



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>07/02/2020</b>
EIXIDA NÚM. <b>03423</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 2000338  
=====

**Asunto: Punto de encuentro familiar de Gandía. Cambio de ubicación.**

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

## 1 Relato de la tramitación de la queja

El pasado 28/01/2020 el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio tras tener conocimiento de que el Ayuntamiento de Gandía iba a proceder a trasladar el punto de encuentro familiar de dicha localidad de forma inmediata a un local cuya ubicación (alejada del centro urbano) e instalaciones podrían no cumplir los requisitos establecidos para garantizar dicho servicio correctamente y con las debidas garantías.

El 30 y el 31 de enero de 2020 se enviaron sendos escritos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Gandía, respectivamente, para que nos informasen, en especial, sobre las siguientes cuestiones:

- Número de personas menores atendidas en la actualidad en el PEF de Gandía.
- Número de quejas presentadas por las personas y familias atendidas en el actual PEF respecto a la ubicación y/o instalaciones efectuadas.
- Copia de la comunicación de dicho traslado por parte del Ayuntamiento de Gandía y, si lo hubiera, copia del escrito de aceptación y/o conformidad por parte de la Dirección General de Infancia y Adolescencia de la Conselleria.
- Información detallada de la nueva ubicación, así como de las instalaciones.
- Medidas previstas para el traslado de los expedientes de las personas menores atendidas, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 07/02/2020	<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

- Cualquier otra circunstancia que considere de interés para el estudio de la presente queja.

En dichos escritos solicitábamos a ambas administraciones que, en el plazo máximo de 15 días, nos remitieran esta información.

Sin embargo, y ante el anuncio del inminente traslado y cambio de ubicación del PEF, y tras conocer de la existencia de diversas quejas de usuarios, trabajadores y vecinos, por indicación del Síndic de Greuges, personal técnico de esta institución se trasladó en la tarde del 05/02/2020 a Gandía para visitar tanto las dependencias de la nueva ubicación prevista como de la sede actual del PEF, comunicándolo previamente al gabinete de alcaldía de Gandía.

Acompañados de Dña. Liduvina Gil Climent, concejala e integrante de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento, y de otros representantes y técnicos municipales, se visitó, en primer lugar, el centro social situado en Camí Baix de Santa Anna, 65, de propiedad municipal, a donde se disponían a trasladar el PEF.

Desde el 2008 este sería el séptimo traslado del PEF de Gandía, con las evidentes implicaciones en la atención a los niños, niñas y familias.

La concejala explicó que el motivo que justificaba este nuevo traslado (el último se realizó en 2016) es la urgente necesidad de ubicar a un importante grupo de funcionarios que no disponen en este momento de las condiciones adecuadas para realizar su trabajo, y que el único espacio disponible es el que ocupa el PEF desde el 2016, en una parte del Centro Asociativo Joan Climent, pero con entrada independiente.

Sin embargo, la propia concejala se refirió a la existencia de otros bajos disponibles en la Plaça de les Xocolateres, junto al PEF que se pretende desalojar, pero lamentó que el Ayuntamiento no contase con disponibilidad presupuestaria para adecuarlos. E incluso se barajó la posibilidad de ocupar otros espacios, como en los que se sitúa en este momento el Padrón Municipal, pero se desconocía en este momento si era adecuado y suficiente para acoger el PEF o a los funcionarios que desean reubicar, aparte de que aún se demoraría ese desalojo unos 5 meses, y la citada reubicación de funcionarios no admitía más demoras, según indicaron.

La nueva ubicación del PEF radica en una zona periférica de la ciudad (Santa Ana), frente a una extensión de solares sin edificar en este momento y rodeada de casas bajas sin actividad comercial, con escaso tránsito de vehículos y personas, en especial por las tardes/noches.

El edificio donde se ubicaría el PEF, el Centro Social Santa Ana, consta de planta baja y dos alturas, con diversas dependencias y salones, donde la asociación de vecinos del barrio realiza diversas actividades (baile, gimnasia de mantenimiento, manualidades, cerámica, etc.) durante la semana e incluso en fines de semana, además de servir para almacenar utensilios y vestimentas que se usan en diversas fiestas o celebraciones.

Sería en la planta baja de este edificio donde se ubicaría el PEF, contando esta área con:

- una recepción, frente a la entrada principal.
- aseos

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

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 07/02/2020

**Página:** 2

- un despacho para administración
- una sala amable
- una sala de espera

Al indicar el personal técnico del Síndic de Greuges la necesidad de una segunda sala de espera, se nos mostró la posibilidad de utilizar otras dependencias en los pisos superiores. Dado que es evidente que no sería operativa la ubicación del PEF en dos niveles, pues solo trabajan en este recurso una auxiliar administrativa y una psicóloga —y no es aconsejable que esté sola una persona en una planta—, se sugirió por parte de los responsables municipales que cabría utilizar como segunda sala de espera el espacio del bar existente en la planta baja.

La concejala nos aseguró que mientras el PEF esté en funcionamiento (miércoles por la tarde, jueves mañana y tarde, viernes tarde, sábados mañana y tarde y domingos tarde) el Centro Social de Santa Ana tendría este único uso; y además las dependencias utilizadas por el PEF no serían empleadas para otros menesteres aún fuera de su horario de trabajo.

También se nos indicó, como elemento a considerar, que en esta nueva zona es más fácil el aparcamiento de vehículos, que hay una sola línea de bus urbano a 5 minutos y que la estación de tren se encuentra a tan solo a 15 minutos andando. Además, se informa de que en el PEF, mientras está abierto, siempre hay un policía local presente.

En el mismo Centro Social Santa Ana pudimos conversar con miembros de la asociación de vecinos que reiteraron lo expresado en la queja que ya habían remitido al Síndic de Greuges, indicando que este Centro Social «no es el lugar apropiado por no garantizar la privacidad e intimidad de los usuarios del PEF». Los vecinos de Santa Ana se refirieron a la nula idoneidad de la nueva ubicación, no solo porque les iba a impedir realizar allí muchas de sus actividades sino, especialmente, porque ni el entorno ni las instalaciones son adecuadas para garantizar el bien superior de los menores. Estos vecinos expresaron su descontento por las formas en las que se estaba realizando «este movimiento», con falta de información y sin saber dónde podrían realizar sus actividades en caso de formalizarse el traslado del PEF, intuyendo que el Ayuntamiento provocaría otros conflictos con esta decisión.

Algunos usuarios del PEF remitieron escritos de queja a esta institución, en las últimas semanas, manifestando su disconformidad con el cambio de ubicación. Una madre, usuaria, mostraba su oposición al traslado a «una zona desestructurada, marginal e incluso peligrosa para los menores». En esa línea se expresaba la mayoría de las quejas dirigidas al Síndic, indicando que la nueva ubicación es «lugar no apto para intercambio de niños», detectaban en los alrededores «drogas, traficantes y personas conflictivas», espacio «no adecuado para los niños», zona que «suele ser lugar conflictivo», etc.

Aunque, según la concejala, el traslado se efectuaría al día siguiente, la víspera todavía no estaba prevista una necesaria segunda salida/entrada del PEF ni la adecuación de los espacios para preservar la intimidad y la confortabilidad de los usuarios. Los responsables municipales indicaron que se adoptarían las medidas necesarias para subsanar esas cuestiones.

Tras esta visita, el personal técnico del Síndic de Greuges visitó el PEF en su ubicación en la C/ Ferrocarril d'Alcoi, 2, junto a la Plaça de les Xocolateres y, a pesar de que la

mudanza se iba a realizar al día siguiente por la mañana y que para esa misma tarde tenían programadas visitas con menores, padres y madres, comprobamos con sorpresa, junto con el equipo del propio PEF, que durante la mañana habían desconectado los teléfonos, habían embalado material, se habían llevado mobiliario, etc. Desconocemos por qué se realizó este «desmantelamiento» de manera improvisada y precipitada, dificultando el buen funcionamiento del servicio, cuando el traslado, en caso de hacerse, podría haberse hecho tranquilamente un lunes y martes, días en los que no hay actividad alguna en el PEF.

En esta visita tuvimos ocasión de conversar con usuarios que, conocedores de que posiblemente era su última visita a este PEF en esta ubicación, habían protestado por el cambio y nos trasladaron su preocupación por la conflictividad social existente a menudo en la zona a la que se prevé el traslado, e incluso se refirieron a trapicheo y menudeo de droga en las inmediaciones del Centro Social de Santa Ana.

Estos padres manifestaron no entender los motivos por los cuales se disponían a trasladar el PEF, pues estimaban que el entorno actual donde se encontraban era idóneo, de fácil acceso, que nadie había planteado quejas nunca, que no había problemas de aparcamiento para quienes fueran con coches al haber un parking gratuito cerca y otros de pago en las inmediaciones, que era un punto bien comunicado con varias líneas de bus urbano y muy cerca de la estación de tren. Estimaban que el barrio donde se ubica es óptimo para pasear con sus hijos durante el intercambio y que la nueva ubicación del recurso iba a perjudicar especialmente a los menores. La ubicación dentro del casco urbano facilita el acceso a lugares lúdicos, de esparcimiento, comercios y servicios de hostelería, necesarios para las visitas de unas horas. No entendían que la necesidad de buscar acomodo a funcionarios municipales conllevara su traslado, estimaban inexplicable que no hubiese otra solución.

Por tanto, aunque no han transcurrido todavía los 15 días previstos para que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el Ayuntamiento de Gandía nos remitieran los informes requeridos los pasados días 30 y 31 de enero de 2020, respectivamente, la efectividad del traslado del PEF y los riesgos que supone la adopción de esta decisión, nos obligan, de manera excepcional, a emitir, tras las visitas realizadas el pasado 05/02/2020, la presente resolución.

## **2 Fundamentación legal**

Llegados a este punto, tras las visitas realizadas al PEF de Gandía, tanto a la ubicación que tenía hasta esta semana como a la nueva ubicación, tras la lectura de las quejas recibidas por el traslado del PEF, tras las entrevistas mantenidas con miembros del equipo profesional y con usuarios, y tras las conversaciones mantenidas con responsables municipales, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación de las administraciones implicadas lo suficientemente respetuosa con los derechos de las personas afectadas, en especial de los menores usuarios del PEF de Gandía, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos en interés del menor.

La Ley 26/2018, de 24 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, contempla el derecho de las niñas, los niños y adolescentes a crecer y vivir con las personas que son sus progenitores y a mantener relaciones con el resto de ascendientes y personas allegadas, protegiendo especialmente ese derecho de quién esté separado de su padre, su madre o de ambos, a mantener una relación suficiente para preservar y desarrollar un vínculo afectivo, y para que puedan ejercer las funciones propias de la crianza, salvo que su interés aconseje otra cosa.

La importancia de los PEF viene determinada en la citada Ley en el art. 24. Red de puntos de encuentro familiar:

1. El punto de encuentro familiar es un servicio específico que presta temporalmente atención profesional especializada para facilitar que los niños, las niñas y los adolescentes puedan mantener relaciones con sus familiares o personas allegadas durante los procesos y las situaciones de separación, divorcio, protección de infancia y adolescencia u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar.
2. La Generalitat debe facilitar, mediante una red suficiente de puntos de encuentro familiar que cuente con los recursos adecuados, el ejercicio del derecho de niñas, niños y adolescentes a mantener relación con sus familiares o personas allegadas en estas situaciones, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento administrativo o las causas civiles o penales que las regulen.
3. La red de puntos de encuentro familiar es un recurso social, universal y específico para la infancia y la adolescencia, que atenderá tanto los casos derivados de un órgano judicial como los de un órgano administrativo.
4. La actuación del punto de encuentro familiar debe estar determinada por las dificultades para desarrollar las estancias, vistas o comunicaciones de forma autónoma o por la necesidad de prevenir riesgos y el objetivo debe ser promover las condiciones para que las relaciones de la persona menor de edad con sus familiares o personas allegadas puedan desarrollarse de forma beneficiosa para ella sin necesidad de una intervención externa, salvo que su interés aconseje otra cosa.
5. Los puntos de encuentro familiar deben tener como principios rectores de actuación los siguientes:
  - a) El interés superior del niño, la niña o el adolescente, que debe prevalecer respecto de cualquier otro concurrente, dando prioridad a su bienestar y seguridad. (...)
  - h) La calidad, cumpliendo los estándares que se establezcan para garantizarla. (...)

El propio servicio de acreditación e inspección de centros y servicios de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas había considerado, en un informe realizado el 14/09/2018 y recibido en el Síndic de Greuges el 03/10/2018, como «una buena habilitación para su uso como Punto» el espacio de Gandía, además destacaba como modélica su situación «dentro de la trama urbana de la población». Y se añadía en el mismo informe que:

este aspecto es de especial relevancia porque estamos tratando de espacios para la atención de una ciudadanía de la propia población o de otras poblaciones más o menos cercanas del mismo partido judicial. Personas a las que no debe suponerse necesariamente recursos de movilidad propios y además en horarios muchas veces de fines de semana, con lo que ello implica en cuanto a disponibilidad de transportes públicos.

En el citado informe sobre los PEF de la Comunitat Valenciana, y en referencia a la precariedad en la habitabilidad de las instalaciones y respecto a la existencia de algunos puntos situados fuera de la trama urbana de la población o en zonas suburbanas, se indicaba que «además de no garantizar un servicio adecuado, convierten las sedes en locales poco idóneos para llevar a cabo las visitas en casos de violencia de género».

Y añadía que:

este tipo de casos, por la importancia que pueden tener las consecuencias que se deriven de las interacciones obligadas entre maltratadores y agredidas en lo que se refiere a derechos de visitas de progenitores, debe ser un factor esencial sobre el que tener un esmerado cuidado en la protección de las mujeres que hayan sido víctimas. Estos cuidados máximos deben extenderse a protecciones, horarios, locales, recorridos, etc, velando por la completa seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas. No puede ser considerada suficiente, la mera presencia circunstancial o no de policías en algún Punto.

Solo estas afirmaciones del servicio de acreditación e inspección de centros de la Conselleria exigirían un replanteamiento de la decisión municipal sobre el traslado del PEF.

El texto legal referido, junto con el informe de la propia Conselleria, es claro en la defensa del interés superior del menor por encima de cualquier otra circunstancia, priorizando su bienestar y seguridad, por tanto, resulta muy difícil de justificar y admitir el traslado del PEF a esa nueva ubicación por la necesidad de reubicar a un grupo de funcionarios.

Esta institución no puede entrar a valorar si la zona/barrio a la que se traslada el PEF es o no desaconsejable para este recurso social, pero las declaraciones recogidas en ese sentido habrían de conllevar una mayor justificación del consistorio para elegir esa ubicación.

El *Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar* (aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008) indica que los PEF se ubicarán en lugares debidamente comunicados con transporte público y no considerados peligrosos para la integridad física de las personas usuarias; situados en casas o pisos que reúnan las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras establecidas en la legislación aplicable y que proporcionen un ambiente normalizado, agradable y cómodo

La protección debida a las niñas y a los niños, y a las mujeres víctimas de malos tratos, exige un especial cuidado en la elección de los emplazamientos de aquellos centros públicos donde se les atiende.

Además, las actividades de la asociación de vecinos se ven claramente interferidas con la instalación del PEF en el Centro Social de Santa Ana, pues se aprecia una clara incompatibilidad entre el desarrollo de los talleres, reuniones, cenas, etc. con la atención a los menores y a sus progenitores y familiares debidamente. Parece evidente que el traslado del PEF a este centro va a impedir o reducir sensiblemente las actividades de la asociación de vecinos, provocando un nuevo e innecesario problema en este colectivo.

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

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 07/02/2020

**Página:** 6

### 3 Consideraciones a las Administraciones

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 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

#### Al Ayuntamiento de Gandía:

1. **SUGERIMOS** que se replantee la ubicación del Punto de Encuentro Familiar en el Centro Social Santa Ana, intentando mantener el PEF en la Avda. del Ferrocarril d'Alcoi, 2, o en un espacio similar, por todas las consideraciones realizadas, no sólo por estimar que el emplazamiento inicial era idóneo y sin problemas, sino porque la nueva ubicación en Santa Ana no es la adecuada al no cumplirse los requisitos y exigencias expuestas anteriormente, además de que se podrán generar problemas derivados del entorno y por la interferencia en las actividades de la Asociación de Vecinos.
2. **SUGERIMOS** busque otro emplazamiento para la reubicación de los funcionarios que estimaba debían ocupar las instalaciones del PEF, causa directa del traslado de este recurso.

#### A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

3. **SUGERIMOS** que revoque la autorización del traslado del PEF de Gandía, dado que su emplazamiento incide directamente en su funcionamiento, e inste al Ayuntamiento a mantenerlo en su ubicación actual o que fije otro espacio que garantice el óptimo funcionamiento del servicio, atendiendo siempre al interés superior de los menores y de sus familias.

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 consideraciones 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,

Ángel Luna González  
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana