

PROTOCOLO OPERATIVO ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIUDADANA, DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, CALIDAD EDUCATIVA Y FORMACIÓN PROFESIONAL, DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS A TRAVÉS DEL CENTRO 1-1-2, EN EL MARCO DE ACTUACIONES PARA LA DEFENSA DEL PROFESORADO EN CASTILLA-LA MANCHA.

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. PROCEDIMIENTO**
- 5. COLABORACIÓN EN IMPLANTACIÓN Y FORMACIÓN**
- 6. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO**
- 7. DIRECTORIO**

1.- OBJETO

El presente documento deriva del Acuerdo de Coordinación de Competencias suscrito entre la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para el desarrollo de protocolos operativos a través del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, firmado el 15 de marzo de 2013.

Acuerdo que contempla, de forma expresa entre sus cláusulas, la elaboración de un protocolo operativo que garantice una respuesta rápida y eficaz ante las conductas infractoras de las que el profesorado sea víctima en el ejercicio de sus funciones.

Tiene por objeto ofrecer a través del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 (SAU 1-1-2) mecanismos adecuados para que sean efectivas las medidas de apoyo, asesoramiento y protección que recoge la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de Autoridad del Profesorado.

Y contempla los siguientes objetivos:

- Facilitar, tanto a los profesionales del SAU 1-1-2 como al personal docente, pautas o procedimientos de actuación para la gestión de las diferentes situaciones de urgencia.
- Proporcionar, de modo específico, a todos los docentes y centros educativos no universitarios las pautas a seguir ante un ataque a su integridad física o moral derivada de su condición profesional.

2.- ALCANCE

Este protocolo vincula a las partes firmantes y alcanza de forma específica al Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, a la Unidad de Atención al Profesorado, así como a los centros y personal docente entre quienes se implante.

3.- DEFINICIONES

Urgencias ordinarias: a efectos de este protocolo, toda situación de urgencia o emergencia en la que personal docente se vea afectado en el ejercicio de sus funciones,

y que no se considere extraordinaria en los términos operativos que recoge el punto 5.2 de este protocolo.

Urgencias extraordinarias: a efectos de este protocolo las situaciones que requieren un dispositivo extraordinario de respuesta, como queda recogido en el punto 5.2 de este protocolo.

Urgencia (ordinaria o extraordinaria) en curso: aquella situación de urgencia que se esté produciendo en el momento de la alerta, o se haya producido de forma inmediatamente anterior y sus consecuencias requieran la intervención de recursos de urgencia.

4.- PROCEDIMIENTO

El procedimiento contempla la intervención del SAU 1-1-2 de Castilla-La Mancha y ésta se desarrolla en dos ámbitos diferenciados:

a.- Por un lado, como referente ante cualquier situación de urgencia o emergencia que se pueda producir y se encuentre en curso:

- En cumplimiento de la función básica adjudicada a la línea de atención de urgencias 1-1-2 como acceso al sistema público de atención de urgencias.
- Refuerza el proceso que desde su nacimiento le ha llevado a convertirse, también en cuanto a los centros de educación, en línea prioritaria para la comunicación y coordinación de urgencia en el marco de los diferentes planes de autoprotección o emergencia.
- Una vez marcado el 1-1-2 se aplicará, por las partes, un procedimiento específico que busca la rapidez y la eficacia en el marco de la seguridad para los alertantes.

b.- Por otra parte, también adquiere un papel relevante en un espacio de carácter administrativo y con vocación de apoyo integral, más allá de la resolución puntual de la situación dada:

- Mediante la explotación de datos disponibles en el SAU 1-1-2, podrán realizarse los pertinentes informes orientados a la tramitación administrativa de los expedientes que devengan de las situaciones de urgencia producidas.
- En su caso, estos informes podrán aportarse como prueba en defensa de la protección jurídica en el ejercicio de las funciones docentes de los afectados.

4.1.- Atención de urgencias ordinarias en curso.

Ante una situación de urgencia que se esté produciendo se entienden tres supuestos:

- Que de forma directa sea comunicada por el docente afectado al 1-1-2.
- Que de forma indirecta sea comunicada desde la Dirección del Centro docente al 1-1-2.
- Que de forma indirecta sea comunicada desde la Unidad de Atención al Profesorado.

4.1.1.- Urgencia comunicada por docente.

- Se entiende que por las circunstancias de desarrollo de la situación es importante optimizar el tiempo de comunicación y respuesta.
- Se asume que el propio hecho de la llamada implica la solicitud de presencia de fuerzas o cuerpos de seguridad.
- Para dotar de la agilidad precisa en busca de reducción del tiempo de creación del incidente se seguirán los siguientes pasos en la comunicación de la alerta tras contactar con el 1-1-2:
 - * Se dirá como clave de la tipología de incidente: “Seguridad Profesorado”.
 - * En comunicación con el operador del 1-1-2 completará los datos de la localización, aportando en orden los siguientes datos:
 - ✓ Municipio y provincia.
 - ✓ Nombre de Centro de educación.
 - ✓ Dirección del centro, a ser posible.
 - ✓ Concretar, de ser posible la localización dentro del recinto educativo: aula, patio de recreo, pistas deportivas... o si está fuera del mismo
 - * Si por las circunstancias no es aconsejable alargar la comunicación, cerrará ésta repitiendo la clave asignada a esta tipología de incidente: “Seguridad Profesorado”.
 - * Si no existe impedimento para alargar la comunicación, informará de las circunstancias de la urgencia, contestando el interrogatorio protocolizado que le efectuará el operador del 1-1-2.

Una vez creado el incidente desde el SAU 1-1-2 se procederá a:

- Informar al Cuerpo de Seguridad del Estado que corresponda por ámbito competencial (Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía).
- En los municipios ubicados en ámbito competencial de Guardia Civil y donde sea posible por operatividad, se informará además a Policía Local.
- Informar a cualquier otro servicio de urgencia que proceda (sanitario, de extinción...).

- Contactar con la Dirección del centro educativo (a través de los teléfonos disponibles) para informar del incidente y de los recursos activados de modo que se espere y coordine su llegada, si el incidente ocurre en el centro escolar.

En su gestión, desde la Dirección del Centro educativo se procederá a:

- Informar de la resolución del incidente al 1-1-2 una vez concluida la intervención de los servicios de urgencia.
- Anular la intervención de recursos de urgencia si por la evolución de la situación se hace recomendable, antes de la llegada de éstos, explicando las razones para ello.

4.1.2.- Urgencia comunicada por la Dirección del Centro docente.

Se entienden como comunicaciones de carácter indirecto y, por ello, se considera que no existen impedimentos para realizarlas de forma ordinaria según el procedimiento del SAU 1-1-2, concretado a efectos prácticos en el interrogatorio protocolizado dirigido a la localización y clasificación del incidente.

Con todo, se iniciará la comunicación con las palabras clave “Seguridad Profesorado”. Se toman como pautas para la realización de la alerta las incluidas en el punto anterior, informando de las circunstancias de la situación de urgencia y especificando los servicios de urgencia necesarios.

Una vez creado el incidente desde el SAU 1-1-2 se procederá a:

- Informar al Cuerpo de Seguridad del Estado que corresponda por ámbito competencial (Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía).
- En los municipios ubicados en ámbito competencial de Guardia Civil y donde sea posible por operatividad, se informará además a Policía Local.
- Informar a cualquier otro servicio de urgencia que proceda (sanitario, de extinción...).

En su gestión, desde la Dirección del Centro educativo se procederá a:

- Informar de la resolución del incidente al 1-1-2 una vez concluida la intervención de los servicios de urgencia.
- Anular la intervención de recursos de urgencia si por la evolución de la situación se hace recomendable, antes de la llegada de éstos, explicando las razones para ello.

4.1.3.- Urgencia comunicada por la Unidad de Atención al Profesorado.

Igualmente, son comunicaciones de índole indirecta. Se entiende que su realización se hará de modo ordinario en cuanto a la localización y clasificación, con seguimiento del procedimiento habitual del SAU 1-1-2.

- Se iniciará la comunicación con las palabras clave “Seguridad Profesorado”.
- Una vez creado el incidente la llamada se transferirá con la Mesa Multisectorial del SAU 1-1-2, de modo que se amplíe la información acerca de las circunstancias del incidente y las necesidades de activación de recursos de urgencia.
- Se informará/activará a los medios de urgencia precisos.
- Salvo instrucción en contrario de la Unidad de Atención al Profesorado, desde el SAU 1-1-2 se contactará con el Centro Educativo para informar de los medios activados y coordinar su llegada y actuación.
- Tras la resolución de la urgencia, desde el SAU 1-1-2 se informará a la Unidad de Atención al Profesorado en un plazo de tres días hábiles.

4.2.- Atención de urgencias extraordinarias en curso.

Con base en condicionantes como el histórico de conflictividad puntual en un centro (centros de difícil desempeño), la gravedad de los hechos, etc. desde la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional se pueden individualizar casos particulares que afecten a docentes o centros concretos.

Para ello se establece un procedimiento que contempla aspectos preventivos y de protección o reacción ante situaciones de urgencia.

Estos casos concretos serán objeto de la apertura de un expediente de carácter administrativo bajo el nombre de Dispositivo de Alarma Profesorado (DAP).

Estos ficheros habrán de ser dados de alta, según proceda, en la Agencia Estatal de Protección de Datos bajo la responsabilidad de la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes contemplando el tratamiento de los datos de carácter personal del SAU 1-1-2.

El expediente se remitirá al Servicio 1-1-2 para su tratamiento según los fines de este protocolo. En él se incluirá un dispositivo de alerta rápida al 1-1-2: previsiblemente un teléfono móvil, para los casos excepcionales.

Los expedientes serán comunicados al SAU 1-1-2 por canales seguros, de modo que siguiendo el procedimiento determinado se incorporen los datos operativos al sistema de gestión informático de urgencias. Los datos mínimos de carácter operativo que habrá de incluir este expediente son:

- * Nombre y dirección del centro escolar.
- * Medio de contacto definido a introducir y dedicado exclusivamente a los fines de este procedimiento (teléfono móvil...).
- * Nombre del docente, si procede.
- * Teléfono de contacto del centro escolar.

La introducción del medio de contacto asignado permitirá la identificación inmediata de que se trata de una llamada relacionada con un expediente en vigor y el cumplimiento de las actuaciones protocolizadas que se detallan a continuación.

4.2.1.- Actuaciones desde SAU 1-1-2.

Una vez recibida una llamada identificada dentro de un Dispositivo de Alerta del Profesorado, se entienden dos posibilidades que definen las correspondientes acciones:

- a) Que la persona usuaria pueda mantener la comunicación sin problema.
- b) Que la persona usuaria no pueda mantener una comunicación ordinaria con el SAU 1-1-2.

4.2.1.1.- En el caso de que el llamante pueda mantener una comunicación ordinaria.

Se procederá como recoge el punto 5.1.1, informando de las circunstancias de la urgencia, contestando el interrogatorio protocolizado que le efectuará el operador del 1-1-2.

4.2.1.2.- En el caso de que el llamante no pueda mantener la comunicación.

- Se creará el incidente con los datos tomados del expediente correspondiente.
- No se colgará la llamada desde el SAU 1-1-2, de modo que se grabe el sonido ambiente.
- Informar al Cuerpo de Seguridad del Estado que corresponda por ámbito competencial (Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía).
- En los municipios ubicados en ámbito competencial de Guardia Civil y donde sea posible por operatividad, se informará además a Policía Local.

- Se informará a la dirección del centro escolar.

El desarrollo de este punto se llevará a efecto por medio de un procedimiento operativo de carácter técnico, que elaborarán los responsables del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, dependiente de la Dirección General de Protección Ciudadana y de la Unidad de Atención al Profesorado, dependiente de la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional, que quedan habilitados para su aprobación, implementación y mantenimiento. En dicho procedimiento se incluirán, como anexos, los diferentes formatos del proceso documental (Alta del expediente de alerta del profesorado; Modificación del expediente; Baja del Expediente; Informe de incidentes relacionados con los Dispositivos de Alerta del profesorado; etc.).

4.3.- Apoyo a la gestión integral.

Con la intención de apoyar a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes en sus competencias de asistencia integral al profesorado, en virtud de lo recogido en la Ley 3/2012, de 10 de mayo de autoridad del profesorado, desde el SAU 1-1-2, ante la entrada de una alerta de “Seguridad del Profesorado”, en cualquiera de sus tipos:

- Se informará del incidente vía teléfono a la Unidad de Atención al Profesorado, durante la gestión del incidente. El teléfono habilitado para ello se incluye en el Anexo 1 de este protocolo (Directorio telefónico).
- Por defecto, en un plazo de tres días hábiles desde la fecha del incidente desde el SAU 1-1-2 se enviará mediante un correo electrónico, con respeto de las medidas de seguridad debidas, un informe breve.

Con todo, desde la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional podrá requerirse la realización de un informe ampliado a partir de los datos disponibles en el SAU 1-1-2.

- La solicitud se cursará mediante cumplimentación del formulario incluido en la página web del SAU 1-1-2 y según el procedimiento allí explicitado.
- Los informes se harán con respeto a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- Sobre este particular, se tendrá en cuenta que el acceso o disponibilidad a las grabaciones de las llamadas sólo será posible mediante el oportuno requerimiento judicial.

Con una periodicidad anual (a año vencido) el SAU 1-1-2 elaborará un informe en el que se analizarán los diferentes incidentes gestionados dentro de la tipología creada *ex*

professo: "Seguridad del Profesorado". Este informe se remitirá a la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional (según datos de Directorio Telefónico), para ser oportunamente ampliado y, en su momento elevado, a la Comisión Técnica que crea este protocolo en su punto 7.

4.4.- Comunicaciones e intercambio de información.

Como ya ha quedado recogido y con carácter eminentemente práctico, se anexa a este protocolo un Directorio. Su finalidad es ser soporte a las comunicaciones e intercambios de información que conlleva el desarrollo del procedimiento que contiene (Anexo 1).

Un documento que queda habilitado con funcionalidad individualizada, de modo que será actualizado, según proceda, sin menoscabo de la vigencia del presente protocolo operativo ni necesidad de cambio o revisión de éste.

Los responsables del mantenimiento, que asegurará su operatividad permanente, serán, conjuntamente, los servicios y personal técnico competentes de ambas Direcciones Generales.

Cualquier disfunción o necesidad respecto al directorio será tratada como una cuestión técnica y resuelta en el seno de la Comisión creada en virtud del punto 7 de este protocolo.

5.- COLABORACIÓN EN IMPLANTACIÓN Y FORMACIÓN.

Las parte firmantes, a través de los servicios y personal técnico de ellas dependientes, adquieren el compromiso para diseñar y ejecutar las acciones de carácter divulgativo, informativo y formativo que sean precisas para la óptima operatividad de este protocolo.

Estas acciones serán diseñadas y aprobadas en el seno de la Comisión Técnica de Seguimiento, creada por el punto 7 de este protocolo e irán dirigidas a:

- Personal docente y directivo de los centros escolares.
- Personal del SAU 1-1-2.
- Terceros incluidos en el alcance del protocolo: fuerzas y cuerpos de seguridad o servicios de urgencia en general.

En la organización, impartición y consiguiente acreditación de las diferentes acciones participará el personal técnico de la Dirección General de Protección Ciudadana, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

A través de la comisión técnica, creada en el punto 7 de este protocolo, se establecerán las normas de inclusión de incidentes en la página web del 1-1-2, así como la divulgación de este protocolo a través de este medio.

6.- COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO.

Se creará una Comisión Técnica para el seguimiento del presente protocolo operativo, y de aquellos procedimientos operativos que lo desarrollen.

- Por parte de la Dirección General de Protección Ciudadana formarán parte de la Comisión Técnica:
 - El Director de los Servicios de Emergencia y Protección Civil.
 - Asesora Técnica de Operaciones 1-1-2.
 - Técnicos que se crea conveniente.

- Por parte de la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional formarán parte de la Comisión Técnica:
 - El Jefe de Servicio de Organización.
 - El Jefe de Servicio de Calidad Educativa.
 - Asesores Técnicos Docentes que se crea conveniente.

La Comisión Técnica de seguimiento establecerá sus normas internas de funcionamiento, determinando en éstas la periodicidad de sus reuniones debiéndose reunir, en todo caso, cuando lo solicite alguna de las partes y, al menos, una vez al año.

Dentro de las funciones específicas de esta Comisión estará la elaboración de un informe sobre el desarrollo e implantación del protocolo operativo para elevarlo a la Comisión Técnica creada por el Acuerdo de Coordinación de Competencias entre la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para el desarrollo de protocolos operativos a través del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2

7.- DIRECTORIO.

SAU 1-1-2		
	e-mail	Teléfono
Responsable administrativo del Protocolo	mdfrontaura@jccm.es	925238116
Línea de Urgencias		1-1-2
Línea de Seguimiento*		925 24 71 05
Carácter general	1-1-2@jccm.es	

Todas las comunicaciones escritas serán enviadas con copia al correo general (1-1-2@jccm.es) o, en su defecto, directamente a éste.

*La línea de seguimiento será utilizada, exclusivamente, para la ampliación de información o requerimiento de información en aquellos incidentes que se encuentren en curso (ya estarán en conocimiento del 1-1-2). Nunca para comunicar nuevas alertas.

Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional		
	e-mail	Teléfono
Asesora Técnico Docente	mluisa.higuera@jccm.es	925265290
Asesora Técnico Docente	mariagemma.gomez@jccm.es	295265189
Auxiliar Administrativo	bpeces@jccm.es	925265377
Unidad de Atención al Profesorado (UAP)	uap@jccm.es	925265632

Como complemento a este anexo, por parte de la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional se facilita al SAU 1-1-2 los datos referidos a los centros escolares de Castilla-la Mancha, incluyendo preferentemente en el listado: nombre del centro, municipio y provincia, dirección postal, y datos de contacto (teléfono). Por su extensión obra en depósito en la sede del SAU 1-1-2 de Castilla-La Mancha, siendo la citada Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional, a través del servicio que corresponda, responsable de su actualización y mantenimiento