

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2402491

Materia Educación

Asunto Falta de respuesta expresa a solicitud de cita de fecha 23/04/2024.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo había dado una respuesta expresa al escrito de fecha 23/04/2024 en el que solicitaba cita con la Inspección Educativa para hablar "(...)" en detalle sobre las graves e infundadas acusaciones contra mi hijo. Y sobre la presión moral y psicológica sobre mi hijo y también sobre mi ..." (la solicitud la reiteró el 25/04/2024).

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó un informe a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo en fecha 03/07/2024.

El Síndic de Greuges, transcurrido el mes de plazo, no recibió el informe de la referida Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, ni la citada administración solicitó ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Llegados a este punto, en fecha el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402491, de 19/08/2024](#), en la que acordó formular a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo las siguientes recomendaciones y recordatorio de deberes legales:

- 1. RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 2. RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa al escrito de la autora de la queja de fecha 23/04/2024 en el que solicita cita con la Inspección Educativa para hablar "(...)" *en detalle sobre las graves e infundadas acusaciones contra mi hijo. Y sobre la presión moral y psicológica sobre mi hijo y también sobre mi ...*" (la solicitud la reitero el 25/04/2024).
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Educació, Cultura, Universitats y Empleo a que la misma estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

La Administración educativa remitió un informe de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 29/08/2024 (registro de entrada en esta institución de 04/09/2024), en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

Se ha recibido en esta Dirección Territorial la solicitud de informe en relación con la resolución de consideraciones de la queja del Síndic de Greuges Nº 2402491 formulada por (persona promotora de la queja), madre de un menor alumno del IES Nº 1 Libertas de Torrevieja.

Al respecto, **le informo que esta Dirección Territorial asume íntegramente sus recomendaciones.**

En cuanto a la falta de respuesta a las sucesivas solicitudes de cita, considerando el informe que la Inspección Territorial ha emitido con fecha 24 de julio de 2024, le comunico lo siguiente:

1.- Con fecha **17 de abril de 2024**, el Servicio de citas de la Inspección de Educación de la Dirección Territorial de Alicante, recibe una petición de cita con los siguientes datos: (...)

• Motivo de la cita:

“Buenas días. (persona promotora de la queja), madre de (...) que tenemos pendiente la respuesta de inspección sobre el caso de mi hijo. A principios de marzo presenté una queja por la actuación de los orientadores hacia mi hijo (instituto Libertas) y solicité una cita con el inspector de educación. Y desde entonces no tengo ninguna noticia y me gustaría saber en cuánto antes cómo va el tema”.

Ante esta cita, la inspectora de zona llama telefónicamente a la madre al día siguiente, el 18 de abril de 2024. La madre, efectivamente, relata que va conduciendo, pero que no tiene inconveniente en exponer el tema en esta situación. Describe que el motivo de la cita es una queja de las orientadoras del IES Libertas de Torrevieja, centro en el que está matriculado su hijo, (...). En palabras de la madre, las orientadoras le han transmitido que su hijo tiene una voz en la cabeza y que ha manifestado su voluntad de ir al instituto con pistola para matar a todos. Exige de forma la disculpa de las orientadoras.

Añade que ya tiene cita con el médico, que ha acudido a servicios sociales y a la policía por traslado del centro a ésta de dichos comentarios. Además, afirma que el próximo 09/05/2024 lo llevará al psicólogo.

Añade también que la profesora de Lengua y literatura ha hablado también con ella, la madre, que tiene opiniones positivas de (...) pero que las orientadoras la instan a cambiar de opinión.

Esta inspección le informa que se pondrá en contacto con el centro para hacer las averiguaciones oportunas y que la llamará de nuevo para informarla.

El mismo día de la conversación, 18 de abril, esta inspectora, mediante llamada y correo electrónico, se comunica con el centro, pidiendo información sobre el caso. El director alude que también ha hablado con la madre dada la gravedad de las verbalizaciones que ha protagonizado, relacionadas con armas, y refiere el comportamiento extraño del niño en el colegio.

Se acuerda con el centro, contestación por parte del Departamento de Orientación del centro, mediante un email con un conjunto de documentos, claves para contextualizar el caso y para dar respuesta a la petición de la madre. Esta inspección determina devolver la llamada a (persona promotora de la queja) cuando esté en posesión de dicha documentación y, por lo tanto, pueda concretar la situación expuesta.

2.- Con fecha **23 de abril de 2024, el Servicio de citas de la Inspección de Educación de la Dirección Territorial de Alicante, recibe una petición de cita** con los siguientes datos: (...)

• Motivo de la consulta:

A principios de marzo escribí sobre el problema en el instituto de mi hijo y solicité una cita. Hace una semana me llamaron, estaba conduciendo y por eso sólo pude describir brevemente la situación. Después de escucharme me respondieron que ya debían llamar al instituto. Me gustaría saber si aceptaron mi queja? Y quiero pedirle a cita que hable en detalle sobre las graves e infundadas acusaciones contra mi hijo. Y sobre la presión moral y psicológica sobre mi hijo y también sobre mí. Gracias.

Con la misma fecha la inspectora vuelve a realizar llamada telefónica a (persona promotora de la queja). Le comunica lo siguiente (de conformidad con las averiguaciones realizadas a partir de la información facilitada por el centro):

La actuación del centro, y más concretamente del personal del Departamento de Orientación, así como de especialistas de la Unidad Especializada de Orientación, fue correcta, dado que el comportamiento de su hijo, así como las verbalizaciones que realizó, siembran la duda sobre su estado anímico y psicológico. La implicación de la UEO y la derivación a USMIA (Unidad Salud Mental Infantil y Adolescencia) ha sido procedente de conformidad con el perfil mostrado por el alumno.

La madre insiste en su petición que, desde esta Inspección de Educación, que además de la disculpa, se tramite expediente disciplinario a las orientadoras. Expresa la buena y acorde salud mental de su hijo, determinando como mala fe la actitud de las orientadoras.

La inspectora reitera la correcta actuación de las profesionales, acorde a la normativa la normativa vigente, en concreto Decreto 195/2022, de 11 de noviembre, del Consell, de igualdad y convivencia en el sistema educativo valenciano, Art 45: Deberes del personal docente, 7. Colaborar en la prevención, detección, intervención y gestión de la igualdad y la convivencia, y aplicar las medidas de abordaje educativo necesarias, de acuerdo con lo dispuesto en este decreto.

La llamada concluye con la reiterada crítica de la madre a esta inspección por no proceder a la incoación de expediente disciplinario a las orientadoras. Esta inspección le insiste en que no va a considerar favorable la petición, a lo que (persona promotora de la queja) contesta indignada que se siente ignorada, que va a iniciar actuaciones, aunque se le reitera que ello no supondrá un cambio de criterio.

A raíz de ello, la Inspectora se pone en contacto con el centro, y haciendo uso de su labor mediadora, insta al equipo de orientación educativa y a la Unidad Especializada de Orientación a reunirse con la madre, para explicar lo sucedido y promover la eliminación de cualquier juicio u opinión mal interpretada hacia su actuación como personal adscrito al Departamento de Orientación. El centro explica que ha intentado contactar con la madre, refiriendo las siguientes citaciones que se adjuntan a continuación, pero que, por la cercanía de vacaciones de Semana Santa y mes de mayo, recabará información y posteriormente le enviarán convocatoria de reunión:

- 29/02/2024: El centro cita a la madre para que acuda al día siguiente a una reunión, pero no confirma ni por teléfono ni por Ítaca.
- 06/03/2024: Intervención UEO – Reunión con la familia. No acuden a la reunión. No responden el teléfono. No pueden explicar ni hacer entrega del Compromiso familia-tutor-alumno
- 11/03/2024: Carta de citación del centro a la familia, para reunión el jueves 21 de marzo de 2024 las 12:00h. La madre acude a la reunión, se reúne con UEO, Jefa de estudios y departamento de Orientación. Se propone Compromiso familia-tutor-alumno que la madre traerá al día siguiente al centro.
- 12/03/2024: La madre no acude al centro. No se sabe nada del Compromiso familia – tutor entregado.
- 25/03/2024: La madre de (...) sigue sin dar señales. No ha entregado en el centro el Compromiso firmado ni ha mostrado ningún interés en acudir al centro por cualquier desacuerdo tras la última reunión que tuvieron. Se espera que conteste por algún canal.

3.- Con fecha **25 de abril de 2024**, el Servicio de citas de la Inspección de Educación de la Dirección Territorial de Alicante, recibe una petición de cita con los siguientes datos (...)

• Motivo de la cita:

“Buenos días. Mientras habla por teléfono entendí que mi queja está siendo ignorada. Exijo una cita presencial”.

Ese mismo día, la inspectora de zona llama de nuevo a (persona promotora de la queja), si bien no consigue contactar con la interesada.

Finalmente, **cabe señalar que, a través de las diversas solicitudes de cita para tratar el mismo tema, la interesada fue atendida por la Inspección de Educación con la intervención de dos inspectores, (...) y (...), dando respuesta oral o escrita a la situación acontecida, además de ser aclarada por el centro en las reuniones con el Departamento de Orientación y comunicaciones con el director.**

A la vista del informe de la administración, **SE ACUERDA el CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE de queja**, dado que se aprecia que la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo ha aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Sindic de Greuges en fecha 19/08/2024.

No obstante, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado en plazo la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento (Resolución de inicio de fecha 03/07/2024), todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana