



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
24/01/2017
EIXIDA NÚM. 01816

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1601918
=====

(Asunto: Puntos de Encuentro Familiar).

(S/Ref. Informe del Secretario Autonómico de Inclusión y de la Agencia Valenciana de la Igualdad de fecha 27/04/2016. Registro de salida nº. 64.466 de 29/04/2016)

Hble. Sra. Consellera:

En fecha 24/02/2016 a través de informaciones recibidas de profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana (en adelante PEF) se tuvo conocimiento en el Síndic de Greuges de la situación laboral de este colectivo así como de las repercusiones que la misma podía tener en la prestación del servicio público.

Los profesionales de los PEF indicaban que en fecha 5/02/2016, mantuvieron entrevista con responsables de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (concretamente con el Secretario Autonómico de Inclusión y de la Agencia Valenciana de la Igualdad) al objeto de poner en su conocimiento la situación tanto laboral como de la prestación de servicios de los PEF.

Los profesionales señalaban que la empresa adjudicataria (...) les planteaba la firma de un "*Pacto de Empresa*" en el que se veían modificadas negativamente y de forma sustancial sus condiciones de trabajo. Consideraban que esta modificación afectaba a la calidad del servicio prestado. En este sentido, y a título ilustrativo, nos indicaban que en tanto no firmen el referido "*Pacto de empresa*", los trabajadores no podían disfrutar de asuntos propios así como se les estaba obligando a recuperar días de libranza los lunes, con lo que el PEF quedaba ese día atendido por una sola persona.

A este respecto, los propios profesionales nos informaban que habían presentado denuncia ante la Inspección de Trabajo sin que hasta el momento les constasen actuaciones por parte del referido organismo.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, procedimos a la apertura de la presente actuación de oficio. A este

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 24/01/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

respecto, solicitamos de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiese información suficiente y, en especial,

Primero. En qué medida la situación descrita podía afectar a la calidad del servicio público que se prestaba en los PEF.

Segundo. Qué actuaciones había realizado o tenía previsto realizar (tras la entrevista de 5/02/2016 citada) la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para conocer la situación de los PEF y adoptar las medidas pertinentes para la correcta prestación del servicio público. En este sentido, le solicitábamos que nos remitiese copia de las actas de las visitas que, en su caso, hubieran sido realizadas por el Servicio de Inspección de esa Conselleria.

Tercero. En relación al procedimiento de contratación:

- Remisión de copia de la convocatoria del contrato administrativo de servicios por el que se adjudica el servicio de gestión de los PEF de la Comunidad Valenciana.
- Criterios de valoración utilizados para la adjudicación del contrato.
- Copia de los Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas.
- Fecha de vigencia del contrato, incluyendo posibles prorrogas que hubieran sido formalizadas.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a través del Secretario Autonómico de Inclusión y de la Agencia Valencia de la Igualdad, nos comunicó en fecha 27/04/2016 lo siguiente:

En contestació a l'escrit de queixa presentat per eixa Institució, sobre la situació laboral dels professionals dels Punts de Trobada Familiar de la Comunitat Valenciana, esta Conselleria INFORMA:

La Conselleria està treballant en la millora del servei de cara al nou procés de licitació, en el qual tindrà en compte estes qüestions. No s'han fet visites per part del Servei d'inspecció de la Conselleria. Sí que s'han realitzat diverses visites per part del personal tècnic de la Direcció General.

S'adjunta la documentació sol·licitada.

- Licitació nº CNMY15/04-4/11
- Plec clàusules administratives particulars de la CBS que regixen en els contractes administratius de servicis que s'adjudiquen per procediment obert.
- Plec de condicions tècniques per a la contractació del servici de gestió de la xarxa de PEF.
- Annex 1: característiques del contracte.

Esperant que esta informació siga del seu interés, quede a la seua disposició per a qualsevol aclariment que crega oportú.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, son tres las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primera. La gestión de los servicios públicos de la red de PEF de la Comunidad Valenciana.

Segunda. Situación del personal adscrito a los PEF.

Tercera. Derecho a la protección de los menores y a la familia. Organización y tutela a través de prestaciones y servicios necesarios.

Respecto a la primera cuestión, el punto de partida lo constituye la **Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana** que en su artículo 2 define a los PEF en los siguientes términos:

Se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que **los menores puedan mantener relaciones con sus familiares** durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.

El Punto de Encuentro Familiar es un servicio social gratuito, universal y especializado, al que se accederá por resolución judicial o administrativa, el cual facilitará el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y/u otros parientes o allegados y su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a aquellos de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio.

Reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de los Puntos de Encuentro.

En definitiva, y de conformidad con el preámbulo de la citada norma, dos son las situaciones diferenciadas en las que un menor puede necesitar acudir a un PEF:

- las que el menor se encuentra bajo la tutela y protección de la Administración debido a una situación de desarraigo familiar y social,
- aquellas otras en las que como consecuencia de un procedimiento de separación, divorcio, nulidad o ruptura de las uniones de hecho, el menor ve como se altera su relación con alguno de sus progenitores.

El servicio de gestión de la red de PEF puede realizarse por la propia administración pública (gestión directa) o a través de una entidad privada (gestión indirecta). En este sentido, el artículo 1 (objeto y ámbito de aplicación) de la Ley 13/2008 señala:

La presente Ley tiene por objeto regular los Puntos de Encuentro Familiar que presten la administración de la Generalitat y las entidades locales de la Comunitat Valenciana, así como **las entidades públicas y privadas**, que colaboren en la prestación del servicio en el territorio de la Comunitat Valenciana.

En el caso planteado en la presente queja se trata de una entidad privada la que gestiona este recurso tras la licitación, adjudicación y firma del correspondiente contrato de gestión del servicio público, tramitado conforme a la normativa de contratos del sector público.

Consideramos que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir las fórmulas de organización administrativa que debe emplear la Administración Sanitaria para gestionar sus servicios públicos. La decisión de gestión directa (pública) o indirecta (privada) y, en este último caso, a través de diferentes maneras (concesión, concierto, creación de entidades o fundaciones), forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las Administraciones Públicas.

En relación al personal que presta servicios en los PEF, abordamos la segunda cuestión, el artículo 6 de la citada Ley 13/2008 (“Composición del Punto de Encuentro Familiar”) establece:

El Punto de Encuentro Familiar contará con un equipo mínimo formado por un letrado o letrada, que será quien coordine el punto de encuentro; un psicólogo, y un auxiliar administrativo. El equipo técnico podrá completarse con las figuras de un trabajador social y/o un educador social.

En el caso de la prestación del servicio por entidad privada y para el caso objeto de la presente queja, el Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de gestión de la red de PEF, de 6 de noviembre de 2014, recoge en su apartado quinto, los recursos humanos que deben integrar la citada red de puntos, figurando un licenciado o licenciada en derecho con funciones de coordinación, 21 licenciados o licenciadas en psicología, 17 auxiliares administrativos o administrativas y 4 licenciados o licenciadas en derecho.

Asimismo, dicha normativa contractual deja en manos de la Administración contratante las potestades de supervisión y control de la prestación del servicio, es decir, se reserva el derecho de comprobar la adecuación del personal a las funciones y especiales características de cada uno de los centros de trabajo, comunicando a la empresa adjudicataria cualquier disfunción a los efectos oportunos, pudiendo exigir a la empresa adjudicataria cuantos documentos sean necesarios para verificar el cumplimiento de la legislación vigente.

En relación a la situación laboral de las personas que prestan servicios en los PEF, desde el Síndic de Greuges hemos tenido conocimiento que en el mes de noviembre de 2016 estaba señalado el juicio, tras la denuncia interpuesta por los/as afectados/as en relación a su situación laboral. De lo anterior se desprende que los hechos descritos en la presente queja de oficio se encuentran en actuaciones judiciales en trámite y el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que regula esta institución, dispone que el Síndic de Greuges no podrá entrar en el examen individual de quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 24/01/2017

Página: 4

Por otro lado, también se nos informaba que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, había realizado actuaciones sobre esta cuestión.

Sin perjuicio de lo anterior, desde esta Institución, y en relación a los recursos humanos de los PEF, se han venido realizando determinadas recomendaciones pues por los asuntos que allí se abordan, las relaciones familiares más próximas (padres, madres, hijos e hijas menores de edad), hace necesario que las personas que trabajan en estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere ya que las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y afecta principalmente a las hijas e hijos.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de la fórmula o modelo adoptada para gestionar el servicio PEF (gestión directa o indirecta) y de la *litis pendencia* de la situación del personal adscrito al servicio y a la organización del trabajo del PEF, consideramos que el criterio que debe presidir la actuación de los poderes públicos en relación con los menores es el de la supremacía de su interés superior, su integración familiar y social, así como el de la prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal, todo ello de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y la Ley 26/2015, de 28 de julio, ambas de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. En este sentido, destacar la modificación del artículo 160.1 del Código Civil operada por la Ley 26/2015:

Los hijos menores tienen derecho a relacionarse con sus progenitores aunque éstos no ejerzan la patria potestad, salvo que se disponga otra cosa por resolución judicial o por la Entidad Pública en los casos establecidos en el artículo 161. (...)

Por otro lado, la Constitución española en su Título I reconoce en su artículo 39.1 que

1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.
2. Los poderes públicos aseguran, asimismo, **la protección integral de los hijos**, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.
3. Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.
4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

Por otro lado, la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en su artículo 10.3 establece:

En todo caso, **la actuación de La Generalitat** se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: **defensa integral de la familia**; los derechos de

las situaciones de unión legalizadas; **protección específica y tutela social del menor**; la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa o económica; la articulación de políticas que garanticen la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural; participación y protección de las personas mayores y de los dependientes; asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión y discriminación social; igualdad de derechos de hombres y mujeres en todos los ámbitos, en particular en materia de empleo y trabajo; protección social contra la violencia, especialmente de la violencia de género y actos terroristas; derechos y atención social de los inmigrantes con residencia en la Comunitat Valenciana.

A este respecto, en la Generalitat, corresponde a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el cumplimiento de ese mandato constitucional y estatuario. Efectivamente, el Decreto 152/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas así lo establece en el artículo 1

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con discapacidad, **familia**, mayores, **menores**, adopciones, juventud, mujer, igualdad, inmigración y voluntariado social. (...)

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito del menor y la familia, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras, debe estar dirigida a contar con prestaciones y servicios necesarios que garanticen los principios rectores previstos en la normativa vigente.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, de la Generalitat, reguladora de esta Institución, **recomiendo** a la **Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas** que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita una red de Puntos de Encuentro Familiares en la Comunidad Valenciana dignos y adecuados que garantice los principios rectores establecidos en la normativa vigente y, en especial, el de interés superior del menor, su integración familiar y social así como el prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.

En este sentido, le **recomiendo** que, en virtud de su potestad de supervisión y control, verifique si la modificación de las condiciones laborales del personal que presta servicios en la empresa adjudicataria que gestiona los PEF ha podido o puede afectar a la prestación del servicio público así como, en caso afirmativo, adopte las medidas que procedan.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, de la Generalitat, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente que, a partir del mes siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración y la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 24/01/2017

Página: 7