



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>27/12/2018</b>
EIXIDA NÚM. <b>32525</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1717137  
=====

**Asunto: Puntos de Encuentro Familiar.**

Hble. Sra. Consellera:

Los Puntos de Encuentro Familiar son definidos en la ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Valenciana como *“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”* siendo las personas beneficiarias *“ los menores que estén inmersos en situaciones de crisis o ruptura familiar y así lo determine una resolución judicial o administrativa”*.

La preocupación del Síndic de Greuges respecto de los PEF se arrastra desde hace años y se acrecienta en la actualidad por el incremento de quejas en relación al funcionamiento de los mismos por parte de las personas usuarias, tanto madres, padres como resto de familia extensa (abuelas, abuelos, etc.) así como de las propias personas trabajadoras de estos recursos en relación a las condiciones laborales en las cuales desarrollan su trabajo y respecto a las propias condiciones de los espacios en los que están ubicados los PEF.

La finalidad de la apertura de esta Queja de Oficio, es decir, a instancia de la propia institución del Síndic de Greuges, es la de analizar la situación actual en la que se encuentran los PEF, así como plantear mejoras y previsiones de futuro de los mismos, transcurridos diez años desde la promulgación de la citada Ley.

En la fecha de inicio de la queja, el 10/11/2017, los PEFs estaban regulados por la *Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana*. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución se había aprobado ya en Les Corts Valencianes, en el Pleno

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> 27/12/2018	<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: <a href="mailto:consultas_sindic@gva.es">consultas_sindic@gva.es</a>		

iniciado el 26 de noviembre de 2018, la Ley, de la Generalitat, de Infancia y Adolescencia que deroga la Ley 13/2008, aunque no se había producido su publicación en el Boletín Oficial.

Aun apreciando el avance que supone la nueva norma por su deseo de implementar un nuevo modelo de gestión, estimamos de interés y de gran utilidad la redacción y publicación del presente informe para poder confrontar la realidad presente e impulsar el desarrollo de la norma recientemente aprobada.

## **I. Antecedentes**

La existencia de este recurso en nuestra Comunidad es anterior a la regulación autonómica, creándose el primero Punto de Encuentro Familiar en la ciudad de Valencia en el año 2001 y en Elche (Alicante) en el año 2005.

En la actualidad el PEF de Valencia sigue dependiendo del Ayuntamiento y ha mantenido su funcionamiento ininterrumpidamente desde entonces mientras que el PEF de Elche, impulsado inicialmente por la Fundación Salud Infantil de Elche, tuvo que cerrar por razones varias (falta de recursos económicos, sobresaturación y pérdida de confianza de las usuarias) en 2010, reabriéndose posteriormente y estando en la actualidad en funcionamiento.

En la Comunidad Valenciana existen 17 PEF de los cuales 16 dependen directamente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el citado anteriormente del Ayuntamiento de Valencia. Además, existen 3, uno por provincia, destinados en exclusiva a atender a los menores tutelados por la administración, también dependientes de la Conselleria de Igualdad.

## **II. Metodología de trabajo**

### **a) Informes.**

Se solicitaron, en noviembre de 2017, sendos informes sobre los PEF a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Valencia, las dos administraciones de las que dependen los PEFs en la Comunidad, interesándonos por la ubicación de los mismos, por las normativas internas de funcionamiento, memorias, etc.

En enero de 2018 tuvieron entrada en esta institución ambos informes, volviendo a requerir a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una ampliación del suyo con la finalidad de concretar las instrucciones dictadas por dicha administración para el desarrollo de la Ley 13/2018; el protocolo de actuación y coordinación de los PEFs con autoridades derivantes (PAC) así como los pliegos de las condiciones técnicas de los PEFs.

En abril de 2018 tuvieron entrada en esta institución los documentos solicitados a excepción del Protocolo de actuación y coordinación de los PEFs con las autoridades derivantes.

Tuvimos conocimiento a través de la página web de la Conselleria que los servicios de inspección de la misma habían cursado visitas a los PEFs con lo cual y en aras a actualizar la información, en julio de 2018, solicitamos nuevo informe a la Conselleria en relación a las mencionadas inspecciones, que recibimos en octubre de 2018.

b) Visitas realizadas por personal técnico de la Sindicatura.

Nombre del PEF	Fecha visita
Elche	Marzo 2018
Castellón	Mayo 2018
Alicante	Mayo 2018
Valencia	Junio 2018
Paterna	Junio 2018
Protección menores Alicante	Julio 2018

c) Quejas tramitadas

Las quejas tramitadas durante los dos últimos años en relación a los PEF han sido de dos tipos:

- Las iniciadas individualmente, por personas usuarias o trabajadoras, por disconformidad con el funcionamiento o por falta de respuesta a reclamaciones presentadas en los PEF.
- Y Quejas de Oficio iniciadas por el Síndic, la presente (nº 1717137) y otra relativa a las condiciones laborales de las personas trabajadoras (nº 1601918), que por su importancia procederemos posteriormente a realizar una síntesis de la misma.

d) Entrevistas con personas usuarias de los PEFs

Los informes que los PEFs realizan remitiendo a los Juzgados las incidencias producidas en las visitas y/o intercambios, así como proponiendo modificaciones en los regímenes de visitas, hacen que algunas de las usuarias y/o usuarios teman que la interposición de quejas en esta institución pueda suponer posibles efectos adversos para sus hijas e hijos y para ellas, dado el carácter casi vinculante que, en la práctica, tienen dichos informes en la toma de decisión por parte del juzgado.

Por ello algunas personas usuarias han solicitado entrevistas con el personal técnico que tramita esta queja para transmitir su experiencia, aportando documentación sobre los hechos relatados.

### III.Marco normativo

#### Estatal

- Ley 1/996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 26/2015, de 26 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia

A nivel estatal no existe normativa específica sobre los Puntos de Encuentro Familiar, aunque debemos enumerar las siguientes referencias:

- Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar aprobado por la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familia de 13 noviembre de 2008.
- Conclusiones de las VIII Jornadas de Magistrados/as de Familia celebradas en Málaga del 29 de febrero al 2 de marzo de 2012, de las que forman parte el protocolo de actuación y coordinación de los PEFs con autoridades derivantes (PAC).

#### Autonómica

- Ley 12, 2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral a la infancia y la Adolescencia de la Comunidad Valenciana
- Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Valenciana (modificada por las Leyes 7/2014, de 22 de diciembre, y la 21/2017, de 28 de diciembre, ambas de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat).

Así como otras disposiciones como:

- Instrucción 9/2015 de 1 de abril de 2015: Normas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar de menores con medida jurídica de protección dependientes de la Dirección General con competencias en materia de protección. Esta Instrucción trata de regular algunos aspectos de los PEF de protección si bien puede servir de referencia para los PEF judiciales.
- Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de gestión de la Red de Puntos de Encuentro Familiar (noviembre de 2014)

Existe también legislación específica en otras Comunidades Autónomas sobre los Puntos de Encuentro Familiar en Asturias (2005); La Rioja (2007); Euskadi (2008); Castilla-La Mancha (2009); Castilla-León (2010); Baleares (2011); Cataluña (2011); Aragón (2012) y Galicia (2014).

Debemos hacer mención a otra legislación existente por su relación con la problemática sobre la que se trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género
- Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

#### **IV. Dependencia orgánica, modalidades y número de PEFs**

El Decreto 14/2018, de 23 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, le asigna la función de garantizar el derecho de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores en situaciones de ruptura familiar al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal e Inclusión activa de la Infancia y Adolescencia dependiente de la Dirección General de Infancia y Adolescencia.

Existen dos modalidades de PEFs, según lo prevé el artículo 2 de la ley 13/2008:

- PEF – Judicial
- PEF- Protección

El número total de Puntos de Encuentro Familiar, como ya hemos indicado, se eleva a 20, siendo 17 Judiciales y 3 de Protección. En esta queja vamos a referirnos exclusivamente a los PEF de modalidad Judicial.

#### **VI.- Administraciones implicadas y Gestión**

Para la implantación de la Red de los PEFs, a partir de la Ley 13/2008, se utilizó la figura de Convenio de Colaboración entre la Conselleria competente y las Corporaciones Locales competentes, repartiéndose las obligaciones respecto a los mismos. Y así la Conselleria supervisa y coordina el servicio, así como financia los gastos de personal; y los ayuntamientos en donde están ubicados se comprometen a poner el local, proporcionar el mobiliario, material de oficina y equipamiento, así como a mantener las instalaciones.

Excepto el PEF de la Ciudad de Valencia, cuya gestión es responsabilidad municipal a través de un convenio multilateral, la Conselleria ha optado por la modalidad de Contrato de Servicios, estando en este momento los PEFs judiciales adjudicados a la empresa EULEN y los 3 PEFs de protección a la Fundación Diagrama.

#### **VII.- Consideraciones Generales**

Tras el estudio de la documentación y las visitas efectuadas por el personal de esta institución a los PEFs referidos anteriormente.

- Ubicación y espacios

Muchos PEFs no disponen de las instalaciones necesarias para un normal funcionamiento. Es habitual que se use el mismo espacio para las visitas tuteladas y para sala de espera de otras personas usuarias. El número de despachos es insuficiente en muchas ocasiones.

La necesidad de contar con sala de espera, “sala amable” espaciosa, recepción y administración dignas son necesidades prácticamente a cubrir por parte de todos los PEFs visitados.

Consideramos que todos los PEFs judiciales, en general, deben mejorar sustancialmente las instalaciones y replantearse los criterios de ubicación en coordenadas de accesibilidad y seguridad.

- Atención con las personas beneficiarias (menores) y usuarias (progenitores y/o familia extensa)

Previamente a desarrollar este apartado debemos dejar constancia de la disponibilidad, profesionalidad, entrega y voluntarismo de las personas que componen en estos momentos los Equipos de los PEF, sin los cuales dicho servicio, dadas las condiciones materiales, presentarían mayores deficiencias.

- a) Equipos y formación. Medios.

Esta atención tiene relación directa con la composición de los Equipos tanto en número como en titulaciones y/ habilidades de las personas que los componen.

Creemos necesario que las personas que trabajan en estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere por tratarse de asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en la vida diaria y afectan principalmente a las hijas e hijos.

La existencia de listas de espera refleja por sí sola el déficit de personal en dichos centros, así como del escaso horario de atención al público, al que hacemos referencia en otro apartado.

La modalidad de visita supervisada, tan necesaria en muchos casos, implica la presencia permanente de un miembro del Equipo del PEF con lo que conlleva una merma en la disponibilidad del equipo para el resto de tareas y/o modalidades de intercambio, etc... trabajo que se acumula en determinados días y horarios.

Ello nos remite sin lugar a dudas a la necesidad de ampliar de forma sustancial las plantillas de los Equipos de los PEFs.

En consonancia con lo anterior, el material del que se dispone para trabajar, ya sea administrativamente y/o con los menores, es insuficiente y depende de la voluntad de los diferentes ayuntamientos.

Como hemos apuntado anteriormente, a la falta de despachos se suma la no disponibilidad del material necesario para desarrollar el trabajo administrativo en condiciones (archivadores, armarios, cajoneras, estanterías...).

Y en concreto, por lo que se refiere al equipo informático, a menudo existe un único ordenador para todos los profesionales o si existen varios no están conectados en red. De hecho, el día en que realizamos la visita al PEF de Alicante el ordenador estaba estropeado, siendo de un modelo muy antiguo y desfasado.

Los juegos infantiles a disposición de los niños y niñas que realizan visitas supervisadas son sustancialmente mejorables (escasez de juegos didácticos, en condiciones, adecuados,...), dependiendo en la mayoría de los casos de la voluntad política y disponibilidad presupuestaria del propio municipio donde está ubicado el Punto de Encuentro que atiende a personas de una o varias comarcas.

La importancia de contar con juguetes y otros elementos de carácter lúdico para el entretenimiento infantil así como ampliar los instrumentos de bienestar de los menores debe considerarse una prioridad en dichos dispositivos.

La experiencia y formación de las personas profesionales que componen dichos Equipos se torna en prioridad dado el trabajo complejo que supone aunar el interés superior del menor con las emociones y dificultades que normalmente acompañan las relaciones humanas y, en especial, en casos de violencia de género, requiriéndose en esta última situación de protocolos específicos de actuación.

b) Horarios de los PEFs.

La mayoría de quejas tramitadas en relación a los Puntos de Encuentro son relativas al incumplimiento de los horarios de visitas acordadas por sentencia judicial.

Ante la imposibilidad de dar cumplimiento a las mismas por razones de horarios, personal, espacio... el PEF informa de esta circunstancia al Juez o incluso el juez en la propia sentencia deja la fijación del horario de visitas a la disponibilidad del propio PEF. La realidad es que es poco frecuente que se cumpla el horario originariamente establecido por el juzgado.

La existencia de listas de espera, así como la sobrecarga de trabajo existente en la mayoría de los PEFs plantean sin lugar a dudas la necesidad de ampliar el Horario de Atención.

La intervención terapéutica tanto con los menores como con los progenitores, de forma conjunta y/o por separado a través de programas de trabajo específicos (talleres de habilidades parentales, v.gr. ...) debe contemplarse como una función importante en el trabajo de los PEFs y para poder desarrollarla se ha de contar con suficiente número de profesionales, así como con horarios y espacios adecuados.

La necesidad de trabajo conjunto y coordinado por parte de los profesionales de los equipos, así como con el resto del personal de los dispositivos que tiene relación con los menores y las familias atendidas (servicios sociales, SEAFIS, centros de salud, centros educativos, equipos psicosociales de los Juzgados...), debe ser considerada una prioridad en la mejora de los PEFs.

En la actualidad, y con la salvedad apuntada al principio respecto al trabajo de los profesionales, los PEFs son percibidos, por las personas usuarias que han interpuesto queja y/o aportado su experiencia, como un sitio de “intercambio de menores” o de “guardería con progenitor no custodio” sin más, y en la mayoría de los casos sin prácticamente relación con el entorno en el que desarrollan sus vidas los menores y sus familias.

c) Condiciones laborales del personal profesional.

En los encuentros mantenidos con los profesionales nos han transmitido la necesidad imperiosa de mejorar las condiciones laborales en coordinadas de seguridad y conciliación familiar.

En la actualidad el personal de los equipos de los PEFs trabaja todos los fines de semana del año, lo que dificulta la conciliación familiar y social, generando un alto grado de estrés.

El trabajo administrativo y de derivación de informes a juzgados constantemente supone una carga de trabajo muy importante para el escaso personal de los PEFs, condicionado porque el personal administrativo ha de realizar otras funciones y provocando que los psicólogos u otro personal especializado haya de asumir tareas no propias.

Ello guarda relación directa con los pliegos de condiciones de los contratos de servicios, así como con la inclusión de Convenio Colectivo en dichos pliegos.

Asimismo, la conflictividad de muchas de las personas usuarias de los PEFs plantea muchas situaciones de inseguridad e incluso agresiones al personal que obliga a replantear protocolos específicos de atención y coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

En este caso debemos también hacer mención a la disponibilidad de las propias FF y CC de Seguridad del Estado y de la Policía Local, en el momento que son requeridas por los PEFs, siendo esto más bien fruto de la voluntariedad y colaboración que a la existencia de protocolos claros sobre dichas actuaciones.

d) Informes elaborados por los PEFs para el Juzgado dando cumplimiento a la sentencia fijada.

Debemos manifestar que carecemos de ámbito competencial para analizar y valorar los informes psicológicos o de peritaje que realizan los profesionales adscritos a los Puntos de Encuentro.

No obstante es cierto que la mayoría de las quejas tramitadas aluden de forma constante y clara a su disconformidad con los informes, tanto en el fondo como en la forma.

En el fondo porque cuando el PEF plantea cambio de modalidad o recrimina, como ocurre habitualmente, al progenitor/a titular de la custodia por influir negativamente o no colaborar en el buen desarrollo de las visitas, aluden a la falta de objetividad del personal del PEF y en el peor de los casos a que ni siquiera se “oye” al menor o la menor con una cierta edad para conocer su opinión, sin dejar constancia tanto de ésta como de la justificación de mantener la propuesta de cambio de modalidad de visita, por ejemplo, a pesar de esa oposición.

Y en la forma por presentar impedimentos, cuando no a negarse, a dar los informes a las personas usuarias, así como la existencia de trabas para poder interponer reclamaciones en los PEFs (falta de hojas de reclamaciones, inexistencia de buzones en lugar visible y accesible para dejar dichas reclamaciones, etc...).

En las visitas efectuadas por esta institución a los distintos Puntos de Encuentro, y a pesar de los años llevamos recomendando que se tenga un Buzón de Reclamaciones, detectamos que en algunos no existe y los usuarios/as deben dirigirse al personal directamente para solicitar la Hoja de reclamación, con lo que ello significa, además de incumplir la legislación vigente, de “violento y disuasorio” como nos indicaban. Es evidente que dirigir una queja por el trato percibido por parte de alguien del Equipo, teniendo que solicitar directamente la hoja y hacer la entrega en mano, no puede calificarse como buena práctica.

Por último, y en relación a los informes, hay que dejar constancia de que éstos son realizados por los profesionales encargados, sin una supervisión ni control por parte de ningún personal u órgano público, con el riesgo que supone y así se nos ha transmitido en las numerosas quejas tramitadas, de estar en manos del profesional de turno. Informes que van directamente al Juzgado y que solo en sede judicial, a través de la actuación letrada, pueden rebatirse y muchas veces con gran dificultad en la aportación de pruebas.

Esta es una de las razones importante por la que muchas personas no se atreven ni siquiera a presentar queja en el Sindic de Greuges, por las consecuencias que puedan suponer en la emisión de los futuros informes (refiriéndose incluso a posibles represalias).

De hecho, en relación a este tema tan delicado (emisión de informes), hemos mantenido entrevistas personales con usuarias que no se han atrevido a interponer una Queja en esta institución pero que han relatado que se les recrimina la posibilidad de acudir al Síndic o directamente tras haber interpuesto una Queja, se les ha mostrado su “enfado” por ello.

e) La figura del coordinador de parentalidad.

Con fecha 08/05/2018 acudimos personal del Síndic con el Adjunto 2º de la institución a la reunión convocada por el Instituto de Medicina Legal en la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas donde se nos

explicó, junto a técnicos del Arateko del País Vasco, el programa piloto realizado sobre parentalidad en 10 casos, a mediados de 2017, por algunas de los componentes del equipo psicosocial de los Juzgados de Valencia. Posteriormente este estudio fue ampliado a algunos casos más.

Se describió al Coordinador de Parentalidad como una figura con entidad propia y que actúa en calidad de perito del propio juez, al que se recurre de forma voluntaria y que dispone de ciertas facultades decisorias vinculantes que ayudan a solucionar problemas enquistados y traumáticos para una familia, siempre centrado en el bienestar de los hijos e hijas.

Tenemos constancia, por la prensa, de que en la última Conferencia Sectorial en el Ministerio de Justicia, celebrada el 3 octubre de 2018, se acordó iniciar programas piloto de Coordinador de Parentalidad en aquellas Comunidades donde aún no se habían puesto en marcha.

Esta nueva figura/recurso requiere, a nuestro entender, de una mayor reflexión y debate profundo sobre los distintos dispositivos de atención cuya finalidad es prestar servicios especializados para facilitar que las personas menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar estos recursos y/o figuras.

f) Queja de Oficio nº 9/201601918.

Tal como hemos referido al inicio de este informe, el 25/02/2016 se inició en esta institución una queja de oficio ante las informaciones recibidas por parte de las profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar por la situación laboral de este colectivo, así como sobre las posibles repercusiones que la misma pudiera tener en la prestación del servicio público.

Dichas 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 firmaran el referido “Pacto de empresa”, los trabajadores no iban a disfrutar de asuntos propios, así como que se les estaba obligando a recuperar días de libranza los lunes, con lo que el PEF quedaba ese día atendido por una sola persona.

Las recomendaciones efectuadas por esta institución, el 24/01/2017, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas fueron dos:

- Que se realizará un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera una red de Puntos de Encuentro Familiares en la Comunidad Valenciana dignos y adecuados que garantizaran los principios rectores establecidos en la normativa vigente y, en especial, el de interés superior del menor, su integración familiar y social, así como la prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que pudieran perjudicar su desarrollo personal.

- Que, en virtud de su potestad de supervisión y control, verificara si la modificación de las condiciones laborales del personal que prestaba servicios en la empresa adjudicataria que gestionaba los PEF ha podido o pueda afectar a la prestación del servicio público, así como, en caso afirmativo, adoptara las medidas que procedieran.

La queja fue cerrada el 10/08/2017 como NO ACEPTADA en tanto no hubo contestación a dicha resolución por parte de la Conselleria. Transcurrido un año de la resolución y 5 meses desde el cierre de la queja, el 22/01/2018 tuvo entrada en esta institución la contestación de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptando en términos formales la citada resolución pero indicando que, respecto a la primera recomendación, se tenía previsto implementar un nuevo modelo de gestión a finales del año 2018; y, en relación a la segunda, que semanalmente se habían establecido reuniones de seguimiento entre el personal responsable de la DG de Infancia y Adolescencia y la coordinadora de los Puntos de Encuentro, y se había procedido a visitar todos los Puntos de Encuentro.

Analizadas las distintas cuestiones, y concluida la tramitación ordinaria de la presente queja de Oficio, procedemos a resolver la misma con los datos obrantes en el expediente.

Debemos dejar constancia que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges decidir sobre las fórmulas de organización administrativa que debe emplear la Administración, en este caso la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, 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 auto organizativa con la que cuentan las Administraciones Públicas y que no son objeto de discusión en esta queja.

Asimismo recordamos que la normativa sobre cualquier modelo de gestión de estos recursos deja en manos de la Administración contratante la potestad 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, debiendo comunicar a la empresa o entidad adjudicataria cualquier disfunción a los efectos oportunos, pudiendo exigir a la misma cuantos documentos sean necesarios para verificar el cumplimiento de la legislación vigente y hacer uso de la potestad sancionadora y sus consecuencias.

No obstante, lo anterior y sin perjuicio de la formula o modelo adoptado para gestionar el servicio del PEF (gestión directa o indirecta), 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 8/2105, 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 el 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 artículo 1 del Decreto 14/2018, de 23 de febrero, 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:

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 diversidad funcional, **familias**, mayores, **menores**, adopciones, juventud, mujeres, igualdad, migraciones 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 establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las siguientes **RECOMENDACIONES**:

Primera: Definir los Puntos de Encuentro Familiar en relación con otros servicios que prestan funciones similares, incluso planteando, como indica el propio informe de la Conselleria de 01/10/2018, la posibilidad de formar parte como recurso anexo a los Equipos Psicosociales de los Juzgados de Familia.

Segunda: Redefinir las ubicaciones de los PEFs en términos territoriales, sociales y de seguridad.

Tercera: Dotar a los PEFs de espacios, instalaciones y material adecuado para llevar a cabo las funciones de servicio público cuya finalidad principal es la defensa y protección de las personas menores en situaciones de crisis familiar, incrementando la necesaria colaboración con los ayuntamientos implicados.

Cuarta: Adecuar los Equipos profesionales de los PEFs según las tareas y ratio de población atendida, estudiando las propuestas efectuadas en estos años por parte de las personas profesionales que trabajan en los actuales PEFs a la Administración, así como el propio Informe de los servicios de inspección de la Conselleria.

Quinta: Garantizar la formación continuada, especializada y evaluable al personal profesional.

Sexta: Ampliar los horarios de los PEFs facilitando la conciliación familiar y laboral así como el trabajo de los miembros que forman parte de los Equipos.

Séptima: Garantizar el Convenio laboral correspondiente de los trabajadores adscritos a los Equipos profesionales

Octava: En el caso de que la Administración decida como modalidad de gestión de los PEFs, su externalización mediante concurso, concierto o cualquiera de las fórmulas prevista en la ley, garantizar la supervisión previa de la administración pública competente de los informes elaborados por los PEFs antes de su remisión al Juzgado correspondiente.

Novena: Garantizar el derecho de las y los menores a “ser oídos “en todo el proceso que se desarrolle en el PEF.

Y la siguiente **Sugerencia**,

- Ante la aparición de la figura del Coordinador/a de Parentalidad, elaborar un mapa de recursos y necesidades en el ámbito de las personas menores en situación de crisis familiares conflictivas (PEFs, SEAFIS, servicios sociales municipales, equipos psicosociales juzgados de familia...) con la finalidad de

coordinar y mejorar los recursos existentes incorporando dicha figura o incorporando a los equipos existentes dicha figura como miembro nato de coordinación entre el PEF y los Juzgados.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana