



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.



Tras la valoración de la información aportada por la reclamante, se concluye que la actuación de la Administración educativa en estos casos concretos se acomoda a los dictados del Decreto 40/2011, de 22 de febrero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de Andalucía, a excepción de los Universitarios y su normativa de desarrollo.

En materia de universidades han sido varias las quejas que durante 2015 no se han admitido a trámite por esta causa, en su mayoría por creer las personas promotoras de las quejas que no se tenían en cuenta sus derechos como alumnos universitarios, como es el caso de la queja 15/4731, en la que la persona afectada mostraba su disconformidad ante el hecho de que por parte de la universidad donde estudiaba se le denegara la convocatoria de gracia a la que creía tener derecho.

Ante lo manifestado por esta persona, esta Institución se dirigió a ella aclarándole que el sistema educativo español reconoce un amplio grado de autonomía a las universidades, que incluye la posibilidad de dictar normas propias para regular cuestiones como los criterios de permanencia, el número de convocatorias o la existencia de convocatorias de gracia. El hecho de que existan diferentes regulaciones a este respecto entre unas y otras universidades dentro de Andalucía no es sino una manifestación de ese principio de autonomía y no comporta por sí misma una discriminación que resulte legalmente perseguible.

Por otro lado, le indicamos que la normativa que regula la convocatoria de gracia en su universidad fue aprobada por Resolución del Consejo de Gobierno de dicha Universidad, habiendo sido debidamente publicada en el correspondiente boletín universitario y siendo fácilmente accesible en el apartado correspondiente a normativa en la página web de dicha universidad.

Dicha norma estipula de forma clara cuales son los requisitos para poder participar en dicha convocatoria de gracia, señalado que es requisito indispensable que los créditos pendientes no superen el 5%. A este respecto, entendemos que la resolución denegatoria de la convocatoria de gracia era suficientemente previsible como para no poder imputar al retraso en el dictado de la misma las consecuencias inherentes a tal denegación, que debieron ser previstas en el proceso de matriculación.

En este sentido, le indicamos que, salvo que nos acreditase que por la Universidad se le hubiera facilitado una información errónea acerca de la normativa de aplicación al caso o se le hubieran generado expectativas falsas respecto del resultado de la solicitud presentada, no encontrábamos argumentos que justificaran nuestra intervención ante dicho órgano administrativo.

...

3.3.4 Jurídico-privadas

...

En **materia de Educación** durante 2015 se ha rechazado la admisión a trámite de un expediente (queja 15/411) por esta causa.

...

3.3.5 Sin competencia

...

Son escasas las quejas que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias 9 quejas en materia de **Educación**. Destacan aquellas que demandan de la Defensoría su mediación para la obtención de plaza escolar en algún centro, al margen de las normas sobre procedimiento de escolarización, teniendo en cuenta las especiales circunstancias familiares y personales de cada caso. También aquellas



otras de titulares de centros privados que solicitan la intervención de la Institución para que la Administración educativa acuerde conveniar plazas para las enseñanzas de Educación infantil.

...

3.3.6 Sub-iudice

...

Han sido 2 los expedientes de queja en **Educación** que se han rechazado su admisión a trámite por encontrarse el asunto –presunto fraude en el proceso de escolarización y discrepancia con la contratación de un docente- pendiente de un procedimiento judicial en trámite (queja 15/4337 y queja 15/2598).

Son dos las quejas que han tenido esta causa de inadmisión, en materia de **Universidades**. De ellas destacamos la queja 15/3298 en la que la persona reclamante denunciaba la negativa de la universidad en la que estaba matriculada a nombrar un Director de Tesis.

...

3.3.7 Sin interés legítimo

...

Durante 2015 solo se han inadmitido a trámite 4 expedientes de queja por carecer las personas denunciadas de interés legítimo en el asunto en **temas de Educación**. Son supuestos en los que se demanda una determinada intervención a favor de la escolarización o de la atención escolar de alumnos por personas que no son los progenitores de los menores ni sus representantes legales.

...

3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

Con respecto a ejercicios anteriores, ha disminuido el número de expedientes cuya admisión a trámite ha sido rechazada por esta causa en materia de **Educación no Universitaria**, 7 expedientes por este motivo. Los asuntos expuestos han sido ciertamente variados y suelen suscitar cuestiones referidas, entre otras, a los procesos de escolarización, contenido de libros de texto, comedores escolares, y horarios escolares.

En materia de **universidades** han sido 2 las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de la Administración Pública. La queja 15/3903 en la que el interesado nos trasladaba su disconformidad con la solicitud de reintegro de beca recibida de la universidad en la que estaba matriculado y la queja 15/1043, sobre admisión al máster de intervención psicopedagógica en la Universidad de Granada.

...

3.3.9 Sin pretensión

...

El número de expedientes rechazados por esta causa se eleva a 17 en temas de **Educación**. En ellos, aunque la temática ha sido diversa, las personas interesadas vienen a expresar su padecer u ofrecer su opinión sobre determinados asuntos en materia educativa, tales como los procesos de escolarización, normas de convivencia y medidas disciplinarias de los centros escolares, opiniones sobre la reforma legislativa



en materia de educación, o dudas sobre la conveniencia de imponer al alumnado tareas escolares fuera del horario lectivo.

...

3.3.11 Desistimiento

...

En **Educación** no han podido ser admitidos a trámite por la falta de cumplimentación por la persona interesada de los datos necesarios, conforme a las previsiones de nuestra Ley reguladora 18 quejas, o bien los reclamantes desisten de su pretensión 19 quejas. Mayoritariamente son casos en los que la información facilitada se encuentra incompleta o bien era necesario aclarar determinados aspectos del asunto que se suscita en la queja, por lo que se solicita expresamente a los reclamantes que concreten, aclaren o amplíen dichos extremos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos, a pesar de que en ocasiones y teniendo en cuenta la entidad de los asuntos que se plantean, esta petición es reiterada.

En materia de **Universidades** han sido diez las quejas que no han sido admitidas a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación. Dentro de éstas podemos destacar la queja 15/4418 en la que la parte promotora de la queja denunciaba problemas durante el proceso de preinscripción en una Universidad de Andalucía.

...

2.OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

2.2.4 Distribución de consultas por materias

2.2.4.3 Menores y Educación

En relación con estas materias, destacan las consultas sobre temas de acoso escolar, falta de plazas en centros escolares, escolarización en colegios distintos de miembros de una misma familia, problemática de los comedores escolares y de transporte.

Nos han llegado denuncias sobre la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable.

También de desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, que producen retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias, solicitando nuestra mediación para poder solucionar dichos problemas. (Colegio Piaget en Almería)

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas 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.

Son también frecuente las consultas que nos dirigen con respecto a situaciones de conflictos entre padres separados por el incumplimiento de los acuerdos del convenio regulador.

En esta materia también queremos informar sobre la publicación de la [guía sobre el derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía que publicamos en nuestra web](#) el pasado mes de junio.