, la garantía de un entorno de aprendizaje seguro y respetuoso exige, de manera imperativa, la protección de la integridad física, psicológica y moral de los profesionales que ejercen sus funciones en los centros docentes no universitarios. En el ejercicio de sus funciones, este personal puede verse expuesto a situaciones de conflicto o agresión dolosa que atentan contra su integridad física, emocional o profesional. Estas conductas, además de vulnerar los derechos individuales de los trabajadores, deterioran la convivencia escolar y comprometen la calidad del servicio educativo.

El presente protocolo se fundamenta en el reconocimiento del personal docente y de administración y servicios como figuras esenciales en la prestación del servicio público educativo. Las agresiones, ya sean de carácter físico, verbal o digital, no solo vulneran los derechos individuales del trabajador, sino que atentan contra la dignidad de su trabajo y el normal funcionamiento de las instituciones educativas.

Con el propósito de garantizar una respuesta adecuada, coordinada y efectiva ante este tipo de situaciones, se establece el protocolo de actuación ante agresiones producidas al personal de los centros educativos no universitarios de Castilla-La Mancha en el ejercicio de sus funciones.

Este protocolo establece una serie de medidas y procedimientos claros para actuar ante situaciones de agresión dolosa con la intención de permitir al profesional una respuesta rápida y eficaz.

Sus objetivos principales son:



- Proteger y apoyar al personal afectado, asegurando su atención y acompañamiento.
- Regular las actuaciones que deben emprenderse desde el momento en que se produce la agresión dolosa, definiendo las responsabilidades de los distintos miembros de la comunidad educativa y de la Administración.
- Promover una cultura de respeto, diálogo y resolución pacífica de los conflictos.

Su aplicación se fundamenta en el principio de tolerancia cero hacia cualquier manifestación de violencia en el ámbito educativo, e implica el compromiso activo de toda la comunidad educativa.

Bajo este marco, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en cumplimiento de su deber de protección y auxilio hacia sus empleados, establece este cauce para asegurar una respuesta inmediata, coordinada y eficaz ante cualquier situación de violencia.

1. OBJETO.

El presente protocolo tiene por objeto delimitar las pautas de actuación ante una situación de violencia dolosa, consciente y con ánimo de dañar ejercida hacia el personal de los centros educativos no universitarios de Castilla-La Mancha, con el fin de minimizar y reparar las consecuencias de esta.

2. DEFINICIONES Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

Agresión. Acción ilícita física o verbal manifiesta y grave, de carácter amenazador, humillante, discriminatoria, intimidatoria o acosadora dirigida a cualquier profesional que ejerza su labor en los centros educativos no universitarios de Castilla-La Mancha, incluyendo las que se ejerzan a través de medios digitales.

En este protocolo solo haremos alusión a las agresiones dolosas, que son aquellas en las que una persona actúa con plena conciencia y voluntad para causar un daño físico o psíquico a otra, aunque no se indique expresamente.



Accidente de trabajo. De conformidad con lo recogido en el Art. 156 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, tendrá la consideración de accidente de trabajo toda lesión corporal que el profesional sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

Por lo tanto, para que un accidente tenga esta consideración es necesario:

- Que el trabajador/a sufra una lesión corporal. Entendiendo por lesión todo daño o detrimento corporal causado por una herida, golpe o enfermedad. Se asimilan a la lesión corporal las secuelas o enfermedades psíquicas o psicológicas.
- Que ejecute una labor por cuenta ajena.
- Que el accidente sea con ocasión o por consecuencia del trabajo, es decir, que exista una relación de causalidad directa trabajo-lesión.

Este protocolo se aplicará ante agresiones dolosas producidas, independientemente de que el hecho se produzca en el interior del centro educativo o fuera del mismo:

- ✓ En actividades lectivas.
- ✓ En actividades complementarias o extraescolares.
- ✓ Durante la prestación de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar.
- ✓ En el desarrollo de funciones administrativas.
- ✓ En el ejercicio de su actividad profesional o por consecuencia directa de esta.

La tipología de los hechos que con mayor frecuencia se dan en los centros educativos es la siguiente:

- Contra la integridad: agresiones físicas, lesiones y malos tratos de obra.
- Contra la libertad: amenazas y coacciones.
- Contra el honor: injurias e insultos.
- Contra el patrimonio.



3. ACTUACIONES PREVIAS A UNA AGRESIÓN. MEDIDAS PREVENTIVAS

En los lugares en los que se lleve a cabo atención al público (salas habilitadas para reuniones, conserjerías, secretarías, despachos del equipo directivo, etc.) se establecerán una serie de medidas para contribuir a eliminar o minimizar posibles reacciones violentas hacia el personal del centro educativo, como pueden ser las siguientes:

- Adecuada iluminación y visibilidad.
- Adecuada señalización.
- Mobiliario adecuado al nivel del riesgo.
- Zonas de esperas apropiadas y confortables.
- En la medida que sea posible, eliminar de los lugares más accesibles instrumentos cortantes o punzantes.
- Asegurar que los empleados tengan un acceso rápido a zonas seguras.
- Información clara sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para aquellos que lleven a cabo actos violentos y/o agresivos.

Otras medidas proactivas de prevención que se pueden dar en el centro educativo son:

- Realizar una adecuada planificación del trabajo que permita evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas.
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder al centro y disponer en el control de acceso del registro de incidentes pasados, tomando las medidas necesarias para evitar que vuelva a repetirse el incidente.

4. ACTUACIONES INICIALES TRAS UNA AGRESIÓN.

Ante cualquier posible agresión al personal del centro es necesario que se mantenga la calma, tratando de contener la situación y, solamente en última instancia y si no hay más remedio, responder exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa a los que hace referencia al artículo 20.4 del Código Penal. En la medida que las circunstancias lo permitan, se advertirá al agresor de lo



inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder le puede acarrear. Si hubiese compañeros o compañeras u otras personas cercanas pueden servir para prestar auxilio y tranquilizar la situación, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso.

Solicitud de ayuda externa. En el caso de que, a pesar de los intentos de detener la agresión dolosa, la situación persista, se solicitará ayuda inmediata bien al teléfono 1-1-2 indicando la frase “seguridad profesorado” o bien a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para que se personen en el lugar donde se desarrollen los hechos.

Comunicación al equipo directivo y al Servicio de Inspección Educativa. Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de agresión tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del director o la directora del centro o de cualquier otro miembro del equipo directivo. El director o directora, o el equipo directivo notificará inmediatamente el hecho al inspector o inspectora de referencia del centro.

Servicios médicos. En caso de necesidad, la persona que sufrió la agresión dolosa se dirigirá, acompañado en la medida de lo posible, al centro de salud o al Servicio de Urgencias si la situación lo requiere, donde se procederá al reconocimiento y a las actuaciones pertinentes, por parte de los facultativos de los servicios médicos. En caso de gravedad se debe llamar al 1-1-2. En cualquier caso, se solicitará un informe médico que formará parte del expediente administrativo.

Siempre que la asistencia médica no sea de vital urgencia el profesional agredido se dirigirá al centro de referencia MUFACE o SOLIMAT.

Denuncia ante el órgano competente. Si lo considera oportuno, el profesional agredido realizará las denuncias oportunas de los hechos ante el órgano competente según la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En el caso de que la persona agredida forme parte del profesorado del centro y se formalice la denuncia, podrá solicitar ayuda a la Unidad de Atención al Profesorado de la consejería con competencias en educación.

5. ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO.

La dirección del centro educativo, siempre que sea posible, emitirá el correspondiente parte de asistencia para acudir a SOLIMAT, cuando se trate de personal no docente, docentes interinos y de religión.



El equipo directivo recabará la información necesaria relativa al hecho de las diversas fuentes que se relacionan a continuación, realizando un informe con los datos obtenidos:

- Profesional agredido.
- Identificación del agresor o agresora.
- Testigos.
- Tutor o tutora, en el caso de que la agresión haya sido cometida por un alumno o alumna.
- Otros profesionales que tengan relación con la situación de agresión.
- Otro personal del centro o de la comunidad educativa que tenga contacto o relación con el agresor o agresora.

El informe especificará, en su caso, los daños materiales producidos a consecuencia de la agresión sufrida.

Información a las familias del alumnado implicado. Si el agresor o agresora fuera un alumno o alumna del centro, el director o directora del centro procederá a comunicar los hechos a las familias de los implicados.

Comunicación al Servicio de Inspección Educativa. El director o directora del centro remitirá un informe al Servicio Provincial de Inspección de Educación, sin perjuicio de la comunicación inmediata del suceso.

Comunicación al Servicio de PRL de Centros Educativos Públicos. Si la agresión dolosa pudiera tener la consideración de incidente o accidente laboral, la Dirección del centro educativo, deberá actuar conforme a lo establecido en la ***IO-PRL-EDU-02. Comunicación e investigación de accidentes e incidentes.***

<https://educacion.castillalamancha.es/profesorado/prevencion-de-riesgos-laborales/instrucciones-operativas-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-educacion>

Aplicación de medidas correctoras. Si la agresión ha sido realizada por algún miembro del alumnado del centro se procederá a la adopción de medidas disciplinarias en función de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de autoridad del profesorado y los artículos 24 al 33 del Decreto 3/2008, de 8 de enero, de la Convivencia Escolar en Castilla-La Mancha.

Comunicación al Consejo Escolar del centro. El director o directora del centro trasladará el informe realizado tras la recogida de información, así como las



medidas disciplinarias aplicadas si hubiera, al Consejo Escolar del centro, para su conocimiento.

6. ACTUACIONES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA.

La Inspección de Educación es un órgano clave de garantía, validación y acompañamiento, asegurando que la respuesta ante una agresión dolosa sea rápida, ajustada a derecho, coordinada y documentada. Sus funciones, en estas situaciones, pueden articularse en cuatro grandes ejes:

➤ **Recepción y contraste de la información del centro**

Cuando la dirección comunica una agresión, el/la inspector/a de referencia debe:

- Recibir la notificación inmediata del suceso.
- Contrastar, validar y completar la información procedente del centro educativo para garantizar que el procedimiento se sigue correctamente.
- Revisar los informes del:
 - Profesional afectado.
 - Equipo directivo.
 - Testigos y demás personal implicado.

➤ **Acompañamiento al profesional agredido**

Según la gravedad, la Inspección debe:

- Contactar con el profesional agredido.
- Explicar qué actuaciones administrativas se activan.
- Garantizar que se respetan sus derechos, tiempos, apoyos y vías de comunicación.
- Supervisar que recibe la atención necesaria (médica, jurídica si procede mediante UAP, preventiva...).

➤ **Supervisión del procedimiento**

La Inspección actúa como garante del rigor procedimental:

- Verifica que la dirección del centro ha:
 - Recabado información con objetividad.
 - Rellenado y enviado los anexos correspondientes.
 - Comunicado a familias (si corresponde).
 - Activado medidas disciplinarias cuando proceda.
 - Notificado al Servicio de Prevención, si puede calificarse como accidente laboral.
- Asegura que:
 - No se producen demoras injustificadas.
 - La documentación es completa, precisa y coherente.
 - Se aplica la normativa vigente sobre convivencia y autoridad del profesorado.

➤ **Seguimiento del caso**

La Inspección debe:

- Impulsar el desarrollo de actuaciones en el centro educativo para restaurar la convivencia, especialmente en situaciones entre iguales.
- Realizar un seguimiento activo del caso hasta su cierre administrativo.
- Verificar la coordinación entre:
 - Centro educativo.
 - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL).
 - Unidad de Atención al Profesorado (UAP).
 - Delegación Provincial.
- Revisar que:
 - Se han implementado en el centro medidas preventivas, correctoras o restaurativas.
 - Se cumple la planificación derivada de la investigación del SPRL, en su caso.
 - No existen situaciones de riesgo residual en el centro.

7. ACTUACIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL PROFESORADO.

En el caso de que la persona agredida forme parte del profesorado del centro y decida formalizar la denuncia, podrá solicitar asistencia letrada a través de la Unidad de Atención al Profesorado de la consejería con competencias en educación. Dicha asistencia tendrá que ser autorizada por la persona titular de la correspondiente Delegación Provincial de la consejería competente en materia de educación. La Unidad seguirá sus actuaciones habituales que aparecen en Orden de 20/06/2013 (DOCM del 25 de junio), por la que se pone en funcionamiento la Unidad de Atención al Profesorado.

8. ACTUACIONES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Si de la agresión dolosa concurren causas objetivas para su calificación como incidente o accidente laboral, la Dirección del centro educativo será responsable de realizar la investigación, pudiendo recabar el asesoramiento y cooperación del Servicio de prevención en aquellos casos en que surjan dificultades en la identificación de las causas o en el diseño de las medidas a implantar.

La investigación de este tipo de accidentes se llevará a cabo desde el aplicativo de gestión de la prevención, siguiendo las instrucciones que se adjuntan en el **Anexo 01 de la IO-PRL-EDU-02. Comunicación e investigación de accidentes e incidentes, indicada anteriormente** en un **plazo no superior a 15 días hábiles** desde que se produce el suceso.

En aquellos accidentes que tengan la consideración de complejos o especiales, tales como

- Accidentes graves, muy graves, mortales o cuando el accidente ocurrido en el centro afecte a más de cuatro personas trabajadoras, pertenezcan o no en su totalidad a la plantilla de la empresa.
- Accidentes que el personal técnico de prevención de la Delegación considere de interés preventivo.
- En supuestos repetitivos.

la investigación será realizada de oficio desde el Área Técnica de prevención de la Delegación Provincial de la consejería con competencias en educación



correspondiente, en colaboración con testigos directos del accidente, dirección y personal del centro educativo, así como cualquier otro departamento especializado, en su caso.

La elección de la metodología para la investigación queda a criterio del técnico actuante, no obstante, y salvo mejor criterio, se recomienda la metodología del “Árbol de causas”. El informe de investigación quedará registrado dentro del aplicativo de gestión de la prevención usado por el personal técnico de prevención.

El informe de este tipo de accidentes, con carácter general, será emitido en un plazo **no superior a 15 días hábiles** desde que se produce el suceso, salvo que por razones de urgencia se justifique un plazo de actuación inferior.

Las medidas preventivas que se deriven tras la investigación de este tipo de accidentes o incidentes se integrarán dentro de la planificación de la actividad preventiva del centro educativo afectado, junto con las actuaciones en materia de formación e información del personal trabajador conforme a cada situación.

9. ACTUACIONES DEL TITULAR DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL

La persona titular de la correspondiente Delegación Provincial de la consejería competente en materia de educación comunicará al centro el rechazo de la agresión dolosa y pondrá a disposición del mismo y de sus profesionales aquellas medidas de apoyo que se estimen convenientes.

10. CONCLUSIONES

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes reafirma mediante este protocolo su compromiso firme con la protección integral del personal de los centros educativos no universitarios de Castilla-La Mancha. La prevención y respuesta ante cualquier forma de violencia constituye un elemento esencial para garantizar un entorno educativo seguro, respetuoso y adecuado para el ejercicio de la función pública docente y no docente.

El presente protocolo establece un marco de actuación coordinado entre los distintos órganos y servicios de la Administración educativa, definiendo con claridad los pasos a seguir desde el momento en que se produce una agresión, así como las responsabilidades específicas de cada agente implicado. Este marco se fundamenta en los principios de tolerancia cero frente a la violencia, apoyo al



profesional afectado, celeridad en la actuación, cooperación interinstitucional y seguridad jurídica.

La correcta aplicación del protocolo exige que todos los miembros de la comunidad educativa conozcan su contenido, colaboren en su cumplimiento y contribuyan a promover una cultura de convivencia basada en el respeto mutuo. La Administración garantizará la difusión del documento, su actualización periódica y la formación necesaria para asegurar su plena efectividad.

Finalmente, la Consejería declara su respaldo expreso a todo profesional que sufra una agresión en el ejercicio de sus funciones, comprometiéndose a activar los mecanismos de apoyo, protección y asistencia previstos en este protocolo, incluida la asistencia jurídica cuando proceda. La protección del personal educativo constituye una prioridad institucional y un requisito imprescindible para la calidad del sistema educativo de Castilla-La Mancha.

BORRADOR

ANEXO II. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO AL SERVICIO DE INSPECCIÓN EDUCATIVA.

1. DATOS PERSONALES DEL PROFESIONAL AFECTADO.

Apellidos y nombre	
NIF	Teléfono

2. DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

P.A.S <input type="checkbox"/>
DOCENTE <input type="checkbox"/>
Centro de trabajo
Puesto de trabajo

3. DATOS DEL CENTRO EDUCATIVO

Nombre
Localidad
Provincia

4. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS. Debe constar identificación del agresor o agresora, testigos, daños producidos, fecha y lugar donde ocurrió.

--



--

5. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL CENTRO

--

6. DATOS DE QUIEN CUMPLIMENTA ESTE DOCUMENTO

Apellidos y nombre	
Cargo en el Equipo Directivo	
NIF	Teléfono

Fecha y firma.

En _____, a _____ de _____ de 202__

ANEXO III. MODELO DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO A LA FAMILIA

1. DATOS DEL CENTRO EDUCATIVO

Nombre
Localidad
Provincia

2. COMUNICACIÓN

Le comunicamos que se ha puesto en marcha el Protocolo de actuación ante agresiones producidas al personal de los centros educativos no universitarios de Castilla-La Mancha debido a la presunta agresión que ha realizado su hijo/a:

Apellidos y nombre

Se les convoca a una reunión en el centro educativo con el director/a el día:

Fecha de la reunión

3. DATOS DE QUIEN CUMPLIMENTA ESTE DOCUMENTO

Apellidos y nombre	
Cargo en el Equipo Directivo	
NIF	Teléfono

Fecha y firma.

En _____, a ____ de _____ de 202__