

"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 2603128
Materia Infancia y adolescencia
Asunto Infancia y adolescencia.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603128. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a su solicitud, mediante comparecencia ante los servicios sociales de la Mancomunidad de les Valls, y remisión a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en fecha 24/04/2026, en la cual se demandaba:

- La modificación del régimen de visitas actualmente vigente con sus hijas, en situación legal de desamparo y en acogimiento familiar con sus abuelos paternos.
- Una cita presencial en la Dirección Territorial de Valencia para conocer a la nueva técnica de referencia y manifestar su voluntad de recuperar la guarda de sus hijas.

Así mismo manifestaba en su escrito que su situación había mejorado y que estaba colaborando con los servicios sociales, acudiendo a las citas, aportando la documentación solicitada, siendo visitada en su domicilio, etc. pero no se establecía por parte de la Mancomunidad les Valls un plan de intervención, necesario para consolidar estas mejoras.

Por ello, el 01/07/2026 solicitamos a la MANCOMUNIDAD LES VALLS y a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, la MANCOMUNIDAD LES VALLS exponía, en resumen, que:

- Con fecha 27 de febrero de 2026 se inició un Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS) con la interesada (...) que se encuentra registrado en la aplicación informática SIHSU.
- La aplicación SIHSU no dispone todavía de una funcionalidad que permita generar o facilitar una copia del PPIS. No obstante, el contenido del plan, sus objetivos y las actuaciones previstas han sido objeto de explicación y seguimiento durante las intervenciones profesionales mantenidas con la usuaria.
- No obstante, desde este Servicio se le ha entregado de forma excepcional, la copia del plan con los ítems rellenados a mano, tal y como figuran en la plataforma, por no poderlos imprimir directamente, como deferencia para que lo comprendiese, un documento acreditativo en el que constan la fecha de inicio del Plan Personalizado de Intervención Social, su vigencia y la existencia de intervención social activa.
- Con fecha 31 de marzo de 2026, este Servicio remitió a la Dirección Territorial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el informe técnico relativo a la solicitud de ampliación del régimen de visitas formulada por la interesada, en el que se

valoraba su situación social y familiar en el marco de la intervención desarrollada desde estos Servicios Sociales de Atención Primaria.

Dicho informe concluye señalando que la progenitora presenta un cambio de actitud y disposición a retomar la intervención, cambio que se considera se encuentra en una fase inicial que refuerza «la necesidad de mantener un seguimiento estructurado y supervisado para consolidar conductas estables y sostenidas, asegurando que la adhesión al proceso sea real y constante».

En consecuencia, se propone aumentar progresivamente la frecuencia y alcance de las visitas a las menores.

- Posteriormente, la usuaria realizó una comparecencia el 24 de abril de 2026, solicitando la modificación del régimen de visitas en el PEF y una cita presencial con la técnico de referencia de la Dirección territorial.
- Con fecha 13 de julio de 2026, se recibe comunicación de la resolución por parte de la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, donde se resuelve modificar el régimen de visitas con la progenitora establecidas el 6 de octubre de 2023, pasando a ser semanales con una hora de duración, desde el 1 de julio del presente. Esta modificación se acordó en la Comisión de Infancia y Adolescencia del 25 de junio de 2026, a la vista de lo instruido.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de fecha 30/07/2026 señalaba, sustancialmente que:

- En fecha 23/06/2026, se ha tramitado la notificación, a la promotora de la queja, del trámite de audiencia con respecto a la propuesta que se elevará, a la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia, con motivo del cese de la situación de desamparo y de las medidas de protección adoptadas con respecto a sus hijas menores de edad con expedientes de protección N.º 46/1096/2023 y N.º 46/1097/2023.
- La solicitud de ampliación del régimen de visitas presentada por la promotora de la queja en fecha 24/04/2026 ya ha sido resuelta, habiéndose tramitado la notificación de la resolución por medio de registros de salida de fecha 09/07/2026.
- La atención presencial a la promotora de la queja se está gestionando para atenderla a la mayor brevedad, de forma coordinada, desde los Servicios Sociales de la Mancomunidad de Les Valls.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba sustancialmente que

- Considera inadecuado que el progenitor vaya a hacerse cargo de la atención a las menores, dados sus antecedentes.
- Su situación mental actual es adecuada para hacerse cargo de sus hijas, pero la Administración no lo tiene en cuenta.

- No ha recibido la resolución de modificación del régimen de visitas.
- No tiene la copia del plan de intervención que se menciona desde los servicios sociales.

En este sentido conviene señalar que dicha información obraba en los anexos aportados por la Mancomunidad Les Valls a esta institución y que, por una incidencia, no se remitieron a la interesada en el trámite de audiencia. Tras detectar dicha incidencia, se realiza con esta notificación el envío.

En consecuencia, consideramos que se ha resuelto la solicitud de modificación del régimen de visitas actualmente vigente con sus hijas y se está gestionando la atención presencial a la promotora de la queja. Así mismo, hay vigente un plan de intervención con la interesada desde los servicios sociales de su localidad.

Por otra parte, esta institución no puede entrar a valorar sobre la idoneidad de las decisiones adoptadas por la Administración con respecto a las hijas de la persona promotora de la queja ya que dicha valoración excede el ámbito competencial de esta defensoría.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



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