



"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** 2502751

**Materia** Transparencia

**Asunto** Incumplimiento de la resolución estimatoria de la solicitud de acceso a su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 14/7/2025, la persona interesada presentó un escrito de queja en el que detalla los siguientes hechos y efectúa estas consideraciones:

(...) El día 24 de abril de 2025 se recibió en el registro electrónico de la Generalitat una solicitud mía de acceso a la información pública presentada al amparo de la normativa de transparencia de la Generalitat (1), con el número de registro GVRTE/2025/1932969, en la que se solicitaba ejercer mi derecho de acceso a mi expediente Expediente P.E.F. 03/153/2023 del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy (Alicante) con todos los documentos obrantes desde el 12 de febrero de 2025.

El día 22 de mayo se estimó la solicitud de acceso a la información pública presentada, tras constatar que no incurre en ninguno de los límites de acceso legalmente establecidos, ni contiene datos personales que impidan el acceso. Se adjunta la estimación de la solicitud por la DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA.

Sin embargo, a día de la fecha no me han facilitado el acceso a mi expediente a pesar de que se lo he requerido multitud de veces. En el mismo PEF, sus trabajadores me dicen que ellos no saben nada y en las solicitudes a la Dirección Territorial de Servicios Sociales ni siquiera me responden. Adjunto la última solicitud a la Dirección territorial donde en el punto segundo le vuelvo a solicitar que me den acceso a mi expediente, lo que no es más que otra muestra más del trato degradante y el mal funcionamiento del PEF de Alcoy que me ha dejado 18 meses con el contacto roto con mi hija hasta la intervención reciente del juzgado que ha dictado sentencia devolviéndome el régimen de visitas con mi hija.

Ante la inoperatividad y el incumplimiento sistemático y prolongado RUEGO SU INTERVENCIÓN, para que requiera a la Dirección Territorial a la ejecución de la resolución (...).

1.2. El 15/7/2025, admitida la queja a trámite, se requiere a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el envío, en el plazo legal máximo de un mes, de un detalle de las medidas adoptadas para lograr el cumplimiento real y efectivo de la Resolución estimatoria de fecha 22/5/2025, y permitir al autor de la queja el acceso, de forma electrónica, a la información obrante en su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

1.3. El 14/8/2025, se registra una solicitud de dicha Conselleria para que se conceda una ampliación del plazo de un mes. Esta solicitud es resuelta con fecha 18/8/2025, estimando la ampliación del plazo interesada por las razones expuestas por la referida Conselleria, a saber:



(...) le comunicamos que el centro directivo competente en la materia nos ha informado que no es posible proporcionar la información solicitada dentro del plazo inicial.

En estos casos, recopilar la información y la documentación es difícil porque intervienen diferentes servicios. Junto a ello cabe indicar que la gestión de los expedientes relacionados con personas menores de edad es compleja, dado el tema sensible del que se trata y que afecta a derechos reconocidos a los niños, niñas y adolescentes (...).

1.4. El 8/9/2025, se registra el informe remitido por dicha Conselleria, en el que, en esencia, se indica lo siguiente:

(...) Desde la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tenemos entre nuestros objetivos prioritarios el de contestar y resolver, en plazo, todas las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, con la finalidad de garantizar la transparencia y los derechos reconocidos en la normativa vigente.

En atención a lo anterior, solicitada la información a la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por ser el órgano territorial competente en atención a la localidad en la que se encuentra ubicado el punto de encuentro familiar de referencia, y una vez recibida la misma, se hace constar que mediante escrito de fecha 27 de julio de 2025, se remitió al interesado, de forma telemática, la documentación obrante en su expediente desde el 12 de febrero de 2025 hasta la fecha de remisión (...).

1.5. El 8/9/2025, el Síndic remite el informe de la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la persona interesada para alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 9/9/2025, la persona interesada presenta alegaciones. En síntesis, expone lo siguiente:

(...) En primer lugar, hago saber que el 29 de julio de 2025 (y no el 27 como indican en la respuesta) recibí un correo electrónico con remitente [quejasdtalicante@gva.es](mailto:quejasdtalicante@gva.es) donde me adjuntaban parte de mi expediente del Punto de Encuentro. Sin embargo, el mismo estaba incompleto y contestando a ese correo electrónico les rogué que me mandaran la parte que faltaba y que para mí era la más importante, en concreto les volví a solicitar:

- Los informes de seguimiento y valoración de las comunicaciones supervisadas.
- Un informe requerido por el juzgado de 14 de marzo de 2025. Adjunto correo electrónico donde les exijo que faciliten esos informes, especialmente el del seguimiento de todas las visitas supervisadas directamente en el PEF del año 2025 puesto que no me han notificado ninguno y tengo derecho a conocerlo:
- *"Los informes de seguimiento y valoración de las comunicaciones supervisadas recientes. El último informe que consta en mi poder tiene fecha de 31 de octubre de 2024, informe dirigido al Instituto de Medicina Legal previo a la elaboración del informe psicosocial (y mismo informe sobre el que se alteraron elementos esenciales y lo cual podría ser constitutivo de un delito de falsedad documental). Ruego me envíen los informes actualizados correspondientes al periodo posterior a esa fecha."*



- Asimismo, el día 10 de abril de 2025, la Dirección Territorial dio traslado al Punto de Encuentro Familiar (PEF) del oficio del Juzgado, fechado el 14 de marzo de 2025, para que informara sobre la relación de la menor con ambos progenitores, así como de todas las incidencias habidas. Solicito se me remita también dicho informe requerido por el Juzgado”.

A día de la fecha sigo sin obtener respuesta. De todas las visitas supervisadas elaboran informes acerca de cómo transcurren: los referentes hasta octubre de 2024 sí que los tengo, pero los de después no me los quieren dar. Están ocultando deliberadamente entregarme esos informes porque saben que han cometido muchas irregularidades y les he interpuesto incluso una querella criminal por prevaricación administrativa y falsedad documental. Es muy grave lo que me ha hecho ese PEF: durante 18 meses me privaron de los intercambios con mi hija y prohibieron el contacto y cualquier comunicación de mi hija con sus abuelos, tíos, etc. (hasta que por sentencia de 30 de junio el juzgado resolvió un régimen de visitas ampliado y sin la intervención del PEF, comprobando que éste sólo había causado perjuicios al interés superior de mi hija).

Solicité también una cita personal con el director territorial para el día 1 de septiembre y misteriosamente esa cita fue aplazada sin causa justificada el día hábil previo. Se adjunta aplazamiento sin prácticamente antelación.

Ruego que requiera a la dirección general de familia a que me hagan acceso a mi expediente integral, especialmente a la parte del mismo solicitada (Y viendo que sólo me envían partes del mismo prefiero acceder presencialmente) (...).

1.7. El 17/9/2025, se emite una Resolución de nueva petición de informe para que la referida Conselleria remita a esta institución, en el plazo máximo de un mes, un detalle de las medidas adoptadas para facilitar al autor de la queja toda la información solicitada que se encuentra pendiente de entrega, aclarando expresamente, en su caso, si dicha información existe o no, y para celebrar la reunión aplazada con el director territorial.

1.8. El 22/10/2025, se registra una solicitud de dicha Conselleria para que se conceda otra ampliación del plazo de un mes. Esta solicitud es resuelta con fecha 24/10/2025, desestimando la ampliación del plazo interesada por las razones expuestas por la referida Conselleria, a saber:

(...) De la lectura del escrito de la citada Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 22/10/2025, se aprecia que la solicitud de ampliación del plazo inicialmente concedido se basa en los siguientes motivos:

(...) le comunicamos que el centro directivo competente en la materia nos ha informado que no es posible proporcionar la información solicitada dentro del plazo inicial. En estos casos, recopilar la información y la documentación es difícil porque intervienen diferentes servicios. Junto a ello cabe indicar que la gestión de los expedientes relacionados con personas menores de edad es compleja, dado el tema sensible del que se trata y que afecta a derechos reconocidos a los niños, niñas y adolescentes (...).

Estos motivos son exactamente los mismos que ya fueron expuestos por la citada Conselleria con fecha 14/8/2025 y que sirvieron para justificar la Resolución de ampliación de plazo emitida en este mismo expediente de queja con fecha 18/8/2025.



Teniendo en cuenta que la concesión de ampliación de plazo tiene carácter excepcional, y que, en caso de acceder a la misma, se trataría de la segunda ampliación de plazo solicitada en un mismo expediente de queja, **RESOLVEMOS DENEGAR LA AMPLIACIÓN** del plazo inicial para la emisión del informe (...).

## 2 Conclusiones de la investigación

### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El acceso a la información pública por parte de los interesados en un procedimiento administrativo se encuentra regulado en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, donde se reconoce el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Hay que destacar que dicho precepto no establece un plazo concreto para entregar dicha información. Sin embargo, esta institución considera que dicha entrega debe ser efectuada lo antes posible para no perjudicar el derecho de defensa que tiene la persona interesada. El referido artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015 indica claramente que el derecho puede ejercerse “en cualquier momento”.

Nos encontramos ante una garantía procedural de primer orden, que forma parte del derecho fundamental a no sufrir indefensión (artículo 24.1 de la Constitución Española).

Resulta evidente que, si no se puede acceder a los documentos que forman parte del expediente, resulta imposible poder formular alegaciones y aportar documentos con conocimiento de causa, tanto en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, como en el propio trámite de audiencia o incluso en las actuaciones complementarias que se pudieran realizar.

Si no se respeta este derecho de acceso y obtención de copia de los documentos del expediente administrativo, la persona interesada no puede conocer las actuaciones que está realizando la Administración para poder denunciar cualquier incumplimiento legal, retrasos indebidos o defectos en la tramitación del procedimiento.

En un procedimiento administrativo lo verdaderamente decisivo es si la persona interesada ha podido alegar y probar lo que estime conveniente sobre los aspectos esenciales que se ventilan en dicho procedimiento. Y para ello, es esencial conocer los documentos obrantes en el expediente administrativo.

Esta institución tiene dicho que la indefensión constitucionalmente relevante es la situación en que, tras la infracción de una norma procesal, en este caso, obstaculizar o retrasar el acceso a la información que consta en el expediente administrativo, se impide el derecho a la defensa, eliminando o limitando su potestad, bien de alegar derechos e intereses para que le sean reconocidos, o bien de replicar dialécticamente las posiciones contrarias sostenidas por la Administración en el ejercicio del principio de contradicción.



En el caso que nos ocupa, y según las alegaciones formuladas por el autor de la queja, no consta que se haya logrado el cumplimiento real y efectivo de la Resolución estimatoria de fecha 22/5/2025, dictada por la Dirección General de Familia, y que se haya permitido al autor de la queja el acceso, de forma electrónica, a toda la información obrante en su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

## 2.2 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

En el caso que nos ocupa, la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el nuevo informe requerido con fecha 17/9/2025 -y recibido por dicha entidad pública el 22/9/2025-, incumpliéndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si dicha Conselleria se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, 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 ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

**Primero: RECOMENDAMOS** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la Resolución estimatoria de fecha 22/5/2025, dictada por la Dirección General de Familia, se permita al autor de la queja el acceso, de forma electrónica, a toda la información obrante en su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

**Segundo: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de permitir a los interesados en un procedimiento administrativo el rápido acceso a la información obrante en el mismo.



**Tercero: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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