

"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 2602876
Materia Educación
Asunto Educación. Medidas de protección. Desacuerdo.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/06/2026 la persona manifiesta que la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades y el Ayuntamiento de El Campello han vulnerado los derechos de su hija a causa de su desprotección en el ámbito escolar por los motivos siguientes:

- Falta de actuación del centro educativo, incumplimiento del protocolo de protección por parte de su directora y falta de supervisión por parte de la inspectora de educación.
- Falta de actuación del Ayuntamiento.
- Actuación irregular en la gestión y entrega de información, tanto del centro como del Ayuntamiento.
- Silencio administrativo ante numerosos escritos, correos electrónicos y registros de entrada presentados ante el centro educativo, la Conselleria y el Ayuntamiento.
- Irregularidades en el proceso de reasignación escolar.

El 12/06/2026 solicitamos a la persona información respecto a las reclamaciones presentadas ante la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades y ante el Ayuntamiento. El 26/06/2026, la persona reitera los argumentos de su queja y **solicita al Síndic** (en resumen):

- Que investigue la actuación de la Inspección Educativa y la Dirección del centro por la falta de aplicación de los protocolos de bienestar, el silencio administrativo y las contradicciones documentales detectadas en los informes y cuños.
- Que requiera al Ayuntamiento de El Campello la inmediata rectificación de la calificación técnica del expediente relativo a las actuaciones realizadas con su hija, ordenando la eliminación definitiva del epígrafe de "Desprotección Familiar" para salvaguardar el honor de la familia, procediendo a su archivo y dejando constancia explícita de que su hogar constituye un entorno protector.
- Que emita el correspondiente Informe de Recomendaciones y Sugerencias para velar por el interés superior de la menor, garantizando su derecho fundamental a una educación libre de violencia en un marco de absoluta seguridad.

El 10/07/2026, a la vista de la afirmación de la persona interesada respecto a que la menor está escolarizada en otro centro educativo (que califica como entorno seguro) y dado que sus peticiones al Síndic tienen por objetivo la revisión de la actuación de las administraciones, sin que previamente se haya dirigido ante ellas para reclamar cuanto plantea al Síndic, le sugerimos que valore la posibilidad de hacerlo y **admitimos la queja a trámite** en cuanto a la **falta de respuesta del Ayuntamiento de El Campello** a su solicitud de información y manifestación de desacuerdo con su actuación. Solicitamos a este que nos informase acerca de si había dado al escrito de fecha 31/10/2025 respuesta suficientemente justificada y que diera a la persona información sobre cómo defenderse si no quedaba conforme (ante quién recurrir y en qué plazo) y, en el supuesto de que no hubiera dado respuesta, que indicase qué **previsión temporal** tenía para hacerlo.

El 13/07/2026 la persona manifiesta que ha presentado los siguientes documentos:

- Ante el Ayuntamiento de El Campello: solicitud para la incoación de procedimiento de revisión de oficio por nulidad de pleno derecho del expediente municipal relativo a las actuaciones relativas a su hija, copia íntegra certificada de los expedientes y respuesta expresa.
- Ante la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades: solicitud para la apertura de expediente sobre las actuaciones de la dirección del anterior centro de su hija y por la Inspección de Educación; el acceso a sus expedientes, al contenido de la agenda de Web Familia; la aplicación de medidas al amparo de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y respuesta expresa.

A la vista de esta información, el 14/07/2026 hemos puesto en su conocimiento que esas actuaciones podrán formar parte de una nueva queja si no recibe respuesta o la recibida estima que vulnera sus derechos.

El 06/08/2026 el Ayuntamiento de El Campello informa lo siguiente:

En relación con la alegación relativa a la supuesta discordancia cronológica en el expediente (...) procede señalar que la tramitación de cada expediente responde a procedimientos distintos, con plazos propios, por lo que las fechas de algunas determinadas actuaciones en uno de ellos no coincide necesariamente con el desarrollo temporal del otro. La aparente discrepancia puesta de manifiesto obedece a una interpretación de la documentación obrante en el expediente, sin tener en cuenta que determinadas actuaciones responden a trámites internos de gestión que no alteran la tramitación ni el orden procedimental. Por todo ello, no se aprecia la existencia de discordancia cronológica que haya afectado al expediente (de Servicios Sociales), habiéndose tramitado el expediente de conformidad con los principios de legalidad, eficacia y buena administración.

Respecto a la utilización del epígrafe “desprotección en el ámbito familiar” responde exclusivamente a una clasificación técnica y administrativa y no responde a ningún juicio de valor sobre conductas de los miembros de la unidad familiar ni atribución a responsabilidades, sino que responde al inicio del expediente tras recibir desde el ámbito sanitario el documento “HOJA DE NOTIFICACIÓN PARA LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA INFANTIL Y LA PROTECCIÓN DE MENORES” de la GVA, lo cual es

un documento oficial utilizado por los profesionales sanitarios para comunicar situaciones de riesgo, desamparo o maltrato infantil desde dicho ámbito sanitario y dirigido a los servicios que ellos estimen oportunos. Sirve para activar y coordinar las posibles actuaciones entre los servicios sanitarios y otros organismos, como en este caso servicios sociales. La existencia de dos notificaciones oficiales (educativa y sanitaria) obliga a activar medidas de protección y valoración integral, en virtud de la Ley 26/2018 de la Generalitat Valenciana y de la LOPIVI (Ley Orgánica 8/2021). Al no constar una exploración psicológica especializada, lo cual constituye un déficit relevante en la protección de la menor se consideró conveniente la solicitud a los Servicios Territoriales de la apertura de expediente y la de derivación al Servicio de Atención de Abusos a Niños, Niñas y Adolescentes (SAANNA) para exploración psicológica clínica especializada. Desde el momento en que se realiza el envío del informe psico-social a la Dirección Territorial de Servicios Sociales de Alicante decidirán si es necesario iniciar un procedimiento u otro, y si lo estiman oportuno.

Respecto al Tercer punto sobre falta de respuesta y anulación de visitas, cabe clarificar que a finales de julio se programó una visita al domicilio para el 1 de septiembre, pero no como “inspección en el hogar” sino únicamente fue programada por si la Conselleria nos solicitaba un informe socio familiar de la niña tras la derivación de las diferentes hojas de notificación e informe de inicio de procedimiento de valoración a dicha Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (y en concreto la Dirección Territorial de Alicante al Servicio de Infancia y Adolescencia). Puesto que no se ha solicitado ningún informe sobre dicha situación, se anuló dicha visita mediante llamada telefónica ese mismo día programado (...) por todo ello se les ha pedido disculpas y explicado que no se ha realizado dicha visita domiciliaria al no resultar necesaria dicha actuación.

También se debe clarificar que los padres solicitan una revisión de oficio de las resoluciones dictadas, pero no existe ninguna resolución que pueda ser revisada de oficio.

Desde este Departamento no hay previsión de ningún tipo de intervención social con la familia si no nos lo indica la mencionada Dirección Territorial.

En la misma fecha de recepción del informe (06/08/2026) lo remitimos a la persona a efectos de alegaciones. El 10, el 13 y el 28/08/2026 presenta sucesivos escritos. Reitera en esencia su queja y manifiesta su desacuerdo con el hecho de que nuestra investigación se limite a la falta de respuesta del Ayuntamiento a su escrito de 31/10/2025 y quede fuera la actuación del centro educativo. Alega respecto a lo dicho en el informe municipal:

A fecha de hoy, no hemos recibido una contestación formal al registro presentado ante el Ayuntamiento de El Campello el 31/10/2025, por lo que rogamos que se examine y enlace la actuación de todas las Administraciones implicadas.

Analizando el informe remitido por el ayuntamiento de El Campello, manifestamos que no nos corresponde a nosotros decidir si sus afirmaciones son correctas o conformes a la realidad, dado que dicho documento se dirige directamente a ustedes como máxima institución de amparo. Sin embargo, tras su lectura, constatamos que el ayuntamiento no contesta a lo que se solicitaba y requería expresamente el 31/10/2025 (...). SOMETEMOS EN SÚPLICA a su elevado juicio el análisis del informe incorporado al expediente de Queja.

Asimismo, tras la lectura de dicho informe municipal, esta familia ha apreciado la existencia de nuevas Administraciones y servicios involucrados que hasta el momento nos resultaban

totalmente desconocidos, así como la derivación de datos de esta FAMILIA a la Dirección Territorial de Alicante (...). Por ello, sometemos igualmente a su elevado juicio la comprobación de si el proceder de estas nuevas entidades se ha ajustado a la situación actual de esta familia y a las obligaciones que legalmente les correspondan, solicitando, si procede, la ampliación de la presente Queja o la apertura de una nueva, según estime oportuno esa institución. (...)

Manifestamos encontrarnos en una situación de indefensión. Tras examinar el informe municipal, desconocemos por completo en qué situación nos encontramos frente a la Administración Pública. El ayuntamiento constata la derivación de informes, datos y peticiones hacia otras Administraciones, sin habernos informado de su contenido, alcance o consecuencias para esta familia.

Aportamos (...) pantallazo de la sede electrónica del ayuntamiento de El Campello (...) donde se constata la imposibilidad de visualizar o acceder a la documentación correspondiente al expediente (...). Agradeceríamos conocer nuestros derechos y obligaciones, así como nuestra situación actual ante la Administración y las posibles consecuencias futuras, pues desconocemos si las actuaciones realizadas nos protegen, nos afectan o pueden generar consecuencias para esta familia.

Solicita al Síndic:

- Que la fecha 31/10/2025 no sea considerada como el inicio de los hechos objeto de investigación para esclarecer los aspectos siguientes: ¿Existe una correspondencia documental, cronológica y administrativa entre el auxilio solicitado el 03/06/2025 y las actuaciones, clasificaciones, derivaciones y expedientes que posteriormente aparecen en la documentación administrativa?
- Que reconstruya los hechos documentalmente y determine qué ocurrió, cuándo, quién actuó, bajo qué epígrafe, con qué fundamento, qué consecuencias administrativas permanecen y cuál es actualmente la situación de la menor y de sus progenitores en relación con dichas actuaciones, qué consecuencias permanecen vigentes y qué efectos podrían proyectarse en el futuro.
- Que esclarezca documentalmente si el auxilio solicitado el 03/06/2025, dirigido a garantizar la seguridad y protección de una menor de tres años, fue correctamente recibido, valorado y atendido por el conjunto de los intervinientes, con la participación de sus progenitores como representantes legales de la menor, y determinar qué actuaciones y decisiones se produjeron posteriormente.
- Que, si la investigación permite detectar alguna clasificación, referencia o actuación que no se corresponda con los hechos documentalmente acreditados, se proceda a su rectificación y depuración, con el fin de que el expediente refleje fielmente la realidad y evitar que una eventual información incorrecta pueda seguir produciendo consecuencias para la menor o sus progenitores.
- Que examine y valore de forma integral, sin limitar su análisis a una fecha concreta, los hechos y actuaciones posteriores, así como incorporarlos a la presente Queja o, en su caso, proceder a la apertura de una nueva Queja.

- Que examine, audite y reconstruya la trazabilidad de las actuaciones y comunicaciones entre el centro escolar, el ayuntamiento de El Campello, la Conselleria de Educación, el SAANNA, la Dirección Territorial y cualesquiera otras Administraciones, servicios o entidades que hubieran intervenido, determinando si la interconexión, coordinación, comunicación y derivación administrativa se desarrollaron conforme a Derecho y a las obligaciones legalmente exigibles.
- Que emita las recomendaciones, sugerencias o actuaciones que procedan para restablecer el derecho a la transparencia, aclarar la situación de protección de esta familia ante la Administración y garantizar el cumplimiento de la ley, el honor y el interés superior de la menor.
- Que recomiende a las Administraciones la adopción de las medidas necesarias para esclarecer, corregir y, en su caso, reparar las actuaciones que pudieran haber afectado a la familia, garantizando que la situación administrativa quede debidamente aclarada y documentada.
- Requerimiento del expediente administrativo íntegro: Que ordene de manera inmediata al centro educativo, a la Conselleria de Educación y al Ayuntamiento de El Campello la remisión urgente de copias íntegras, foliadas y digitalizadas de la totalidad de sus expedientes internos en relación con la menor, incluyendo el desglose detallado de las actuaciones de Servicios Territoriales, SAANNA, informes psicosociales y derivaciones técnicas.
- Auditoría técnica de metadatos y trazabilidad (Gestiona/esPublico): que requiera al Ayuntamiento la aportación certificada de la trazabilidad informática y los Logs de acceso (historial de consultas de los últimos 24 meses) asociados a los DNI de los progenitores y los datos de la menor. Ello con el fin de fiscalizar el estricto cumplimiento de los principios de imparcialidad, objetividad y confidencialidad en la custodia de datos de este proceso.
- Cotejo integral cruzado y resolución de interrogantes: Que proceda al definitivo, exhaustivo e integral cotejo de los 86 apuntes documentales obrantes en la plataforma electrónica.
- Que el informe final evalúe y resuelva, de manera agrupada, cada una de las cuestiones e interrogantes técnicos que permanecían suspendidos a lo largo de esta instrucción, determinando de forma nítida la cadena de responsabilidades por el prolongado silencio administrativo, la falta de resolución expresa por escrito, el desfase cronológico detectado y la inactividad institucional ante las alertas socio-sanitarias concurrentes desde el 03/06/2025.

2 Conclusiones de la investigación

Ante la insistencia de la persona para que investiguemos de forma global la actuación de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades y del Ayuntamiento, le reiteramos cuanto hemos expuesto en nuestra Resolución de Inicio de 10/07/2026 y mediante escrito de 14/07/2026: el centro educativo adoptó medidas de protección de su hija y las puso en su conocimiento, dando respuesta a sus escritos. Si no está conforme con ellas y con la actuación de la Inspección de Educación,

porque le parecieron insuficientes o inadecuadas, debe reclamarlo ante la Conselleria, como ha hecho el 13/07/2026. Esta cuestión podrá ser objeto de nuestra investigación si no recibe respuesta o la recibida vulnera sus derechos.

La persona debe tener presente que el objeto de esta queja es precisamente investigar la **falta de respuesta del Ayuntamiento a su solicitud para acceder a información y para que justifique su actuación**, de modo que disponga de información para que pueda **defender sus derechos**.

Y ello necesariamente debe ser así por cuanto que las facultades de actuación del Síndic de Greuges están circunscritas por ley a la defensa de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución Española, en el Título II del Estatuto de Autonomía y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos. En este sentido, hemos de indicar que la actuación del Síndic de Greuges no puede suplantar las competencias municipales, ni entrar en el proceso de toma de decisiones, análisis o evaluaciones de cada administración pública, asuntos que no son competencia de esta Institución, sino que corresponde resolver a cada administración en concreto.

En estas situaciones, nuestro objetivo es que se respete el derecho de las personas a una buena administración, esto es, a que se les responda de forma expresa, comprensible, suficientemente justificada, congruente con lo solicitado y con información sobre cómo recurrirla, para que puedan defenderse frente a ella, si lo estiman conveniente.

A este respecto, estimamos que la inactividad del Ayuntamiento de El Campello ha vulnerado su derecho a una **buena administración** del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Conforme a este:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular: (...)
 - b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
 - c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones. (...)

Este derecho (reconocido en el artículo 9 de nuestro Estatuto de Autonomía) incluye el de **acceder a información** y el de recibir, en plazo, respuesta **suficientemente justificada** y con información sobre cómo ejercer el **derecho de defensa** frente a la misma (ante quién y en qué plazo reclamar).

Llegamos a esta conclusión por los motivos siguientes:

La persona ha solicitado al Ayuntamiento, por un lado, acceder a información sobre su hija menor y por otro, que justifique su actuación en un expediente cuyo objetivo ha sido su protección. Tiene **derecho a acceder a información** como interesada, en los términos del artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y derecho a obtener **respuesta en la que el Ayuntamiento justifique su actuación**. El informe municipal al Síndic no sustituye este **elemental deber municipal, que no consta cumplido**.

Alertamos al Ayuntamiento que, cuando cita en su informe la solicitud de la persona de 13/07/2026 (en la que reclama que revise su actuación) y se limita a afirmar que no hay resolución que revisar,

que aquella pide acceso a información, manifiesta su desacuerdo con la calificación municipal dada al expediente relativo a las actuaciones realizadas con su hija y reclama el respeto a su derecho fundamental al honor, solicitando además el archivo de sus actuaciones.

En definitiva, el Ayuntamiento deberá dar a la persona **acceso a la información solicitada** (o justificar la negativa a entregarla mediante una resolución suficientemente justificada que le permita defenderse) y, más allá de la calificación que haya dado a sus escritos, **manifestarse sobre el fondo de sus solicitudes**.

Para ello, deberá valorar el **estado actual de la situación de la menor, coordinándose con las administraciones competentes** y valorar la procedencia de aplicar (si resulta procedente) la normativa de reguladora de la protección de datos personales y garantía de los derechos digitales: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

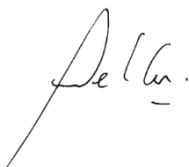
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al **Ayuntamiento de El Campello**:

1. **RECORDAMOS** sus obligaciones de dar acceso a información a las personas interesadas y de resolver sus solicitudes.
2. **RECOMENDAMOS** que dé respuesta a la solicitud de 31/10/2025 en los términos citados en el presente acto y que, en el momento de dar respuesta a la solicitud de 13/07/2027, tenga presente las reflexiones contenidas en esta Resolución.

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