



educativo”, la cuales se están pilotando en un instituto de educación secundaria, al tiempo que se prevé para este curso escolar, la introducción de una línea de educación socio-emocional (“Creciendo en salud” y “Forma joven en el ámbito educativo” para las etapas de educación infantil y primaria por una lado, y secundaria por el otro) dentro de los programas de promoción de la salud en el ámbito educativo.

...

## 1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

### 1.11.1 Introducción

...

Precisamente por ello, no es de extrañar la iniciativa surgida en internet, y que cuenta cada vez con más adeptos, promoviendo la adhesión de consumidores, partidos y las propias entidades financieras a **un decálogo que propone a los profesionales del sector asumir un juramento hipocrático para defender los intereses del cliente**. Este decálogo, que se basa en la necesidad de recuperar la confianza del consumidor, también incluye medidas como la existencia de sistemas efectivos de resolución de conflictos entre la banca y sus clientes o la importancia de impartir la educación financiera en los centros educativos al margen de la industria bancaria.

...

## 3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 3.2.3 Educación

En el ejercicio de 2015, por lo que respecta a la **materia de educación** se han remitido 112 expedientes de quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, se reiteran las quejas relativas a los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (quejas 15/462, queja 15/0899 y queja 15/1255).

También por demoras en el pago de ayudas para la mejora de los rendimientos escolares (PROMECE), convocadas por la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, remitimos al Comisionado Estatal la queja 15/2122 ya que dicho Departamento Ministerial no había transferido los fondos necesarios para su pago a la Comunidad Autónoma de Andalucía, al contrario de lo que ocurría en el resto del territorio nacional.

Por otro lado, en la queja 14/3468 se trasladaban determinadas cuestiones de carácter general relacionadas con las nuevas Enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como otras relativas al calendario de implantación de las mismas y su implementación en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En lo referente a las quejas que se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal en materia de universidades, hemos de indicar que la mayor parte de ellas se refiere a la preterición del título de grado en relaciones laborales y recursos humanos en el Real Decreto 967/2014. Entre estas quejas podemos citar las



siguientes: queja 15/0174, queja 15/0188, queja 15/0211, queja 15/0252, queja 15/0266, queja 15/0332 y la queja 15/0409.

### 3.2.4 Empleo público, trabajo y seguridad social

...

Señalamos la queja 15/0147, sobre discriminación salarial del colectivo funcional docente perteneciente al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional y propuesta de integración en el subgrupo A1.

...

También destacamos la queja 15/2134, en la que la interesada denunciaba demora en el reconocimiento de la condición de Catedrática de Enseñanza Secundaria, de Comunidad de la Región de Murcia.

...

En la queja 15/0136, el propietario de una empresa dedicada a la Formación para el Empleo, exponía que debido al retraso e impago de las subvenciones concedidas por parte de la Junta de Andalucía, tenía problemas con la Tesorería General de la Seguridad Social por impago de cuotas.

...

## 3.3 De las quejas rechazadas y sus causas

### 3.3.1 Quejas anónimas

...

En materia de **Educación** por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad, incumpliendo de este modo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución solo se ha rechazado la queja 15/1729.

...

### 3.3.3 No irregularidad

...

Hasta un total de 87 quejas fueron rechazadas a trámite durante 2015 por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en **materia de Educación**.

La temática más común está relacionada con los siguientes asuntos: procesos de escolarización (ordinarios y extraordinarios); solicitudes de aumento de ratio: reunificación familiar de los hermanos en un mismo centro escolar; denegación de acceso a los servicios complementarios educativos (aula matinal y comedor escolar); denegación de becas y ayudas al estudio; e imposibilidad de obtener plaza en conservatorios de música.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, son muchas las reclamaciones de familias que denuncian irregularidades en los procesos de escolarización, especialmente por fraudes cometidos por otros solicitantes. También es usual que quienes no han podido obtenido plaza para sus hijos en el colegio elegido como primera opción, soliciten nuestra intervención a fin de que la Administración educativa acuerde una ampliación de la ratio.