



Estas medidas deberán quedar recogidas en el proyecto de centro, el cual contendrá los siguientes aspectos: la acogida del alumnado inmigrante, de manera que se facilite el proceso de escolarización e integración de este alumnado; el aprendizaje del español como lengua vehicular; y el mantenimiento de la cultura de origen del alumnado con el fin de promover el conocimiento y la valoración de las diferentes culturas.

Por lo que respecta al ejercicio del derecho a la educación de los menores extranjeros, y teniendo en cuenta la argumentación señalada con anterioridad, cabría deducir que el mayor número de reclamaciones en este ámbito se centrarían en las actuaciones desarrolladas por los diferentes colegios e institutos para atender las necesidades específicas que precisa el alumnado extranjero que se incorpora al sistema educativo andaluz; o también aquellas otras que tienen como propósito garantizar el mantenimiento en el mismo de este sector de la población.

Sin embargo la realidad es bien distinta, y lo cierto es que a lo largo de 2018 **no hemos recibido ninguna queja que se refiera de forma expresa a disfunciones o irregularidades en la puesta en práctica o desarrollo de aquellas actuaciones que la normativa contempla para compensar las desigualdades educativas a las que se enfrenta el alumnado extranjero.**

Sentado lo anterior, hemos de señalar que las pretensiones de **las quejas presentadas por las familias de estos niños y niñas no difieren particularmente de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos de nacionalidad española.**

Podemos afirmar, por tanto, que no existe ninguna peculiaridad en las reclamaciones sobre esta materia atendiendo a la condición de nacional de otro país de las familias o de los menores.

Problemas para acceder al centro educativo solicitado como prioritario por padres y madres; imposibilidad de reagrupar hermanos en el mismo centro docente; dificultades en el acceso al servicio complementario de comedor escolar por ausencia de plazas suficientes para atender la demanda; denuncias por malas condiciones de las infraestructuras de los colegios e institutos; o disconformidad con la atención educativa y asistencial proporcionada a los menores extranjeros afectados por algún tipo de discapacidad, son las reclamaciones que recibimos de este colectivo, las cuales, como señalamos, son comunes a las que presentan los ciudadanos de nacionalidad española.

2. Servicio de Mediación

2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.2 Análisis cualitativo

2.2.2.1 En materia de salud

Por un lado, la queja 17/1004, relativa a la formalización de un **protocolo de actuación para atender a los menores con problemas de alergias e intolerancias alimentarias en los centros educativos** o en las actividades extraescolares, que si bien era una queja promovida por una Asociación de Granada, el acuerdo afecta a todos los menores de Andalucía.

En concreto, la asociación promotora de la queja nos exponía la necesidad de culminar los trabajos iniciados en colaboración con la Administración Pública competente, debido a la falta de concreción de un protocolo de actuación aplicable de manera preceptiva por los centros educativos, en relación con casos de reacción a alérgenos por parte de los alumnos y alumnas andaluces, así como del diseño de medidas preventivas al respecto de las alergias que padecen estos niños y niñas.

En la sesión de mediación se desarrolló un debate entre las partes, en el que todas coincidieron en reconocer el buen clima de entendimiento existente, si bien las conversaciones en torno a la concreción de un acuerdo se habían interrumpido desde hacía meses y es ahí donde se había generado el conflicto.



Es decir, la mediación del Defensor encuentra encaje en este asunto en la medida en que era conveniente y necesario superar el *impasse* de las negociaciones antes mencionado, a partir de ahí se avanzó en la idea de fijar una hoja de ruta que permitió, finalmente, lograr un consenso sobre el objeto de la queja.

...

2.2.2.2 En materia de educación

En educación, ha sido muy interesante la gestión de la queja 17/5877, en la que el AMPA del **conservatorio de música** de un municipio sevillano nos trasladaba su enorme preocupación por la continuidad del servicio municipal, ante el posible cierre del mismo. Esta mediación resultó un proceso largo, con una alta complejidad técnica y de gestión de un conflicto multipartes, en el que se involucró no solo a la Administración local, sino también a la autonómica y a algunos agentes privados que coadyuvaron a la adopción final de un acuerdo.

La mediación se desarrolló con la celebración de siete reuniones, algunas de ellas conjuntas con todas las partes afectadas y otras por separado. En las sesiones separadas, llamadas *caucus*, se logró identificar intereses o necesidades de las partes que no deseaban compartir con los demás en la puesta en común, dado que el clima de confianza se va generando a lo largo de la gestión del conflicto en una mediación y no siempre se consigue en la primera sesión de trabajo. Además esos *caucus* permitieron recordar a las partes cuáles eran sus expectativas reales y reconducir los extremos de la negociación hacia un camino transitable hasta el posible acuerdo.

Fue un proceso muy creativo, en el que se puso de manifiesto la oportunidad de involucrar a otras administraciones y a sujetos privados que pueden colaborar en la búsqueda de soluciones factibles en el ámbito público, siempre que se coopere con el objetivo común de proteger los derechos de la ciudadanía. Dicho acuerdo permitió finalmente cerrar el curso escolar y matricular a todos los alumnos e iniciar el curso 2018-19.

Por otro lado, una plataforma ciudadana planteó, con la queja 17/5388, la petición de mediación para lograr lo que finalmente fue un acuerdo con la Administración educativa andaluza.

El problema que nos trasladaban se refería a **redefinir las disciplinas que podían cursar los alumnos y alumnas de educación especial** y se alcanzó el compromiso para impulsar para todo el territorio de la Comunidad Autónoma la incorporación del programa PTVAl, no solo en los centros específicos de educación especial, sino también en los IES.

Además, se elevó al organismo competente de la Administración, el planteamiento de incorporación de Formación profesional básica específica a un instituto en particular, que contemplara un ciclo formativo de administración e informática, dando comienzo en el curso 2018-19 y que garantizara a los alumnos y alumnas la obtención de un título oficial al finalizar los estudios, entre otros aspectos.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.4 En materia de educación

Nos han llegado consultas sobre la **falta de asignación de plaza en el colegio elegido, sobre todo en colegios concertados**. A veces denuncian la falta de reagrupación de los hermanos, que sin embargo en otros casos sí la logran. También nos denuncian **falsificaciones para poder obtener plaza en los centros**. Así una madre alegaba que unos padres habían mentido con respecto al empadronamiento de sus hijos y que gracias a ello habían conseguido plaza en un centro que no le correspondía. En estos casos les explicamos el procedimiento para que se puedan investigar dichas irregularidades. En este caso la denuncia conlleva que la Policía investigue el empadronamiento y si, como fue el caso, se detecta que es fraudulento se dé de baja a la alumna de la plaza.