



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.