"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	**2501380**
Materia	Infancia y adolescencia
Asunto	Infancia. Protección jurídica

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501380. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ante su solicitud de visitas con una hermana, menor de edad tutelada por dicha Administración.

En el escrito de queja, la persona manifestaba que:

- Presentó solicitud de visitas el 14/08/2024
- En la entrevista mantenida con la técnica responsable del expediente, esta le manifestó que no podía darle información dado que no era «parte interesada»
- En dicha entrevista, sí le indicó la posibilidad de una visita extraordinaria en navidades de 2024 si bien, a la fecha de presentación de la queja, en abril de 2025, seguía sin tener noticias ni respuesta alguna.

Por ello, el 14/04/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre las siguientes cuestiones:

1. Informe de si la solicitud de visitas formulada por la interesada el 14/08/2024 ha sido respondida. En caso afirmativo, remita copia de la respuesta. En caso negativo, indique el motivo.
2. Detalle los diferentes contactos que se han mantenido con la persona interesada para informarle de sus derechos como hermana de la menor tutelada, a tenor de lo manifestado en la queja respecto de la imposibilidad de obtener información por parte de la Dirección Territorial.
3. Indique si se ha tenido en consideración el Interés Superior de la Menor para valorar las visitas entre ambas hermanas y detalle en qué aspectos concretos se ha aplicado.
4. Indique si, en el proceso de adopción de la menor tutelada se ha contemplado la posibilidad de adopción abierta, tal y como recoge la legislación vigente, para facilitar el contacto con la hermana.
5. Cualquier otra información de interés para una mejor solución de la presente queja.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo, que se concedió por Resolución de ampliación de plazo de fecha 15/05/2025, teniendo entrada el informe solicitado el 12/06/2025.

La respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda adjuntaba, además del informe propio:

- Una diligencia administrativa elaborada por la técnica instructora responsable del expediente de la menor tutelada.
- Copia del informe emitido por la Sección de Menor del Centro Municipal de Servicios Sociales (en adelante, CMSS) de Campanar, adscritos al Ayuntamiento de València en relación con la interesada.

Según consta expresamente en el informe emitido por la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia:

En relación con el primer aspecto: la solicitud de visitas de la interesada con su hermana:

> … en agosto de 2024 (…) solicitó el establecimiento de un régimen de visitas con su hermana.
> El 27/09/2024 se ofició a la Sección del Menor del Ayuntamiento de Valencia, CMSS San Marcelino, solicitando un informe sociofamiliar y plan de intervención de la interesada, a fin de valorar la conveniencia del establecimiento de un régimen de visitas entre las hermanas.
>
> (…) el CMSS de San Marcelino (Ayuntamiento de Valencia) respondió el 7/02/2025, informando del cambio de residencia de (…), facilitando nuevo domicilio
>
> El pasado 2/06/2025 el CMSS de Campanar emitió informe sobre las circunstancias y situación de la promotora de la queja, entre otras cuestiones.
>
> Desde la Dirección Territorial de Valencia se dará respuesta, a la mayor brevedad posible, a la petición formulada por la Sra. (…).

En relación con la segunda cuestión formulada, relativa a los contactos mantenidos con la persona interesada para informarle de sus derechos como hermana de la menor tutelada, a tenor de lo manifestado en la queja respecto de la imposibilidad de obtener información por parte de la Dirección Territorial, el informe hace constar expresamente que «el 8/11/2024 la técnica instructora del expediente mantuvo una entrevista personal con (…) No consta en el expediente ninguna actuación posterior».

La Diligencia administrativa que relata dicha entrevista contiene la siguiente información:

> El día 08 de noviembre de 2024 se personó en la Dirección Territorial de Valencia (…), hermana de la persona menor de edad (…), con el propósito de entrevistarse con la técnica instructora responsable del expediente de la persona menor de edad.

Durante el encuentro, la profesional realiza varias preguntas con el objetivo de recabar información sobra las circunstancias en que se produjo la retirada de (…) -la menor- del entorno familiar. (…) - la interesada- manifiesta que, debido a las negligencias de la progenitora con ella y con su hermana, tomó la decisión de abandonar el domicilio familiar y que, como consecuencia de ello, permaneció en situación legal de desamparo y tutela de la Generalitat hasta alcanzar la mayoría de edad. Señaló asimismo que, por los mismos motivos, desde la tutela ha venido interponiendo den uncias contra la progenitora, con la intención de que también se adoptaran medidas de protección respecto a su hermana menor de edad.

(…) acudió al Juzgado, con el objetivo de poner en conocimiento de las autoridades competentes la situación en la que se encontraba la persona menor de edad. Posteriormente manifestó que durante el ingreso hospitalario de su hermana, y en el momento que se ejecutó la tutela de la persona menor de edad, permaneció con ella en el hospital, asumiendo sus cuidados y mostrando colaboración.

Durante la reunión, manifiesta su interés en conocer el estado de tramitación de su solicitud en relación con el régimen de visitas, manifestando su deseo de reestablecer el contacto con su hermana (…) y reitera su deseo de poder verla y mantener una relación más afectiva con ella (…) se le informó que se programaría una visita extraordinaria en la Dirección Territorial de Valencia en Navidad, si (…) -la menor- estaba de acuerdo y se le informaría con antelación en caso de que se diese.

Cabe señalar que la compareciente mostró interés en conocer posibles cambios en la medida de protección vigente respecto a su hermana, ante lo cual se le indicó que, al no ostentar la condición de parte interesada directa en el expediente, no puede ser informada oficialmente sobre dichos aspectos, puesto que es a la progenitora a quien se le informa…, pero que en el caso de las visitas sí que lo es, pero no con respecto a las medidas de protección.

Además, la Conselleria aporta la siguiente información:

- **La solicitud de visitas** cursada en **septiembre de 2024** por la Dirección Territorial de Valencia **no fue atendida** por los servicios sociales del Ayuntamiento de València **hasta febrero de 2025**, primero por el CMSS San Marcelino, el 07/02/2025, comunicando el traslado de la interesada a otro barrio y posteriormente, el 17/02/2025, fecha en que el CMSS de Campanar recepcionó la solicitud de valoración.

- No obstante de la demora por parte de los servicios sociales municipales, la interesada ya había sido atendida en dicho centro social, pues había acudido a solicitar información en relación con la solicitud de visitas con su hermana, que continuaba sin respuesta.

- No fue hasta el 20/02/2025 cuando se informó a la interesada de lo poco conveniente que resultaba en ese momento las visitas con su hermana, debido al estado de la menor, siendo los servicios sociales municipales, y mediante llamada telefónica, quienes trasladaron dicha información.

- Aunque la Comisión de Adopción y Alternativas Familiares celebrada el 27/02/2025 acordó la adoptabilidad de la menor, la Sección de Menor del CMSS de Campanar continuó

la valoración de la hermana mayor, emitiendo un informe-propuesta sobre las visitas entre las hermanas el 02/06/2025 en el cual se hace constar:

> (…) -la interesada- manifiesta que le gustaría poder saber cómo se encuentra su hermana, que le dijeran cómo está, que le enviaran alguna foto de vez en cuando...y cuando fuera el momento y estuviera preparada su hermana, poder retomar la relación con ella. Si finalmente es adoptada, le gustaría que la adopción fuera abierta, para poder mantener relación con ella y formar parte de su vida.
> (…)
> tiene dos hermanos por parte de madre, de 26 y 12 años, están en Brasil y mantiene relación con ellos
> (…)
>
> **VALORACIÓN-PROPUESTA**
>
> Con base a lo descrito anteriormente, podemos concluir que (…) tiene una vida muy ordenada a pesar de su juventud y sus antecedentes familiares, todavía tiene 18 años ... En la actualidad estudia y trabaja, sin contar con ningún apoyo parental, está siendo capaz de seguir avanzando en su formación, de mantenerse y vivir de forma independiente, no habiéndose detectado ninguna problemática. Se ha responsabilizado de su vida de forma muy madura... Le gustaría que la adopción fuera abierta, para poder mantener relación con ella y formar parte de su vida. Al fin y al cabo, ella fue la que denunció la situación de su hermana para poder protegerla y para que tuviera la oportunidad de tener una mejor vida.
>
> Por todo ello, creemos que (…) presenta unas condiciones adecuadas, se ha esforzado mucho en reconducir su vida y creemos que si se considera apropiado, teniendo en cuenta el interés supremo de su hermana (…), pueda facilitarse la relación entre las hermanas cuando llegue el momento adecuado si se opta por una adopción abierta.

En relación con la tercera y cuarta cuestiones formulada, relativas a la consideración del Interés Superior de la menor para la valoración de las visitas y de la posibilidad de adopción abierta, la Conselleria informa, en resumen, que:

- Según las valoraciones realizadas, el estado emocional de la menor y «la imagen dañada» que tiene de su hermana mayor, junto con la falta de vínculo afectivo significativo entre las hermanas desaconsejan los contactos entre ambas, afirmando que «se ha trabajado con la niña con el objetivo de reparar la imagen dañada que tenía de su hermana mayor»

- En relación con la posibilidad de adopción abierta, sostiene el informe que la relación y vínculo existentes entre ambas hermanas «no se consideró suficiente ni de tal relevancia como para considerar necesario preservarlo a través de una adopción abierta», valorando de manera prioritaria procurar a la menor un entorno familiar «definitivo, estructurado y estimulante, minimizando y evitando cualquier factor que pueda poner en peligro su desarrollo emocional y el proceso de vinculación e integración en su familia adoptiva»

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo, manifestando que:

- Hizo varios intentos infructuosos de contactar con la técnica instructora responsable del expediente de la persona menor de edad.
- Manifiesta su indignación ante el hecho de no contar con una resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a su solicitud de visitas y también por haber sido informada de la denegación de visitas a través de los servicios sociales municipales.
- Comprende la visión negativa que su hermana tiene de ella ante la falta de contacto y las experiencias de ambas vividas con la progenitora, pero incide en la importancia de que, gracias a su preocupación y su denuncia ante las autoridades competentes, la menor pudo ser protegida. A este respecto, indica expresamente:

> No echo en cara debido que hice lo correcto, ahora lo que necesito es que se haga lo correcto para nosotras dos, que tengamos contacto y que pueda formar parte de su vida, de su infancia, de su adolescencia. Quiero estar a su lado, apoyarla

2 Conclusiones de la investigación

De la tramitación de la queja y la documentación obtenida se concluye la siguiente información:

El 14/08/2024, tan solo 6 días después de la declaración legal de desamparo de la menor, su hermana, la interesada, solicitó régimen de visitas, petición que, a la fecha actual, **11 meses después, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha resuelto.**

A pesar del interés mostrado, no es hasta noviembre de 2024, 3 meses después de haberlo solicitado, cuando la técnica de la Dirección Territorial de Valencia le ofrece una entrevista. Esta se produce por iniciativa de la interesada y, **en ningún momento, por intervención ni impulso previo de la propia Administración** que tutela a la menor.

Tanto es así que tampoco constan en el expediente actuaciones posteriores, ni tan siquiera para informar a la interesada en relación con la posibilidad de una visita extraordinaria para las Navidades de 2024, propuesta y expectativas que se generaron en la referida entrevista.

La única Administración que ha informado a la interesada en relación con las visitas han sido los **servicios sociales del Ayuntamiento de València**. Conviene recordar que **es la Generalitat Valenciana la Entidad que ostenta la tutela legal de la menor**, y, en virtud de dicha condición, recae sobre esta Administración la **obligación de informar** sobre cualquier circunstancia que incida en el ejercicio de dicha tutela.

Por otro lado, resulta imprescindible destacar que, pese a que la interesada solicitó los contactos con su hermana el 14/08/2024, no es hasta el 17/02/2025 —**transcurridos siete meses**— cuando **se inicia la valoración de dicha petición** por parte de los servicios sociales municipales, **privando a la interesada del derecho a los contactos con su hermana menor y privando también a la**

menor de su derecho relacionarse con su hermana mayor, tal y como recoge el artículo 119 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

En este escenario de privación total de contactos de la menor —quien ni tan siquiera había cumplido los 6 años — con su hermana **habría resultado extraño que la hermana mayor se hubiera revelado como «una figura de relevancia afectiva»** para la menor y que hubiera mantenido «un vínculo afectivo significativo» con ella ante la ausencia total de relación entre ambas propiciada por la propia Administración.

Dada la corta edad de la menor, el prolongado periodo durante el cual ha estado privada de relación con su hermana, y la dilación en la adopción de decisiones relativas a los contactos entre ambas, resulta legítimo cuestionarse **si,** en el marco de la instrucción del expediente, **se valoró adecuadamente el impacto irreversible que el transcurso del tiempo podría tener en el desarrollo —o más bien en el deterioro— del vínculo afectivo existente** entre ambas. Dicho vínculo fue precisamente el que motivó, en agosto de 2024, que la interesada interpusiera la queja, denunciando la situación de desprotección que afectaba a su hermana menor con el objetivo de salvaguardarla.

No concreta ni especifica en su informe la Conselleria cómo, con qué frecuencia o cuándo se decidió trabajar «con la niña con el objetivo de reparar la imagen dañada que tenía de su hermana». A la vista del conjunto de actuaciones, resulta poco verosímil que dicha intervención partiera de una iniciativa propia de la Administración, habida cuenta del papel marcadamente pasivo que ha mantenido a lo largo de toda la tramitación del expediente.

Tampoco parece que se haya tenido en cuenta que la interesada fue, en su momento tutelada por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuando era menor de edad, que además fue quien comunicó a las autoridades competentes la situación de desamparo de su hermana y que fue quien permaneció con la menor en el período de hospitalización tras la intervención de la Generalitat en el momento en que esta ejecutó la tutela.

Si bien la interesada ha mostrado reiteradamente tanto ante la Conselleria como ante el Ayuntamiento su interés por mantener un vínculo con su hermana, la Administración competente no lo ha reconocido «suficiente ni de tal relevancia como para considerar necesario preservarlo a través de una adopción abierta».

Por último, procede señalar que, si bien la Conselleria sostiene en todo momento que la interesada no ostenta la condición de parte interesada —razón por la cual no se le ha dado traslado de las distintas actuaciones relativas a las medidas de protección adoptadas respecto de la menor—, esta institución no comparte dicha interpretación. En tanto que la medida que se pretende aplicar es la adopción de la menor, sin posibilidad de que esta se articule bajo la modalidad de adopción abierta, **resulta evidente que dicha decisión incide de forma directa y sustancial** en la posibilidad de contacto entre la interesada y su hermana menor, **privándola de dicho vínculo** al menos hasta que cumpla la mayoría de edad.

Considerando que la interesada ha manifestado de forma reiterada su voluntad de mantener el contacto con su hermana —y que, de hecho, ha venido actuando en ese sentido desde hace casi un año—, no parece sostenible afirmar que carece de interés legítimo en el procedimiento.

La ausencia de una resolución expresa respecto de su solicitud, así como la falta de información sobre el procedimiento que se está siguiendo en relación con la menor tutelada, **impiden a la interesada ejercer los derechos que le corresponden**, al imposibilitarle formular alegaciones, reclamaciones o interponer los recursos que en derecho procedan frente a las decisiones adoptadas, **generando una situación de total indefensión**.

En base a lo expuesto, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia:

- Se ha incumplido la obligación de emitir resolución respecto de la solicitud de visitas formulada por la hermana de la menor tutelada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han **vulnerado los derechos de la titular** de la queja. En concreto:

- 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).
- El derecho a relacionarse con su hermana, declarada en desamparo y tutelada por la Administración (artículo 119 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia)
- 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 CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

2. **SUGERIMOS** que, tomando en consideración lo expuesto, informe a la titular de la queja de aquellas medidas adoptadas con su hermana menor que afecten directamente a su relación y vínculo y que le permitan el ejercicio de sus derechos.

3. **RECOMENDAMOS** que, dado el tiempo transcurrido, emita de manera urgente resolución respecto de las visitas solicitadas por la interesada con su hermana, tutelada por esa Administración.

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