



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
07/02/2018
EIXIDA NÚM. 03467

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

=====
Ref. queja núm. 1716388
=====

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

Hble. Sra. Consellera:

Tras más de 4 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria solicitando un informe a partir del cual iniciar nuestra investigación sobre la queja de referencia planteada el 06/09/2017, a instancia de D^a (...), hemos de proceder a emitir la correspondiente Resolución, sin poder esperar más la recepción de aquel.

La persona promotora, en su escrito de queja manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que tiene establecido régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar de Elda (Alicante) por Sentencia nº (...) del Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Novelda (Alicante) en calidad de abuela de la menor semanas alternas, una hora los sábados.
- Que ha acudido en varias ocasiones al citado Punto sin que la madre de la menor hiciera acto de presencia y por lo tanto no ha podido ver en ninguna de las ocasiones a su nieta.
- Ante esa situación con fecha 3 de enero de 2017 presentó escrito ante la Conselleria de Igualdad reclamando adopción de medidas para que se cumpliera el régimen de visitas establecidas en el PEF de Elda, sin recibir contestación alguna.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 28/09/2017, en el que se recababa expresamente las medidas tomadas por los responsables del PEF de Elda ante la imposibilidad de realizar las visitas, así como copia de los informes realizados al Juzgados sobre estos extremos, fue requerido el 25/10/2017, el 20/11/2017 y el 19/12/2017. Sin embargo, como decíamos al inicio de este escrito, en este momento esta Conselleria no ha atendido dichos requerimientos.

La falta de respuesta de la Conselleria supone ignorar el contenido del artículo 19.1 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, pues afirma que «Todas las autoridades públicas, funcionarios y organismos oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndic de Greuges, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente». Igualmente, el artículo 18.1 indica que «Admitida la queja, el Síndic de Greuges

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 07/02/2018	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		

promoverá la oportuna investigación sumaria e informal, para el esclarecimiento de los presupuestos de la misma. En todo caso dará cuenta sustancial de la reclamación al organismo o a la dependencia administrativa procedente con el fin de que por su jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, a juicio del Síndic de Greuges».

En este expediente de queja han transcurrido más de 4 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria reclamando dicha información inicial sobre el asunto planteado, por lo que no podemos demorar más la formulación de una Resolución, debiendo atender únicamente a la información que la propia persona interesada nos ha facilitado.

De lo previamente explicado se desprende las siguientes consideraciones:

Primera: Que la promotora de la queja presentó escrito de reclamación ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 03/01/2017 sin recibir respuesta de la administración.

Segunda: La promotora de la queja muestra su disconformidad con la actuación del PEF al no haber tomado medidas para llevar a cabo las visitas establecidas en la sentencia judicial

Por tanto, llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y la documentación que nos remitió la persona interesada, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la recomendación con la que concluimos, a continuación, le expongo.

- a) Respecto a la falta de respuesta de la administración al escrito de la promotora de la queja de 03/01/2017.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación el art. 21 apartados 2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que:

(...) 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.
- b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

- b) Respecto a la disconformidad con la (falta) de actuación del PEF de Elda para cumplir la sentencia judicial

De entrada, debemos manifestar que la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la Resolución Judicial que obliga a realizar las visitas en el PEF de Elda y 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.

No obstante, lo anterior, lo cierto es que según la interesada no ha podido ver a su nieta en casi tres años, esperando que el PEF proponga medidas y se pueda resolver esta situación.

Ante esta situación, debemos señalar que desde esta Institución se han venido realizando determinadas recomendaciones a los PEF en el sentido de que los Puntos de Encuentro, por la materia que tratan y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas (padres, madres, abuelas, abuelos, hijos e hijas menores de edad) y que son derivados a estos Centros como consecuencia de Resoluciones Judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos, deben contemplar otros aspectos en su funcionamiento.

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

Se hace necesario que las personas que trabajan en estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y que afecta principalmente a las hijas e hijos.

Sin entrar en consideraciones de otra índole, la realidad es que existe en este caso una sentencia judicial, por la que se establece visita de una hora semanal (alternas) de la menor con su abuela que no se cumplen al no comparecer la madre llevando a la menor.

El marco Jurídico de los PEF viene determinado por *la Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana*, con sus sucesivas modificaciones donde se establecen las diferentes modalidades y características de su funcionamiento, así como los derechos de beneficiarios y usuarios.

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 ésa, y no otra, es la finalidad de dichos Centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior del menor.

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.

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

El conocimiento fehaciente de que la Conselleria no tienen ninguna previsión para resolver la situación en el que se encuentran los PEF hasta el segundo semestre de 2018 y dado el 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, todas coincidentes en expresar su malestar por la demora y por el trato recibido así como 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.**

Finalmente, en la tramitación de esta queja, debemos hacer constar de forma expresa la falta de respuesta a esta institución. Según el artículo 24.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, «la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndic de Greuges (...) podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual», incluso, según el artículo 29.2, «con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud».

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una **ADVERTENCIA** para que se remitan a esta institución en plazo los informes requeridos y que contengan, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado. Ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, esta actitud merecerá ser destacada en la sección correspondiente del Informe anual que esta institución presenta, y llegado el caso se evaluará la posible emisión de un informe especial ante Les Corts Valencianes.

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 **URGENTEMENTE** se dé respuesta expresa al escrito de fecha 03/01/2017 de la promotora de la queja en cumplimiento de los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

SEGUNDA: Que de manera **URGENTE** el PEF de Elda proceda a realizar las acciones y/o medidas e informes que posibiliten que la promotora de la queja y abuela de la menor pueda ver a su nieta, en cumplimiento de la sentencia nº 120/2014 del Juzgado de instrucción nº 3 de Novelda.

TERCERA: 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