

Guía

# La confidencialidad en el ámbito educativo

Orientaciones para la  
reflexión en torno a  
un derecho fundamental  
del alumnado



**FEVAS**

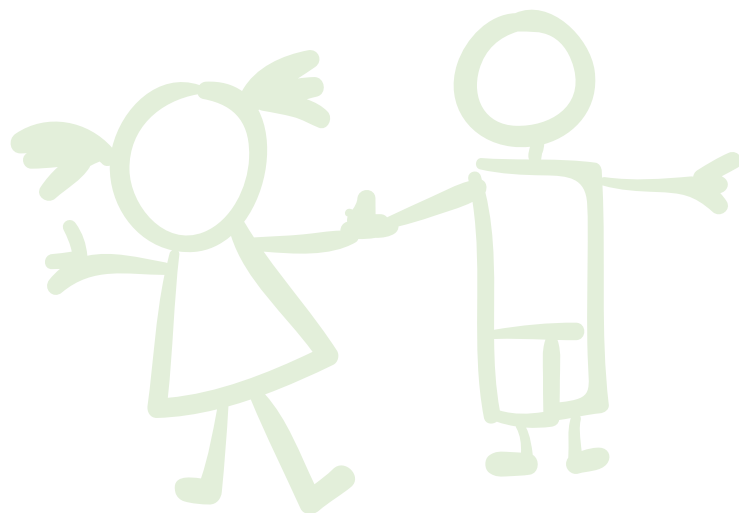
 **Plena  
inclusión**  
Euskadi



Guía

# La confidencialidad en el ámbito educativo

Orientaciones para la  
reflexión en torno a  
un derecho fundamental  
del alumnado



*En la elaboración de esta guía han participado:*

- Eguzkiñe Etxabe, responsable del Área Educativa de FEVAS Plena inclusión Euskadi y de APNABI- Autismo Bizkaia.
- Lucía Soria, técnica de comunicación de FEVAS Plena inclusión Euskadi.
- Xabier Etxeberria, Catedrático Emérito de Ética de la Universidad de Deusto.
- Rafael Armesto, abogado y miembro de la Red de Juristas de Plena inclusión.
- María Villarino, abogada y experta en protección de datos.

Edita:

**FEVAS Plena inclusión Euskadi.**

**Federación vasca de asociaciones en favor de  
las personas con discapacidad intelectual.**

C/ Colón de Larreátegui, 26 bajo C

48009 Bilbao

Tfno.: 94 421 14 76

comunicacion@fevas.org

**www.fevas.org**

Depósito legal:

BI-171-2017

2016



Financiada por:



# Índice

<b>1</b>	<b>Introducción</b> . . . . .	4
<b>2</b>	<b>Marco teórico</b> . . . . .	8
2.1	La confidencialidad desde el enfoque de la ética . . . . .	9
2.2	La confidencialidad desde el punto de vista de los derechos . . . . .	14
2.3	La confidencialidad según la normativa sobre la protección de datos de carácter personal . . . . .	16
<b>3</b>	<b>Análisis y reflexión de casos</b> . . . . .	18
<b>4</b>	<b>Orientaciones para la buena práctica</b> . . . . .	30
<b>5</b>	<b>El boli rojo: a modo de resumen</b> . . . . .	34





*“La  
confidencialidad  
es una forma de  
respeto a la dignidad  
de las personas”*

Xabier Etxeberria,  
Catedrático Emérito de Ética  
de la Universidad  
de Deusto

1

Introducción



**FEVAS Plena inclusión Euskadi promueve los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.**

**Integran la Federación:** Apdema, Apnabi-Autismo Bizkaia, Aspace Bizkaia, Aspace Gipuzkoa, Atzegi, Fundación Goyeneche de San Sebastián, Fundación Tutelar Atzegi, Fundación Tutelar Usoa, Futubide, Gautena, Gorabide, Uribe Costa y Uliazpi.

En **FEVAS Plena inclusión Euskadi** —Federación vasca de asociaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual— trabajamos para mejorar los apoyos y las oportunidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y de sus familias y, además, conseguir una sociedad más inclusiva, justa y solidaria en la que todas las personas puedan realizar sus proyectos de vida. Con este fin, desarrollamos diferentes líneas de actuación, entre ellas, una prioritaria es la relacionada con la construcción de un modelo de escuela inclusiva. Consideramos la etapa escolar como un periodo determinante en el desarrollo humano que, por otra parte, es fundamental para asentar las bases de una ciudadanía portadora de derechos y valores y respetuosa con la diferencia. Por ello, desplegamos diversas acciones dirigidas a sensibilizar a la comunidad educativa. La formación al profesorado, el diseño de materiales, la difusión de conocimiento o la publicación de manuales y documentos son algunas de las más significativas.

En coherencia con esta línea de trabajo, hemos elaborado esta guía sobre confidencialidad en el entorno escolar, un recurso dirigido al profesorado y a los equipos docentes, quienes en su práctica docente se encuentran diariamente ante decisiones en las que deben tenerla en cuenta. Su relevancia es tal que los centros debieran marcar su política en esta materia pero, incluso si no hubiera esas directrices, la profesión docente obliga a tomar medidas para garantizarla.

Este documento  
pretende provocar  
la reflexión en torno  
a esta cuestión y  
mostrar que ciertas  
actitudes y  
comportamientos  
son intolerables.



En el ámbito escolar la confidencialidad es una realidad compleja, más si cabe con el alumnado con discapacidad intelectual o del desarrollo. En ocasiones las y los docentes se encuentran tensionados entre dos objetivos que deben armonizar: el respeto a la privacidad y el bien de una alumna o alumno concreto, con el bien del conjunto del alumnado, que puede pedir que se conozcan ciertos datos personales. Especialmente cuando hablamos de inclusión, la atención específica a la diferencia debe conjugarse con la respuesta educativa a todo el alumnado. Esto puede situarnos ante dilemas nada fáciles de resolver porque ninguno de estos fines puede obviarse.

Ciertamente para estas disyuntivas pueden establecerse protocolos orientadores, pero los protocolos solos no bastan. Cada circunstancia exige flexibilidad y la aplicación de lo que sería la prudencia o sabiduría práctica, que persigue compaginar lo bien intencionado y lo jurídicamente correcto con la ética.

Asimismo, la confidencialidad abre otros debates que desbordan esta Guía, por ejemplo, la conveniencia de incorporarla al currículo para que el alumnado aprenda a reclamar su derecho a la intimidad y a cumplir el deber de la confidencialidad sobre la intimidad de otras personas. También la necesidad de aclarar con las familias el alcance de la misma. Las familias, en ocasio-



nes, se exceden en el cuidado de algunos datos. Pueden confundir información privada, que de conocerse podría suponer un estigma para sus hijos o hijas, de otra que aún siendo sensible, bien gestionada, contribuye a normalizar situaciones y a facilitar la educación. A veces, en aras de preservar la intimidad, los padres y madres pueden demandar algo contradictorio, que un dato permanezca en el ámbito reservado pero que el profesorado actúe como si lo conociera.

**Centrados en el contenido de esta guía, la hemos estructurado en tres partes:**

- **Marco teórico:** la confidencialidad desde el enfoque de la ética, desde el punto de

vista de los derechos y según la normativa sobre protección de datos.

- **Reflexión a partir de casos y situaciones reales.**
- **Recomendaciones para la buena práctica.**

A buen seguro, el profesorado se va a ver reflejado en algunas situaciones y podrá encontrar en estas páginas argumentos para tratar la confidencialidad con la seriedad que merece, esa al menos es nuestra intención. En definitiva, y desde la modestia, queremos que esta guía contribuya a reflexionar sobre algunas prácticas docentes y a replantearlas si es preciso, con el fin último de mejorar la educación.





2

Marco teórico

## La confidencialidad desde el enfoque de la ética

La confidencialidad supone no revelar datos de la intimidad de una persona que ésta ha dado a la manera de «confidencia», de noticia reservada. En sentido más amplio, incluye aquella información llegada por otra vía pero que se sabe, o es razonable pensar, que la persona interesada quiere mantener en la privacidad. Implica, por tanto, un clima de confianza, se “confía” en una persona.

### La intimidad como “contenido” de la confidencialidad

- La intimidad-privacidad es lo que la persona se reserva libremente frente a la posible intromisión de otros.
- Implica el derecho a la gestión autónoma de lo incluido en ella de cara a que los demás lo sepan o no.
- Es una parte constitutiva de la persona, es importante tanto para su maduración como para sus relaciones intersubjetivas.
- Normalmente hay una comunicación a alguien de parte de la intimidad con la intención de que no se divulgue.

La intimidad abarca aspectos físicos, psíquicos, afectivos, de convicciones, de formas de vida, de inclinaciones, de experiencias, de conductas, de relaciones, de alteraciones de salud, de propiedades personales...

Es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal: "nadie será objeto de intromisiones arbitrarias en su vida privada".

Como derecho, incluye las siguientes variedades:

- **Derecho observacional:** no ser indebidamente observado en la vida privada.
- **Derecho confidencial:** guardar en secreto los datos de intimidad que otra persona nos ha confiado.
- **Derecho informacional:** la información almacenada de datos privados sensibles no debe ser difundida.

Expandir la intimidad de la persona tiene consecuencias. Lo sacado a la luz indebidamente ya no puede ocultarse.

## Los fundamentos de la confidencialidad

- **El valor de la dignidad:** nadie debe ser tratado como puro medio o instrumento para conseguir un fin.
- **El principio de autonomía:** toda persona tiene derecho a decidir el grado de difusión de informaciones que da sobre sí misma o sobre datos que posee, salvo excepciones que se concretan más adelante.
- **El principio de no maleficencia:** obliga al secreto, su difusión acarrea daño a la integridad y dignidad de una persona.

Por otra parte, el deber de confidencialidad es condición de posibilidad para que se realice excelentemente la acción benefactora de los y las profesionales. Para lograr esta acción benefactora, se precisa con frecuencia el conocimiento de datos que pueden entrar en el campo de la intimidad y que no serán revelados.

En su especificidad de norma moral, el deber de confidencialidad remite al deber de no divulgar e impedir que se divulgue lo que otras personas nos han confiado con esta intención. **La obligación de confidencialidad en los y las profesionales es automática, lo que supone que no requiere una solicitud expresa.** No obstante, en un momento dado, pueden sugerir a un familiar para la mejor realización de la labor edu-

cativa, la conveniencia de comunicar algún aspecto de la vida familiar que espontáneamente no comunicarían a la escuela, sin embargo siempre tiene que respetarse su decisión.

## El sujeto del deber de confidencialidad

Por norma general, cada profesional —el sujeto primario del deber de confidencialidad— debe conocer solo las referencias que son estrictamente necesarias para el desempeño adecuado de su trabajo. En ocasiones este sujeto no es un individuo sino un equipo, que puede estar compuesto por las y los profesores de la clase, especialistas, personal del comedor... Este grupo conoce los datos que necesita saber para trabajar como equipo, pero todos sus miembros tienen el deber de confidencialidad sobre ellos. Estas cautelas ayudan a salvaguardar a la persona y no estigmatizarla, y es



algo que deben entender las familias y los mismos profesionales.

Cuando en el proceso educativo y por el bien de un alumno o alumna se considera que es necesario difundir una información a terceras personas u organismos concretos, no se quiebra la confidencialidad si previamente, de modo adecuado, se solicita permiso para esa difusión y las personas interesadas dan su consentimiento informado. A veces un profesional puede considerar necesario consultar a otro sobre algo que lleva entre manos que afecta a datos confidenciales de alguien. En este caso, si puede hacerse de modo que el anonimato total quede garantizado, debe hacerse así. Cuando el anonimato pleno no es posible, debe contarse con el consentimiento de la persona afectada y seguir unos criterios básicos: comunicar la información mínima necesaria, con el grado máximo posible de anonimato y pidiendo la confidencialidad correspondiente.

**El deber de confidencialidad tiene como correlato el derecho al secreto profesional, por el que los y las profesionales tienen derecho a que no se les presione indebidamente para que difundan datos privados.**

## Quebrantamiento de la confidencialidad

En ocasiones, la confidencialidad se quebranta intencionadamente con el fin de causar un mal o sacar un beneficio a costa de una persona, pero generalmente la ruptura del deber de secreto se debe a comportamientos inconscientes, descuidados o frívolos. También se quiebra cuando no se protegen adecuadamente los datos acumulados en archivos manuales o informáticos.

## Excepciones al deber de confidencialidad

Esta obligación admite excepciones cuando colisiona con otros deberes enraizados con dere-

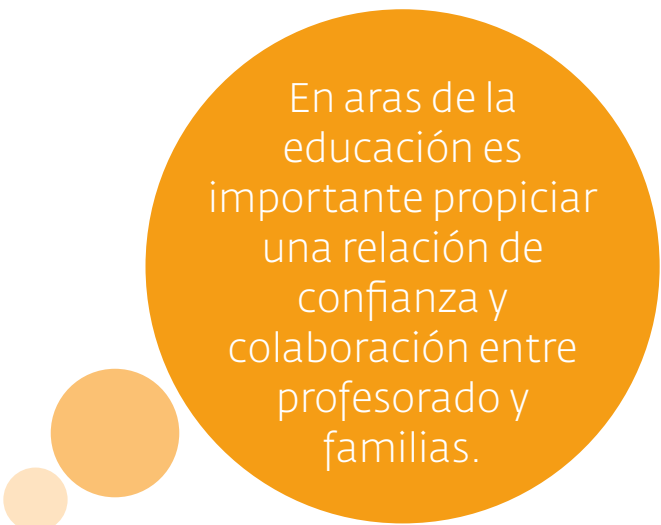
chos humanos. Un ejemplo claro es evitar que se produzcan abusos sexuales, delitos o contagios de enfermedades graves. En estos casos, la primera opción es buscar el consentimiento de la persona, pero si opone resistencia, lo correcto es indicar que su deber es comunicarlo o hacer que la información llegue a quien es debido. Debe comprender que su autonomía para decidir sobre la reserva de información tiene el límite de que no dañe gravemente a terceros. Ante estas situaciones, el profesional suplente el deber de esa persona, es decir, si la persona no cumple ese deber, se transfiere al profesional.

## Conocimiento previo de las familias y el alumnado

Es importante que las familias y el alumnado conozcan previamente el alcance y los límites de la confidencialidad de las y los profesionales con los que se relacionan, tanto para que sepan que están acogidos a ella, como para que tengan presente sus límites o formas concretas de expresarse. Cuando se sospecha que no conocen estos términos, antes de profundizar en la relación es importante aclararlo.

En cualquier caso, siempre debe contarse con la opinión de las familias o del alumnado, ya que tienen la potestad de decidir qué información quieren compartir. También deben ser cons-

Legalmente la gestión de la información corresponde a los padres y madres. A partir de los 14 años a la persona interesada.



En aras de la educación es importante propiciar una relación de confianza y colaboración entre profesorado y familias.

cientes de que preservar información relevante puede ser perjudicial para su hijo o hija y para la docencia en general. Por ejemplo, lo lógico es que el personal del centro, e incluso los compañeros, conozcan que un niño padece ataques de epilepsia.

Esta cuestión deriva en una reflexión en torno a la necesidad de encubrir algunos datos: ¿es preciso ocultar que una niña es celiaca? Si se pretende normalizar circunstancias como estas obviamente la respuesta es "no". La sensibilización del alumnado es esencial para no estigmatizar ciertas enfermedades o circunstancias personales. El problema surge porque algunas se consideran estigmatizantes y se llevan al terreno de la confidencialidad pero, con algunas salvedades, la solución es aceptarlas como algo natural.



**No existen recetas.**

En cada situación conviene aplicar la dinámica deliberativa de la ética.



## La confidencialidad desde el punto de vista de los derechos

Tomando como punto de partida la normativa-marco clásica en la materia, derivada de normas internacionales como la “Declaración Universal de Derechos Humanos”, el “Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales” y la “Convención sobre los Derechos del Niño”, la confidencialidad se eleva a categoría de derecho fundamental, también para las personas menores de edad, con independencia de su situación de discapacidad. No obstante, pese a la plasmación en el ordenamiento jurídico, en la práctica cotidiana se sigue vulnerando cuando se trata de personas menores de edad, especialmente si tienen algún tipo de discapacidad intelectual. Aunque muchas veces es algo bienintencionado o fruto de la inercia de prácticas tradicionales,

conviene que los y las docentes y los equipos articulen medidas al respecto.

En este apartado debe mencionarse por su relevancia la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, aprobada el 13 de diciembre de 2006, que eleva los derechos de las personas con discapacidad a la categoría de derechos humanos fundamentales, que no pueden eludirse. En su desarrollo, la Convención establece, entre otros, y como principios generales, el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad. Esta ley concreta, en su Artº 22, bajo el epígrafe “Respeto de la privacidad”, que:

“ 1. Ninguna persona con discapacidad, independientemente de cuál sea su lugar de residencia o su modalidad de convivencia, será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar, correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación, o de agresiones ilícitas contra su honor y su reputación. Las personas con discapacidad tendrán derecho a ser protegidas por la ley frente a dichas injerencias o agresiones.

2. Los Estados Partes protegerán la privacidad de la información personal y relativa a la salud y a la rehabilitación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. ”



En consecuencia, y elevado el derecho a la confidencialidad a la categoría de derecho humano fundamental, se adquiere una gran responsabilidad en su tratamiento, algo que

debe implicar a todos los miembros de la comunidad educativa, que debieran abandonar viejos roles paternalistas.



## La confidencialidad según la normativa sobre la protección de datos de carácter personal

Desde esta perspectiva preservar la confidencialidad se ha convertido en la actualidad en algo realmente complejo. El auge de la tecnología ha posibilitado la proliferación de nuevos soportes y plataformas para la difusión de información que están exigiendo la puesta en marcha de nuevas estrategias. En un mundo en el que la información se propaga en tiempo real es preciso insistir en los mínimos requeridos para cumplir desde el punto de vista legal con la protección de la información y los datos de carácter personal. En este punto, es preciso subrayar que las y los menores son especialmente vulnerables, sobre todo cuando el entorno invita a compartir información, y no discernen con claridad la información que pueden confiar a terceros conocidos (familiares, amigos o profesores) de la que trasladan a terceros desconocidos, como los amigos de las redes sociales. En general, carecen de esa sensación de riesgo que implica “contar” o “publicar” información acerca de su persona, algo que también debiera tenerse en cuenta en el contexto escolar.

Resulta esencial sentar unas bases para el tratamiento adecuado de datos de carácter personal

en los distintos ámbitos, considerándose esencial que familia y colegio aúnen esfuerzos con el fin de transmitir mensajes comunes que incidan en la importancia de preservar la intimidad y confidencialidad.

### Normativa concerniente a la protección de datos

- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.*
- *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).*

En ambas normativas se concluye que no se puede tratar información de carácter personal sin el consentimiento, ya sea de los padres o de los propios menores, entendiéndose como tratamiento de datos tanto la recogida y el almace-

namiento, como su publicación o difusión. Este consentimiento se requiere tanto respecto de la información recogida en soporte físico como de la transmitida de manera verbal, puesto que el tratamiento de información alcanza a cualquier soporte en el que se almacene o transmita.

Para evitar incurrir en un incumplimiento de la norma, es preciso preservar la información confidencial con las medidas necesarias para que ésta no se ponga en conocimiento de terceros. Se consideran terceros aquellos que no son interesados directamente en el tratamiento de la información autorizada. Por todo ello, es necesario ser estrictos en el tratamiento de la información concerniente a menores a la hora de definir quién ha de intervenir y en qué momen-

Se considera dato de carácter personal cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

to. No debe autorizarse el acceso a personas ajenas al tratamiento de la información, salvo que se acredite un interés legítimo en la misma. Asimismo, conviene preservar la información más sensible con técnicas de anonimización, codificación o disociación de los datos personales, cuando ello sea posible, ya que es la manera más segura de transmitir información sin incurrir en una vulneración de la intimidad.

En este apartado, también es necesario distinguir los entornos en los que se transmite la información. Si se va a tratar personalmente ha de realizarse en reuniones privadas y en recintos habilitados al efecto, nunca en lugares de exposición pública.

Cuando se trata de información escrita ha de almacenarse con las debidas medidas de seguridad, siempre en armarios bajo llave o cuando es información digital con claves de acceso. En cualquier caso, es conveniente insistir en la necesidad de anonimizar la información, siendo asimismo recomendable no sacar copias del centro sin el adecuado control con el fin de preservar una única custodia de información.



3

Análisis y reflexión  
de casos

En este apartado se analizan diez situaciones identificadas por las profesionales que conforman la Comisión de Educación de FEVAS Plena inclusión Euskadi. Son casos reales que se han planteado para la deliberación a un grupo multidisciplinar integrado por Eguzkiñe Etxabe, responsable del Área Educativa de FEVAS Plena inclusión Euskadi y de APNABI- Autismo Bizkaia; Lucía Soria, técnica de comunicación de FEVAS Plena inclusión Euskadi; Xabier Etxeberria, Catedrático Emérito de Ética de la Universidad de Deusto; Rafael Armesto, abogado y miembro de la Red de Juristas de Plena inclusión; María Villarino, abogada y experta en protección de datos. A continuación, se resumen las principales ideas extraídas en las dos sesiones de trabajo llevadas a cabo por este equipo de especialistas.

## Caso 1

### REUNIÓN INICIO DE CURSO

Cada nuevo curso escolar la tutora realiza una reunión informativa con el grupo de padres y madres del aula con el objetivo de informar del programa, el funcionamiento de la clase y otros detalles que afectan al alumnado. En este contexto, al explicar el plan de actividad previsto comenta: *“Para vuestra información, tenemos en el aula un niño con autismo que va a contar con el apoyo de una auxiliar; trabajaremos para que participe en las actividades con todos los alumnos y alumnas del aula. Creo que es una buena oportunidad para convivir con niños diferentes. Os lo comento, por si vuestros hijos e hijas os dicen algo al respecto”.*

Hace esta aclaración con buena intención y su actitud es respetuosa, pero da información sin hablar previamente con la familia, que está presente en la reunión.



#### CONSIDERACIONES

- Se detectan dos errores, el de base, la falta de una política de centro que defina criterios o protocolos que sirvan de orientación al claustro de profesorado. El segundo, no haber realizado una reunión previa con la

familia para conocer su sensibilidad y solicitar su consentimiento. En este encuentro, la tutora podría haber intentado transmitir que es bueno que se conozca que su hijo tiene unas necesidades educativas concretas y sensibilizar en la cultura de la inclusión, algo fundamental para evitar el estigma. En esta conversación previa y de manera conjunta, deberían haber intentado lo mejor para el niño.

- En la reunión de aula puede abordarse la cuestión en otros términos, por ejemplo, comentando que la escuela trabaja con un modelo inclusivo que considera la diversidad como riqueza, por lo que en el aula conviven niños y niñas con y sin Necesidades Educativas Especiales. En ocasiones, los detalles no aportan nada, salvo problemas.
- Desde un punto de vista ético, entran en juego tres principios: autonomía, uno es propietario de sus datos personales y se impone el respeto a su opinión; el bien de la propia persona, que debe armonizarse con la confidencialidad; y justicia, debe interrelacionarse el derecho a la educación del niño con el derecho de los otros niños. En este caso, la tutora es sensible, ha pensado en el bien atendiendo a los principios segundo y tercero, pero no ha trabado adecuadamente el primero y, en consecuencia, la lógica se desmorona. Con buena volun-

tad ha dado información explícita impropia, excesiva para el contexto de la sesión. Por lo tanto, hay que apostar por la sensibilización pero con cuidado, con sensibilidad.

## Caso 2

### LISTADO DEL ALUMNADO ADMITIDO EN ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

En la escuela se organizan actividades extraescolares y cada familia tiene la oportunidad de apuntar a su hijo o hija en la que considera oportuno, siendo deseable que facilite información al centro para responder adecuadamente a la demanda. La lista de admitidos o no admitidos a actividades extraescolares es pública en el tablón informativo del colegio.

Cuando una madre acude a comprobar si su hijo se encuentra entre los admitidos, en el listado aparece junto al nombre del niño: "Autista, que no habla." La madre está preocupada y se siente mal porque escucha comentarios de otras madres a las que no conoce.



## CONSIDERACIONES

- Se produce un error grave porque se identifica perfectamente a la persona vulnerando así sus derechos esenciales. Parece de sentido común usar otras fórmulas para identificar situaciones sin ser explícito.
- Los listados son cómodos pero no son prácticas correctas. Una lista pública no debe existir porque es un problema en sí misma. Existen otros canales de comunicación más apropiados y plataformas educativas más seguras. Es posible que den más trabajo al profesorado o los centros no quieran asumir ciertas tareas, pero algunos asuntos son indiscutibles, se imponen porque son un deber.
- Los profesores se quejan de que las familias no abren los e-mails y no leen las cartas pero es necesario que tomen conciencia de que la educación exige la coordinación entre ambos.
- El WhatsApp, que algunos colegios utilizan para informar sobre asuntos concretos, es una aplicación para uso doméstico, no es aconsejable para uso profesional.
- Es importante mantener el principio de calidad de los datos, cada profesional debe conocer los estrictamente necesarios para el fin perseguido. Por otra parte, se deben recoger únicamente los relevantes. Además,

recoger información en exceso no es operativo para el fin educativo.

- Es preciso reflexionar sobre en quién recae la responsabilidad, en este caso concreto puede ser del AMPA.
- Conviene recordar el principio de no maleficencia, no se puede informar a costa de dañar a alguien. Tal vez se actúa con buena intención, pero no se respeta el principio de autonomía.
- Transcendencia de lo escrito. En el caso anterior la comunicación es verbal y la información difusa, quedando en el reducto de los asistentes. En el listado la información es concreta, es pública y queda registrada.
- Conviene pensar más en las consecuencias de nuestros actos.

### Caso 3

## CUADERNO DE COMUNICACIÓN CASA-COLEGIO

La coordinación casa-colegio es necesaria para una intervención adecuada orientada a responder a las necesidades del alumnado. En muchos casos, se realiza a través del "cuaderno viajero". En este cuaderno la familia escri-

be aspectos de interés sobre el día a día del niño o niña, cuestiones sobre las que poder conversar o aquellas relevantes que pueden marcar su estado emocional. Por parte del colegio, se señalan aspectos significativos de la actividad.

Una familia se entera de que en el pasillo una profesora lee y comenta las notas del cuaderno con otros docentes cuando escucha a un grupo de alumnos y alumnas decir: *"(Nombre del alumno) no desayuna en casa porque su madre es una comodona y no le da de desayunar"*.



## CONSIDERACIONES

➤ Una comunicación fluida familia-escuela es positiva y está justificada, pero este soporte es extremadamente vulnerable ya que contiene datos sensibles de carácter íntimo, planteando así problemas desde el punto de vista ético y jurídico. Además, se añade el riesgo de lo escrito, cualquiera, en un momento dado, puede tener acceso (otros niños, el conductor del bus...). Desde el punto de vista de la Ley de Protección de Datos es la herramienta más sacrificable, no puede detallarse información sensible que viaja de un sitio a otro que corre el riesgo de perderse. El colegio asume una enorme responsabilidad si no implementa normas de seguridad para

proteger esa información que afecta directamente al menor.

- Reflexionar sobre su contenido. Siempre es posible redactar la información de forma aséptica, por ejemplo, "me gustaría tener una reunión para tratar un tema de tu hijo". Nunca recoger información explícita y relevante, por seguridad y por respeto, y menos concretar una conducta reprochable de un menor, que puede interpretarse de forma incorrecta.
- Podría articularse un sistema para anonimizar este cuaderno, algo que en la escuela entraña dificultad.
- La información se puede ofrecer por otros cauces, una llamada o una reunión. A este respecto es más eficaz y conveniente programar encuentros periódicos con las familias para hablar sobre el proceso de escolarización.
- La docencia implica una relación de confianza del profesorado con el alumnado que puede quebrarse cuando ve que todo se cuenta a los padres y madres.
- La comunicación debiera ser en positivo y en negativo, pero siempre sobre aspectos relevantes. Tanto docentes como familias deben asumir y concienciarse de que hay detalles menores. Por ejemplo, que un día un niño no coma el postre es irrelevante, si está dos días sin comer tal vez sea preocupante y tengo que llamar por teléfono, no escribirlo en un cuaderno.



- Los e-mail son más seguros, pero tampoco conviene usarlos para comunicar detalles. Su redacción, igual que en el cuaderno, debe ser proporcional y razonable, de forma que permita identificar una situación sin detalles accesorios, que se darán en la conversación cara a cara.

## Caso 4

### INFORMACIÓN TELEFÓNICA

En ocasiones es necesario cerrar una cita por teléfono para coordinar un caso. La coordinación previamente se ha consensuado y autorizado (mediante firma) por la propia familia del alumno o alumna con Necesidades de Apoyo Educativo.

Un especialista del equipo de asesoramiento llama a un centro educativo solicitando hablar con la consultora, la persona que coge el teléfono, le pide información detallada que anota para pasársela a la consultora. Sin su identidad o su cargo pregunta "¿Quién llama? ¿De qué caso quiere hablar? ¿Qué tema quiere tratar?...". Afirmar que necesita estos datos para pasar una nota escrita a la consultora y que ésta devuelva la llamada.

**Al parecer se trata de un protocolo del colegio, que considera necesario solicitar detalles de cada llamada antes de pasar el recado al profesional correspondiente.**



### CONSIDERACIONES

- Por prudencia no debe facilitarse información por teléfono, menos si se trata de un asunto complejo, ya que no es posible identificar de forma fehaciente al interlocutor. Para algunas cuestiones el teléfono es un canal adecuado, pero para otras la recomendación es personarse en el centro. El colegio se pone en un compromiso cuando difunde información sin consentimiento del afectado. Además, un tercero puede hacer un uso indebido de la misma.
- El protocolo de recoger una llamada debe simplificarse, es suficiente con anotar la persona que ha llamado, decir que se pondrán en contacto con ella y pasar ese aviso al profesor por e-mail. Otros datos se tratarán en la conversación entre los interesados.
- La persona que coge el teléfono no forma parte del equipo de confidencialidad y, por tanto, no precisa detalles.
- Es elemental no mantener conversaciones sobre temas confidenciales en entornos en los que cualquiera pueda oírlas (bar, pasillo, teléfono, sala de profesores...).

## Caso 5

### REUNIONES CON FAMILIAS

La coordinación colegio-familia es una práctica deseable tanto para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, como para todo el alumnado.

En una reunión una profesora comenta a una madre de un niño con discapacidad intelectual algunas dificultades que presenta en la interacción con otro alumno del aula. En dicha reunión, la profesora facilita información de ese otro alumno y de su familia en estos términos: *“Es un niño hiperactivo, con una familia desestructurada y le cuesta mucho comprender a vuestro hijo, incluso le tiene envidia porque está muy acompañado y protegido. En los momentos en los que se encuentra solo surgen conflictos.”* Ante esas informaciones la familia decide hablar con la familia del otro niño y se genera un conflicto más allá del propio centro escolar.



#### CONSIDERACIONES

- Se observan excesos por parte de todas las personas implicadas: la tutora por comentar la situación con una familia sin consultar a la

otra y la familia del niño con discapacidad intelectual por trasladar el problema a la otra. Por tanto, se da un quebrantamiento de confidencialidad por parte de ambas familias y de la tutora.

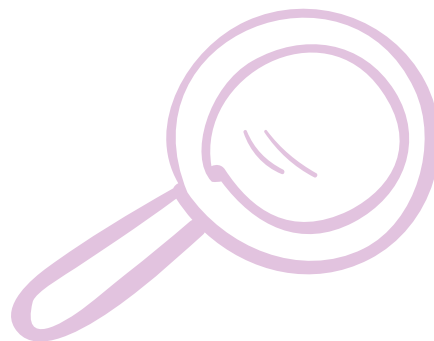
- Lo adecuado, siempre que sea posible, es reunir a todas las personas implicadas para intentar una solución consensuada. No es aconsejable favorecer la relación con una familia excluyendo a la otra, porque intentará solucionar el problema por su cuenta.
- Inicialmente la tutora debiera hablar por separado con las dos familias sin desvelar detalles ni nombre de los implicados, es suficiente con exponer el problema. A partir de ahí se va acercando al núcleo de confidencialidad consensuando con ambas familias para ver la manera de afrontar este problema desde la colaboración mutua. Es decir, siempre se guarda la confidencialidad y se va ampliando el círculo de la confidencialidad.
- Una vez más, debe conjugarse la confidencialidad con el bien de ambos niños. Perseguir el bien conlleva trabar adecuadamente el bien de los dos sujetos.
- En caso de recibir un dato confidencial sin pretenderlo, la propia naturaleza del mismo obliga a mantener la confidencialidad. No debería haber llegado a mí, pero tengo el deber de preservarlo.
- Las tutoras y los tutores deben tener capacidad para mediar en los conflictos, o en su de-

fecto, ver en qué medida puede intervenir un mediador externo, que pasa a formar parte del equipo de confidencialidad. En todo caso, ante situaciones de acoso o de gravedad se exige una intervención inmediata y urgente.

- Como premisa básica, los conflictos que surgen en el centro, se deben solucionar ahí.
- Conviene empezar por lo más positivo e ir recorriendo etapas buscando la buena voluntad de todas las personas. En este ejemplo, se presupone que la tutora ha hecho previamente su labor dentro del aula y ante la imposibilidad de solucionarlo ha implicado a las familias. Si la conversación con las familias no funciona conviene desbloquear la situación a través de la figura de un mediador; lo último es judicializar el conflicto. Una buena práctica a considerar en los centros es la creación de Comités internos para la resolución de algunos conflictos.
- Los equipos directivos en su afán por ser honestos y transmitir transparencia pueden excederse comunicando datos, dando más argumentos para agudizar un conflicto. Deben armonizar la transparencia con el principio de no maleficencia; si la transparencia perjudica los derechos de otras personas no tiene validez, no deben favorecer a una familia a costa de hacer daño a la otra.
- Cuando un desencuentro se agrava, deben depurarse responsabilidades y la dirección

debe conocer los pormenores para hacerle frente adecuadamente; estudiar sus implicaciones, proponer medidas a tomar, etc. Entonces la lógica de los círculos de confidencialidad se amplía.

- Cada persona es responsable de sus actos. No es lo mismo decir "tu hijo tiene problemas con un niño, vamos a ver cómo lo podemos resolver", que "Endika se lleva mal con tu hijo, su familia es desestructurada..." En las conversaciones con las familias es vital calmar los ánimos e intentar llegar a punto de encuentro. Si no es viable, se debe intentar la mediación de un tercero imparcial que tome el control.



## Caso 6

### REUNIONES DE COORDINACIÓN DE PROFESIONALES

La coordinación entre profesionales internos y externos al colegio es una práctica excelente, sobre todo con el alumnado con necesidades de apoyo educativo.

En una reunión de coordinación llevada a cabo en la sala habilitada para ese fin, entran y salen profesores y profesoras y todo lo comentado puede ser escuchado. De pronto entra una profesora sin estar convocada, escucha la conversación y comenta: *“¡Qué interesante! Estáis hablando del niño con síndrome de Asperger. Me quedo a escuchar y así puedo saber más de él, además este síndrome me interesa”*. Se sienta en la reunión y nadie le dice nada.



#### CONSIDERACIONES

- Es positivo configurar un equipo, pero debe definirse adecuadamente, no es arbitrario que lo integre un profesional u otro. Una persona ajena no puede quedarse de oyente sin otro fin.

- El equipo de confidencialidad debe reunirse en un lugar adecuado. No es permisible exponer datos confidenciales en contextos expuestos a terceras personas. Es grave que este comportamiento se perciba como algo natural. Se observa una falta de conciencia de lo que significa ese equipo de confidencialidad.
- La profesora tiene una actitud frívola. Hay un trasfondo de cómo ésta, e incluso el equipo, conciben a las personas con discapacidad.

## Caso 7

### LOS RECADOS AL TUTOR O TUTORA

Una profesora de matemáticas está impartiendo su asignatura cuando la secretaria del centro abre la puerta y desde ahí comenta: *“Ha llamado un poco histérica la madre de María. No tengo claro quién tiene más problemas, si ella o su hija. En cuanto puedas, llámala”*. Cuando se cierra la puerta, todos los alumnos y alumnas del aula se ríen y dirigen la mirada a su compañera con discapacidad. La profesora no puede seguir impartiendo la clase e intenta mediar en esta situación.



## CONSIDERACIONES

- Ante todo debe prevalecer el sentido común y la sensatez. Se aprecia una enorme falta de sensibilidad y exceso de confianza, quizás porque es habitual tratar con “naturalidad” algunas cosas.
- Es una mala práctica interrumpir la clase. Si existe una emergencia lo correcto es acercarse al profesor o profesora y comentar: “¿Puedes salir un momento?” Fuera de clase se aclaran los detalles sin que se enteren los niños y niñas.
- Otro error es ofrecer un juicio de valor, que atenta contra derechos fundamentales. Es intolerable confundir un dato necesario con hacer una valoración.
- Se debe actuar con profesionalidad. Una madre puede ser impertinente, pero se debe reconducir la conversación desde la profesionalidad. Ver qué mensajes objetivos se deben comunicar, a quién y de qué manera.
- Existe el deber del cuidado de la información. Con esta conducta individual se descubre una conducta incorrecta general del centro. Debiera evaluar estas conductas y articular protocolos adecuados.
- Es conveniente sensibilizar sobre la importancia del lenguaje, una materia que en la educación se debiera contemplar. El alumnado aprende lo que ve, por lo tanto, el centro debe dar ejemplo.

## Caso 8

### CONVERSACIONES FUERA DEL ENTORNO ESCOLAR

En ocasiones las y los profesionales mantienen conversaciones sobre el día a día de su labor docente fuera del recinto escolar.

Una familia se dirigió preocupada a una asociación por unos comentarios que le había hecho una vecina. Al parecer ésta se encontraba tomando un café y escuchó una conversación de unos profesores comentando particularidades de un aula. Se daban nombres por los que la vecina pudo deducir de quién se trataba.



## CONSIDERACIONES

- En conversaciones informales entre profesores o con amigos fuera del ámbito escolar puede filtrarse información íntima sobre un alumno o alumna produciéndose una ruptura de la confidencialidad. Desde el punto de vista ético es inadmisibles, se exige prudencia, y desde el punto de vista jurídico la ley es clara, según el artículo 10 de la LOPD “cualquier profesional que esté en contacto con datos de carácter personal debe guardar el secreto”.

- Algunos lugares son inapropiados para tratar algunas cuestiones.
- Si se recibe un dato confidencial por error se está obligado a preservarlo.

## Caso 9

### ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACION RELATIVA AL ALUMNADO

En el comedor del colegio cada alumno tiene junto a su mesa un panel en el que aparece su imagen, nombre y las pautas de su alimentación: postura que precisa, tipo de textura en la comida y bebida, utensilios, técnica y observaciones. Cada alumno tiene una persona asignada para el curso que conoce estas pautas pero, en caso de que falte, esta información se muestra en un lugar visible con el fin de asegurar una atención correcta.

Antes se utilizaba un cuaderno con las fichas de cada alumno y alumna que se guardaba en un armario del comedor, sin embargo con el tiempo se comprobó que no todas las personas sustitutas dedicaban tiempo a su lectura. Este procedimiento respetaba la confidencialidad, pero al no estar accesible no

garantizaba que los y las profesionales tuvieran el conocimiento necesario. El comedor habitualmente se utiliza por el alumnado y profesionales del centro aunque puede usarse para otros fines, por lo que la información queda expuestas a visitas, familias, personal de mantenimiento, etc.



### CONSIDERACIONES

- El exceso de cuidado de la información confidencial puede provocar daño. En esta situación no parece razonable preservarla hasta ese punto porque los niños y niñas del comedor observan que su compañero tiene comida especial.
- El secretismo puede estigmatizar y complicar la vida a los profesionales. La sociedad debe asumir que algunas circunstancias personales no son un estigma.
- Por norma, los datos relativos a salud están sujetos a un grado de protección alto. Sin embargo, es preciso entender que algunas conductas pueden llevar a estigmatizar. ¿Qué tiene de malo llevar una dieta especial? ¿Qué ventaja tiene ocultar que tu hija es alérgica a un alimento? ¿Se debe aplicar la misma confidencialidad con un catarro que con el VIH? Por tanto, y aunque la ley es contundente al respecto, la lógica lleva a pensar que es más apropiado abordar algu-

nas cuestiones desde la sensibilización, de forma que no se generen más “etiquetas”. En consecuencia, máxima confidencialidad, pero teniendo en cuenta la cotidianidad, buscando soluciones razonables.

- Hay datos que conviene que estén visibles porque está en juego la salud. Una solución puede ser que los familiares o el menor firmen su consentimiento al centro autorizando el uso de ese dato. Desde un punto de vista ético-pedagógico es importante concienciar a las familias y al menor del valor educativo de normalizar algunas situaciones.

## Caso 10

### INGESTA DE MEDICACION

Una alumna necesita tomar medicación al mediodía y su familia considera que es mejor que sea algo íntimo. Así, en el colegio se ha protocolizado esta acción y cinco minutos antes de acabar la clase del mediodía acuden a buscar a la alumna, que va a dirección a tomarse la medicación y posteriormente acude al comedor.

Cuando se acude al aula a buscarla, desde la puerta una profesional se dirige a ella así: “Venga a tomar la pastilla antes de comer”, un

mensaje que sus compañeros y compañeras escuchan. La niña ha comentado a su madre que los niños le preguntan por qué toma pastillas y no sabe qué responderles, dice que no quiere tomar nada para no salir antes de clase.



### CONSIDERACIONES

- La práctica es contradictoria, pretende ser un acto de intimidad pero es evidente que se marcha de clase para tomarse la medicación. Por otra parte, ¿tomar una pastilla es algo íntimo? Esta situación es más llamativa que si la medicación se diera discretamente en el mismo comedor como algo más natural. No estigmatiza la pastilla sino el proceso, se señala más a la niña.
- La conducta de la profesora que acude a buscar a la niña no es adecuada.
- La escuela debe normalizar algunas situaciones y vivirlas como algo natural.





4

Orientaciones  
para la buena práctica



## Tener presentes los principios fundamentales

En la práctica docente conviene armonizar la confidencialidad con principios básicos como el de autonomía, bien de la propia persona y justicia, sin olvidar la no maleficencia.

## Gestionar adecuadamente la información

Sí a la transparencia, pero la información mejor en positivo y centrada en aspectos relevantes, sin confundir “dar datos” con “hacer juicios de valor”. Cada profesional debe tener solo la información que es estrictamente necesaria para desempeñar su trabajo adecuadamente. Cuando una persona por error recibe un dato confidencial, está obligada a mantener el secreto.

En este punto conviene recordar que para tratar temas confidenciales es aconsejable la comunicación presencial. No procede facilitar información detallada por teléfono, a no ser que tengamos la seguridad de quién es realmente el inter-

locutor, ni comentar datos confidenciales en contextos en los que terceras personas puedan oír. Por otra parte, debe tenerse en cuenta la trascendencia de la información escrita, que siempre queda registrada. Se debe procurar utilizar plataformas de información seguras, nunca listados públicos.

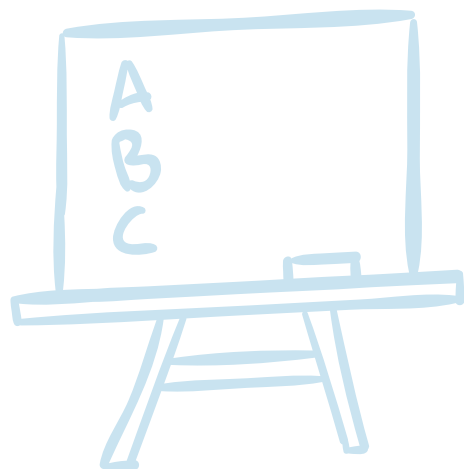
## Preservar la información de los expedientes académicos

Los expedientes académicos contienen información personal de carácter sensible como calificaciones, informes disciplinarios, datos relativos a la salud o diagnósticos que requieren un tratamiento adecuado. Como regla general, deben recabarse únicamente los datos estrictamente necesarios para la labor educativa; custodiarse convenientemente; comunicar a las personas afectadas la existencia de los mismos (sobre los que tienen la posibilidad de acceso) y quiénes pueden acceder habitualmente a ellos, dando su consentimiento para ello o para su uso en otras circunstancias.

Son especialmente delicados los datos relativos a diagnósticos de salud mental o de discapacidad que pueden estigmatizar y provocar discriminación. Es fundamental definir con precisión qué va a ser necesario que sepan también los compañeros de los estudiantes afectados y qué no.

## Definir en el centro la política de confidencialidad y diseñar protocolos de actuación

Es aconsejable que cada colegio establezca sus líneas maestras en este ámbito. Hay que saber que cada uno es responsable de sus actos y que, por tanto, se debe actuar con profesionalidad, manteniendo la calma y aplicando la prudencia o sabiduría práctica.



## Definir los equipos de confidencialidad en el centro

Los equipos de confidencialidad deben estar definidos y bien diseñados, no es arbitrario que lo integren unas personas u otras. A este respecto, hay que estar atentos a prácticas que expresamente no respetan el derecho de confidencialidad (como la exposición o divulgación pública de las calificaciones) y a otras inconscientes e imprudentes, como hablar entre educadores o responsables institucionales de los problemas de un estudiante en la sala de profesores o en el bar, de modo tal que la información queda expuesta a terceras personas. Incluso, hay que ser prudentes en las sesiones de evaluación, donde no deben desvelarse datos que se hayan revelado confidencialmente.

## Propiciar relaciones de confianza con las familias

Propiciar la buena relación con las familias es bueno para el proceso educativo y evita llegar al extremo de judicializar situaciones. Cuando un problema surge en el centro, debe atajarse en el centro. En caso de conflicto, el profesional debe procurar una labor mediadora o acudir a un mediador externo, quien pasa a formar parte del equipo de confidencialidad. En la resolución de

un conflicto hay que implicar a todas las personas interesadas, nunca favorecer la relación con una familia excluyendo a otra.

## Proteger la confidencialidad en las relaciones de tutoría

La atención individualizada que el tutor presta a las y los estudiantes implica un seguimiento de su evolución personal, incluyendo su proceso de aprendizaje, sus dificultades, inquietudes, demandas y preferencias, sus necesidades de información, orientación y apoyo. En esta relación, se genera un clima de confianza que se presta a que aparezcan datos de la esfera de la intimidad que están sujetos a la confidencialidad. Debe haber claridad y respeto respecto a aquellas confidencias que el alumnado quiere que se preserven, en coherencia con el principio de respeto a la autonomía.

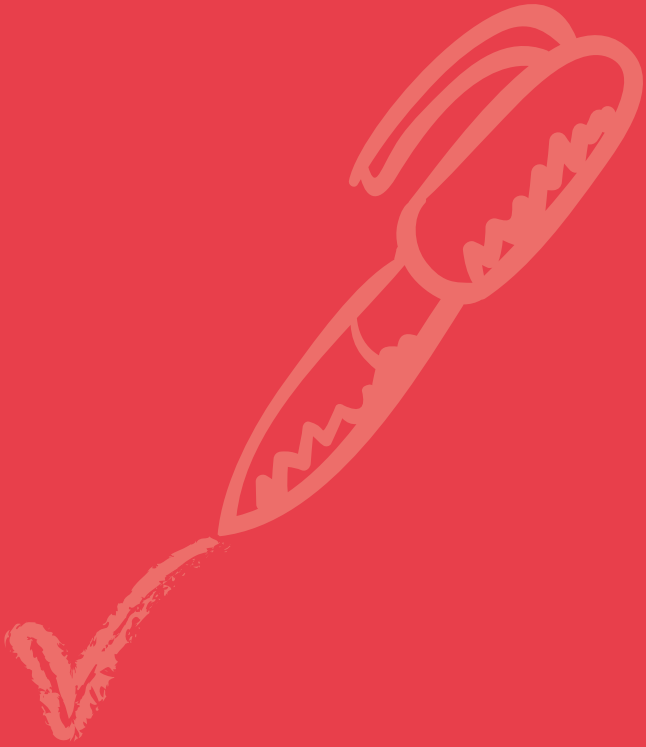
La cuestión de la confidencialidad aparece también en la coordinación de la labor formativa del tutor con el profesorado de su grupo. En las sesiones de planificación y evaluación moderadas por el tutor se intercambia información confidencial del alumnado. Aquí vuelve a emerger el criterio de exponer solo las informaciones realmente necesarias, en un clima de respeto y empatía por el alumnado, sobre la base de que el sujeto del deber de confidencia-

lidad es el equipo de profesores como tal. Por otra parte, en la coordinación y seguimiento que el tutor o tutora hace de las intervenciones educativas específicas, las actividades de refuerzo o los ajustes de las programaciones para los alumnos con necesidades educativas especiales, debe vigilar hasta dónde y cómo debe saberse en las aulas; cómo debe vivirse en el grupo del aula y, en general, del Centro educativo.

Por último, la cuestión de la confidencialidad aparece en la relación entre el tutor y las familias o agentes tutelares. El tutor o tutora ofrecerá información sobre la marcha del proceso educativo del niño o niña y recogerá únicamente la información relevante para la tarea educativa.

## No reflejar toda la información en las fichas tutoriales

El tutor o tutora recoge algunos datos en su ficha tutorial, sujeta a criterios éticos de confidencialidad similares a los del expediente académico. Aparte, acumula otras informaciones que no se reflejan en documentos. Como en cualquier relación interpersonal hay aspectos que se mantienen en la memoria. Esta información no escrita también se ve afectada por el deber de confidencialidad.



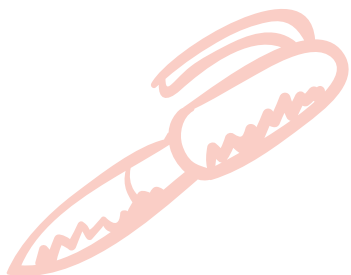
5

El boli rojo

**En la práctica docente conviene recordar estas ideas para preservar la confidencialidad:**

### En la práctica profesional

- La profesión docente obliga a la confidencialidad.
- Cada persona es responsable de sus actos.
- Principios fundamentales a tener en cuenta: autonomía, bien de la propia persona, justicia y no maleficencia.
- Conjuguar lo bien intencionado con lo jurídicamente correcto y con la ética.
- Armonizar la confidencialidad con el bien de un alumno o alumna concreto y el bien del conjunto del alumnado.
- Actuar con profesionalidad, manteniendo la calma y reflexionando antes de actuar. Aplicar el sentido común, la sensatez y la prudencia o sabiduría práctica.



### En el centro

- El centro debe definir su política en esta materia y diseñar protocolos. Sin embargo, no existen recetas estandarizadas que resuelvan todas las situaciones. La flexibilidad se impone.
- Sensibilizar es el mejor instrumento para normalizar situaciones y evitar el estigma.
- Los equipos de confidencialidad deben estar definidos y bien diseñados.
- Favorecer en la medida de lo posible los encuentros personales.

### En la gestión de la información

- Cada profesional debe tener únicamente la información estrictamente necesaria para desempeñar su trabajo adecuadamente.
- No comentar datos confidenciales en contextos en los que terceras personas puedan escuchar.

- ✓ No confundir "dar datos" con "hacer juicios de valor".
- ✓ En caso de recibir un dato confidencial por error, su propia naturaleza obliga a mantener la confidencialidad.
- ✓ Utilizar plataformas de información seguras. No a las listas públicas.
- ✓ Tener en cuenta la trascendencia de lo escrito. La redacción debe ser proporcional, anotando únicamente lo relevante; los pormenores se dan en un encuentro personal.
- ✓ La comunicación debe ser en positivo y en negativo pero siempre sobre aspectos relevantes.
- ✓ No facilitar información detallada por teléfono sin saber con seguridad quién es el interlocutor.
- ✓ Determinadas informaciones no se anotan en los expedientes ni en las fichas tutoriales, conviene almacenarlas en la memoria.

## En la gestión de conflictos

- ✓ Propiciar relaciones de confianza con las familias evitará conflictos.
- ✓ En caso de conflicto, realizar una labor mediadora o acudir a un mediador externo, que pasa a formar parte del equipo de confidencialidad.
- ✓ En la resolución de un conflicto hay que implicar a todas las personas interesadas. No se debe favorecer la relación con una familia excluyendo a la otra.
- ✓ Cuando un conflicto se agudiza hay que depurar responsabilidades y la dirección debe conocer los pormenores.
- ✓ Cuando el problema surge en el centro hay que atajarlo en el centro.
- ✓ La transparencia es importante, pero no se debe entrar en detalles que puedan agudizar los conflictos. La transparencia debe respetar el principio de no maleficencia.

