# 2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

## 2.3 Experiencias mediadoras en 2016

### 2.3.1 En materia de educación

***a)*** Por un lado el AMPA del **Colegio de Educación Especial** Jean Piaget presentó la queja 15/0744, solicitando una intervención mediadora, en orden a debatir posibles soluciones a varios problemas que padece el centro escolar, entre ellos uno ya abordado por esta Defensoría en el expediente de **queja 13/2078.**

Según los antecedentes del conflicto que dio origen a esta mediación, el problema se centraba en las **deficiencias del sistema de calefacción del centro**, derivados de las dificultades de las administraciones involucradas para hacer frente al abono de los costes del gasoil.

Se encontraban involucradas las siguientes administraciones públicas: el Ayuntamiento de Ogíjares, donde radica el centro, la Diputación Provincial de Granada, dado que el colegio atiende la escolarización de alumnos de toda la provincia con necesidades especiales y la Delegación de Granada de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, responsable de la materia educativa en esa provincia.

Tras la labor de investigación del DPA, se valoraron los hechos y los fundamentos jurídicos aplicables y se emitió Resolución, por la que se consideraba que la Administración obligada a asumir el coste del suministro combustible, necesario para el funcionamiento de la calefacción en el centro escolar, es el Ayuntamiento de Ogíjares, si bien contemplaba además una recomendación general a todas las administraciones afectadas (Incluye al Ayuntamiento, más Delegación Provincial y Diputación de Granada), recordando la colaboración institucional que debe presidir sus relaciones y, en particular, con respecto al asunto controvertido, puesto que el presupuesto necesario para alimentar el sistema de calefacción es elevado.

Dicha Resolución fue aceptada en su día por todas las partes, llegando a un compromiso de reparto de en la asunción del gasto. Sin embargo, **el AMPA vuelve a plantear a la Institución del DPA la reincidencia en el conflicto antes señalado y se decide atenderlo, en esta ocasión, a través de la fórmula de la mediación.**

Reunidas las partes, las administraciones citadas, expusieron sus argumentos, así como los intereses que han de proteger en el uso de sus respectivas competencias, si bien mostraron su predisposición clara a lograr un posible acuerdo desde el inicio de la sesión. Se asumió por todas las partes la importancia de solventar la problemática abordada, en la medida en que afecta a menores con especiales dificultades. Por tanto, las acciones no podían ser objeto de aplazamiento.

En este sentido, y en la medida de sus posibilidades, cada una de las partes presentes llegó al compromiso general de contribuir al logro de una solución, reiterando su voluntad de colaboración y lealtad institucional entre ellas y con el Defensor del Pueblo Andaluz. Este asunto **se cerró con acuerdo en todos los aspectos sometidos a mediación y se asumió el compromiso de la Defensoría de llevar a cabo una labor de seguimiento de los citados compromisos** a través de la apertura de una queja de oficio, la cual está sustanciándose en estos momentos.

La virtualidad **más resaltable de este supuesto estriba en la capacidad de la mediación para incorporar al debate una serie de aspectos controvertidos, que formaban parte del problema inicial pero que no se habían explicitado hasta entonces.** Gracias a la flexibilidad del procedimiento mediador, **las partes encajaron en el debate los nuevos temas, ampliando la discusión a todos los extremos que preocupaban a una u otra,** hasta eliminar todos las dudas y asuntos que necesitaron solventar entre ellas, con la ayuda de la mediadora del DPA.

***b)*** Por otra parte, también en materia educativa, se recibieron y tramitaron dos quejas (16/0662 y 16/0664). presentadas en su día por las madres de dos **menores escolarizados** en la provincia de Granada, que se hallaban afectados por dolencias **que requieren de ventilación mecánica**.

Las quejas, en resumen, planteaban un mismo problema acerca de la necesidad que tienen los menores con enfermedad neurodegenerativa y con necesidad de ventilación mecánica, indicando que no pueden

asistir al colegio porque no existe perfil de monitor educativo que quiera asumir la responsabilidad de un niño con v.m. Estas especiales necesidades exigían, según nos trasladan las familias, que alguno de los progenitores acompañe a los menores durante toda la jornada escolar, para atender las posibles actuaciones que fueran necesarias en relación con dicha mecánica, lo cual genera, como es lógico, un problema de integración social real de los menores en su entorno más inmediato tras la familia, es decir, la escuela.

Tras un primer estudio del asunto, el servicio de mediación del DPA y el área de educación y menores entendieron que el asunto planteaba un margen de discrecionalidad por parte de la Administración competente para lograr algún acercamiento que pudiera paliar y, en el mejor de los casos, eliminar estos problemas.

Se planteó, entonces, a las partes, la posibilidad de celebrar una sesión de mediación en Granada. En la misma se contó con la presencia de los Delegados de Salud y de Educación y su personal técnico y en representación de las familias interesadas una Asociación de Enfermos con ventilación mecánica domiciliaria de Andalucía, puesto que hay más casos de menores en esas circunstancias, por lo que la atomización del problema indicaba que el asunto tenía relevancia suficiente como para ser atendido con un modelo de mediación, cuya solución pudiera extenderse al resto de familias afectadas.

La reunión se desarrolló de manera fluida y las partes aportaron varias propuestas como solución al conflicto, si bien cada parte defendía el interés respectivo de sus representados, pero el elemento clave estuvo en que en todo momento permanecieron centradas en localizar espacio para hallar una solución factible.

La asociación que representaba a las familias agradeció expresamente la posibilidad de encontrarse debatiendo el asunto con el nivel político y técnico responsables del tema, dado que no habrían podido hacerlo si no hubiera sido por la intervención del DPA. Finalmente **se alcanzaron varios compromisos que darían solución a los menores afectados por las quejas así como a todos aquellos escolarizados en la provincia de Granada. Las partes quedaron satisfechas,** según manifestaron.

La Oficina del DPA, a través del Área de Educación y Menores y el Servicio de Mediación, llevó a cabo un seguimiento de los acuerdos adoptados. En ese sentido, respecto al asunto tramitado con la referencia Q16/0662, aunque el asunto del monitor se ha resuelto, la madre del menor afectado no desea que el monitor sea alguien distinto a un familiar directo, por lo que voluntariamente ha optado por renunciar al monitor propuesto y hacerse cargo personalmente de las necesidades especiales de su hijo en el horario escolar.

# 3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

## 3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

### 3.3.4.3 Menores

...

Con respecto al **acoso escolar** son frecuentes las consultas de padres que nos trasmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas a su juicio por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

...