



**Resolución 2018R-2777-17 del Ararteko, de 26 de marzo de 2018, por la que recuerda al Ayuntamiento de Bilbao su obligación de responder a un ciudadano que solicita información sobre su expediente tras la finalización de la intervención social realizada con su familia.**

### Antecedentes

Se dirige al Ararteko un ciudadano solicitando su intervención con motivo de la falta de respuesta escrita y oficial del Ayuntamiento de Bilbao a la solicitud realizada el 17 de febrero de 2017 relativa a las causas que habían motivado el cese de la intervención social realizada con su familia y su consecuente cierre del expediente administrativo.

Sin embargo, del análisis de la profusa documentación aportada, el Ararteko concluyó que la demanda que el reclamante formulaba en múltiples servicios (incluidos los servicios sociales) era que intercedieran ante su exmujer para que cambiara de parecer en algunas de las decisiones sobre lo que consideraba más adecuado para su hijo en las que no había acuerdo entre los progenitores. En consecuencia, no habiendo sido privado de la patria potestad de su hijo, se le orientó a que acudiera a los tribunales para solicitar que resolvieran esta falta de acuerdo, ya que su demanda excedía de la competencia de las administraciones a las que interpelaba.

Acude de nuevo esta persona a la institución, formulando ahora una queja más concreta, relativa a la falta de respuesta "por escrito" a su reclamación de 17 de febrero. Por las gestiones realizadas en el procedimiento previo citado, el Ararteko conoce que, siendo un caso complejo, esta persona ha sido informada verbalmente en múltiples ocasiones, habiéndose, incluso, reunido con el equipo de profesionales implicados en el plan de intervención familiar (responsable del servicio social de base, psicólogo, etc.), pero insiste en su relato de no haber obtenido respuesta oficial y escrita a su reclamación o copia del expediente de la intervención realizada.

A la vista de los hechos, el Ararteko se dirigió al Ayuntamiento de Bilbao recordándole su obligación de responder al promotor de la queja en los términos que considerara más adecuados, motivando suficientemente desde la perspectiva legal en caso de que existieran razones que justificaran la decisión de no cumplimiento a estas obligaciones.

El Ayuntamiento responde en tiempo y forma, reiterándose en su decisión de no responder por escrito a la solicitud del reclamante, justificando su decisión en la exhaustiva información ya ofrecida en diferentes formatos al reclamante a lo largo de la intervención, el perfil psicológico de éste y el eventual perjuicio que la respuesta causaría en su hijo, cuyo interés superior todas las administraciones están obligadas a valorar.





## Consideraciones

1. El Ayuntamiento de Bilbao explica en su respuesta que la intervención municipal y el expediente de protección del hijo del reclamante se iniciaron en noviembre de 2015 a instancias de la Fiscalía de Menores y del Servicio de Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia, con el objetivo de valorar una eventual situación de desprotección y, en caso de existir, su nivel de gravedad. El resultado de esta valoración fue que no existía riesgo de desprotección, lo que fue comunicado de manera presencial, ampliamente y en detalle, a ambos progenitores. En el caso del reclamante, la entrevista de devolución se realizó el 15 de febrero de 2017, dándose por cerrado su expediente en marzo de 2017.

Continúa explicando el Ayuntamiento que, *“conforme al “Procedimiento Municipal de Intervención con Infancia y Adolescencia en situación de Riesgo”, se contestan por escrito aquellas situaciones donde, tras hacer el correspondiente diagnóstico, se valoran como graves. El caso de D. (...), su devolución, al concluir el diagnóstico que los progenitores resultaban protectores de su hijo y no dar riesgo, se hizo de forma verbal.*

*No obstante lo anterior, si algún progenitor solicita que se le proporcione por escrito el resultado de la valoración, el Área de Acción Social accede a dicha petición, entendiéndolo que es una petición ajustada a derecho”.*

Efectivamente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 53.1a) reconoce como uno de los derechos de la persona interesada en el procedimiento administrativo

*“a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.*

*Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico*





*de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan”.*

Conforme a lo dispuesto, el reclamante, parte interesada en el procedimiento, tendría derecho a obtener por escrito el resultado de la valoración, tal y como el Ayuntamiento reconoce a todas las personas que, aun cuando la valoración haya concluido que no existe riesgo de desprotección y se haya producido la devolución verbal, soliciten una respuesta por escrito.

2. Las razones esgrimidas por la entidad municipal para no hacerlo apelan a las circunstancias personales del reclamante, por las que entienden que, de haberlo hecho “hubiera supuesto reforzar su dinámica obsesiva en relación a su opinión personal sobre la supuesta desprotección de su hijo, percepción que desde el punto de vista de los profesionales era errónea”.

Ciertamente, como ya se ha apuntado en los antecedentes, el promotor de la queja se ha mostrado en desacuerdo con el proceder de los servicios sociales municipales (de igual manera que con el resto de personas e instituciones que han intervenido en su caso), presentando numerosos escritos y reiterándose en su contenido. En el curso de la intervención, de igual manera, rechazó todas las hipótesis de trabajo terapéutico que se le ofrecieron.

Esta valoración, sustentada en más hechos relatados en la respuesta, llevó a la decisión de no acceder a proporcionar por escrito lo que el promotor de la queja reclamaba, en la medida en que “podría contribuir a retroalimentar una dinámica obsesiva que podría perjudicar a su situación personal y, en consecuencia, al bienestar de su hijo”. Se alude así como causa sustentadora de la decisión de no ofrecer por escrito el resultado de la valoración de la eventual situación de desprotección del hijo del reclamante, *“preservar el interés superior del menor”*.

El Comité de los Derechos del Niño, en su *Observación General nº 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial*, subraya (punto 6) que el interés superior del niño, niña o adolescente es un concepto triple:

- a) *Un derecho sustantivo: el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial que se evalúe y tenga en cuenta al sopesar distintos intereses para tomar una decisión sobre una cuestión debatida, y la garantía de que ese derecho se pondrá en práctica siempre que se tenga que adoptar una decisión que afecte a un niño, a un grupo de niños concreto o genérico o a los niños en general. El artículo 3, párrafo 1, establece una obligación intrínseca para los Estados, es de aplicación directa (aplicabilidad inmediata) y puede invocarse ante los tribunales.*



- b) *Un principio jurídico interpretativo fundamental: si una disposición jurídica admite más de una interpretación, se elegirá la interpretación que satisfaga de manera más efectiva el interés superior del niño. Los derechos consagrados en la Convención y sus Protocolos facultativos establecen el marco interpretativo.*
- c) *Una norma de procedimiento: siempre que se tenga que tomar una decisión que afecte a un niño en concreto, a un grupo de niños concreto o a los niños en general, el proceso de adopción de decisiones deberá incluir una estimación de las posibles repercusiones (positivas o negativas) de la decisión en el niño o los niños interesados. La evaluación y determinación del interés superior del niño requieren garantías procesales. Además, la justificación de las decisiones debe dejar patente que se ha tenido en cuenta explícitamente ese derecho. En este sentido, los Estados partes deberán explicar cómo se ha respetado este derecho en la decisión, es decir, qué se ha considerado que atendía al interés superior del niño, en qué criterios se ha basado la decisión y cómo se han ponderado los intereses del niño frente a otras consideraciones, ya se trate de cuestiones normativas generales o de casos concretos.*

En virtud de esta definición, no basta con invocar el interés superior del menor como principio sustentador de una decisión, sino que es necesario realizar, para cada caso concreto, una estimación de las posibles repercusiones (positivas y negativas) de la decisión en la persona o personas menores de edad y justificarla. En el caso que nos ocupa, justificar la decisión de no entregar la documentación solicitada, a la que el reclamante tiene derecho como ha quedado establecido en el punto anterior, en el interés superior de su hijo, hubiera exigido explicar cómo se ha realizado la valoración de este interés, esto es, qué elementos se han valorado, con qué criterios y cómo se han ponderado los intereses del niño concreto (el hijo del reclamante) frente a otras consideraciones (el derecho del padre a tener información del procedimiento en el que ha estado inmerso). Dado que la respuesta del Ayuntamiento no aporta esta información, quedando como único dato del impacto de la decisión en el niño, que la respuesta por escrito al reclamante de lo que ya se le había comunicado verbalmente "podría contribuir a retroalimentar una dinámica obsesiva que podría perjudicar a su situación personal y, en consecuencia, al bienestar de su hijo"<sup>1</sup>, el Ararteko considera que el Ayuntamiento no ha explicado suficientemente por qué una notificación escrita a la que tiene derecho el reclamante podría resultar perjudicial para el bienestar de su hijo. No se ofrecen, por lo tanto, razones suficientes para justificar legalmente la negativa del Ayuntamiento de Bilbao a atender las pretensiones del reclamante.

---

<sup>1</sup> El subrayado es del Ararteko



Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

Que el Ayuntamiento de Bilbao responda al reclamante, en los términos adecuados, a la solicitud de información dirigida a los servicios sociales el 17 de febrero de 2017, relativa a la decisión de cerrar el expediente de la intervención social realizada con su familia.

