

"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 2602129
Materia Infancia y adolescencia
Asunto Infancia y adolescencia. Protección jurídica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602129. La persona interesada presentaba una queja por las actuaciones, y presuntas irregularidades de la Administración en la tramitación del expediente de protección de una menor de edad que actualmente tiene 3 años y de la que la autora de la queja es familia acogedora, junto a su esposo, desde el año 2023.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 12/05/2026 a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En la Resolución de inicio se indicaba que el Síndic de Greuges únicamente iba a desplegar actuaciones de investigación en relación con la denegación de acceso a parte del expediente y el procedimiento seguido por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tras elevar a la Comisión de protección a la infancia y la adolescencia la propuesta de acogimiento permanente con los abuelos paternos.

Sin embargo, de conformidad con el art. 30.2.e de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, no podemos admitir a trámite las cuestiones planteadas por la persona promotora de la queja con relación a la Resolución de visitas de fecha 12/03/2026, porque hacen referencia a actuaciones o inactividades contra las cuales se han emprendido acciones en vía judicial.

El informe de la Conselleria indicaba, en resumen, que:

- El objetivo del plan de protección de la persona menor de edad objeto de esta queja es el acogimiento familiar permanente con familia extensa, en concreto, con sus abuelos paternos.
- Las medidas de protección resueltas desde la declaración de desamparo de la menor han sido las siguientes:
 - o Acogimiento familiar de urgencia (Resolución de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 13/01/2023).

- Acogimiento familiar temporal con familia educadora, (Resolución de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 29/05/2023, prorrogado por las Resoluciones de la Dirección Territorial de Alicante de fechas 29/05/2024, 30/05/2025 y 01/06/2026).
 - Establecimiento de régimen de visitas con abuelos paternos (Resolución de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 12/03/2026).
 - Formalización del acogimiento familiar permanente con familia extensa, desde el 11/06/2026, en virtud de resolución de la Dirección Territorial de Alicante dictada en la misma fecha.
- Las limitaciones para establecer con anterioridad medidas estables con la menor derivan de la existencia de un procedimiento de filiación paterna en curso que no se resuelve hasta junio de 2025.
 - La CPIA, en fecha 18/02/2026, acordó conceder a la familia promotora de la queja acceso parcial al expediente de protección correspondiente a la persona menor de edad dictándose resolución en dicho sentido por la Dirección Territorial de Alicante el 03/03/2026.

No se ha concedido acceso a las autorizaciones de las visitas efectuadas desde octubre de 2025, ni a los informes de servicios sociales sobre los abuelos, en la medida en que estos documentos contienen datos personales que afectan de manera relevante a la intimidad de la familia extensa.

Tampoco se han incluido los informes o actas de las reuniones técnicas, por tratarse de información de carácter auxiliar en los términos del art. 70.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en conexión con los arts. 32 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana y 18.1 b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Los motivos principales que sustentaron la propuesta de acogimiento permanente con sus abuelos paternos fueron, por un lado, la prioridad que conforme a la normativa aplicable ostenta la formalización de acogimientos en familia extensa (Art. 129.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia), el cumplimiento de los presupuestos de hecho necesarios para la tramitación del ofrecimiento presentado por la familia extensa y, por último, la declaración de la aptitud de los abuelos paternos a los pretendidos efectos (en fecha 18/02/2026, la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia (CPIA) acordó declarar la aptitud de los abuelos paternos).
- Tal y como se recoge en la Resolución de formalización del acogimiento familiar de la menor con los abuelos paternos de fecha 07/05/2026, la CAAF en su sesión de fecha 30/04/2026 desestimó las alegaciones de la familia acogedora en las que se ofrecían para el acogimiento permanente de la menor porque se prioriza, en interés superior de la menor, su derecho a permanecer con su familia biológica de origen.
- La mencionada Resolución contemplaba un plan individualizado de transición de entorno.

- La CPIA acordó en fecha 26/05/2026 un nuevo plan de transición orientado hacia la convivencia de la menor con sus abuelos paternos, así como una prórroga del acogimiento temporal formalizado con la familia promotora de la queja, con objeto de contar con el tiempo suficiente para desarrollar las actuaciones del citado plan, por Resolución de fecha 01/06/2026.
- En fecha 11/06/2026, se ha acordado el acogimiento familiar permanente de la menor con sus abuelos paternos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. El escrito de alegaciones presentado, que no se transcribe por su extensión, planteaba, en resumen:

- La necesidad de examinar el expediente en su integridad ya que la Conselleria había omitido aportarles información relevante y tampoco se les había dado traslado desde el Síndic de la totalidad de documentos aportados por la Conselleria a esta institución.
 - o En este sentido, conviene destacar que se ha comprobado que, efectivamente, se produjo un error y se remitió a la promotora de la queja solo parcialmente los documentos remitidos por la Conselleria al Síndic greuges.
- Que no se hubiera valorado su ofrecimiento para el acogimiento permanente de la menor de edad ni existiera una resolución motivada explicando las razones por las que se descartaba.
- Su disconformidad con el procedimiento seguido en el establecimiento del plan de transición, sin tener en consideración la disponibilidad familiar antes de fijar las fechas, proyectando una falta de colaboración por su parte ante las dificultades materiales para llevarlo a cabo, y con una falta de individualización en cuanto a la duración, intensidad y desarrollo de dicho plan teniendo en cuenta las necesidades y reacciones de la menor, obviando el asesoramiento a su familia y el seguimiento posterior a las visitas.

Así mismo, la promotora de la queja nos ha remitido copia de sendos escritos presentados.

El primero de ellos, presentado en fecha 09/06/2026, además de otras cuestiones, la familia solicitaba la revisión del plan de transición en ejecución, incluyendo si procede la modificación sustancial, la suspensión temporal o la reprogramación del mencionado plan.

Posteriormente, en fecha 18/06/2026 ha presentado un nuevo escrito dirigido a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que la familia solicitaba un Régimen de Visitas y Relaciones Mínimo entre la menor y esta familia educadora, coordinado con los abuelos paternos y bajo la supervisión del equipo técnico.

Ambos escritos están pendientes de ser respondidos.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de una menor de edad y de su familia acogedora al ejecutar la Administración los objetivos previstos en el plan de protección de la menor para pasar a ser acogida por sus abuelos paternos.

De la información aportada se desprende que las medidas de protección adoptadas con la menor de edad hasta la formalización del acogimiento familiar con los abuelos paternos se han debido prolongar en el tiempo, con tres prórrogas del acogimiento familiar temporal establecido con la familia educadora de la que forma parte la autora de la queja, a la espera de la resolución de un procedimiento de filiación paterna.

Este tiempo ha favorecido el establecimiento de unos fuertes vínculos entre la menor de edad y la familia educadora que deben respetarse a la hora de adoptar cualquier otra medida.

Así lo respalda la normativa vigente en materia de infancia y adolescencia que especifica claramente que, ante todo, debe prevalecer en todo momento el superior interés del menor de edad.

Así se recoge entre otras normas de rango superior, en el art. 43 del Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar:

Artículo 43. Interés superior de las personas menores de edad

1. La actuación de la entidad pública protectora en los procesos de adopción de medidas de protección, se regirá por el principio del interés superior de la persona menor de edad de manera individualizada, prevaleciendo sobre otros intereses legítimos que pudieran concurrir, incluidos los de otras personas menores de edad.
2. Todos los procedimientos y trámites administrativos en los que sea interesada o se vea afectada una persona menor de edad acogida, serán priorizados y gestionados con carácter preferente, siempre que no sea incompatible con la naturaleza del procedimiento.
(...)

La normativa concreta entre los derechos de las personas acogidas los siguientes:

47.2. Las personas menores de edad acogidas tendrán derecho a mantener contacto con sus familias de origen y personas allegadas, directamente o través de cualquier medio de comunicación que resulte adecuado en cada situación, en los términos establecidos en el artículo 119 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

En este sentido, la Administración debe establecer un Plan individualizado de transición (Art. 120 de la ley 26/2018 de derechos de la infancia y la adolescencia), para el que

- 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 (37.4.b. del Decreto 35/2021).

El plan individualizado de transición será aprobado por la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia de la Dirección Territorial, previa audiencia de las personas Interesadas (Art. 37.6 del Decreto 35/2021).

Como señala la propia Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en su Instrucción 3/2026, relativa a la implantación del protocolo de transiciones de entorno de convivencia.

Las actuaciones de la Entidad Pública estarán orientadas a garantizar que en el proceso de transición se salvaguardan los derechos de la persona menor de edad. Por ello, las transiciones de entorno de convivencia requerirán una planificación cuidada y personalizada que tendrá en cuenta la edad, necesidades, características y circunstancias de la persona menor de edad y deberá contarse con la participación y colaboración de las familias y recursos implicados.

Finalmente, el plan de transición se configuró para su cumplimiento en 10 días, transcurridos los cuáles la familia entregó a la menor para que fuera trasladada al domicilio de los abuelos paternos, sin haber pernoctado siquiera una noche con ellos.

No solo no se facilitó un trasvase de información entre las familias educadora y extensa sobre el día a día de la menor, sus gustos, sus costumbres, etc. sino que, tras la entrega, tampoco se ha propiciado contacto alguno entre ambas familias ni entre la menor y las personas que habían sido sus referentes durante los 3 primeros años de vida, a pesar de haber sido solicitado por la familia educadora en fecha 19/06/2026.

En conclusión, no parece, por el relato de la familia educadora, que el plan de transición se haya realizado con la planificación cuidada y personalizada que exige la normativa y cuyo objetivo es la adaptación gradual de la menor de edad a su nuevo entorno.

Pero, además, esta forma de proceder ha impedido preservar el sentido de continuidad biográfica en la vida de la menor y la continuidad del vínculo establecido con las personas con las que había convivido desde poco después de nacer, elementos que deben estar presentes cuando no se requiere una actuación urgente, como es el caso.

Por otro lado, y de conformidad con el art. 52 del mencionado Decreto, las familias acogedoras tienen reconocidos unos derechos. Entre otras cosas, tienen derecho a:

- a) Recibir información acerca de la naturaleza y efectos del acogimiento, que deberá ser clara, coherente, adecuada, actualizada y preferentemente por escrito.
- 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 tenida 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 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.

d) Cooperar con la entidad pública en los planes de actuación y seguimiento establecidos para el acogimiento, de acuerdo con las indicaciones del personal técnico de la entidad pública.

(...)

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

(...)

No obstante, las alegaciones de la persona promotora de la queja ponen de manifiesto que, en la práctica el proceso no ha sido lo suficientemente respetuoso con los derechos mencionados, tanto con la familia educadora como con la menor.

La falta de respuesta a los escritos presentados por la familia en fecha 09/06/2026 y 19/06/2026 ante la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia son una muestra más de esta falta de respeto a los derechos de la familia y de la menor, además de que suponen no atender a la propia Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que, en su art. 21 manifiesta que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. No obstante, la Administración estaría en plazo para contestar.

Respecto a los motivos por los que la Administración ha descartado valorar el ofrecimiento de la familia educadora para el acogimiento permanente de la menor, la decisión de la Administración se ampara en el art. 129.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, que dispone que:

(...) Salvo que el interés del niño, niña o adolescente aconseje otra medida, se dará prioridad para el acogimiento a las personas que, teniendo la consideración de familia extensa, reúnan las condiciones del apartado anterior. (...).

Por su parte, el art. 172.ter 2 del Código Civil dispone que

Se buscará siempre el interés del menor y se priorizará, cuando no sea contrario a ese interés, su reintegración en la propia familia (...).

Por tanto, en el caso que nos ocupa, la decisión ha quedado argumentada y la Administración ha aplicado el procedimiento administrativo que correspondía en cada momento.

Por otro lado, de conformidad con la ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la cuestión planteada, relativa a la idoneidad de esta medida, excede del ámbito competencial del Síndic de Greuges que no alcanza a la supervisión de los acuerdos emitidos por los órganos técnico-competentes.

Finalmente, en cuanto al acceso al expediente de protección, la Administración justifica el acceso parcial al expediente amparándose en lo dispuesto entre otros, en el art. 54 Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar, el art. 22 quáter de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el art. 91.1 g) de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, así como la normativa vigente de protección de datos y de transparencia (Resolución 157/2018 de fecha 22/11/2018, o los arts. 32 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana y 18.1 b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En este sentido, debemos señalar que la mencionada Ley 19/2013, de 9 de diciembre señala en el punto 2 del artículo 14 que:

la aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

El Tribunal Supremo no se cansa de repetir que los límites al derecho de acceso a la información pública deben ser interpretados de forma restrictiva (por todas, Sentencia de fecha 30/9/2025 ([enlace](#))).

Adicionalmente, de la lectura de los informes aportados por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se desprende que la familia educadora y los abuelos paternos han mantenido contactos desde 2025, autorizados por la propia Conselleria incluso antes de contar con la valoración de aptitud de estos últimos y sin haberse resuelto un régimen de visitas.

Adicionalmente, los informes refieren que, al comienzo de los contactos, estaban todos juntos en las visitas a la menor, lo que permitía establecer entre ellos una relación más cordial y cercana y compartir vivencias personales y familiares de su esfera íntima, datos domiciliarios, etc.

Por otra parte, de los informes también se desprende la colaboración de la familia educadora en el establecimiento tanto de estos contactos “de cortesía” como en los resueltos formalmente.

En concreto, en el informe del SPEF de fecha 25/02/2026 podemos leer, respecto al desarrollo de aquellas visitas, que

En el conjunto de las visitas posteriores, se observa que ambas partes mantienen una actitud cordial, respetuosa y colaboradora.

Así las cosas, podría haber habido en el purgado de los documentos una limitación desproporcionada a la información obrante en el expediente.

Como han expresado 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 de defensores del pueblo](#))

3 Consideraciones a la Administración

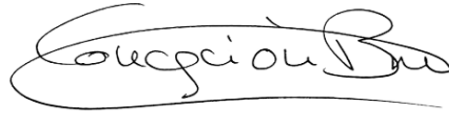
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de valorar y considerar el interés superior del menor como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de planificar las transiciones de entorno de convivencia de los menores de acuerdo con un plan individualizado adaptado a su edad, en el que se escuche y prepare a la persona protegida y a las familias o instituciones implicadas y que este se lleve a cabo mediante contactos graduales y/o con el acompañamiento de alguna persona que le aporte seguridad emocional.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación
4. **RECOMENDAMOS** que se extreme el cuidado en el diseño de los planes de transición de entorno de las personas menores de edad para que estos se adapten a sus características y circunstancias personales y no afecten a su seguridad emocional ni a la preservación de la continuidad biográfica y el vínculo establecido con sus anteriores guardadores.
5. **RECOMENDAMOS** que se favorezca, siempre que no sea contrario al interés del menor, el contacto con las personas allegadas cuando cambian de entorno de convivencia para dar continuidad al vínculo.
6. **SUGERIMOS** que se dé respuesta a la petición de la familia educadora del establecimiento de un régimen de visitas con la menor de edad, tras pasar a convivir con los abuelos paternos, y que la resolución contemple el derecho de la menor a mantener contacto con ellos.
7. **SUGERIMOS** que, en aras a una buena administración, se haga entrega a la familia educadora, -omitiendo la parte que consideren afectada por la limitación de la protección de datos-, de los informes que fundamentaron la decisión de formalizar el acogimiento familiar permanente con los abuelos paternos, así como de las actas de las reuniones celebradas durante la planificación del cese del acogimiento y del plan de transición.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026