

PLAN DE CONVIVENCIA ESMENT ESCOLA PROFESSIONAL

Introducción

Esment Escola Profesional establece el presente Protocolo de Convivencia con el fin de garantizar un entorno formativo seguro, respetuoso e inclusivo para todas las personas participantes en sus programas, tanto jóvenes a partir de 16 años como personas adultas.

Este documento toma como referencia el Programa Convivèxit y los Protocolos de prevención, detección e intervención del acoso y ciberacoso de las Illes Balears, adaptándolos a un contexto de formación profesional no reglada y a la realidad de personas en proceso formativo y/o en modalidad de formación en alternancia.

El objetivo principal es promover una cultura basada en el respeto, la responsabilidad compartida y la resolución pacífica de conflictos, así como definir los procedimientos de actuación ante situaciones de acoso, ciberacoso o conductas contrarias a la convivencia.

1. Objetivos

- Garantizar un entorno seguro, inclusivo y respetuoso.
- Prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de acoso, ciberacoso o conflictos.
- Establecer procedimientos claros de protección, actuación y seguimiento.
- Fomentar valores de convivencia, empatía, responsabilidad y comportamiento profesional.
- Sensibilizar sobre el uso responsable de las tecnologías y la comunicación digital.



2. Principios de Convivencia

- Respeto a la dignidad, libertad y diversidad de todas las personas.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Comunicación abierta, diálogo y cooperación.
- Responsabilidad personal y corresponsabilidad colectiva.
- Tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia, acoso o discriminación.
- Promoción de actitudes vinculadas a la ética y el comportamiento profesional.

3. Conductas Contrarias a la Convivencia

Se considerarán conductas no adecuadas:

- Faltas reiteradas de puntualidad o asistencia sin causa justificada.
- Obstaculizar el desarrollo de actividades formativas.
- Negativa reiterada a realizar actividades o portar material necesario.
- Falta de respeto a cualquier persona del centro.
- Comportamientos intimidatorios, amenazas o insultos.
- Deterioro de instalaciones, recursos o entorno.
- Uso indebido de dispositivos electrónicos.
- Copiar o facilitar copia en exámenes
- Conductas que atenten contra la Convivencia digital o profesional.

4. Derechos y Deberes

➤ Derechos del alumnado

- Trato respetuoso, digno y equitativo.

- Participar en un entorno formativo seguro.
- Ser escuchado y participar en la mejora del clima de convivencia.

➤ **Deberes del alumnado**

- Respetar a compañeros y personal del centro.
- Mantener una actitud responsable y colaborativa.
- Comunicar situaciones de acoso, ciberacoso o conflicto.
- Utilizar los medios digitales de forma responsable.

➤ **Deberes del personal**

- Actuar de forma profesional y ejemplar.
- Promover la convivencia y prevención de conflictos.
- Intervenir y comunicar ante situaciones de riesgo.

5. Prevención y Sensibilización

- Sesiones formativas en convivencia, respeto y responsabilidad digital.
- Dinámicas grupales para fomento de cohesión y participación.
- Observación y acompañamiento continuado.
- Canales confidenciales de comunicación.

6. Medias Educativas y Disciplinarias

- Mediación, cuando proceda y sea aceptada.
- Compromisos de reparación y disculpa.
- Actividades educativas específicas.
- Medidas restaurativas y/o sanciones proporcionales.
- En casos graves, suspensión temporal o expulsión.



- En modalidad de formación en alternancia: actuación según convenio colectivo y Estatuto de los trabajadores.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS, ACOSO O CIBERACOSO ESCOLAR

Este protocolo establece de forma detallada las actuaciones para prevenir, identificar, intervenir y hacer seguimiento en situaciones de conflicto, acoso o ciberacoso que se lleven a cabo dentro de las instalaciones del centro formativo donde se imparta la formación o en espacios formativos exteriores vinculados a Esment Escola Professional.

La aplicación del Protocolo permitirá confirmar o descartarlo de forma argumentada si los hechos son constitutivos de conflicto, acoso o ciberacoso escolar.

1. Objeto

Garantizar una respuesta inmediata, coordinada, confidencial y adecuada ante cualquier indicio de acoso o ciberacoso asegurando la protección de las personas implicadas y el restablecimiento del clima de convivencia.

2. Ámbito de aplicación

Este protocolo se aplica a toda la comunidad educativa de Esment Escola Professional, así como a aquellos profesionales cuyas funciones estén vinculadas con el área de formación. En el caso que el alumno posiblemente vulnerado será una persona con discapacidad intelectual y trastorno del desarrollo se le aplicará el protocolo específico de actuación de vulneración de derechos de Esment sin perjuicio de la coordinación que se llevará con la Escuela.

Cuando existan indicios de ciberacoso ejercido por una persona adulta contra un alumno menor de edad, se estará a lo dispuesto en el Anexo I: Procedimiento específico ante ciberacoso **adulto-menor**, que forma parte integrante del presente Protocolo.

En el caso de alumnos menores de edad, se informará a sus representantes legales cuando corresponda.



El presente protocolo se conocerá mediante su divulgación y formación sobre el mismo a todos los participantes de la comunidad educativa.

3. Definiciones

Acoso: comportamiento reiterado de violencia física, verbal, emocional o social que sitúa a una persona en posición de vulnerabilidad, con intención de humillar, controlar o dañar, excluir o perjudicar a otra persona. El acoso puede presentarse de forma directa, mediante agresiones físicas o verbales, o de forma indirecta, a través de rumores, exclusión social o manipulación.

Ciberacoso: acciones hostiles mediante medios digitales (mensajes, redes sociales, imágenes, videos, suplantación de identidad, difusión de contenido, etc.) de forma repetida o especialmente grave.

Conflicto: desacuerdo o tensión puntual entre personas sin desequilibrio de poder, que puede resolverse mediante mediación o acompañamiento.

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación se regirá por los siguientes principios y fases.

➤ Principios del proceso de actuación

- Confidencialidad y respeto a la dignidad. El tratamiento de la información se realizará conforme a la normativa vigente en protección de datos, garantizando el derecho a la privacidad.
- Protección del alumno afectado en todo momento.
- No revictimización.
- Escucha activa e imparcialidad.
- Comunicación clara y documentada.
- Actuación inmediata y proporcional

FASES DEL PROCESO

Fase 1: Comunicación y activación del protocolo

➤ **Quién puede comunicar**

Cualquier miembro de la comunidad educativa o agente externo (familia, servicios sociales, servicios sanitarios, policía tutor, etc.) que tenga sospechas de una situación que pueda ser constitutiva de cualquier caso de conflicto, acoso o ciberacoso respecto un alumno de la Escuela lo pondrá en conocimiento del director/a del centro que es la persona responsable de activar el protocolo, o en su ausencia, de algún miembro del equipo de dirección, que dejará constancia de la comunicación.

➤ **Canales de comunicación**

La comunicación de los hechos podrá hacerse a través de alguna de las siguientes formas que se darán a conocer a todo el alumnado al inicio de la formación:

- Comunicación escrita mediante el formulario “Hoja de comunicación” disponible en la web de la Escuela.
- A través del Buzón oficial <https://esment.org/es/canal-denuncias/> de forma anónima o identificándose.
- Comunicación oral. En este caso el receptor deberá cumplimentar el formulario “Hoja de comunicación”.

➤ **Actuaciones obligatorias al recibir una comunicación**

Tras recibir la comunicación, el director/a de la Escuela, o en su ausencia, el coordinador de formación, de acuerdo con los principios de protección, rapidez, eficacia, confidencialidad y globalidad adoptará las siguientes medidas con carácter urgente.



En el caso de que el alumno vulnerado sea una persona con discapacidad intelectual y/o trastorno del desarrollo se comunicará a Zderechos, y en el caso de ser el agresor se comunicará al Coordinador técnico del centro dónde ocurran los hechos.

1. CONVOCAR LA COMISIÓN DE CONVIVENCIA

La Dirección de la Escuela, **el mismo día que reciba la notificación** convocará la Comisión que estará integrada por los miembros que siguen, según corresponda, así como aquellos otros que se considere necesario:

- El director/a de la Escuela
- El coordinador/a de formación.
- El orientador referente del alumno que sufre el acoso y del que lo produce.
- Un representante del departamento de RRHH en el caso que uno de los alumnos sea aprendiz contratado por Esment, en la modalidad de formación en alternancia.
- Un representante del departamento jurídico en el caso de considerarse que los hechos son graves y pudieran ser constitutivos de delito y por tanto debiera informarse a Fiscalía de Menores o a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado según corresponda.
- Un representante del departamento de área de trabajo social en el caso de que el alumno vulnerado con el que se ha generado el conflicto/acoso o ciberacoso sea una persona con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.
- En Coordinador técnico del centro, en el supuesto de que el vulnerador fuera una persona con discapacidad intelectual y trastorno del desarrollo.

2. VALORACIÓN PRELIMINAR Y MEDIDAS PROVISIONALES DE PROTECCIÓN

La Comisión valora la información preliminar de los hechos, y en caso de considerarlo, implementa de forma inminente medidas de protección provisionales tanto para el alumno vulnerado como para el presunto vulnerador mientras se dispone de toda la información sobre los hechos acontecidos.

- Separación temporal entre alumno vulnerado y presunto vulnerador, anteponiendo su integridad personal y seguridad sobre cualquier otra consideración.
- Supervisión reforzada
- Acompañamiento emocional
- Observación sistemática del entorno

Además de las anteriores se estará a lo que disponga RRHH en el supuesto que uno el alumno vulnerador sea un aprendiz contratado por Esment.

3. DESIGNAR REFERENTE

La Comisión designará el profesional/es referentes de la investigación que llevarán a cabo la valoración e investigación preliminar en los términos establecidos en la fase 2 y procederá al registro de los hechos en IXIS sin hacer juicios de valor y levantará acta de cada una de las reuniones mantenidas por la Comisión de Convivencia que incluirá como mínimo la relación de asistentes, información recogida y las conclusiones derivadas, así como las actuaciones acordadas.

4. COMUNICAR CASOS GRAVES

El director/a de la Escuela, en los casos que se consideren graves dará traslado al Consejo de la Escuela de toda la información relevante y medidas adoptadas.



Fase 2: Valoración e investigación preliminar.

(máx. 4 días hábiles desde la comunicación)

➤ Actuaciones obligatorias

El profesional/es referente será el responsable de la investigación que incluirán las siguientes actuaciones que quedarán debidamente registradas en IXIS, pudiéndose utilizarse para realizar las entrevistas los formularios que a estos efectos recoge el

1. **Entrevista formal al posible afectado**, recogiendo la siguiente información
 - a. Descripción cronológica de hechos
 - b. Frecuencia, intensidad, duración
 - c. Afectación emocional y funcional
 - d. Identificar el alumnado que molesta y medir el grado de responsabilidad
2. Entrevista formal con la familia del posible vulnerado si es menor de edad.
3. Coordinarse con el tutor/a, orientador/a o formador/a según necesidad
4. Consulta con el grupo de alumnos ayudantes
5. Entrevista formal con el alumno que molesta
6. Entrevista formal con la familia de cada uno de los alumnos que molestan, siempre que considere necesario y valorando si se realiza con el alumno presente.
7. Análisis de la información digital aportada (si hay ciberacoso entre alumnos menores de edad)
8. Registro documental en IXIS de todas las actuaciones

En los supuestos de ciberacoso entre alumnado, el centro podrá valorar la información y evidencias digitales que sean aportadas voluntariamente por las personas implicadas, exclusivamente a efectos educativos, restaurativos o disciplinarios internos, sin realizar

actuaciones de investigación digital ni acceso a dispositivos o cuentas privadas.

En caso de considerarse que hay ciberacoso, se ha de recordar al alumno o tutores legales que han de conservar todos los ficheros ubicados en sistemas tecnológicos por si es constitutivo de delito.

➤ Informe preliminar

El profesional/es referente tras la realización de las actuaciones anteriores elaborará un informe en cual debe incluir los puntos siguientes y **remitirá a la Comisión de convivencia dentro del plazo de los cuatro días hábiles desde la recepción de la comunicación** de un supuesto caso de conflicto/acoso/ciberacoso:

- Relato estructurado de hechos
- Indicadores de acoso (intencionalidad, reiteración, poder)
- Valoración de si puede tratarse de un caso de acoso/ciberacoso.
- Valoración del impacto
- Riesgos detectados
- Recomendaciones

Fase 3: Reunión de la Comisión.

(máx. 5 días hábiles desde la comunicación)

En el plazo máximo de 5 días desde la comunicación formal de los hechos, deberá reunirse la Comisión a los siguientes efectos:

➤ Objetivo

- Analizar toda la información y el informe emitido por profesional referente encargado del proceso de investigación.
- Determinar la naturaleza del caso.
- Definir medidas e intervenciones.



➤ **Decisiones posibles**

- No es acoso → reforzar las medidas preventivas
- Es Acoso/ciberacoso → establecer medidas correctivas o disciplinarias que correspondan.
- Agresión grave/delito → derivación inmediata a Fiscalía de Menores o a los Cuerpos de Seguridad Nacional, según corresponda de acuerdo con la valoración del representante del departamento jurídico miembro de la Comisión.

Consideraciones especiales de ciberacoso

- En caso de considerarse que hay ciberacoso, es obligatoria la de los archivos digitales aportados o existentes en los sistemas tecnológicos de las personas implicadas

➤ **Medidas posibles a implantar en caso de confirmarse**

- Actividades educativas sobre convivencia y empatía
- Intervención restaurativa: reconocimiento, disculpas, reparación
- Cambios organizativos y de dinámica grupal
- Medidas disciplinarias en función de la gravedad de los hechos. Así mismo en caso de ser una acción formativa financiada por el SOIB se estará a las causas de exclusión establecidas en el protocolo común de gestión de la oferta formativa.
 - Amonestación
 - Mediación obligatoria si se considera adecuada
 - Suspensión temporal máximo 3 días.
 - Expulsión en los casos graves y muy graves
 - Medidas laborales de aplicación según convenio colectivo y Estatutos de los trabajadores cuando el alumno sea un aprendiz contratado en el marco de un contrato para la formación en alternancia por Esment)

Fase 4: Intervención y acompañamiento

➤ **Objetivo**

Restaurar la convivencia, proteger a la víctima, reeducar conductas.

➤ **Actuaciones**

- Plan de apoyo emocional y educativo a la víctima
- Tutorías individualizadas
- Intervención sociofamiliar
- Formación específica en convivencia para el grupo
- Acompañamiento al agresor orientado a cambio conductual
- Aplicación de medidas disciplinarias
- Supervisión reforzada del entorno

Fase 5: Seguimiento y cierre

El coordinador de formación llevará a durante los 30 días las siguientes actuaciones. Transcurrido los 30 días elaborará un informe final que trasladará a la Comisión la cual cerrará el expediente cuando se garantice el bienestar y no repetición.

➤ **Actuaciones**

- Revisión periódica del bienestar de la víctima
- Observación del clima grupal
- Entrevistas de seguimiento
- Ajuste de medidas si es necesario.



ANEXO 1

Actuación ante indicios de ciberacoso ejercido por personas adultas contra alumnos menores de edad

1. Objeto y ámbito

Este Anexo regula la actuación del centro cuando existan **indicios o conocimiento** de una posible situación de **ciberacoso ejercido por una persona adulta contra un alumno menor de edad**, vinculada directa o indirectamente a la actividad formativa.

Su finalidad es:

- Proteger de forma inmediata al menor.
- Prevenir nuevas situaciones de riesgo.
- Garantizar la comunicación a las autoridades competentes.
- Acreditar una actuación diligente del centro.

En el caso que el alumno posiblemente vulnerado será una persona con discapacidad intelectual y trastorno del desarrollo se le aplicará el protocolo específico de actuación de vulneración de derechos de Esment sin perjuicio de la coordinación que se llevará con la Escuela.

2. Naturaleza del procedimiento

Este procedimiento no tiene carácter educativo, investigador ni disciplinario y se diferencia

expresamente del previsto para situaciones de conflicto, acoso o ciberacoso **entre alumnado menor de edad**.

La actuación del centro se limita a:

- Protección del menor.
- Registro de la información recibida.
- Comunicación a las autoridades competentes.
- Seguimiento del bienestar del menor.

3. Activación, registro y medidas de protección

El procedimiento se activará de forma inmediata ante cualquier comunicación o indicio de ciberacoso adulto-menor y el director/a La Dirección de la Escuela, **el mismo día que reciba la notificación** convocará la Comisión de Convivencia que se limita:

- Registrará la información recibida de forma objetiva.
- No realizará valoraciones jurídicas ni juicios de culpabilidad.
- Identificará posibles riesgos inmediatos para el menor, y adoptará de forma inmediata las medidas de protección que estime necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar del menor, que podrán incluir:
 - Acompañamiento y apoyo emocional.
 - Supervisión reforzada del entorno formativo.
 - Medidas cautelares para evitar cualquier contacto con la persona adulta implicada cuando esta tenga relación con el centro.

4. Evidencias digitales

El centro **no investigará** ni accederá a dispositivos personales, cuentas privadas o redes sociales.

Únicamente podrá:

- Conservar, sin manipulación, la información o evidencias digitales que sean **aportadas voluntariamente** por el menor, su familia o terceros.
- Custodiar dicha información de forma segura y con acceso restringido.

6. Comunicación a la familia y a las autoridades

- El centro comunicará a la Fiscalía de Menores y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, preferentemente en un plazo máximo de 24 horas.



- La comunicación se realizará sin valoraciones, incluyendo la información disponible y las medidas adoptadas.
- Se informará de forma inmediata a los representantes legales del menor salvo indicación en contrario de las autoridades competentes por razones de protección del menor.

7. Seguimiento y cierre

El centro realizará un seguimiento del bienestar del menor y coordinará las actuaciones necesarias con la familia y, en su caso, con otros servicios de apoyo.

El expediente interno se cerrará cuando se garantice la estabilidad y seguridad del menor, dejando constancia documental de las actuaciones realizadas.

8. Límite de actuación del centro

En estos supuestos, el centro no llevará a cabo investigaciones, mediaciones ni actuaciones disciplinarias respecto de la persona adulta implicada, limitando su intervención a las funciones descritas en este Anexo.

Fecha de aprobación: Escola aprobó las normas de convivencia y protocolo ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS, ACOSO O CIBERACOSO ESCOLAR y el Órgano de Cumplimiento lo ratificó con fecha de 11 de febrero de 2026.