

"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 2503649
Materia Infancia y adolescencia
Asunto Infancia y adolescencia. Familias educadoras

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503649. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria competente en materia de protección a la infancia y la adolescencia al escrito, presentado el 25/06/2025, en relación con el procedimiento seguido en el proceso de transición de una menor que tenían en régimen de acogimiento familiar.

La situación descrita por la persona interesada ya fue abordada en esta institución a través de la queja nº 202502127, siendo inadmitida dado que no se había dirigido previamente a la Administración autonómica y, en consecuencia, esta no había tenido oportunidad de pronunciarse o actuar en relación con los hechos manifestados.

Una vez presentado el escrito a la Conselleria competente, y transcurrido el plazo de que disponía esta para dar respuesta, fue admitida a trámite por esta defensoría.

En su escrito, la persona indicaba haber tenido en acogimiento familiar temporal a una menor tutelada por la Conselleria y manifestaba su queja por el proceso de transición seguido en el tránsito de la menor a una familia definitiva, indicando que todo ello estaba repercutiendo en la evolución y desarrollo de la menor.

Por ello, el 15/10/2025 nos dirigimos a la Conselleria para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto, plazo sobre el cual la Administración solicitó ampliación.

Recibimos el informe solicitado el 21/12/2025, en el que la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico indicaba haber dado respuesta a la interesada en fecha 12/12/2025, manifestando que la demora se debía «a una incidencia derivada de la presentación del mismo escrito a través de distintos cauces y ante diferentes órganos».

La Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico adjuntaba la respuesta remitida a la persona titular de la queja, tal y como le habíamos solicitado. En su respuesta, además de indicar los motivos de la demora anteriormente expuestos, la Administración autonómica manifestaba:

En todo caso, le agradecemos sinceramente sus aportaciones porque serán de gran utilidad para impulsar mejoras en los procesos de transición por cuanto es premisa esencial de esta Conselleria que, en todas las actuaciones y decisiones vinculadas a la acción protectora, se valore y se garantice el interés superior de las personas menores de edad.

Trasladamos el informe a la titular de la queja por si deseaba presentar alegaciones como así hizo, manifestando expresamente:

En la respuesta que he recibido respecto a la queja que escribí y dirigí a la Directora General de familia, infancia y adolescencia, y reto demográfico, no se me dice nada, ni se me explica por qué una niña de 4 años ha tenido que pasar por una transición de 10 días, siendo que todos los profesionales de la infancia sostienen y afirman que la transición tiene que ser larga y adaptada a las circunstancias y los tiempos del menor, para que sea lo menos traumática posible.

Tampoco se me explica por qué ha habido tanta demora en la respuesta, aunque eso es lo de menos. Por ello, no puedo agradecer lo que se me ha transmitido, porque no se me da respuesta ninguna a lo que yo demandé.

2 Conclusiones de la investigación

En el escrito presentado por la persona a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, formulado por la familia acogedora de una menor tutelada, recogía manifestaciones como las que a continuación se exponen:

(la menor) ha vivido una transición que ningún niño tendría que pasar. Ella tenía la oportunidad de ir a su nueva en casa en buenas condiciones. Pero por las prisas y la obligación impuesta de que sí o sí, la transición tenía que durar diez días, han hecho que toda la preparación haya sido echada por tierra y (la menor) ha sufrido y sigue sufriendo mucho...

(...)

En mayo de 2024 cesaron las visitas que (la menor) tenía con sus padres biológicos. Desde este momento, al saber que (la menor) iría a una nueva familia, comenzamos a prepararla para su nuevo futuro.

(...) Entre diciembre de 2024 y marzo de 2025 hemos preguntado a la técnico (de la entidad que trabaja en el Servicio de Intervenciones Técnicas en Acogimientos Familiares en Familias Educadora) de manera reiterada (...). No nos dio ninguna información.

(..)

El 13 de marzo (...) nos dijo que la transición empezaría a final de marzo, pero que el 11 de abril (la menor) ya tendría que estar establecida con la nueva familia en su casa. También nos comentó (la técnico) que (la menor) tendría que terminar el colegio dos semanas antes de las fiestas de semana santa (...) para, así, estar más tiempo con la nueva familia acogedora.

Nosotros comentamos a (la técnico) que la transición nos parecía muy corta y que además no era una buena idea sacar a (la menor) del colegio antes de las fiestas, ya que para (la menor) el colegio es un gran factor de estabilidad.

(...)

(la menor) pasó sólo una noche en casa de su nueva familia acogedora antes de irse de nuestra casa de manera definitiva. Dicha noche, que fue del 8 al 9 de abril, (la menor) la pasó llorando.

(...) era una niña que comía de todo, durante la transición rechazaba la comida en general. Ha sufrido también un retraso importante en el control de sus deposiciones (pipi y caca).

(...)

Esta es la realidad que hemos vivido, además de varias otras cosas como tener que firmar la transición el mismo día que la familia acogedora vino a visitar a (la menor) sin haber podido leerla con antelación, o anular una merienda entre (la menor) y su hermano porque, según (la técnico), podía perturbar (la menor) en estos momentos de transición, pero (la menor) veía su hermano sin problemas de manera regular desde el cese de las visitas con los padres biológicos.

Con independencia del formato en que la persona presentó y formalizó su escrito ante la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico, de su contenido se desprende una **preocupación por el modo en que se llevó a cabo la transición de la menor y por las muestras y signos de malestar que la menor**—cuya guarda ostentaban durante la vigencia del acogimiento familiar— **parecía evidenciar**.

La vaguedad de la respuesta proporcionada por la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico a la persona interesada, además de producirse con una demora difícil de justificar, **no ha abordado los motivos por los cuales precisamente la persona formalizaba su escrito** —los procesos de transición en las personas menores de edad bajo la tutela de la Generalitat—, **carece de contenido, manifestando obviedades, y es incapaz de concretar qué acciones que se promoverán para corregir situaciones similares**.

Ofrece una respuesta despersonalizada y generalista a las situaciones concretas y específicas que la familia acogedora había planteado, mostrando poca empatía con la preocupación manifestada.

Como han venido expresando las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social». ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación d...](#)).

En relación con la situación relatada, esta viene regulada en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia:

Artículo 120. Transiciones de entorno de convivencia.

1. Las variaciones de medidas o de la forma de ejercicio de la guarda que impliquen un cambio de entorno de convivencia de la persona protegida se llevarán a cabo de acuerdo con un **plan individualizado de transición de entorno**, adaptado a su edad, salvo que el interés de ésta requiera de una actuación urgente debidamente justificada.
2. En la planificación de la transición **se escuchará y preparará** a la persona protegida y **a las familias** o instituciones **implicadas**. Tanto las personas que cedan la guarda como quienes la reciban vendrán obligadas a colaborar en el desarrollo del plan de transición.

3. La transición se llevará a cabo mediante contactos graduales y/o con el acompañamiento de alguna persona que le aporte seguridad emocional. Se prestará especial atención a las transiciones de personas menores de cero a dos años por las consecuencias psicológicas que pueden tener.
4. (...)
5. Dentro de la planificación de la transición se establecerá un régimen de visitas para la familia de **acogida a fin de prevenir las consecuencias que de una ruptura abrupta con dicho vínculo pudieran derivarse, así como la seguridad para el establecimiento del nuevo vínculo con la familia del nuevo entorno.**

También debemos hacer referencia al Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar:

Artículo 37. Transiciones de convivencia.

4. El plan individualizado de transición incluirá las siguientes actuaciones:

a) **Se escuchará** a la persona protegida, de acuerdo con lo indicado en los artículos 16 y 90.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, y **a las familias e instituciones implicadas**. Se garantizará el derecho de la niña, niño o adolescente a ser informado acerca de la medida de protección, utilizando un lenguaje comprensible y acorde a su edad o madurez y, siempre que se requiera, en formatos accesibles de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la ley 26/2018 de 21 de diciembre. Con idéntica garantía de accesibilidad universal y apoyos, se responderá a sus dudas, se escucharán y tendrán en cuenta sus aportaciones, asegurando su participación activa en el proceso de preparación **y se le facilitará el apoyo emocional que precise.**

b) **Se preparará a la persona protegida y a las familias implicadas**, estando obligadas tanto las personas que cedan la guarda como quienes la reciban, a colaborar en el desarrollo del plan individualizado de transición. En caso de que la transición se produzca de un entorno residencial a familiar, participará la persona técnica del Hogar o Residencia de referencia de la persona menor de edad.

c) (...)

d) **Se elaborará un cronograma que incluya las fases del proceso de acoplamiento**, y la duración de las mismas **se ajustará con flexibilidad a las necesidades que la persona menor de edad** presente. El acoplamiento comprende las acciones que se lleven a cabo desde el primer contacto entre la persona protegida y la familia acogedora, hasta que se da el paso a la convivencia.

Artículo 52. Derechos familias acogedoras

Las familias acogedoras tendrán derecho a:

- a) Recibir información acerca de la naturaleza y efectos del acogimiento, que deberá ser clara, coherente, adecuada, actualizada y preferentemente por escrito. Asimismo, **tendrán derecho a recibir al inicio y a lo largo del desarrollo del acogimiento, la**

información que se estime conveniente para el adecuado ejercicio de la guarda relativa a las características y circunstancias de la niña, niño o adolescente, **así como** los objetivos del Plan de protección y **medidas que se adopten sobre la misma**, salvaguardando en todo momento el superior interés de las personas menores de edad acogidas así como el derecho a la intimidad de terceras personas y el debido respeto a la protección de datos de carácter personal.

- b) **Ser escuchadas por la entidad pública antes de que esta adopte cualquier resolución que afecte a la persona menor de edad**, especialmente antes de modificar o suspender temporalmente el régimen de visitas o de relación o comunicación con la familia de origen.

La opinión de las personas acogedoras será tomada en cuenta y valorada por el órgano administrativo competente, sin perjuicio de la competencia de este para adoptar la decisión que convenga al interés del niño, niña o adolescente acogido. Asimismo, la familia acogedora formará Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell 21 de 36 parte en el proceso de transición a su familia de origen u otra familia acogedora o adoptiva, siempre y cuando el interés superior de la persona menor de edad no aconseje lo contrario.

Además, **las personas acogedoras serán escuchadas en cualquier momento respecto de cuestiones relevantes que afecten al buen desarrollo del acogimiento o bienestar de la persona menor de edad que acogen.**

- c) **Ser parte en todos los procesos de oposición a las medidas de protección**, en los términos que en cada momento establezca la legislación vigente.

(...)

- f) **Recibir una preparación previa y continua, seguimiento, apoyo e intervención técnica especializada durante y al término de los acogimientos familiares** que realicen.

(...)

- n) **Formular formalmente quejas o sugerencias ante la entidad pública que deberán ser tramitadas en un plazo inferior a los 30 días y**, en caso de solicitar audiencia, ser escuchado con anterioridad a dicho plazo. La respuesta a dichas quejas o sugerencias deberá realizarse por escrito.

(la negrita es nuestra)

Tras todo lo expuesto, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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).
- Los derechos reconocidos a las personas acogedoras de ser escuchadas por la Entidad Pública de Protección y participar de manera activa en los procesos de transición.

- El derecho de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una respuesta diligente y eficaz.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de respetar y velar por el cumplimiento de los derechos de las personas acogedoras desde el inicio y a lo largo de todo el período de vigencia del acogimiento.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de escuchar y preparar a las personas acogedoras en los procesos de transición de convivencia.
3. **RECOMENDAMOS** que se ejerza una mayor supervisión en las transiciones de convivencia de personas menores de edad tuteladas garantizando la elaboración y cumplimiento de los planes de protección conforme a la normativa vigente.
4. **RECOMENDAMOS** que se vigile el máximo cumplimiento en el derecho a participar en las transiciones de convivencia de personas menores de edad a aquellas familias de acogida cuyo proceso finaliza.
5. **SUGERIMOS** que se proporcione a la persona interesada una respuesta concreta y ajustada a las cuestiones y aspectos específicos planteados en el escrito que presentó.

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