



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

=====  
Ref. queja núm. 2000429  
=====

**Asunto: Punto de Encuentro Familiar Paterna. Demora inicio de visitas.**

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 y antecedentes**

El 03/02/2020 registramos un escrito presentado **D. (...), DNI (...)**, en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Sustancialmente manifestaba que habiendo trascurrido más de 9 meses desde que el 3 de abril de 2019, mediante sentencia de separación, debía tener visitas con su hijo en el Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Paterna, estas aún no se habían iniciado.

Debemos dejar constancia que el promotor, en su escrito inicial de queja, había referido como fecha de la sentencia de separación de forma errónea el 02/04/2018.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 07/02/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fechas, 12/03/2020 y 09/05/2020, requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe.

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> 24/07/2020	<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: <a href="mailto:consultas_sindic@gva.es">consultas_sindic@gva.es</a>		

El 25/05/2020 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, fechado el 15/05/2020, con el siguiente contenido:

PRIMERO. - En Sentencia n.º (...) de 3 de abril de 2019 del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n.º 3 de Moncada, y no de 2 de abril de 2018 como indica el Síndic de Greuges en su escrito, con registro de entrada (...) en el Punto de Encuentro Familiar de Paterna, se establece un régimen de visitas en favor de (...), con su hijo, en la modalidad de visitas tuteladas con supervisión.

SEGUNDO. - Mediante escrito de 24 de julio de 2019, el PEF de Paterna comunica al Juzgado derivante la recepción incompleta del expediente al no constar la ficha de derivación con los datos de las personas usuarias y beneficiaria. El Juzgado derivante subsanó la documentación del expediente en fecha 14 de septiembre de 2019.

TERCERO. - Según refiere la entidad gestora de los puntos de encuentro familiar, el Punto de Encuentro de Paterna dispone en estos momentos de lista de espera ocupando el expediente en cuestión la posición n.º 26. Este volumen obedece entre otras causas a la atención de una sola visita en la misma franja horaria para, de este modo, proporcionar mayor calidad a los encuentros familiares desarrollados en el punto de encuentro. De esta situación es conocedora la autoridad judicial dado que mediante escrito de 27 de febrero de 2020, el PEF de Paterna así lo comunicó al Juzgado derivante. En este sentido, se estima que las visitas en la modalidad determinada se iniciarán en un plazo aproximado de seis a ocho meses.

CUARTO. - Considerando que dicha lista de espera es consecuencia de la alta demanda del recurso por progenitores que precisan recurrir a la Administración Pública para atender el derecho de sus hijos a relacionarse con ellos, esta Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está gestionando la implantación de un nuevo modelo de red de Puntos de Encuentro, cuyo inicio está previsto en los próximos meses, que aumenta el número de PEFs en la Comunidad Valenciana, el horario de atención así como los profesionales de atención directa. Este nuevo modelo redundará en una mejor atención a las personas usuarias.

QUINTO. - Mientras tanto se procede a la implantación del nuevo modelo de puntos de encuentro, a los efectos de agilizar las visitas, la persona interesada puede solicitar la derivación a otro punto de encuentro familiar con menor lista de espera.

Dando traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, esta no ha formulado ninguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el motivo objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de inicio de las visitas en el PEF de Paterna.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia indica en su Preámbulo que:

El eje central de la norma es el título II, que configura el estatuto jurídico de la infancia y la adolescencia en la Comunitat Valenciana, desarrollando los derechos reconocidos en la Convención de derechos del niño y en el resto del ordenamiento, y las actuaciones conducentes a su pleno disfrute. En el capítulo cuarto se regula también el funcionamiento del punto de encuentro familiar, que se concibe como un instrumento para hacer efectivo el derecho de niños y niñas a mantener sus relaciones familiares, y que, por su subordinación el objeto de la ley, debía estar incluido en ella. En aras de la simplificación normativa, se deroga la Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los puntos de encuentro familiar de la Comunitat Valenciana, que hasta ahora determinaba su régimen jurídico, y se establecen las bases del mismo en la presente norma, dejando los aspectos técnicos y procedimentales de su funcionamiento al desarrollo reglamentario.

Contemplándose los **Derechos en el ámbito de las relaciones familiares** en el Capítulo IV del citado Título II y se determina la importancia de los Puntos de Encuentro familiar, expresamente en los siguientes artículos:

**Artículo 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.

- b) La neutralidad. La intervención se debe fundamentar en elementos objetivos y debe respetar la igualdad de las partes.
- c) La confidencialidad de los datos de carácter personal, salvo aquellas que se deben comunicar al órgano derivante.
- d) La subsidiariedad, interviniendo solo cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el niño, la niña y el adolescente y su familia.
- e) La responsabilidad parental. Las actuaciones deben dar apoyo, pero no deben sustituir la responsabilidad de las personas progenitoras, u otros miembros de la familia, para que las relaciones objeto de intervención se desarrollen de forma beneficiosa para el niño, la niña o el adolescente.
- f) La interdisciplinariedad, basada en la actividad complementaria y conjunta de profesionales de disciplinas diferentes.
- g) La eficacia y la eficiencia, llevando a cabo las intervenciones más adecuadas para la consecución de su objetivo con el menor número de recursos posibles.
- h) La calidad, cumpliendo los estándares que se establezcan para garantizarla.
- i) Todos los puntos de encuentro familiar deben ser accesibles tanto para los niños y las niñas que sufran alguna diversidad como para sus familiares; para ello se deben basar en las normativas de accesibilidad universal.

**Artículo 25. Personas beneficiarias y usuarias del punto de encuentro familiar.**

1. Las personas beneficiarias de los puntos de encuentro familiar son las niñas, los niños o los adolescentes, así como las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, cuyas relaciones familiares se deban facilitar mediante este recurso, de acuerdo con una resolución judicial o administrativa.
2. Las personas usuarias son las personas familiares y afines que tengan establecido el ejercicio del régimen de visitas en un punto de encuentro familiar.

**Artículo 26. Equipo técnico del punto de encuentro familiar.**

1. El punto de encuentro familiar contará con un equipo técnico interdisciplinar integrado por personal cualificado, con formación especializada y debidamente acreditada, al menos en mediación e intervención familiar, protección de la infancia, diversidad funcional o discapacidad, igualdad y violencia de género.
2. El equipo técnico llevará a cabo las intervenciones psicológicas, sociales, educativas, jurídicas o de mediación necesarias para capacitar a las personas usuarias y beneficiarias para la resolución o el manejo de sus conflictos y para mejorar las relaciones entre ellas, con el objeto de que puedan desarrollar, sin apoyo externo, el régimen de visitas. A estos efectos, el equipo técnico podrá recabar el apoyo y asesoramiento necesarios.

**Artículo 27. Modalidades de actuación de los puntos de encuentro familiar.**

1. El servicio prestado en la red de puntos de encuentro familiar se desarrollará en las siguientes modalidades de intervención:

a) Visitas en supervisión de entregas y recogidas: visitas que se tengan que desarrollar fuera de las dependencias del punto de encuentro familiar pero sea necesario que la entrega y recogida de la persona menor de edad se realice en el mismo.

b) Visitas tuteladas: donde se pondrá a disposición de las personas usuarias los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de las visitas cuando estas requieran la atención directa o presencia continuada del equipo técnico.

c) Visita tutelada externalizada: excepcionalmente, como fase previa a la finalización de la intervención y previa autorización judicial o administrativa, podrán desarrollarse las visitas fuera de las dependencias del punto de encuentro familiar ante la presencia de personal técnico.

2. Las diferentes modalidades de actuación se complementarán con las intervenciones del equipo técnico que se recogen en el apartado 2 del artículo anterior.

### **Artículo 28. Funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.**

1. Los puntos de encuentro familiar coordinarán el ejercicio de sus funciones y el desarrollo de su actividad con:

a) Los juzgados y tribunales de justicia, así como los equipos psicosociales adscritos a ellos y los institutos de medicina legal y ciencias forenses.

b) Los servicios sociales, en especial con los servicios de protección de los niños, niñas y adolescentes, con los servicios de atención y protección a las mujeres y a las familias y con los servicios de mediación familiar.

c) Las fuerzas y cuerpos de seguridad, especialmente en los casos de violencia de género y machista.

d) Los servicios sanitarios y educativos y otras instituciones competentes en materia de infancia y adolescencia.

e) Servicios análogos situados en otras comunidades autónomas.

A tal efecto se elaborarán los correspondientes convenios de colaboración y cooperación.

2. La administración titular del punto de encuentro familiar podrá determinar, en cada caso, cuáles de estas instituciones y agentes sociales pueden requerir su actuación y por qué medios.

3. Los profesionales del punto de encuentro familiar velará por la seguridad de las personas usuarias, beneficiarias y de las instalaciones. A tal efecto, recabarán el auxilio efectivo en el marco de la relación de coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad siempre que exista riesgo para la integridad del personal del punto de encuentro y de las personas usuarias del mismo.

En los casos en que exista una orden de protección deberán adoptarse medidas de seguridad especiales, orientadas a facilitar la vigilancia y protección de las personas usuarias y beneficiarias, a través de un protocolo de actuación en coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad.

4. En ningún caso cabrá la intervención del punto de encuentro familiar cuando el derecho de visitas se encuentre suspendido judicialmente.

5. Todas las actuaciones que lleve a cabo el punto de encuentro familiar incluirán, de un modo transversal la perspectiva de género.
6. La intervención del punto de encuentro familiar será limitada en el tiempo y finalizará, bien cuando se alcance su objetivo, bien cuando se determine la suspensión de los encuentros, por no aportar beneficios para las personas menores de edad.
7. Reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de su funcionamiento.

Aunque a nivel estatal no existe normativa específica sobre los Puntos de Encuentro Familiar, 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).

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.

### 3 Consideraciones a la Administración

En su informe la Conselleria no hace referencia alguna a una fecha para el inicio de las visitas programadas en el PEF de Paterna por parte del promotor de la queja, informando al mismo que se encuentra en el puesto 26 en la lista de espera.

Respecto a la observación realizada de que no se completa toda la documentación del expediente para poder iniciar las visitas tuteladas con supervisión hasta septiembre de 2019, debemos hacer mención a los más de tres meses que median entre la fecha de la Sentencia de separación, el 03/04/2019, y el 24/07/2019 en la que se efectúa el requerimiento por parte del PEF de Paterna de *la ficha de derivación con los datos de las personas usuarias y beneficiaria*.

Asimismo tampoco hace referencia a una fecha probable para la implantación del nuevo modelo de la red de Puntos de Encuentro Familiar, lo que supone la obligación de introducir, a día de hoy, las mejoras necesarias para garantizar el recurso a los menores y sus familias, en cumplimiento de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

Finalmente, plantea la posibilidad de que, para agilizar las visitas, el promotor solicite la derivación a otro PEF con menor lista de espera. Una alternativa, a nuestro entender, carente de sentido por varias razones.

En primer lugar, porque se admite de entrada que la existencia de lista de espera es una realidad en toda la red de Puntos de Encuentro Familiar, con lo cual se seguiría demorando el inicio de las visitas.

En segundo lugar, si el PEF con menor lista de espera se encuentra a una mayor distancia de la vivienda habitual del menor se está ofertando una posibilidad que contradice los objetivos y finalidad de los Puntos de Encuentro Familiar.

Y en tercer lugar, la más importante, dicha opción cuestiona la razón final por la que judicialmente se decidió derivar las visitas a ese determinado Punto de Encuentro Familiar, que no puede ser otra que el bien superior del menor. No obstante, si la Conselleria sigue manteniendo esa opción para agilizar el inicio de las visitas derivadas en el PEF de Paterna, debería facilitar la información necesaria para hacerla viable.

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:

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

- 1. ADVERTIMOS** que los informes remitidos se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, de manera URGENTE, se inicien las visitas del menor con su padre, D. (...), en el PEF de Paterna, asignado judicialmente.
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, transcurridos más de 18 meses desde la aprobación de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, proceda de manera URGENTE al cumplimiento del apartado f) del art. 28 relativo a la aprobación del reglamento sobre los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.
- 4. SUGERIMOS** que cuando la Conselleria le recuerde a la persona interesada que, ante la existencia de lista de espera, cabe la solicitud de cambio de PEF, facilite el listado de los Puntos de Encuentro Familiar, indicando el tiempo de espera en cada uno de ellos.
- 5. SUGERIMOS** que, de manera URGENTE, proceda a la implantación del nuevo Modelo de Puntos de Encuentro Familiar, para poner fin a las múltiples quejas de las personas usuarias relativas al incumplimiento de las resoluciones judiciales.

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