

Ello trae como consecuencia que el alumnado esté recibiendo sus clases o en aulas prefabricadas instaladas en medio de las obras, o en edificios y espacios que hacen las veces de aulas pero en condiciones absolutamente inadecuadas.

Este escenario parece que va a estar presente durante todo el curso 2018-2019, puesto que no es viable recuperar el tiempo perdido y, por lo tanto, finalizar las obras antes de que el curso concluya.

Parecida situación es la que se vive también el municipio de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), si bien, en este caso, la inexistencia de espacio ni tan siquiera permite la colocación de aulas prefabricadas como mal menor para solventar la sobreocupación de uno de sus centros, previsto para albergar a 600 alumnos y con una ocupación real actual de 1100. Esto ha obligado a que hasta cuartos de baños se hayan tenido que habilitar como aulas ([queja 18/0717](#) y 15 más).

Además, a esta grave falta de espacio, se suma el pésimo estado en el que se encuentran algunas de sus instalaciones, y lo que mayor daño está causando, una importante deficiencia de construcción en la cubierta completa de una de las alas del edificio que ha provocado, en este invierno de 2018, el desprendimiento del techo de alguna de las aulas, habiéndose tenido que proceder a su clausura.

Pero nos preocupa que, si bien en la localidad alcalaresa se tiene prevista ya la construcción de un nuevo Instituto, este no va a suponer en ningún caso la solución a la masificación que señalamos, puesto que también otros centros del mismo municipio sufren una importante sobreocupación.

También nos inquieta que, aunque no son muy numerosas, seguimos recibiendo quejas que ponen de manifiesto **la existencia de barreras arquitectónicas en centros docentes de Andalucía**, por lo que las instalaciones resultan inaccesible para cualquier miembro de la comunidad educativa que, de manera transitoria o permanente, necesite acceder al centro o, al menos, a alguna parte concreta del mismo.

Citemos varios ejemplos. En el primero de ellos, la madre de una menor afectada por tener una muy limitada agudeza visual, nos exponía las intervenciones que en el centro docente en el que se encuentra matriculada había que llevar a cabo para garantizar su seguridad ya que, de otro modo, posiblemente los accidentes serían continuos. En esta ocasión hemos de congratularnos porque tanto por parte del Ayuntamiento de Granada, como por parte de la Delegación Territorial, se dio una rápida y adecuada respuesta a las necesidades de la menor ([queja 18/2734](#)).

Importante problema de accesibilidad el que también sufría la menor cuya progenitora acudió a esta Institución solicitando nuestra intervención para que, escolarizada en un centro docente de una localidad cordobesa, pudiera acceder al polideportivo, ya que, necesitando para su deambulación una silla de ruedas, la única forma de acceder a esta instalación era a través de dos escaleras que, evidentemente, no podía subir.

Las posibles soluciones que se barajaron fueron ambas inviables, puesto que una de ellas era salvar el desnivel existente entre el edificio principal y el gimnasio, de 15 metros, mediante la construcción de una rampa de 300 metros, lo que resulta imposible. La otra propuesta era que la alumna usara la rampa de una entrada accesoria, pero de pendiente tan pronunciada que ni siquiera una persona empujando la silla podría subirla, por cuanto menos ella por sus propios medios.

Aun permanecemos a la espera de que la Delegación Territorial competente se nos responda cuáles de los medios que salvarían los obstáculos pueden ser instalados: una silla salvaescaleras, un montacargas o una plataforma elevadora ([queja 18/6067](#)).

1.4.2.4 Convivencia en los centros docentes

Uno de los objetivos que perseguía esta Institución con la elaboración y publicación, a principios de 2017, del **informe especial «Acoso escolar y Ciberacoso: Prevención, Detección y recuperación de las víctimas»**, era crear una mayor concienciación sobre la necesidad de que toda la comunidad educativa continuara abordando este grave problema, haciendo un llamamiento expreso a las autoridades educativas para que redoblaran los esfuerzos en la adopción de medidas concretas que permitieran la prevención y erradicación del acoso.

Creemos que estamos en lo cierto si decimos que el menor número de quejas recibidas en 2018 sobre conflictos entre iguales en el ámbito educativo, ha podido tener su causa en el hecho de que se ha producido una mayor implicación de toda la comunidad educativa y, sobre todo, en lo que respecta a una mejor gestión de aquellos casos en los que ha sido necesaria la aplicación del protocolo contra el acoso escolar.

Era esta última cuestión la que con mayor frecuencia se ponía de manifiesto en las quejas que se venían recibiendo en esta Defensoría, criticándose por parte de las familias afectadas el desconocimiento o deficiente aplicación del protocolo.

Nos alegramos, por lo tanto, de los pasos iniciados para mejorar la eficacia en las actuaciones de los centros y, de forma paralela, una mayor satisfacción de aquellos alumnos o alumnas y sus familias que, desafortunadamente, se hayan podido ver afectados o hayan sido víctimas de acoso o ciberacoso.

Pero al margen de aquellos supuestos en los que se nos pone de manifiesto los problemas de violencia o conflictividad entre iguales, también nos han sido planteadas, aunque no son frecuentes, algunas quejas de **agresiones sufridas por el personal docente**.

Traemos a colación un ejemplo. Una profesora solicitó el amparo de la Institución ante la situación de indefensión y desamparo en la que manifestaba haberse encontrado como consecuencia de la inadecuada actuación, a su juicio, tanto de la dirección del centro donde prestaba sus servicios, como de la Delegación Territorial competente, ante las agresiones verbales e intimidaciones que sufrió de uno de sus alumnos.

A lo largo de la extensa tramitación de la queja, comprobamos que, al contrario de lo que en un principio informó la Delegación Territorial implicada, no se había aplicado el protocolo previsto para estos casos. Se trata del protocolo de actuación en caso de agresión hacia el profesorado o el personal no docente, aprobado por Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.

Tampoco se había podido imponer al alumno responsable las medidas disciplinarias que hubieran correspondido, debido a las irregularidades cometidas por la dirección del centro docente en la tramitación del expediente disciplinario al alumno.

La Delegación Territorial que en un principio confirmó el inicio del protocolo señalado, finalmente se desdijo de sus afirmaciones, argumentando ahora que considerando la dirección que los hechos ocurridos no constituían una agresión, no se entendió procedente la incoación de dicho protocolo.

Resultaba paradójico, sin embargo, que reconociéndose por el organismo territorial estas circunstancias, se manifestara que tanto el inspector de zona, como la asesoría jurídica, sí habían llevado a cabo las actuaciones correspondientes según el protocolo. El problema derivaba, según la Delegación Territorial, en que no se podía acreditar las actuaciones porque se habían realizado de forma oral y no por escrito, y que las conversaciones telefónicas no son grabadas.

Esta sola circunstancia, por sí misma, constituye el incumplimiento del tan aludido protocolo, puesto que según el mismo hubiera correspondido al inspector de referencia dejar constancia documental de su actuación.

De igual forma, y en base al mismo documento, corresponde a la inspección educativa informar a la interesada, de oficio, sobre qué tipo de asistencia tenía derecho a recibir como víctima de una agresión sufrida en el ejercicio de su funciones docentes -asistencia jurídica y asistencia psicológica-, así como indicarle el modo de solicitarla. Así mismo, también le hubiera correspondido elaborar un informe de lo ocurrido para su traslado a la asesoría jurídica, informe que, sin embargo, tampoco nos fue facilitado a pesar de haber sido demandado de forma expresa.

A nuestro juicio, de la información que habíamos recabado, consideramos fundamentados los sentimientos de indefensión y desamparo expresados por la interesada, así como una inadecuada actuación de la dirección del centro docente y del inspector de referencia.

“Protocolo para los casos de agresión al profesorado”

Y es que la profesora no solo se vio privada de la protección adecuada, en el más amplio sentido, sino que además, cuando ella misma intentó procurársela acudiendo en auxilio a personas ajenas al centro educativo, lejos de entender su actuación, se le recriminó y se intentó sancionarla vía expediente disciplinario. Finalmente este expediente fue sobreseído por no encontrar responsabilidad alguna en la actuación de la docente.

Estas disfunciones, que también hemos de señalar que no es representativa de la forma en la que, en general, actúa la Administración educativa competente en hechos similares, nos llevó a formular dos resoluciones.

La primera, para que se adopten las medidas necesarias a fin de que por los centros docentes y por del servicio de inspección se extremen las precauciones a la hora de valorar y calificar los hechos que pudieran dar lugar a la incoación del correspondiente protocolo, así como para su correcta tramitación; y una segunda, para que se dicten las instrucciones necesarias para que, incoado el protocolo, se deje constancia documental de todo cuanto se actúe.

En el momento de la redacción del presente informe, aún estamos a la espera de la respuesta debida (**queja 16/6341**).

1.4.2.5 Servicios Educativos complementarios

Respecto de los servicios complementarios, el mayor número de intervenciones han estado relacionadas con los **servicios de comedor**.

En relación con este servicio, **el mayor número de quejas que se recibían en esta Institución hasta que concluyó el curso 2016-2017, se referían, en general, a la insuficiencia en la oferta de plazas ofertadas** y, particularmente, cuando esto afectaba a alumnos o alumnas cuyos progenitores trabajaban en un horario en el que les imposibilitaba hacerse cargo de los menores.

Sin embargo, la aprobación del Decreto 6/2017, de 16 de enero, por el que se regulan los servicios complementarios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares, supuso garantizar una plaza en el servicio de comedor a todo el alumnado cuyos padres, siempre que ostentaran su guarda y custodia, realizaran una actividad laboral o profesional remunerada que justifique la imposibilidad de atenderlos en el horario establecido para la prestación del servicio.

Al referirse el nuevo Decreto a las «personas que ejerzan la guarda y custodia» y no a la «patria potestad», como se hacía en la anterior regulación, se facilita, además, que aquellas familias en la que los hijos e hijas viven con uno solo de los progenitores, puedan tener garantizada una plaza, con independencia de si el progenitor no custodio ejerce o no una actividad laboral.

Teniendo en cuenta que esta nueva regulación sería aplicable al curso 2017-2018, **el beneficio que suponía se ha traducido en la desaparición de aquellas quejas de padres trabajadores que no obtenían plazas para sus hijos en el servicio de comedor escolar**.

Sin embargo, ello no ha significado que hayan desaparecido **las quejas que referidas a este servicio complementario, si bien por otros motivos o situaciones**.

Una de estas razones es la que afecta a familias en la que uno de los progenitores, o en el caso de las monoparentales, se encuentran en situación de desempleo en el momento de solicitar la plaza de comedor y que, tras la aplicación de los criterios de prioridad por sobredemanda de plazas, el alumno o alumna no acceda al servicio. En estos casos, si una vez comenzado el curso el progenitor o progenitora encuentra un empleo, ante la imposibilidad de que en ese momento su hijo o hija acceda al comedor, por inexistencia de plazas en el servicio, se ve obligado a rechazarlo si el horario laboral que tiene que cumplir supone no poder hacerse cargo del menor una vez que terminara la jornada escolar (**queja 18/3536**).

Otra de las cuestiones se refiere al cálculo de los porcentajes de bonificación en el precio del servicio de comedor. Dado que estas se calculan conforme a los ingresos declarados en el Impuesto sobre la renta del ejercicio anterior, y no en función de los ingresos reales de la familia en el momento en el que comienza el disfrute del servicio por