



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. Se solicitaron informes sobre el asunto al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

No obstante, y ante el inminente traslado del punto de encuentro familiar, el 05/02/2020, personal técnico de la institución realizó una visita para conocer tanto las dependencias de la nueva ubicación prevista como de la sede actual del PEF, comunicándolo previamente al gabinete de alcaldía de Gandía. El citado personal comprobó con sorpresa que la tarde anterior a su visita se había producido el traslado del PEF a la nueva ubicación, sin conocimiento previo no sólo de esta institución sino de muchos usuarios que la tarde del 5 de febrero fueron al centro donde tenían costumbre (Avda. Ferrocarril d'Alcoi) y allí les informaban de dicho cambio.

Dada la precipitación de los acontecimientos, el Síndic, con fecha 07/02/2020, dictó resolución para ambas instituciones en el siguiente sentido:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 26/08/2020	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		

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 Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas

1. **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.

Con fecha 06/03/2020 tuvo entrada la respuesta del Ayuntamiento de Gandía a la resolución, indicando:

(...) no s'accepten les consideracions que s'hi posen de manifest pel Síndic de Greuges i sol·licitem tinga en compte les consideracions realitzades per este Ajuntament, procedint a l'arxiu de la Queixa.

(...) adjunt li remet informe de l'assessoria jurídica municipal que conclou i considera que les actuacions municipals han estat correctes pels motius que s'adueixen al mateix informe i els seus annexos.

El informe de la asesoría jurídica indicaba:

Procedeix CONCLOURE i proposar a l'Alcaldia que manifeste a la Sindicatura de Greuges el contingut del present informe amb les següents

CONSIDERACIONS:

Primer- Aquest Ajuntament ha donat curs al procediment establert per a la gestió del trasllat del Punt de Trobada Familiar al Centre Social ubicat al districte de Santa Ana, sol·licitant autorització per a traslladar el punt de trobada familiar a la Direcció General de la Infància i del'Adolescència, esmenant les deficiències assenyalades per aquesta.

Segon- Que el trasllat del Punt de Trobada Familiar **compta amb el vist-i-plau de la Conselleria de Justícia i Benestar Social**, donant acompliment al punt 6.4 conveni signat entre la Conselleria i aquest Ajuntament i sent publicada a la pàgina web de la Generalitat Valenciana

<http://www.inclusio.gva.es/es/web/menor/puntos-de-encuentro-familiar>

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 26/08/2020

Página: 2

la nova ubicació del Punt de Trobada Familiar de Gandia.

Tercer- Que el Centre Social Jose Giner ubicat al districte de Santa Ana, reuneix els requisitsexigits al conveni celebrat amb Conselleria de Justícia i Benestar Social i dona compliment alsrequisits exigits en l'Acord Marc 2008 per donar cobertura al servei de Punt Trobada Familiar.

Se adjuntaba la siguiente documentación:

- Anexo 1. Carta de la Conselleria requiriendo reformas en elementos estructurales en la nueva ubicación del PEF
- Anexo 2. Informe de la Técnica de Organización y Modernización, dando por realizadas las reformas estructurales solicitadas por la Consellería.
- Anexo 3. Informe del Jefe del Servicio de Energía y Actividades en relación a la ubicación, clasificación urbanística de la ubicación y el entorno, así como facilidad de acceso al Centro Social José Giner de Gandía.
- Anexo 4. Informe Área de Urbanismo.
- Anexo 5. Informe del Comisario Jefe de la Policía Local de las circunstancias del Punto de Encuentro Familiar, en la nueva ubicación.

Con fecha 22/04/2020 tuvo entrada en esta institución, la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a la resolución, indicando:

El número de personas atendidas en el PEF de Gandía son 268 en total: 108 niños y niñas y 160 progenitores y progenitoras.

Se ha presentado 24 quejas relacionadas con el cambio de ubicación de dicho PEF.

El traslado del PEF de Gandía responde a la necesidad del Ayuntamiento de Gandía de utilizar las dependencias sitas en la Avda. Ferrocarril de Alcoi para uso de Servicios Sociales Municipales. En este sentido, la Dirección General de Infancia y Adolescencia el 24 de octubre de 2019 remitió un escrito al Ayuntamiento de Gandía en el que se requería la realización de una serie de obras en la planta baja de las nuevas dependencias al objeto de garantizar la adecuada atención de las personas usuarias.

El traslado de los expedientes fue realizado por una empresa de transportes designada por el ayuntamiento, con la coordinación en todo momento de una funcionaría municipal.

El nuevo Punto de Encuentro Familiar de Gandía, se encuentra ubicado en la malla urbana de dicha localidad. Se han mantenido diversas reuniones con el Ayuntamiento de Gandía al objeto de garantizar la calidad del servicio prestado atendiendo siempre al interés superior de las niñas y niños y sus familias.

Con fecha 27 de mayo de 2020 se solicitó a la Conselleria informe de ampliación de la respuesta en los siguientes términos:

- De las 24 quejas que indica han sido presentadas en esa administración, cuántas corresponden a personas usuarias, cuantas a personal que trabaja en el PEF y cuantas a asociaciones u otras entidades cívicas, especificando el número de cada una de ellas, si fuera el caso.

- Si las 24 quejas citadas en el párrafo anterior corresponden solo a las dirigidas directamente a la Dirección General o también se incluyen las dirigidas al Ayuntamiento de Gandía o al propio Síndic de Greuges, especificando el número de cada una de ellas, si fuera el caso.
- Copia de las contestaciones a las mismas, indicando la fecha.
- Copia de escrito y/o informe sobre el cambio de ubicación, si lo hubiera, de la empresa responsable del funcionamiento del PEF de Gandía.
- Copia del escrito de 24/10/2019 remitido al Ayuntamiento de Gandía requiriendo subsanación de las condiciones físicas (obras...) en la nueva ubicación del PEF.
- Indique sí, el Servicio de Inspección de la Conselleria, fue a revisar previa a la apertura del PEF el cumplimiento de las obras indicadas por la D.G. así como del cumplimiento de otros requisitos obligatorios para el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar como, por ejemplo, no ser compatible la actividad del PEF con otras actividades. Si fuera el caso, en qué fecha se realizó la citada inspección y copia del acta levantada.
- Copia de la autorización de la Conselleria para el inicio de la actividad del PEF en la nueva ubicación.
- Conocer si el Servicio de Inspección, una vez abierto ya el PEF en su nueva ubicación, ha realizado alguna visita para comprobar el correcto funcionamiento del mismo, cuándo, si es el caso, y acta de la inspección.

Y finalmente requerimos respuesta expresa a la sugerencia realizada por esta institución en la Resolución de 20 de febrero de 2020 en relación a las siguientes cuestiones:

- Si se ha dirigido al Ayuntamiento de Gandía solicitando el cambio de la nueva ubicación. En caso afirmativo, copia del citado escrito y, si la hubiera, copia de la respuesta del Ayuntamiento de Gandía.
- Si tiene constancia que el Ayuntamiento está buscando nuevo emplazamiento a la actual y nueva ubicación del PEF. En caso afirmativo, cuáles son las acciones previstas, por parte de la Conselleria, para garantizar que el nuevo espacio que fuere propuesto por el Ayuntamiento de Gandía garantice el óptimo funcionamiento del servicio, atendiendo siempre al interés superior de los menores y de sus familias.

Con fecha 17/07/2020 se recibe nueva respuesta de la Conselleria en la que indica lo siguiente:

La Conselleria en relación a la petición de ampliación de informe de la queja 2000338 **sobre el cambio de ubicación del Punto de Encuentro Familiar de Gandía, esta Dirección General**, informa lo siguiente.

PRIMERO. -Las 24 quejas presentadas en esta Dirección General corresponden a personas usuarias.

SEGUNDO. -Las 24 quejas arriba referidas incluyen las 8 quejas dirigidas al Síndic de Greuges y las 16 dirigidas a esta Dirección General.

TERCERO. -Para responder a los usuarios que formularon queja dirigida a Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, esta Dirección emitió informe de fecha 5 de marzo de 2020 que fue trasladado a la Subsecretaria mediante Nota de Régimen Interno de fecha 9 de marzo de 2020. Se adjuntan ambos documentos.

CUARTO. -Tal como esa Sindicatura solicita, se adjunta copia del escrito sobre el cambio de ubicación que la entidad responsable de la gestión del PEF dirigida a esta Dirección General en fecha 21 de octubre de 2019.

QUINTO. -De acuerdo a lo solicitado, se adjunta escrito remitido al Ayuntamiento de Gandía para la subsanación de elementos previo al visto bueno de esta Dirección General respecto al cambio de ubicación.

SEXTO. -El Servicio de Inspección de esta Conselleria no ha visitado el punto de encuentro familiar de Gandía.

SÉPTIMO. -La autorización de esta Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está condicionada a la realización de mejoras.

OCTAVO. -En las diferentes conversaciones y reuniones que, tanto a nivel técnico como político, esta Dirección General ha mantenido con el Ayuntamiento de Gandía, ha quedado manifiesta la voluntad de esta Conselleria de atender adecuadamente las necesidades de las personas usuarias del punto de encuentro familiar. Ante esta demanda se ha obtenido el compromiso verbal del Ayuntamiento de Gandía de habilitar un nuevo emplazamiento para el PEF, siendo el traslado previsto en noviembre de 2020. No obstante, aun considerando que el actual emplazamiento puede no dificultar el objeto, principios y fines del Punto de Encuentro Familiar, esta Dirección General continuará en estrecho contacto con el Ayuntamiento de Gandía para adecuar el nuevo emplazamiento previsto a las demandas de los usuarios

Y la siguiente documentación:

- Anexo1.

Informe de inviabilidad de la Propuesta de Traslado del Punto de Encuentro Familiar de Gandía emitido por la Coordinadora General de los PEFs Judiciales. 15/10/2019.

Dicho informe **concluye** solicitando a la Dirección General que *«NO Acceda al Traslado propuesto por el Ayuntamiento de Gandía, y en caso contrario, considere el cierre del recurso hasta que se faciliten unas instalaciones similares a las actuales»*.

- Anexo 2.

Carta remitida por la Dirección de Infancia y Adolescencia a la Alcaldesa de Gandía, no consta registro de salida, indicando entre otras cuestiones:

(...) cabe señalar que esta Dirección General entiende los motivos alegados para su traslado a las dependencias del Centro Social Santa Ana.

(...) en la visita efectuada por técnicos de esta Dirección General el pasado 11 de octubre a las referidas dependencias se evidenciaron algunos elementos estructurales del edificio susceptibles de mejora que las titulares de las mencionadas Concejalías indicaron podrían ser subsanadas por el Ayuntamiento de Gandía al objeto de garantizar el buen funcionamiento del recurso.

(...) se precisaría, **como requisito previo al visto bueno del cambio de ubicación**, un informe detallado del Ayuntamiento de Gandía respecto a las obras a realizar para la adecuación de las instalaciones, así como el plazo de su ejecución.

- Anexo 3.

Relación de las trece quejas presentadas en la D.G. en contra del cambio de ubicación del PEF de Gandía.

- Anexo 4.

Informe de la D. G. de Infancia y Adolescencia de acuerdo a lo informado por el Ayuntamiento de Gandía, General, no consta registro de salida, indicando lo siguiente:

(...)

TERCERO.- El Ayuntamiento de Gandía, en un proceso interno de reubicación de sus servicios y prestaciones, precisando las instalaciones municipales ubicadas en la C/ Ferrocarril d'Alcoi, 92 hasta la fecha ocupadas por el Punto de Encuentro Familiar de Gandía, en su intención de continuar la colaboración establecida con la Generalitat Valenciana, ha considerado trasladar el Punto de Encuentro a las dependencias municipales del centro social José Giner.

CUARTO. - Las nuevas instalaciones del PEF, según los informes emitidos por el Ayuntamiento de Gandía, se ajustan a la normativa vigente en materia de accesibilidad, así como a los requisitos establecidos en 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.

QUINTO. - En cuanto a la accesibilidad de las nuevas instalaciones cabe indicar que el centro social José Giner está ubicado en un barrio que forma parte del núcleo urbano del municipio de Gandía. A él se puede acceder desde la estación de trenes y desde la estación de autobuses interurbanos con un trayecto a pie estimado de quince minutos, así como en autobús urbano, con parada, en este caso, en Avda. República Argentina y continuando a pie unos cinco minutos.

SEXTO. - Respecto a la infraestructura urbana y recursos comunitarios del contexto en el que está ubicado el centro social José Giner, señalar la cercanía de un parque infantil y la existencia de una zona de aparcamiento. El barrio dispone de Retén de la Policía Municipal, Biblioteca Municipal, y en él está ubicada la Central de la Policía de Gandía.

SÉPTIMO. - **El Ayuntamiento de Gandía ha manifestado** a esta Dirección General **la condición temporal de esta nueva ubicación** del PEF dado que tiene previsto el acondicionamiento de otras infraestructuras del municipio que, una vez acondicionadas, se pondrían a disposición del Punto de Encuentro Familiar.

OCTAVO. - El cambio de ubicación obedece a una optimización, por parte del Ayuntamiento de Gandía, de los recursos municipales. No obstante, considera esta Dirección General, que este hecho no dificulta el objeto, principios, y fines del Punto de Encuentro Familiar ni debe interferir necesariamente en la atención prestada a las familias dado que el equipo técnico responsable de la intervención desarrollará con la misma sensibilidad y profesionalidad las intervenciones familiares.

Con fecha 14 de marzo de 2020 se declaraba el estado de alarma (Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19), suspendiéndose la actividad presencial en el PEF de Gandía, sin que hasta la fecha se haya vuelto a reanudar, de forma presencial, ni tan siquiera en estos momentos, ya finalizado el estado de alarma, con los consiguientes problemas para los usuarios, familias, padres, madres y menores.

2 Fundamentación legal

a) Puntos de Encuentro Familiar

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.
(...)

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.

b) Obligación de dar respuesta a los escritos presentados ante la administración.

El art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley

(...) el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

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.

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.

Por otro lado, el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, señala:

Art. 34.2.

Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta la registrará en la aplicación corporativa correspondiente y abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

Art. 35.1.

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y **no podrán quedar sin respuesta**. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

En definitiva, consideramos que, a la vista de los escritos presentado ante esa administración, 24 en total, la Conselleria debió dar respuesta expresa a los mimos.

3 Respecto a las respuestas, informes y documentación de las Administraciones.

Ayuntamiento de Gandía

- El motivo por el que se traslada el punto de encuentro familiar es por razones de reestructuración interna de los servicios municipales.

Sin embargo, esta institución tiene conocimiento de que, a fecha 24/07/2020, los servicios municipales previstos no han efectuado el traslado. En la actualidad las instalaciones se encuentran vacías y sin actividad.

- En el informe jurídico se afirma que se cuenta con la autorización de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social.

Debemos entender que la citada autorización no se refiere a la actual ubicación.

En la actualidad la dependencia administrativa de los mismos es de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas (CIPI) y en la relación de documentos enviados **no figura la autorización por parte de la CIPI** del traslado del citado PEF.

- Afirma que el PEF ubicado en el Centro Social del barrio de Santa Ana cumple con los requisitos exigidos en el Acuerdo Marco de Directoras y Directores de Infancia y Familias del año 2008.

La idoneidad de la ubicación es cuestionada tanto por el propio Ayuntamiento como por la CIPI desde el momento en el que ambas administraciones la consideran **con carácter temporal**, siendo rebatida contundentemente en el informe de la Coordinadora General de los PEFs

Esta institución tiene conocimiento que, a fecha 24/07/2020, el único PEF de la Comunidad **que no ha iniciado la actividad presencial**, tras la finalización del estado de alarma por la Covid-19, **por razones de seguridad**, es el PEF de Gandía.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

a) Respecto al traslado del Punto de Encuentro Familiar

- **No consta autorización** de traslado de ubicación del PEF de Gandía expedido por la CIPI.

Debemos hacer hincapié que, a pesar de la cantidad de documentos anexos remitidos por ambas administraciones, en ninguno figura la citada autorización.

La falta de dicha autorización cobra especial relevancia en tanto en cuanto la CIPI era conoedora por las quejas presentadas, y sobre todo por el informe de 15/10/2019 de la Letrada Coordinadora General de los PEFs Judiciales, del significado de dicho traslado, tanto para los menores como para sus familias. Un informe razonado en el que se solicitaba expresamente que o se autorizará el citado traslado, hasta tal punto que planteaba que se considerara el cierre del recurso si no fuera posible encontrar otra ubicación.

- **El Servicio de Inspección de no ha visitado** las nuevas instalaciones.

Debemos considerar muy grave que el Servicio de Inspección no haya realizado ninguna visita a las nuevas instalaciones.

Estimamos que era imprescindible no sólo una primera visita de la Inspección para comprobar las instalaciones y ubicación ante la propuesta inicial de traslado, para conocer las condiciones previas, también sería imprescindible otra para comprobar el cumplimiento por parte del Ayuntamiento de las obras y mejoras planteadas por la CIPI que condicionaban su apertura y, como mínimo, una visita posterior a su puesta en marcha, y comprobar la realización de actividades por parte de algunas asociaciones (vecinos, consumidores..) incompatibles con el funcionamiento del PEF, y supervisar posibles situaciones de insalubridad ligadas al consumo de estupefacientes en el entorno, como nos han relatado usuarios. No entendemos la ausencia del Servicio de Inspección en todo este proceso de cambio de ubicación de un servicio con unas características tan singulares como el PEF.

- **Se ha obtenido el compromiso verbal del Ayuntamiento de Gandía** de habilitar un nuevo emplazamiento para el PEF, siendo el traslado previsto en **noviembre de 2020**.

Consideramos inaceptable dicha respuesta, en tanto estamos hablando de los derechos de los menores y de las familias a ser atendidos en instalaciones que cumplan unos requisitos previstos en el Acuerdo Marco de 2008 y en condiciones de seguridad.

Además, no es serio, administrativamente hablando, referirnos a acuerdos verbales entre administraciones sobre futuros emplazamientos; y si además se fija un tiempo tan cercano como noviembre de este mismo año se comprende aún menos la urgencia e interés en realizar este traslado, sin que nada justificase debidamente el no esperar unos meses si se estima realmente que se dispondrá de un óptimo emplazamiento entonces.

Pero sobretodo es inaceptable en cumplimiento de *la Ley 26/2018 de 24 de diciembre de infancia* y adolescencia donde los Puntos de Encuentro se conciben como un instrumento para hacer efectivo el derecho de niños y niñas a mantener sus relaciones familiares, no atendiendo las molestias ocasionadas.

b) Respecto a las quejas de personas usuarias contra el cambio de ubicación que se remitieron a la Conselleria, en su informe se nos indica que fueron 24, 16 dirigidas a la propia administración y 8 al Síndic de Greuges aunque se enviaron a la Conselleria.

- En favor de preservar la necesaria y obligatoria colaboración entre la Conselleria y esta institución, estimamos que las quejas dirigidas al Síndic se deberían haber reenviado a esta institución para que pudiéramos haber atendido debidamente a las personas que buscaron nuestra ayuda.

- La Dirección General de Infancia y Adolescencia remitió, según nos indica, el 09/03/2020 las quejas recibidas a la Subsecretaría de esta misma Conselleria. Sin embargo, no nos consta que desde algún departamento se diera respuesta formalmente a las citadas quejas, a pesar de pedir expresamente dicha información, por lo que se desatendió la obligación de responder.

4 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 de forma inmediata se vuelva a la anterior ubicación del Punto de Encuentro, tras 5 meses en donde las instalaciones siguen sin ser ocupadas, o se oferte para su uso el anunciado nuevo emplazamiento previsto para el mes de noviembre.
2. **SUGERIMOS** que, en caso de no aceptar la sugerencia anterior, de manera URGENTE se garantice la seguridad y buena praxis en el PEF y se inicie la actividad presencial en el mismo.
3. **SUGERIMOS** busque otro emplazamiento para la reubicación de los funcionarios que estimaba debían ocupar las instalaciones de la anterior ubicación, causa directa, y hoy discutida, del traslado de este recurso.

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1. **SUGERIMOS** que revoque la autorización, si existe, del traslado del PEF de Gandía, dado que su emplazamiento y su estructura no idónea incide directamente en su funcionamiento.
2. **SUGERIMOS** que inste al Ayuntamiento al traslado del PEF a la ubicación anterior, dado que, **trascurridos** más de cinco meses, sigue sin utilizarse. O que fije otro espacio que garantice el óptimo funcionamiento del servicio, atendiendo siempre al interés superior de las personas menores y sus familias.
3. **SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, si no lo ha hecho aún, a dar respuesta **expresa** a los 24 escritos de queja presentados por otras tantas personas, todo ello de conformidad con lo previsto en el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.
4. **SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, a remitir a esta institución los 8 escritos de denuncia por el cambio de ubicación del PEF de Gandía que van dirigidos al Síndic de Greuges.

Por último, le efectuamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el **RECORDATORIO del deber legal** de que todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos oficiales de la Generalidad están obligados a auxiliar al Síndico de Agravios en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente, para que se abstengan de reiterar informes o remisiones carentes de contenido resolutivo o meramente retóricas, recordando que la objetividad es la base de la transparencia.

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 26/08/2020

Página: 12

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las sugerencias y recordatorio de deberes legales que se realizan, 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