

RESOLUCIÓ

Educació



DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de juny de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava les situacions de possible discriminació al centre escolar on el seu fill fa primer de primària a causa de la reiterada manca de comunicació per part de l'escola, fet que ha comportat un sentiment de marginació en el seu fill i que, entre altres incidents, no pogués assistir a les colònies.

La mare exposa que des de setembre del 2024 no pot rebre cap comunicació de l'escola i que va anar-hi diverses vegades per sol·licitar l'usuari i la contrasenya de l'aplicació. En els cursos anteriors, cada mes enviaven una llista referent a les activitats, però des de setembre del 2024 no rep res.

Això ha comportat diverses incidències que considera que han causat un greuge al seu fill i patiment psicològic.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al [Consorci d'Educació de Barcelona](#)

(en endavant, CEB) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de juny de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 28 de juliol de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que l'escola ha efectuat en referència a la comunicació amb la família.

CONSIDERACIONS

1. Sistema de comunicació amb les famílies

L'escola informa que fa servir una aplicació com a canal habitual i oficial de comunicació amb les famílies. La mare de l'infant figura com a membre del grup de difusió dins d'aquesta aplicació, concretament, en el grup que correspon a les famílies dels alumnes de 1r de primària. Sempre que ha anat presencialment al centre per gestionar qüestions tecnològiques (usuari, contrasenyes, etc.), ha estat atesa de manera personalitzada, amb la voluntat de facilitar-li la participació i millorar la comunicació.

A més, el centre utilitza el correu electrònic com a altre canal oficial de comunicació amb les famílies.

També s'empren grups de WhatsApp gestionats per les famílies delegades de cada classe. Tot i que no són canals oficials, contribueixen a la difusió d'informacions rellevants i d'interès per a la comunitat educativa.

2. Incidències denunciades per la mare

La mare fa referència a diverses incidències esdevingudes durant el curs 2024-2025. La primera té a veure amb la pèrdua de tots els llibres del seu fill a principis de curs. Segons explica, no en va tenir coneixement fins que va rebre un correu electrònic un mes després. Durant aquest període, va anar fins a tres vegades a l'escola per parlar amb

recepció i va demanar ajuda a la tutora unes quantes vegades per tal de localitzar els llibres. Finalment, un mes més tard, se la va informar que s'havien trobat tots els llibres excepte el de català. Com a conseqüència, el seu fill va estar dos mesos estudiant sense llibres.

Pel que fa a aquesta incidència, la informació facilitada per l'escola difereix. Segons el centre, no es tracta d'una pèrdua, sinó que l'alumne no va portar els llibres fins a finals d'octubre. La tutora va informar la família de la manca de llibres el 26 de setembre. Malgrat això, va proporcionar a l'alumne fotocòpies i material complementari per garantir que pogués seguir les classes i continuar amb el seu aprenentatge.

També fa referència a una activitat de presentació a classe en què el seu fill no va participar. L'escola explica que l'activitat es va comunicar a les famílies tant per correu electrònic com a través del grup de WhatsApp, gestionat per les famílies delegades de la classe. Tot i que aquell dia l'infant no va portar la presentació preparada, se li va oferir la possibilitat de participar-hi igualment. La tutora assegura que en cap moment no es va excloure cap alumne de cap activitat lectiva del centre.

Finalment, la incidència que ha motivat la queixa i que la mare considera més greu és la manca de comunicació sobre la sortida de colònies, cosa que ha impedit que el seu fill hi pogués participar.

Tanmateix, la versió de l'escola difereix, ja que consta a l'aplicació que el dia 29 de novembre de 2024 es va enviar un comunicat en què s'informava de la sortida de colònies a tota la comunitat educativa. Posteriorment, el 5 de maig de 2025, la tutora va enviar un correu electrònic a totes les famílies, inclosa la d'aquest alumne, en la qual les convocava a una reunió general en què es van tractar diversos temes, entre els quals la sortida de colònies. Les famílies delegades també van enviar un recordatori d'aquesta reunió a través del grup de WhatsApp de la classe.

L'escola informa que, el mateix matí de la sortida, la mare va comunicar que no estava assabentada de l'activitat. Arran d'aquesta situació, el centre va oferir la possibilitat que l'alumne pogués participar-hi de manera excepcional, tot i no haver completat el pagament ni lliurat l'autorització dins el termini establert. No obstant això, la mare va rebutjar l'oferta de manera contundent i amb una actitud agressiva, cosa que va dificultar

la comunicació amb la coordinadora pedagògica, qui en tot moment va intentar trobar una solució pel bé de l'infant.

3. Valoració de l'actuació de l'escola

Segons informa el CEB, aquesta escola té un caràcter pròxim i familiar, i manté una relació molt estreta amb la comunitat d'aquest país que resideix al barri. Aquesta vinculació no és deguda només a la presència significativa d'alumnat d'aquest origen estranger, sinó també a iniciatives pròpies com la pàgina web en el seu idioma o l'organització de casals d'estiu específics per a aquesta comunitat.

Aquesta Sindicatura comparteix la valoració del CEB que les situacions denunciades poden ser fruit d'una percepció personal o d'un malentès, sense evidències que les avalin. Tanmateix, **entenem que el curs 2025-2026 requereix un seguiment més acurat per tal de revertir aquesta situació i garantir que aquesta família disposi d'un coneixement fefaent sobre les activitats del seu fill**, i que les dificultats comunicatives desapareguin. Una altra qüestió seria atribuir aquestes incidències a una negligència familiar, la qual també exigiria una intervenció preventiva per part de l'escola.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació tant de l'escola com del Consorci d'Educació de Barcelona ha estat correcta.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que insti aquesta escola a reforçar els canals de comunicació amb la família d'aquest alumne.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.