

Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que, tal como sinala o vixente protocolo contra o acoso escolar, adopte todas as medidas precisas para lembrar aos centros educativos a obriga de facer unha revisión e optimización das canles de información, comunicación e participación nos casos de acoso escolar, que implica á familia como axente esencial.

Expediente: D.3.Q/11720/23

Santiago de Compostela, 14 de xullo de 2023

Sr. conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX, pai de XXX.

ANTECEDENTES

No seu escrito expoñía que o seu desacordo coa atención e manexo por parte do centro e das instancias superiores da Administración educativa, mesmo durante a execución do protocolo de acoso escolar, con múltiples irregularidades, tras dous cursos académicos nos que a súa filla veu sufrindo situacións de acoso escolar.

Como familia, consideraban que o trato recibido foi e continuaba a ser deficiente, co que entendían como mal trato institucional, dado o silencio das institucións, a instrumentalización por parte do centro educativo das ferramentas dispoñibles para a súa propia defensa, a revitimización da súa filla e de eles mesmos e a ausencia de respostas e solucións por parte das instancias superiores da Xunta de Galicia.

En consecuencia, requirimos desa Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa. En particular,

-a resposta facilitada aos proxenitores da menor sobre as cuestións suscitadas no escrito remitido á Subdirección Xeral de Inspección e Avaliación do Sistema Educativo y ao responsable do Servizo Territorial da consellería, enviado con data do 16/05/2023, do que se achega copia a esta institución.

-sobre o curso dado á solicitude contida nese escrito: *“Que se nos responda a la información solicitada en los e-mails con fecha 8/03/2023, 9/03/2023, 16/03/2023 y 20/03/2023 (adjuntos), que se nos facilite una copia garantizando que se da entrada por registro a estos*

documentos, que se nos facilite una copia del procedimiento de acoso escolar (con la información a la que tengamos derecho por motivos de confidencialidad y protección de datos) y que se nos dé respuesta por escrito de forma clara, concreta y concisa sobre las alegaciones realizadas sobre el procedimiento de acoso escolar realizado en enero o, en su defecto, se pongan en marcha medidas que las subsanen, con otros operadores o con una supervisión fiable, y que se nos facilite toda la información y documentación que el centro o los operadores implicados hayan elaborado o elaboren sobre nuestra hija. Creemos que tenemos derecho a recibir esto que solicitamos, pero si no tenemos derecho a alguna de estas peticiones que hacemos nos gustaría que se nos indicase.”

O informe remitido por esa Administración confirma que a alumna foi vítima de acoso no centro escolar, que foi aplicado o protocolo e que se realizaron charlas cos pais e nais do curso e reunións coa familia.

Da conta o informe das medidas de protección adoptadas respecto da alumna e salienta a implicación e a colaboración de todo o profesorado na súa posta en marcha, así como a accesibilidade de todo o equipo docente para ás reunións e para escoitar as inxerencias da familia, concluíndo o informe que a actuación do CEIP XXX foi totalmente escrupulosa coa legalidade, aplicando todas as medidas establecidas nos casos de acoso, implicando a todo o profesorado e persoal externo, e velando en todo momento polo benestar da filla do reclamante.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

-No informe recóllense as medidas establecidas, todas elas axeitadas a necesarias, pero fai un reproche sobre o que non inclúe unha reflexión sobre os motivos. Indica que a alumna non comunicaba á figura de referencia (FR) o momento no que tiña lugar unha acción contraria á convivencia manifestando que isto impedía a súa investigación. Non se xustifica por que un coñecemento a posteriori dificulta a investigación sobre feitos ocorridos con anterioridade cando nos casos de acoso, é habitual chegar a coñecer o sucedido tempo despois de que se producira a situación. O excepcional é ter coñecemento no mesmo momento e poder realizar unha intervención inmediata.

Tampouco se indica a razón pola que non se falou coa alumna para esclarecer se existía falta de confianza na figura de referencia, de forma que contaba o sucedido á súa familia pero non ao persoal designado polo centro. Como ben indica o informe, trátase dunha menor case adolescente, con plena capacidade para comunicar a situación.

-Tampouco fai ningunha reflexión crítica o informe dos motivos da ruptura de comunicación coa dirección, excepto para responsabilizar aos proxenitores. Sen embargo, do informe se deduce unha clara actitude defensiva do centro e falta de colaboración cos proxenitores.

Entre outros elementos que o acreditan, o correo enviado pola familia o día de 6 de maio foi respondido case un mes despois, alegando no informe a carga de traballo de fin de curso para xestionar a consulta e responder á información solicitada. Nada se comunicou aos pais sobre os motivos do retraso. O día 16 de maio se solicita pola familia copia do protocolo por correo electrónico. Xustificándose en formalismos sobre o alcance deste medio (que a propia Administración utiliza en multitude de situación como canle formal de comunicación), se lles envía a copia o 6 de xuño, vinte días despois. Non se da resposta aos correos, considerando que a canle establecida polo centro, as reunións presenciais, son a única vía hábil de comunicación cando resulta unha obriga legal das Administracións públicas responder aos cidadáns que acoden a ela debendo ofrecer unha resposta por escrito que ademais sexa unha repostada directa, rápida, exacta e legal, fundada, en tempo e forma adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo iso con prontitude e sen demoras inxustificadas.

Neste sentido, a valoración que fai o informe sobre que os correos electrónicos non son canle oficial de presentación de solicitudes non se aplicaría neste suposto polo propio contexto da información solicitada. No propio anexo 4 do protocolo sobre a primeira comunicación á familia da presunta vítima, o centro comprométese ao seguinte: *Así mesmo, será informado/a puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan afectarlle ao/á seu/ súa fillo/a.*

Non se establece unha canle específica para esta comunicación polo que é preciso dar resposta a todos os escritos que se reciban no centro, mesmo informando nos casos nos que non é procedente remitir información como no suposto no que se solicitaron os partes abertos a outros alumnos.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades as seguintes **recomendacións**:

Que a consellería, tal como sinala o vixente protocolo contra o acoso escolar, adopte todas as medidas precisas para lembrar aos centros educativos a obriga de facer unha revisión e optimización das canles de información, comunicación e participación nos casos de acoso escolar, que implica á familia como axente esencial.

Que se reitere aos centros que o trato coas familias das vítimas de acoso debe ser especialmente proactivo, atento e respectuoso, como obriga dos equipos directivos e docentes na mellor xestión dunha situación de conflito.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo