

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

Queja 2601973
Materia Educación
Asunto Educación. Solicitud de actuación de la Inspección de Educación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/04/2026 la persona manifiesta que su hija ha presentado dificultades en el entorno escolar. Dispone de un informe terapéutico y ha sido derivada a los servicios sanitarios. Ha puesto esta situación en conocimiento del centro educativo y de la Conselleria, sin embargo:

- Aunque el centro abrió protocolos de observación en cursos anteriores, no adoptó medidas de protección adecuadas para la menor ni le ha facilitado información suficiente al respecto.
- La Comisión de Escolarización no ha respondido por escrito a su solicitud de cambio de centro, adjudicándole uno no solicitado que la ha llamado para formalizar la matrícula, pero el anterior no da de baja a su hija, de modo que se encuentra atrapada entre centros que actúan de forma descoordinada.
- La Inspección de Educación no ha dado respuesta a sus solicitudes de cambio de centro, acceso a información, supervisión de la actuación del centro y adopción de medidas de protección.

La falta de respuesta de la administración le impide saber qué se ha decidido, con qué justificación, qué información existe, qué medidas se han tomado respecto a su hija, por qué se pretende asignarle un centro que no pidió y qué recurso o actuación puede plantear frente a ello.

Adjunta:

- Escrito presentado el 23/09/2025 al Ayuntamiento de Benagéber solicitando el cambio de centro escolar del CEIP 8 de abril al CEIP La Sabina.
- Escrito presentado el 04/03/2026 a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades solicitando la escolarización en el centro San Vicente Ferrer.
- Escrito presentado el 10/03/2026 a la Conselleria solicitándole (en resumen): que requiera al centro información anonimizada de los protocolos y actuaciones aplicadas a su hija; que adopte medidas de protección y seguimiento y un canal de comunicación con la familia, que garantice el derecho a la educación de la menor mediante tareas/temarios/criterios de evaluación durante el periodo de no asistencia por motivos de salud, que tenga por aportado el informe médico y la documentación sanitaria de la menor y que valore su situación como riesgo real para su bienestar.

La persona ha solicitado al Síndic de Greuges (en resumen): que revise la actuación de la administración educativa; le requiera informe sobre todas las actuaciones realizadas con su hija con la entrega o acceso efectivo a su expediente; le notifique cualquier decisión sobre el cambio de centro; que le recuerde su obligación de responder de forma expresa y facilitarle acceso a la documentación relativa a su hija y que valore expresamente su indefensión como madre y tutora legal por la falta de respuesta y de acceso a documentación.

El 08/05/2026 admitimos la queja a trámite y solicitamos a la Conselleria la siguiente información:

PRIMERO. Indique si ha dado respuesta suficientemente justificada y con información sobre cómo defenderse si no queda conforme con ella (ante qué órgano y en qué plazo recurrir) a los escritos de 04/03/2026 (...) solicitando la escolarización en el CEIP San Vicente Ferrer y el 10/03/2026 (...) solicitando acceso a información y adopción de medidas. En caso afirmativo, remita copia de la contestación. (...)

El 15/05/2026 la persona expone que el centro educativo le ha remitido documentación relativa a su hija que consiste en protocolos con numerosas hojas vacías, anotaciones mínimas o genéricas, pero carece de actas de reuniones, documentación de orientación, valoraciones, medidas aplicadas y otra documentación relevante relacionada con el seguimiento de la menor.

Por este motivo, el 23/04/2026 ha presentado escrito a la Conselleria solicitando que la Inspección requiera al centro el expediente íntegro original de las actuaciones relativas a su hija; que valore si los protocolos aplicados reúnen las condiciones mínimas y, en su caso, que depure responsabilidades por documentación deficiente o incompleta, dándole respuesta expresa.

Adjunta escrito que afirma haber presentado al centro educativo, denominado: «(...) Impugnación y ampliación respecto de la contestación emitida por el centro y recibida en fecha 21 de abril de 2026», solicitando acceso a información, preservación íntegra de la documentación original, respuesta escrita, completa y motivada a todos los puntos solicitados hasta el momento.

El 05/06/2026 recibimos el informe de la Conselleria, que expone:

“(...) información sobre las medidas y actuaciones del centro docente;

PRIMERO.- Con fecha de 21 de abril mediante correo certificado se informó a la parte interesada sobre las medidas de protocolo ante supuesto acoso escolar, de acuerdo a (...) la ORDEN 62/2014, de 28 de julio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar y la RESOLUCIÓN de 14 de julio de 2023, de la directora general de Inclusión Educativa, por la cual se dictan instrucciones sobre el modelo de actuación en situaciones de posible acoso y ciberacoso escolar.

En dicha información se concretan las actuaciones del centro, los documentos de observación del centro durante la ejecución del protocolo, así como el acta de la comisión de convivencia fechada a 23 de enero de 2026. (...)

Se adjunta como Anexo I, INFORME ALUMNA (...), contestación dirigida a (...).

En relación a la respuesta a la solicitud (...) [NOTA: de 10/03/2026 para acceso a información y adopción de medidas], que recoge una ampliación de pruebas (...) según la propia solicitud [NOTA: de 04/03/2026 para la escolarización en el centro San Vicente Ferrer] esta Conselleria (...) dio traslado (...) a la parte interesada el 18/05/2026.

Se adjunta copia (...) donde se informa sobre la solicitud de revisión de documentación y protocolos del CEIP 8 de abril, de San Antonio de Benagéber (Anexo IV).

El informe de inspector de 19 de mayo de 2026 recoge: (...)

TERCERO.- La interesada solicitó la escolarización en el CEIP La Sabina en la corporación local, y en escrito de 2 de marzo de 2026 donde solicitó puesto escolar en cualesquiera de los dos centros sostenidos con fondos públicos de la localidad.

Cabe observar que en el escrito se hace referencia al CEIP San Vicente, lo cual es un error dado que se trata de un centro privado acogido al régimen de conciertos.

En el supuesto en el que considere la escolarización en el centro privado Fundación San Vicente Ferrer (...), puede participar en el procedimiento de admisión de acuerdo a la RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2026, de la Dirección General de Centros Docentes, por la que se establece el calendario y se dictan instrucciones respecto al procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunitat Valenciana que imparten enseñanzas de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, y en los centros de Educación Especial, para el curso 2026-2027.

Por otra parte; el centro privado San Vicente Ferrer de San Antonio de Benagéber atiende la escolarización sobrevenida del centro residencial que atiende a discentes vulnerables que sean huérfanos o se encuentren en situación similar (...) y familias monoparentales.

Con relación al derecho a copia de documentos en los que se es parte interesada;

CUARTO.- En aplicación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 53 letra a) se enuncia el derecho a información siempre y cuando sea parte interesada, de acuerdo al artículo 4. En este caso, puede solicitar información sobre el protocolo que han afectado a su representada, a la dirección del centro.

Con relación a la apertura de protocolos en los centros;

QUINTO.- El centro activó los protocolos con fechas de 06 de noviembre de 2023, 23 de mayo de 2024 y 30 de septiembre de 2025. La orientación que se traslada a las direcciones de los centros que ante cualquier comunicación por miembros de la comunidad educativa de hechos que puedan ser encuadrados en acoso escolar, de debe iniciar el protocolo, a fin de operar lo dispuesto en el (...) Código Civil, artículos 1902 y 1903. Con independencia de que finalmente se considere acoso o conflicto el centro debe actuar con diligencia, y ello implica que el centro debe iniciar los respectivos protocolos de actuación, en aras de detectar el tipo de perjuicio y aquello que lo provoca, tratando de evitar y reparar el daño que pueda sufrir la discente..."

La respuesta dada a la persona el 14/05/2026 refleja (en esencia) la normativa aplicable y el contenido del anterior párrafo, al que añade:

CUARTO.- Respecto al último protocolo de acoso escolar, relativo al curso 2025/2026; se disponen de anexos de observación, con indicación del responsable de la observación, la materia que imparte, así como de los hechos reseñables; así como de las conclusiones semanales.

El 08/06/2026 la persona alega (en resumen) respecto al informe de la Administración:

- La respuesta de la Conselleria consiste fundamentalmente en una exposición de la normativa general sobre acoso escolar y referencia a que existen protocolos abiertos y anexos de observación. No obstante, continúan sin responderle a cuestiones esenciales que fueron planteadas tanto al centro educativo como a la Conselleria. Entre otras cuestiones (en resumen): acceso a información completa de las medidas aplicadas a la menor, explicación sobre las contradicciones respecto al acceso a protocolos y documentación, las actuaciones concretas realizadas por la Inspección Educativa tras las solicitudes de la familia y notificación de la resolución motivada respecto a decisiones que afectaron directamente a la escolarización de la menor.
- La persona manifiesta que, sin embargo, la Conselleria le indica que, si desea más información, debe solicitarla al centro educativo, cuando precisamente esa es una de las cuestiones que motivó su reclamación, ya que lleva meses solicitando información al centro. El 10/05/2026 ha presentado al centro solicitud formal por considerar que la documentación facilitada es insuficiente y no responde a numerosas cuestiones relevantes relativas a la situación de la menor.
- Expone que, afortunadamente su hija ya no se encuentra escolarizada en este centro, pero como madre, su única finalidad ha sido conocer qué actuaciones se realizaron con su hija, cómo fueron valoradas las situaciones comunicadas durante meses y si las medidas adoptadas fueron suficientes para garantizar su bienestar y seguridad dentro del entorno escolar. Concluye que su obligación es poner en conocimiento del Síndic las deficiencias observadas durante todo este procedimiento que afectaron directamente al bienestar, evolución y protección de una menor.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a una **buena administración** de acuerdo con el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable»). El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir, en plazo, respuesta comprensible, **suficientemente justificada y con indicación de cómo recurrirla** (artículo 24 de la Constitución).

En esta queja, este derecho está relacionado con el **derecho fundamental a la educación** (artículo 27 de la Constitución) pues no ha quedado justificado que la Administración haya aplicado las **medidas de protección** necesarias para asegurar el respeto del derecho de la menor a recibir las ayudas y los apoyos precisos conforme a sus necesidades educativas especiales derivadas de los

informes facultativos aportados (artículo sexto de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación).

Llegamos a esta conclusión por los motivos siguientes:

La persona titular de la queja ha solicitado a la Inspección Educativa, en esencia, que cumpla su **función de supervisar la actuación del centro** y que se manifieste sobre si el mismo ha adoptado las medidas adecuadas para la protección de su hija.

En cambio, la Inspección se ha limitado a exponerle (en resumen) la normativa e instrucciones genéricas aplicables, que el centro es responsable de cumplirlas, que este activó los protocolos ante el supuesto acoso escolar, que este le ha aportado información sobre sus actuaciones y que el último protocolo de acoso escolar dispone de «anexos de observación, con indicación del responsable de la observación, la materia que imparte, así como de los hechos reseñables; así como de las conclusiones semanales».

Por tanto, la Inspección se ha limitado a ser una simple transmisora de la información del centro, sin manifestarse sobre si su actuación ha sido correcta o no en relación con los derechos citados.

Ahora bien, estimamos que, ante estas reclamaciones, la Inspección debe cumplir su función supervisar si el centro ha observado las normas del sistema educativo y ha adoptado las medidas necesarias para la protección de la menor (artículo 18 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación, 151 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, 7, 8 y 11 del Real Decreto 68/2026, de 4 de febrero, por el cual se regula la inspección educativa, 3 y 4 del Decreto 80/2017, de 23 de junio, del Consell, por el cual se regula la actuación, el funcionamiento y la organización de la inspección de educación de la Comunidad Valenciana).

El hecho de que la menor ya no esté escolarizada en el centro en cuestión no debe impedir esta labor supervisora, aunque pueda condicionar su contenido. La Conselleria deberá tener presentes las medidas de apoyo educativo que (en su caso) puedan continuar siendo necesarias.

Respecto a la escolarización de la menor, la Conselleria informa que, en escrito de 02/03/2026, la persona solicitó plaza en cualquiera de los dos centros sostenidos con fondos públicos de la localidad. Aunque la titular de la queja no nos ha aportado esta solicitud, sí nos ha aportado su posterior solicitud de 23/09/2025 para el cambio de centro escolar a uno concreto: CEIP La Sabina. Reclama respuesta escrita a esta solicitud.

Sin embargo, tenemos presente que posteriormente (el 04/03/2026) ha solicitado a la Conselleria la escolarización en otro centro (San Vicente Ferrer) y que, respecto a esta solicitud, sí ha recibido respuesta, que le remite al procedimiento general de escolarización.

Dadas las sucesivas solicitudes y la respuesta de la Conselleria a la última, no podemos declarar en este aspecto concreto vulnerados de forma efectiva sus derechos. En cualquier modo, para evitar cualquier perjuicio en la escolarización de la menor, recomendaremos a la Conselleria que solicite información a los centros La Sabina y 8 d'Abril sobre la situación expuesta por la persona (solicitud verbal de alta por parte del primero y negativa a la baja por parte del segundo).

El centro 8 d'Abril deberá asimismo dar respuesta a las solicitudes de acceso a información.

3 Consideraciones a la Administración

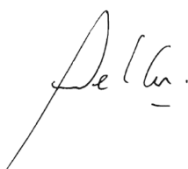
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES:

1. **PRIMERO. RECOMENDAMOS** que dé a la persona respuesta suficientemente justificada y con información sobre cómo defenderse si no queda conforme con ella (ante qué órgano y en qué plazo recurrir) en relación con sus escritos de 10/03/2026 y 23/04/2026 y sus solicitudes ante el centro para el acceso a información.
2. **RECOMENDAMOS** que supervise el estado actual de escolarización de la menor de cara al curso 2026/2027.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana