

"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** 2500162  
**Materia** Infancia y adolescencia  
**Asunto** Protección jurídica. Acogimiento familiar

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 14/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500162. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ante las solicitudes de ser familia acogedora de sus nietos, presentadas en fecha 26/07/2024 y 07/08/2024.

La promotora de la queja, abuela paterna de los menores, manifestaba en su escrito que tras declarar la Entidad Publica de Protección la situación legal de desamparo de sus nietos, adoptando como medida de guarda el acogimiento residencial en la residencia de Recepción Alacant, solicitó ante la Dirección Territorial de Alicante la valoración de aptitud como acogedora, así como un régimen de visitas con los menores, sin obtener respuesta alguna a sus demandas.

Por ello, el 10/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Elda y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Los servicios sociales de atención primaria eldenses remitieron el informe solicitado, que tuvo entrada el 18/02/2025, indicando, en resumen, haber procedido a la valoración de la interesada y haber remitido a la Dirección Territorial competente el correspondiente informe de valoración de aptitud el 11/12/2024, así como el informe relativo a la solicitud de visitas un mes después.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestó desconocer la existencia de los informes municipales, así como el resultado de la valoración.

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, esta Administración no nos ha remitido informe requerido, a pesar de haber solicitado ampliación de plazo y habiendo transcurrido ampliamente el plazo concedido.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

## 2 Conclusiones de la investigación

De la información disponible, aportada por la promotora de la queja y por los servicios sociales del Ayuntamiento de Elda, se desprende lo siguiente:

- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda declaró la situación legal de desamparo de los menores, nietos de la interesada, el 12/07/2024, asignando la guarda en acogimiento residencial en la Residencia de Recepción Alacant
- La Dirección Territorial de Alicante, tras recibir solicitud para el acogimiento familiar de los menores por parte de ambas abuelas (materna y paterna), solicitó a los servicios sociales competentes (Elda) que llevara a cabo el estudio y valoración de aptitud de ambas
- Los servicios sociales de atención primaria del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Elda realizaron sendas valoraciones, remitiendo el correspondiente informe relativo a la interesada el 11/12/2024 y el informe relativo a la solicitud de visitas un mes después, el 15/01/2025

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, desde esta institución consideramos que la tramitación por parte de los **servicios sociales del Ayuntamiento de Elda** se ha desarrollado acorde al procedimiento legalmente establecido en el Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar y con adecuación a los plazos.

En cambio, respecto a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha **incumplido la obligación de resolver y notificar** en un plazo máximo de **6 meses** desde la fecha de incoación del procedimiento (artículo 28.2. Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar), habiendo transcurrido casi 10 meses.
- Se ha **incumplido el plazo máximo establecido** en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha **vulnerado el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

- Se ha **vulnerado el derecho** de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** que resuelva de manera urgente y sin más demora las solicitudes de la interesada respecto tanto de la solicitud de acogimiento de sus nietos como de visitas de los menores.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana