



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

=====  
Ref. queja núm. 1611266  
=====

Asunto: **Disconformidad funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Elche**

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de sus escritos por los que nos informa en relación con la queja de referencia formulada por **Dña. (...)**.

La autora de la Queja, en su escrito inicial de 08/07/2016, manifestaba que mediante Sentencia 60/2012, de 23 de octubre de 2012, dictada por el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Elche, se acordó que la persona promotora de la queja tenía derecho a estar y visitar a sus hijos menores dos horas a la semana en el Punto de Encuentro de Elche, bajo supervisión especializada. Que, debido a la sobresaturación del Punto de encuentro de Elche, no se ha cumplido el tiempo establecido, reduciéndose a una hora.

Denuncia la promotora que debido a esta sobresaturación en el PEF de Elche desde la primera semana de noviembre de 2012 hasta la primera de julio de 2016 (fecha de inicio de la queja), ella computó un total de 191 horas en las que se ha visto privada de la compañía de sus hijos.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 26/07/2016 fue reiterado en tres ocasiones (05/09/2016, 26/09/2016 y el 18/10/2016) En fecha 03/11/2016, se recibe informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicando lo siguiente:

La red actual de Puntos de Encuentro se encuentra compuesta por 17 servicios distribuidos por toda la Comunitat Valenciana que dan cumplimiento a sentencias judiciales y tratan de garantizar el derecho de las personas menores a mantener relación con su familia.

El nivel de ocupación del Punto de encuentro de Elche no permite ampliar el horario de las visitas, siendo el Juzgado derivante conocedor de dicha situación. En enero del corriente, ante una nueva petición de ampliar el horario por parte de Dña. (...), y dada la imposibilidad de llevarlo a cabo en el Punto de Encuentro de Elche, se le comunicó al Juzgado derivante la posibilidad de derivar el caso al Punto de Encuentro de Alicante, donde en ese momento si existía posibilidad de atender el horario establecido en la sentencia judicial.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 23/01/2018	<b>Página:</b> 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		

Por otra parte, de acuerdo a las normas de funcionamiento de los Puntos de Encuentro familiar, con el objeto de impedir situaciones de enfrentamiento personal, o de inseguridad tanto hacia las personas usuarias o beneficiarias del Servicio, así como del personal profesional de los mismos, tanto en el momento de entrada como de salida de las personas menores se establece una carencia de quince minutos.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo el 17 de noviembre de 2016 en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma, en los siguientes términos:

PRIMERA. Nada nuevo aporta la Generalitat con su informe aludido. De hecho, en el punto 3o de mi escrito de queja pongo de manifiesto que el Juzgado es conocedor de esta anómala situación, porque ya me he quedado ante el Juzgado, y el Encargado del servicio del punto de encuentro en Elche, se lo ha manifestado, que están desbordados, y que la única solución es que la Generalitat amplíe este servicio en Elche, ya que como dije en mi escrito de queja, un solo centro atiende a una población que supera los 200.000 habitantes.

SEGUNDO. Mi queja ante esa Institución es para que en la medida que legalmente les sea posible, INSTEN A LA GENERALITAT VALENCIANA a que apruebe es establecimiento de un segundo centro para la gestión de punto de encuentro, en Elche, y que se le dote de personal, local y fondos necesarios para que todo funcione con normalidad.

A mí, particularmente se me está perjudicando muchísimo, ya que la precaria situación de 2 horas a la semana en que me veo abocada por la sentencia, y que en realidad se concreta en 45 minutos efectivos de estar con mis hijos (los que siento que voy perdiendo poco a poco), no me permiten poder estar ese poco tiempo con la compañía de mis hijos.

Mis hijos no van a comprender nunca por qué su madre está muy poco tiempo con ellos, pero a esta situación ayuda la carencia que sufre el centro del punto de encuentro de Elche -que están desbordados lo sé, pero eso no solo no me ayuda, sino que me perjudica-.

TERCERO. Vuelvo a insistir y reiterar que por parte de esa Institución se inste a la Generalitat Valenciana a que se dote presupuestariamente de los fondos necesarios para aprobar el establecimiento y apertura de un segundo centro para el cumplimiento del régimen de visitas, como punto de encuentro.

Por favor, ya que la vida me ha arrebatado a mis hijos, que ahora, el poco tiempo que puedo estar con ellos sea efectivo. Necesito estar junto a mis hijos.

Por lo manifestado:

SUPLICO AL Síndic DE GREUGES que tenga por presentado este escrito y por formuladas las alegaciones contenidas en el cuerpo del mismo, y en méritos de lo manifestado, SE ACUERDE DIRIGIR RECOMENDACIÓN A LA CONSELLERIA PERTINENTE DE LA GENERALITAT VALENCIANA, A FIN DE QUE SE DOTE AL MUNICIPIO DE ELCHE DE OTRO CENTRO QUE SIRVA COMO PUNTO DE ENCUENTRO, O EN SU CASO, SE DOTE AL YA EXISTENTE DE MAS PERSONAL Y MEDIOS PARA QUE PUEDA AMPLIAR EL SERVICIO QUE PRESTA, Y ASI, YO PODER -DANDO CUMPLIMIENTO A LO ACORDADO EN LA SENTENCIA 60/2012 DE 23 DE OCTUBRE DE 2012, PODER ESTAR CON MIS HIJOS LAS DOS HORAS ESTABLECIDAS.

ASI MISMO SOLICITO, QUE SE INSTE A LA GENERALITAT VALENCIANA PARA QUE, EN CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA CITADA. YO PUEDA RECUPERAR LAS MÁS DE 200 HORAS DE VISITA CON MIS HIJOS QUE HE PERDIDO A CONSECUENCIA DEL FUNCIONAMIENTO ANORMAL DE ESTE SERVICIO PÚBLICO.

Con fecha 13/01/2017 el Síndic solicitó ampliación de informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que remitiera copia de las reclamaciones de cumplimiento del régimen de visitas efectuadas por la promotora de la queja, escrito del PEF solicitando al Juzgado el traslado del caso al PEF de Alicante y la contestación del Juzgado ante esa petición así como relación de las medidas adoptadas por la administración ante la saturación del PEF de Elche , para garantizar su funcionamiento. Con una demora de 9 meses y tras tres requerimientos (08/02/2017, 09/03/2017 y 05/04/2017) y otras diligencias finalmente, con fecha de registro de entrada en esta institución de 02/10/2017, tuvo entrada el nuevo informe de la Conselleria en el que se indicaba:

En contestación a la solicitud de documentación requerida por esa Institución, en su escrito de fecha 13/01/2017, referente a la queja iniciada por la persona interesada, y a la vista de lo informado por la Dirección General de Infancia y Adolescencia, esta Conselleria le traslada la documentación solicitada que da cumplida cuenta de la situación del citado punto de encuentro familiar.

Además, para mayor aclaración de lo solicitado se informa:

1.- Que el requerimiento de la Sra. (...) al PEF por el cumplimiento del régimen de visita de dos horas previsto en sentencia 60/2012, según informa el mencionado PEF, se realizó de forma verbal.

2.- Se adjunta escrito del PEF al Juzgado nº 1 de Violencia sobre la Mujer, poniendo en conocimiento la existencia de un centro privado ubicado en Alicante en el cual se podría desarrollar íntegramente las horas de visita tutelada establecidas en sentencia. Escrito sobre el cual no consta respuesta de dicho juzgado.

3.- Que la Conselleria tiene previsto formalizar en el segundo semestre de 2018 un nuevo contrato para la gestión de los Puntos de Encuentro Familiar que incluirá, entre otras mejoras, la ampliación de los profesionales, y la puesta en marcha de nuevos Puntos de Encuentro en otras localidades.

#### **INFORME PUNTO DE ENCUENTRO DE ELCHE**

**Asunto:** Informe de la queja interpuesta por Doña (...), usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Elche.

**Fecha del informe:** 1 de junio de 2017

**Solicitado por:** Dirección General Infancia y Adolescencia, se remite solicitud de Síndic de Greuges en relación a Queja interpuesta ref. número 1611266.

#### **ANTECEDENTES:**

El 27 de octubre de 2016, se emitió Informe por el Letrado Coordinador del PEF de Elche (registro de entrada en Vicepresidencia i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de 4 de noviembre), como respuesta a la petición de información por el Síndic de Greuges de 26 de julio de 2016 en relación a una primera queja interpuesta por la misma interesada, Dª (...). (DOC.Nº 1 Y 2)

El objeto de la primera queja era plantear su disconformidad con el funcionamiento del Punto de Encuentro de Elche (Alicante), concretamente con el incumplimiento del tiempo establecido de 2 horas en la Sentencia 60/2012, de 23 de octubre de 2012 dictada por el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº1 de Elche.

El presente informe se elabora en relación a la petición de información del Síndic de Greuges respecto a una segunda queja de la interesada, cuyo contenido coincide con la primera queja antes señalada, por lo que se adjunta el informe elaborado en el año 2016 a los efectos que se consideren oportunos.

No obstante, se procede a concretar los siguientes datos:

Que en fecha 29 de Agosto de 2012, se comunicó al Juzgado derivante el INICIO DE VISITAS (DOC. N° 3) informando que, tras llevar a cabo las respectivas entrevistas de recepción a ambas personas progenitoras y atendiendo al horario de atención así como el volumen de intervenciones en el P.E.F, las visitas se programaron todos los miércoles de 19 a 20 horas, dando comienzo a las visitas el mismo miércoles 29 de agosto del 2012

Que el 25 de Enero del 2016, tras nueva solicitud de la Sra (...)de poder disfrutar de 2 horas de visitas tuteladas a la semana tal como se disponía en la resolución judicial, se comunicó al Juzgado que al Punto de Encuentro Familiar de Elche, le resultaba imposible cumplir las 2 horas de visitas tuteladas contempladas en la Sentencia 60/2012, debido al número de expedientes activos que existía en el recurso y la disponibilidad del mismo. Que ese mismo protocolo se llevaba a cabo con todos los expedientes que se derivaban al P.E.F en la modalidad de Visitas Tuteladas. En este mismo escrito, se le dio la opción al Juzgado de trasladar el expediente al Punto de Encuentro Familiar de Alicante, ya que por aquel entonces se conocía que sí disponían de horario para poder llevar a cabo 2 horas de visitas tuteladas con supervisión. (DOC. N° 4)

Que la petición de la interesada se efectuó al equipo verbalmente, no constando en el expediente otra petición escrita de fecha diferente a la planteada en el año 2016. Asimismo, el Juzgado no contestó a la propuesta de traslado de expediente al PEF Alicante efectuada el 25 de enero de 2016.

A partir de fecha 19 de Junio del 2013, el horario de las visitas tuteladas fueron trasladadas se modificó, comenzando a las 17 hasta las 18 horas en lugar de 19 a 20 horas. Hecho que fue comunicado al juzgado a través de su correspondiente escrito. (DOC. N° 6)

El 26 de septiembre de 2016 se emitió informe desde el PEF al Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº1 de Elche, valorando la necesidad de derivar a la progenitora titular de las visitas (interesada) para tratamiento psicológico y/o psiquiátrico e informando de la no progresión de las visitas con ambos menores. (DOC. N° 7)

#### CONCLUSIÓN:

El equipo técnico del P.E.F de Elche procedió en la gestión del expediente conforme a los protocolos de actuación internos, respetando los principios rectores establecidos en la Ley de los Puntos de Encuentro.

El Punto de Encuentro Familiar de Elche, desde su comienzo hasta la actualidad dispone de un horario de apertura de 20 horas: Lunes, Miércoles y Viernes de 17 a 20 horas, Sábados de 10 a 14 y de 17 a 20 horas, y Domingos de 17 a 21 horas. Debido a la limitación del mismo, existe puntualmente lista de espera de expedientes derivados judicialmente en la modalidad de visitas tuteladas.

En la actualidad, al igual que se informó en octubre de 2016, el Punto de Encuentro Familiar de Elche, sigue estando muy demandado como recurso, siendo en éstos momentos imposible ofrecer las 2 horas que la familia (...), tiene concedida en su resolución judicial.

Finalmente, y tal como se ha detallado anteriormente, se dio traslado de la petición de la interesada y de la solicitud de traslado al PEF de Alicante al Juzgado de Violencia Sobre la Mujer N° 1 de Elche, sin contestación hasta la fecha. Asimismo, se tiene conocimiento que en el PEF de Alicante se tendría la misma limitación horaria debido a la disponibilidad horaria y organización del mismo.

De todos los Documentos **Anexos** aportados en el informe, transcribimos el **Doc. 3: Comunicación al Juzgado del Punto de Encuentro de Elche** (las negrillas son originales) dada su relevancia en la tramitación de la presente queja:

**COMUNICACIÓN AL JUZGADO N° 1 DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER (ELCHE)**

(...), en calidad de Letrado del **Punto de Encuentro Familiar de Elche** comparece, en el procedimiento arriba indicado y DICE:

Recibido el escrito con fecha 28 de diciembre de 2012 en el que la PNC Doña (...) solicita el cumplimiento de las dos horas de visita que tiene reconocidas en la sentencia que pone fin al procedimiento.

Comunicamos lo siguiente

**Que al Punto de Encuentro Familiar de Elche le es imposible ofertar las 2 horas establecidas en sentencia debido al n° de expedientes en activo, lo que deriva en la ocupación de todas las horas de apertura del centro con cada una de las familias.**

**Desde la apertura del centro en marzo de 2012 se viene ejecutando el mismo protocolo, dando un servicio de 45 minutos semanales a cada una de las familias derivadas.**

**Además, ponemos en su conocimiento la existencia de un centro privado ubicado en Alicante en el cual se podría desarrollar íntegramente las horas de visita tutelada establecidas en Sentencia.**

Por lo expuesto:

**SUPPLICAMOS AL JUZGADO**, que a su vista tenga por presentado este escrito y por hechas las manifestaciones vertidas en el cuerpo legal del mismo, y **proceda a informar a la PNC Doña (...) para que se ajuste y cumpla el protocolo establecido.**

El 03/10/2017 dimos traslado a la autora de la queja del contenido del nuevo informe al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo el 27/10/2017 en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma, en los siguientes términos:

Con el agradecimiento por su labor e interés en este caso, no puedo por menos que manifestarle mi preocupación y el dolor que me produce el ver que no he alcanzado mi legítimo objetivo: EL PODER ESTAR ESAS DOS HORAS DE VISITA CON MIS DOS HIJOS, QUE ME OTORGÓ EL JUZGADO.

Si para mi es doloroso el tener que cumplir la visita de forma tutelada, ya que implica que terceros asuman la misión de vigilarme durante la visita, y decidir ellos cuanto está bien y cuando no está bien una frase que digo, un gesto que hago para con mis hijos, un regalo que les llevo, etc., imagine Vd., que de dos horas solo puedo estar 40 minutos efectivos con mis hijos y encima ese "control".

Los estoy perdiendo poco a poco, ya que ellos están creciendo y desenvolviéndose un mundo y ambiente que yo, como madre, entiendo que no es el adecuado y conveniente para mis dos hijos, que cuentan ahora 7 años de edad (son mellizos).

Se dice en la última comunicación recibida de Vds., que para el próximo año 2018 tiene la Generalidad previsto la formalización de nuevo contrato para la gestión del Punto de Encuentro. Pues bien, yo me alegro de que esto vaya a suceder, pero si

alguien con la autoridad legal o moral suficiente no incide y aporta su opinión para que en esa próxima negociación, se incluya más locales o centros de Punto de Encuentro en Elche ciudad (que cuenta con más de 210.000 habitantes), con más personal, ya que en la actualidad es inadmisibile como se está gestionando este problema en Elche, con un solo local, y funcionando éste unas tres horas cada uno de los tres días a las semana que funciona.

Llegados a este punto y concluida la tramitación de la queja, de lo actuado se desprende las siguientes consideraciones:

Primera. Que el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Elche mediante Sentencia 60/2012 acordó que la promotora de la queja tenía *“derecho a estar y visitar a sus hijos menores, dos horas a la semana en el Punto de encuentro de elche bajo supervisión especializada, y en las horas concretas que fije dicho organismo de común acuerdo con las partes conforme a sus instrucciones”*

Segunda: Que debido a la sobresaturación del PEF de Elche nunca se ha cumplido las dos horas establecidas en la referida Sentencia.

Tercera: Del escrito del PEF de Elche elevado al Juzgado con fecha 25/01/2013 podemos concluir que:

- Que la promotora de la queja presentó escrito el 28/12/2012 ante el PEF de Elche reclamando el cumplimiento del horario establecido.
- Que la Suplica elevada al Juzgado es para que *“proceda a informar a la PNC Dña. (...) para que se ajuste y cumpla el protocolo establecido”* y no de traslado a otro Punto de Encuentro.

Cuarta: El escrito del PEF de Elche de 21/06/2013 comunica al Juzgado que la promotora de la queja acepta una hora de visita tutelada en horario de 17:00 a 18.00 horas

Quinta: Del informe emitido por la Conselleria con fecha de entrada en esta institución de 02/10/2017 podemos concluir:

- Que consta escrito de 28/12/2012 de la promotora de la queja reclamando el cumplimiento de la sentencia, según consta en el Doc. 3: Comunicación al Juzgado del PEF de Elche.
- Que no consta respuesta del Juzgado a petición de traslado efectuado por el PEF de Elche porque no fue solicitado (Doc. 3).
- Que la Conselleria hasta el segundo semestre de 2018 no tiene prevista ninguna medida para paliar la situación de las

Sexta: la promotora de la queja se ratifica en la necesidad de mejorar el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.

A la vista de lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las recomendaciones, sugerencias y recordatorio de

deber legal con las que concluimos. A este respecto, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

**Primera:** La protección del derecho de los menores que viven separados de sus progenitores a mantener relaciones personales y contacto directo con ellos de forma regular en los Puntos de Encuentro Familiar.

**Segunda:** La falta de medidas y acciones previstas por la Conselleria para paliar las deficiencias en los funcionamientos de los PEF hasta el segundo semestre del año 2018.

Respecto a la primera cuestión, los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor y como recurso neutral tiene por finalidad facilitar el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y sus familias en un ambiente de normalidad.

Sin entrar a consideraciones de otra índole, la realidad es que existe en este caso una sentencia judicial proveniente de un Juzgado de Violencia de Género, en el que se establece visita de dos horas semanales de los menores con su madre, en el PEF de Elche bajo supervisión especializada, que no se cumple.

Es por ello que además del marco jurídico en los que se encuadran los Puntos de Encuentro Familiar debemos contemplar otros aspectos referentes al funcionamiento de los mismos.

En referencia al marco Jurídico cabe atender lo siguiente:

La Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana:

### **Artículo 2.** *Definición de Punto de Encuentro Familia.*

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...

### **Artículo 3.** *“Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán como principios rectores de actuación los siguientes:*

1. Interés del menor. Ante cualquier situación en la que se den intereses encontrados u opuestos, siempre será prioritaria la seguridad y bienestar del menor.
2. Neutralidad. Los Puntos de Encuentro Familiar llevarán a cabo sus intervenciones con objetividad, imparcialidad y salvaguardando la igualdad de las partes en conflicto...

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 23/01/2018

Página: 7

3. Confidencialidad. Con el fin de proteger el interés del menor, los datos de carácter personal obtenidos en el punto de Encuentro Familiar serán confidenciales, salvo lo previsto en la legislación vigente y los que deban comunicarse al órgano derivante por referirse al desarrollo de las visitas o tengan incidencias en las mismas.
4. Subsidiariedad. Las derivaciones al punto de encuentro Familiar únicamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.
5. Temporalidad. La actuación del Punto de encuentro Familiar tendrá carácter temporal, convirtiéndose en un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones paterno filiales y entre el menor y la familia.
6. Especialización. El personal que preste sus servicios en un Punto de Encuentro Familiar deberá contar con experiencia suficiente y formación especializada en materia de familia, menores, violencia de género y resolución de conflictos”.

**Artículo 4.** *“A los efectos de la presente ley, los fines de un Punto de Encuentro Familiar serán los siguientes:*

1. Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
2. Velar por el derecho y facilitar el encuentro de los progenitores y demás familiares con el menor.
3. Velar por la seguridad y el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable, durante el cumplimiento del régimen de visitas.
4. Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos.
5. Proporcionar la orientación profesional para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones familiares y las habilidades de crianza con la finalidad de conseguir que la relación con los menores goce de autonomía, sin necesidad de depender de este recurso.
6. Garantizar la presencia de un profesional experto que facilite la ejecución de las visitas entre los menores y los progenitores y/o familiares con derecho a visitas”.

**Artículo 5. Competencias en materia de Puntos de Encuentro Familiar**

Atendiendo a la naturaleza del órgano derivante, las administraciones competentes en la materia tendrán las siguientes atribuciones, sin perjuicio de aquellas que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio

1. Inspeccionar los locales que se destinen a tal actividad para garantizar que cumplan con las exigencias que reglamentariamente se determine.
2. Realizar un seguimiento de los procedimientos que se deriven de los Puntos de Encuentro Familiar.
3. Ejercer la potestad sancionadora establecida en el título IV de la presente ley.
4. Apoyar las actuaciones de los Puntos de Encuentro Familiar con programas de ayuda y financiación de los mismos.
5. Resolver las quejas y sugerencias que se formulen con ocasión de la actividad desarrollada por los Puntos de Encuentro familiar.

**Artículo 12. De los derechos de las personas beneficiarias.**

Con carácter específico los menores atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar disfrutarán de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia.

**Artículo 13. De los derechos de las personas usuarias.**

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro familiar tendrán derecho a:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 23/01/2018	<b>Página:</b> 8



1. Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
2. Ser atendidas, por parte del personal del servicio, con respeto hacia su dignidad y su intimidad.
3. Ser informada de las normas de funcionamiento del punto de encuentro Familiar, así como de las posibles consecuencias de su incumplimiento.
4. Presentar sugerencias o hacer quejas y reclamaciones en relación al servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.
5. Mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
6. Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

#### **Artículo 14. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán el deber de:

1. Cumplir las normas de funcionamiento interno establecidas que, en su caso, serán desarrolladas reglamentariamente.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Colaborar con los profesionales del Punto de Encuentro Familiar encargados de prestar la asistencia necesaria.
4. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
5. Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de Encuentro.
6. Las personas usuarias tendrán el deber de cumplir el horario fijado por los Puntos de Encuentro Familiar para el cumplimiento de las visitas.

Asimismo, la LEY 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat en su:

#### **Artículo 151**

Se modifica el artículo 28 de la Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, que queda redactado como sigue:

#### **Artículo 28. Duración, prórroga y finalización de la intervención.**

- 1 El punto de encuentro familiar se concibe como un servicio transitorio, con duración determinada teniendo en cuenta el interés del o de la menor.
2. Con carácter general, la intervención en el punto de encuentro familiar tendrá una duración máxima de 12 meses, prorrogables por periodos de seis meses mediante resolución motivada del órgano judicial o administrativo que haya realizado la derivación, en función de la situación.
3. Finalizado cada periodo, tanto el periodo inicial de intervención establecido por el órgano que haya realizado la derivación como cada una de las posibles prórrogas, el equipo técnico del punto de encuentro familiar elaborará un informe con el fin de que el órgano que haya realizado la derivación resuelva sobre la oportunidad de continuar con la intervención.
4. La prórroga de la intervención incluirá, en su caso, las modificaciones que se hubieran producido respecto a la situación de los menores y/o a la situación familiar.
5. La intervención del punto de encuentro familiar solo podrá finalizar por resolución judicial o resolución administrativa.

Es, además, obligación de estos Centros no sólo el cumplimiento de la Sentencia Judicial, sino hacerla posible dentro de los cauces del entendimiento para todas las partes, cuidando al máximo las relaciones de las personas usuarias, pues el solo cumplimiento de la Sentencia, en términos estrictamente literales como único objetivo haría que estos Centros perdieran su naturaleza y razón de ser. Es por ello por lo que deben esforzarse en encontrar cauces y métodos de intervención adecuados a fin de hacer posible que dichas Resoluciones se cumplan de la manera menos traumática para quienes han de acudir a los mismos, pues ésta, y no otra, es la finalidad de dichos Centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior que es la infancia.

En el caso que nos ocupa debemos manifestar que la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la Resolución Judicial, una de las situaciones diferencias por las que los menores puede necesitar acudir a un PEF.

La sentencia 60/2012 del Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Elche explicita en que la promotora de la queja *tendrá derecho a estar y visitar a sus hijos menores, dos horas a la semana en el PEF de Elche, bajo supervisión especializada, y en las horas concretas que fija dicho organismo de común acuerdo con las partes, conforme a sus instrucciones*. En este punto el Síndic de Greuges, por razones legales, no puede entrar a valorar ni las resoluciones judiciales ni aquellos documentos incorporados al procedimiento judicial.

El art. 12 de la **Ley 11/1998**, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges indica.

6. De conformidad con lo establecido en el art. 24 del Estatuto de Autonomía, la competencia del Síndico de Agravios se extiende:

(...)

c) Los servicios gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa y, en general, cualquier organismo o entidad, pública o privada, que realice funciones de servicio público y se encuentre sujeta a cualquier tipo de tutela en aquello que afecte a las materias integradas en las competencias de la Generalitat, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 y siguientes del Estatuto de Autonomía y la ley Orgánica 12/82

d) En su caso, a las materias que sean objeto de transferencia o delegación al amparo de lo que disponen los apartados primero y segundo del artículo 150 de la Constitución, tanto en el caso de que la Generalitat los administre como asunto propio o en el supuesto de administración comisionada.

En su respuesta de 02/10/2017 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas hace referencia a una previsión para el segundo semestre de 2018 para resolver los problemas de gestión y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar. Esta respuesta no es aceptable, porque supone dilatar en el tiempo una solución que garantice el respeto de los derechos de las personas beneficiarias debiendo primar el interés superior del menor, sobre cualquier otro interés legítimo que pueda concurrir y por supuesto sobre cuestiones organizativas, de gestión y de funcionamiento de los dispositivos de atención previstos en la Ley.

El motivo de la presente queja y de otras tramitadas por esta institución, tiene relación con la sobresaturación de los Puntos de Encuentro Familiar, así como con las listas de espera en los mismos, que hacen que se vean *de facto* vulnerados los derechos de las personas beneficiarias de los mismos, es decir de los menores.

Ante la respuesta de la Conselleria (ninguna previsión hasta el segundo semestre de 2018) DEBEMOS HACER CONSTAR que, debido al número de quejas tramitadas que apuntan a deficiencias importantes en el funcionamiento de los Punto de Encuentro Familiar así como a las entrevistas mantenidas con usuarias y usuarios, de dichos dispositivos, coincidentes en expresar su malestar por la demora y por el trato recibido manifestando su preocupación de qué se esté desvirtuando la finalidad para la que fueron creados, el Síndic inició el 13/11/2017 una **Queja de Oficio (nº 201717137) sobre el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Valenciana.**

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de 11/1988, de 26 de diciembre de Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se realiza las siguientes **RECOMENDACIONES** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro Familiar, debido a la materia de la que se trata y que se circunscribe al ámbito familiar, concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores:

**PRIMERA:** Que de manera **URGENTE** apoye con programas de ayuda y financiación al Punto de Encuentro de Elche y, salvaguardando el interés superior de los dos menores hijos de la promotora de la queja, se facilite de forma diligente el régimen de visitas inicialmente acordado en la Sentencia 60/2012, de 23 de octubre de 2012 dictada por el Juzgado de Violencia sobre la mujer nº 1 de Elche.

**SEGUNDA :** Que se extreme el celo para que las actuaciones del Punto de Encuentro se realicen por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de lograr el mayor bienestar de los menores, las personas beneficiarias de dichos Puntos de Encuentro Familiar y que tanto para estos, como para las personas usuarias no suponga tampoco un mayor sufrimiento del que ya vienen padeciendo por la conflictividad de sus relaciones personales y en este sentido cuiden al máximo la relación con los mismos.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos que en el plazo de un mes remita el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación que se realiza y, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que en el plazo de una semana desde la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente,

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: 23/01/2018

Página: 11