

"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 CIERRE

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 ha adoptado medidas de protección adecuadas para su protección ni le ha facilitado información suficiente al respecto. Por otra parte, 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.

Ha solicitado al Síndic de Greuges: que la Conselleria informe sobre las actuaciones realizadas con su hija; le dé acceso a su expediente; le notifique cualquier decisión sobre el cambio de centro; cumpla su obligación de responderle y que el Síndic valore su indefensión como madre y tutora legal por la falta de respuesta y acceso a documentación.

El 08/05/2026 admitimos la queja a trámite y solicitamos a la Conselleria información sobre 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 sin documentación relevante relacionada con el seguimiento de la menor. Por ello, el 23/04/2026 ha solicitado a la Conselleria que requiera al centro el expediente íntegro de las actuaciones relativas a su hija; que valore si los protocolos aplicados reúnen las condiciones mínimas y le dé respuesta expresa. Además, ha solicitado al centro acceso a información, preservación íntegra de la documentación original y respuesta completa y motivada a su solicitud.

El 05/06/2026 recibimos el informe de la Conselleria, que expone (en resumen);

- El 21/04/2026 informó a la interesada sobre las actuaciones del centro, que actuó 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 relación con las solicitudes de 04/03/2026 y 10/03/2026 para acceso a información y adopción de medidas: les dio respuesta el 18/05/2026.
- En relación con el derecho a obtener copia de documentos en los que se es parte interesada: la persona puede solicitar la información a la dirección del centro, que activó los protocolos correspondientes el 06/11/2023, 23/05/2024 y 30/09/2025.

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

- La respuesta de la Conselleria consiste fundamentalmente en la exposición de la normativa sobre acoso escolar y en la afirmación de que existen protocolos abiertos. No obstante, continúa sin responderle a cuestiones esenciales como (en resumen): acceso a información de las medidas aplicadas a su hija, explicación de las contradicciones respecto protocolos y documentación, actuaciones concretas realizadas por la Inspección tras sus solicitudes y notificación de la resolución motivada respecto a decisiones que afectaron directamente a la escolarización de la menor.
- 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 sin obtener la que necesita.
- Concluye que afortunadamente su hija ya no está escolarizada en su anterior centro y que, 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.

El 03/07/2026 emitimos [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades en el sentido siguiente:

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.

RECOMENDAMOS que supervise el estado actual de escolarización de la menor de cara al curso 2026/2027.

El 04/08/2026 recibimos el informe de la Conselleria, que expone:

- Recomendación primera del Síndic. En relación con el acceso a la información relativa al acoso escolar. El 24/04/2026 informó a la parte interesada sobre las medidas de protocolo ante supuesto acoso 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 de 23/01/2026. «El procedimiento llevado a cabo por el centro responde a lo dispuesto en el derecho objetivo».
- En aplicación del artículo 53 letra a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la persona interesada puede

solicitar información sobre el protocolo que han afectado a su representada, a la dirección del centro docente, conforme a la Resolución de 28 de junio de 2018, de la Subsecretaría de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se dictan instrucciones para el cumplimiento de la normativa de protección de datos; resuelvo 3.5.

- Recomendación segunda del Síndic. En relación con el estado actual de escolarización de cara al curso 2026/2027, visto el informe del centro y la información de ITACA 3, la alumna se encuentra totalmente atendida en el centro a nivel integral, tanto a nivel educativo como emocional. La familia ha agradecido el trabajo del centro docente durante el tercer trimestre del curso 2025/2026. El centro ha realizado las adaptaciones pertinentes en aplicación de la Orden 20/2019, de 30 de abril, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.
- Informa que la familia no ha participado en el procedimiento de admisión de alumnado regulado por la RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2026 por la que se establece el calendario y se dictan instrucciones respecto al procedimiento de admisión del alumnado.
- La Conselleria concluye que ha analizado la situación actual de escolarización de la alumna; satisfactoria de forma integral. Ha dado respuesta a la interesada en base al informe de 12/06/ 2026 y le informará sobre las vías de comunicación con la Administración.

El 26/08/2026 trasladamos dicho informe a la persona interesada a efectos de alegaciones. El 28/07/2026 reitera sus argumentos anteriores y manifiesta (en esencia):

- No ha recibido la respuesta a la que se refiere la primera recomendación del Síndic. Continúa sin respuesta cuestiones que lleva meses planteando y sin conocer qué actuaciones ha realizado Inspección para alcanzar su conclusión. Hace constar que no ha recibido ninguna nueva respuesta oficial de Conselleria que resuelva estas cuestiones.
- Respecto a la escolarización de su hija, reconoce que se encuentra actualmente mejor atendida. Su agradecimiento va dirigido a la tutora de la alumna, por su trato profesional y humano.

Conclusiones de nuestra actuación

La Conselleria de Educación, Cultura y Universidades no acepta nuestra recomendación relativa a 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». Se limita a afirmar que ha entregado la información que corresponde conforme a la normativa e instrucciones vigentes y que «El procedimiento llevado a cabo por el centro responde a lo dispuesto en el derecho objetivo».

En definitiva, considera correcta su actuación y niega a la persona una respuesta que le dé la oportunidad sobre cómo ejercer su derecho de defensa. Por tanto, no acepta nuestra recomendación primera, esencial para la solución de la presente queja.

Vulnera así el derecho de la persona a una **buena administración** del 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 en garantía del **derecho de defensa** (artículo 24 de la Constitución). En esta queja, este derecho está relacionado con el derecho fundamental a la educación (artículo 27 de la Constitución).

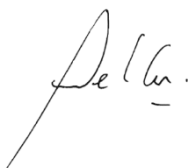
Por otro lado, reiteramos a la Conselleria que, como Administración Educativa única, si uno de sus órganos considera que no es competente para resolver una solicitud, debe remitirla directamente al órgano que estime que lo es e informar de ello a las personas, conforme a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 14). La Resolución de 28 de junio de 2018, por la que se dictan instrucciones para el cumplimiento de la normativa de protección de datos, es insuficiente como argumento para evadir dicha obligación legal, que tiene como fin eliminar la práctica de dirigir a las personas *a otra ventanilla de la misma Administración*.

Hemos insistido en anteriores quejas sobre la necesidad de recordar esta obligación, incluso recomendando la emisión de instrucciones que refuercen su cumplimiento. El obviarla carga sobre las personas cuestiones competenciales que corresponden a una única Administración.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 03/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la vulneración de los derechos de la persona por parte de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades. Acordamos asimismo la publicación de esta resolución y su notificación a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana