

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

**Queja** 2501584  
**Materia** Infancia y adolescencia  
**Asunto** Punto de encuentro familiar Alcoy. Deficiencias dotaciones

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 15/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501584. La persona interesada presentaba una queja por las condiciones en que se encuentra el Punto de Encuentro Familiar (en adelante, PEF) de Alcoy aportando una serie de fotografías que reflejaban:

- Desperfectos en el patio donde los menores juegan.
- Enchufes, sin embellecedores ni dispositivos de protección al alcance de las personas menores de edad.
- Problemas de humedad y moho en las paredes.
- Mobiliario muy deteriorado en el patio, agua estancada, así como proliferación de malas hierbas.

Por ello, el 06/05/2025 solicitamos a la entonces Conselleria competente en la materia –Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda– que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo y, durante dicho período, la persona titular de la queja presentó un nuevo escrito indicando, además, otras cuestiones no recogidas en su queja inicial; en resumen:

- Ausencia de sistema de climatización en momentos de elevadas temperaturas, disponiendo tan solo de un ventilador.
- Deficiencias en la limpieza del centro.

El 11/07/2025 registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que adjuntaba:

- Informe de la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico
- Informe de la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales
- Acta de inspección nº 9580 realizada en el PEF en fecha 20/05/2025 «a petición de órgano directivo de carácter extraordinario y al objeto del estado de subsanación de los incumplimientos recogidos en el acta de la visita de inspección de fecha 27/2/2024».

- Informe emitido por las personas inspectoras relativo al acta de inspección nº 9580.

De lo recogido en el acta n. 9580 se deducía que ya en febrero de 2024, más de un año antes de que se realizara esta última inspección, el recurso PEF presentaba una serie de deficiencias a tomar en consideración.

De hecho, el informe emitido tras dicha inspección indicaba, entre otros:

- Manchas y desconchados reparados, producidas por humedades, tanto en el pasillo como en la sala amable y en la sala de espera.
- 6 enchufes en la sala amable al acceso de cualquier menor de edad, en los cuales fueron instaladas medidas de protección posteriormente.
- Carencia de sistema de cierre en el cuarto de baño.
- Gran desconchado en el patio y presencia de gran cantidad de malas hierbas.
- Las puertas de entrada y el acceso al PEF no reúne las condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Tal informe recogía expresamente que el recurso:

Se considera que las instalaciones donde se ubica el servicio del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy no cumplen las siguientes medidas de seguridad:

- Extintores no revisados en fecha
- No existe señalización de las vías de evacuación, ni de las puertas de salida.

(...)

Con respecto a la idoneidad de las instalaciones, no se considera que no quede garantizada la adecuada atención y buen trato a las personas menores de edad usuarias, así como a los familiares que acuden al servicio. Desconocemos si en días posteriores a lluvias abundantes aparecen humedades que puedan ser peligrosas para las personas usuarias. En el momento de la inspección, en el interior de las instalaciones, se observan manchas y desconchados reparados, producidos por humedades anteriores, no observando moho. Respecto al patio, sí se observa moho en un rincón del mismo, por lo que no se considera idóneo su uso especialmente si se encuentra encharcado debido a las lluvias. No obstante, no se considera que esté en peores condiciones que cualquier parque público expuesto a la intemperie

Finalizaba dicho informe, en sus conclusiones, que:

Si bien las dependencias que utiliza el Servicio PEF de Alcoy no están en las condiciones más idóneas, no consideramos que no quede garantizada la adecuada atención y buen trato a las personas menores de edad usuarias y sus familiares, más allá del daño estético (al menos el día de la visita de inspección) que suponen las manchas y desconchados reparados, y las dificultades que supone para una persona con movilidad reducida la falta de accesibilidad en la puerta de acceso a la parcela, donde hay que salvar el marco inferior de la puerta de hierro, y en la entrada al interior, donde hay que salvar un pequeño escalón.

Respecto al patio, debe ser adecentado para su uso, reparando el gran desconchado de la pared noroeste, pudiéndose usar entonces, salvo en días posteriores a lluvias copiosas. Si no se adecenta, no debería ser usado, y más teniendo en cuenta que no es una dependencia preceptiva en los puntos de encuentro. A modo ilustrativo, el inspector que redacta este informe sí dejaría jugar a su hija pequeña en ese patio, bajo su supervisión, del mismo modo que la deja jugar en cualquier parque público a la intemperie, salvo que se encuentre encharcado debido a las lluvias.

En cuanto a las condiciones de seguridad infantil era muy conveniente poner un dispositivo de protección infantil en los enchufes de la sala amable, debido a la cantidad existente, y a la altura a la que están.

Por lo que respecta a la seguridad en caso de incendio, el técnico competente del Ayuntamiento de Alcoy deberá determinar qué elementos de protección, detección y extinción corresponde instalar en un edificio de esas características y con ese uso, en función de la normativa técnica de edificios públicos que corresponda, y el Ayuntamiento deberá ocuparse de que dichos elementos instalados estén en correcto estado de mantenimiento, revisión y funcionamiento en todo momento

Por último, si no se acomete la reparación del edificio para solucionar el tema de las humedades, el Ayuntamiento deberá buscar unas instalaciones más adecuadas para poder trasladar el PEF

En su respuesta, la Administración autonómica no aportaba información relevante solicitada, como:

- Fecha desde la cual tenía conocimiento de los desperfectos y déficits en el PEF de Alcoy.
- No remitió las actas anteriores, correspondientes a inspecciones derivadas de posibles incumplimientos del recurso.
- No informó de los plazos previstos para la subsanación de los déficits detectados, indicando de manera genérica «en los plazos que técnicamente se consideren» todo lo cual no es ni específico ni concreto como se solicitaba.
- Respecto a si el PEF cumplía las medidas de seguridad, mientras que el informe del Servicio de Inspección no informaba si el recurso cumple las medidas de seguridad necesarias, la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico derivaba esta apreciación tanto a la Dirección Territorial de Alicante como al Servicio de Inspección, al afirmar expresamente que:

Desde esta Dirección general se realizan las coordinaciones oportunas con las Direcciones territoriales competentes para garantizar la adecuada prestación del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de las actuaciones previstas en el Programa anual de inspección de Servicios Sociales, elaborado por el Servicio de Inspección en coordinación y de acuerdo con los órganos directivos de esta Conselleria.

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo indicando, entre otros:

- Los déficits en la climatización del recurso durante el período estival.
- Que el último simulacro de evacuación fue realizado el 08/03/2024
- La ausencia de señalización alguna de vías de evacuación y salidas de emergencia.
- La falta de privacidad e intimidad del recurso, pudiendo observarse desde la calle claramente el interior, a los menores y a sus familias.

Atendiendo a las alegaciones y a que la Conselleria no había dado respuesta a todo lo solicitado, nos dirigimos nuevamente a esta el 15/09/2025 para que nos informara.

Tras solicitar ampliación de plazo, registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la cual nos remitía:

- Informe de la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico
- Informe de la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales
- Acta de la inspección realizada el 21/05/2018, al objeto de conocer las dependencias, comprobar el funcionamiento del servicio, observar los recursos disponibles y las funciones que el recurso realizaba.
- Acta de la inspección realizada el 27/02/2024, derivada de una denuncia por posibles «irregularidades y mala praxis».
- Requerimiento de subsanación de incumplimientos e incidencias efectuado por la Conselleria el 06/06/2025 a la coordinadora del PEF de Alcoy.

La Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico informaba, en resumen, que:

- Con anterioridad al procedimiento iniciado con la presente queja, ni la Dirección General ni la Dirección Territorial tenían conocimiento de posibles irregularidades en el recurso.
- Al tener conocimiento de ello mediante la presente queja, desde la Dirección Territorial de Alicante se informó al Ayuntamiento de Alcoy de las anomalías detectadas y de la necesidad de subsanación de estas.
- En respuesta a ello, el Ayuntamiento de Alcoy remitió respuesta el 20/05/2025, indicando que «se habían iniciado las acciones pertinentes para poder subsanarlos, así como que se estaban buscando unas instalaciones más adecuadas para poder trasladarlo».
- La Dirección Territorial volvió a contactar con el Ayuntamiento para reiterar la necesidad de subsanación de las anomalías detectadas para la adecuada prestación del servicio, tras recibir nuestra nueva petición de información.

- En relación con las elevadas temperaturas y los problemas de limpieza del recurso no se habían constatado tales circunstancias en la inspección realizada.
- Por último, en cuanto a la cuestión planteada por la persona titular de la queja según la cual no se garantizaba la intimidad de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar, al permitir con facilidad desde la calle la grabación de imágenes, la Dirección General hacía constar que «la captación de imágenes de recintos o lugares privados no está permitida».

Preguntábamos a la Conselleria en nuestra segunda petición de informe si había solicitado al Ayuntamiento de Alcoy el acondicionamiento de otras instalaciones –atendiendo a las propias recomendaciones efectuadas por el Servicio de Inspección– y los resultados de tal solicitud. Sin embargo, la ambigüedad en la respuesta obtenida no permite conocer el estado de dichas gestiones ya que la Dirección General tan solo ha informado que:

En fecha 20/05/2025, desde el citado Ayuntamiento se remitió respuesta a la Dirección Territorial, indicando que se tenía conocimiento de los desperfectos existentes en el Punto de Encuentro Familiar y que se habían iniciado las acciones pertinentes para poder subsanarlos, así como que se estaban buscando unas instalaciones más adecuadas para poder trasladarlo.

No informaba de qué acciones se habían emprendido, el resultado de las mismas ni los plazos que contemplaba para ello.

En relación las respuestas obtenidas por la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales, pasamos a reproducirlas literalmente a continuación:

1. ¿Desde cuándo tenía conocimiento de déficits y desperfectos considerables en el PEF de Alcoy? ¿Cuántas inspecciones se han realizado? Remita copia de todos los informes, a excepción del que recoge el acta de inspección n. 9580.

Esta inspección tiene conocimiento de los mismos, por primera vez, en la visita de inspección realizada el 27 de febrero de 2024 (se adjunta acta 7862). No se adjunta el informe de la visita por cuanto éste se emite exclusivamente sobre los aspectos denunciados por C.E.R. y no recoge ninguno de las cuestiones objeto de la queja formulada ante esa institución

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia **no remitió el informe derivado de la inspección realizada el 27/02/2024**, a pesar de haberse solicitado expresamente. Tampoco el requerimiento de subsanación derivado de dicha inspección.

Tenía conocimiento de los déficits e irregularidades del PEF de Alcoi desde 27/02/2024, derivado de una denuncia «relativa a su funcionamiento y al desacuerdo del denunciante con la aplicación de las medidas judiciales por parte del PEF»

2. ¿Las anteriores inspecciones derivan, igualmente, de quejas de personas usuarias del PEF? En caso afirmativo, detalle las cuestiones recogidas en las quejas.

La primera visita realizada al centro fue el 21 de mayo de 2018, recién inaugurado el mismo (acta 5870), por iniciativa de esta Inspección. La visita de inspección realizada

a dicho centro en 2024 fue como consecuencia de una denuncia relativa a su funcionamiento y al desacuerdo del denunciante con la aplicación de las medidas judiciales por parte del PEF.

En su respuesta, la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales **no concreta, tal y como se le solicitó**, detalle de las cuestiones recogidas en la queja que motivó la inspección de febrero de 2024.

3. ¿Cuáles son los plazos que «técnicamente» se han considerado para la subsanación de los déficits e incumplimientos? ¿Se ha procedido ya a su subsanación? ¿Ha sido comprobado por el Servicio de Inspección?

Los plazos para la subsanación de los incumplimientos e incidencias quedan reflejados en el requerimiento efectuado al centro (se adjunta). En esta inspección no consta que se hayan iniciado actuaciones para las reparaciones necesarias, más allá de los enchufes. No se ha realizado comprobación in situ.

En el requerimiento adjunto, de fecha 06/06/2025, se hacían constar los siguientes incumplimientos con sus correspondientes plazos:

- Inexistencia señalización del recorrido de evacuación ni de las puertas de salida ni revisión de los extintores, cuyo plazo de **subsanación era inmediato**.
- Manchas y desconchados reparados, derivadas de humedades y humedades y desconchado en el patio, cuyo plazo de **subsanación era de 3 meses**. Al respecto, el Servicio de Inspección hacía constar expresamente: «Si no se pueden acometer las obras necesarias, el Ayuntamiento deberá buscar unas instalaciones más adecuadas para poder trasladar el PEF».
- Imposibilidad de acceso al recurso a personas con movilidad reducida, con un plazo de **subsanación de 1 mes**.
- Inexistencia de sistema de cierre en el cuarto de baño, cuyo plazo de **subsanación era de 15 días**.

4. ¿Reúne el PEF de Alcoy las medidas de seguridad necesarias para los y las menores de edad y sus familias?

En cuanto a las medidas de seguridad, nos remitimos al informe elaborado tras la visita de inspección del pasado 20 de mayo que ya fue remitido: *Por lo observado en la última visita de inspección, se considera que las instalaciones donde se ubica el servicio del PEF de Alcoy no cumplen las siguientes medidas de seguridad:*

- *Extintores no revisados en fecha.*
- *No existe señalización de las vías de evacuación, ni de las puertas de salida.*
- *Los enchufes están a la altura de las personas menores de edad y no disponían de protección infantil (desde el 3/6/2025 ya disponen de mecanismos de protección infantil).*

*Con respecto a la idoneidad de las instalaciones, no se considera que no quede garantizada la adecuada atención y buen trato a las personas menores de edad usuarias, así como a los familiares que acuden al servicio. Desconocemos si en días posteriores a lluvias abundantes aparecen humedades que puedan ser peligrosas para las personas usuarias. En el momento de la inspección, en el interior de las instalaciones, se observan manchas y desconchados reparados, producidos por humedades anteriores, no observando moho. Respecto al patio, sí se observa moho en un rincón del mismo, por lo que no se considera idóneo su uso, especialmente si se encuentra encharcado debido a las lluvias. No obstante, no se considera que esté en peores condiciones que cualquier parque público expuesto a la intemperie.*

Una vez más, la Conselleria **no responde la pregunta** que, de manera clara y concisa, le formuló esta institución.

5. ¿Cómo se garantizan los derechos de progenitores o personas menores de edad con problemas de movilidad reducida que no pueden acceder al recurso debido a las barreras existentes?

Con relación a la cuestión planteada en este punto, el informe de fecha 6 de junio de 2025 recoge como *Incumplimiento 3: Las puertas de entrada y el acceso al PEF no reúnen condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida.*

6. La seguridad en caso de incendio, ¿es competencia exclusiva del Ayuntamiento de Alcoy? ¿Se le ha requerido para que los elementos de protección, detección y extinción estén en correcto estado de mantenimiento, revisión y funcionamiento en todo momento? Indique en qué fechas y si se ha comprobado fehacientemente su cumplimiento.

Desde esta Inspección se ha procedido al requerimiento, en fecha 6 de junio de 2025, de la subsanación de los incumplimientos a la coordinadora del PEF que, a su vez, nos ha remitido copia de los mails en los que comunicaba al ayuntamiento de Alcoi nuestra visita así como los requerimientos de esta Inspección. No se ha hecho posteriormente visita de inspección.

7. ¿Se han sustituido los extintores que carecían del obligatorio etiquetado por otros que cumplan la normativa vigente? Indique la fecha de la subsanación y, en caso negativo, informe de las medidas que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha adoptado al respecto.

8. ¿Se ha instalado en el cuarto de baño algún dispositivo de cierre que garantice la intimidad de quien hace uso del mismo? Indique la fecha de la subsanación y, en caso negativo, informe de las medidas que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha adoptado al respecto.

7 y 8. No se ha acreditado la subsanación de estos incumplimientos y no se ha realizado nueva visita de inspección.

9. ¿Continúa usándose el patio del PEF a pesar de que el informe del Servicio de Inspección recoge claramente que «si no se adecuenta, no debería ser usado, y más teniendo en cuenta que no es una dependencia preceptiva en los puntos de encuentro»?

El informe de fecha 6 de junio recoge que en las entrevistas mantenidas con la coordinadora del PEF, esta afirma:

- *Que el patio no forma parte de las instalaciones preceptivas en un PEF, y que sólo lo abrían cuando algún familiar lo solicitaba, y que sólo lo han usado un padre que tiene visita con 3 hijos, y otro que tiene visita con su hija.*
- *Que tenían conocimiento de la Queja interpuesta en el Síndic de Greuges ya que les habían pedido un informe al respecto, y que a raíz de esta queja han colocado un cartel a la entrada (el cual comprobamos su presencia) donde exponen los pasos a seguir para la utilización del patio, indicando que el familiar debe solicitarlo, que debe ser conocedor de la queja interpuesta por otro usuario debido a las condiciones actuales en las que el patio se encuentra, y que el patio no es parte de las instalaciones necesarias para un punto de encuentro. Finalmente el cartel refiere que podrá utilizar el patio si acepta estas condiciones y que se reflejará en el seguimiento "a petición del padre, siendo este conocedor..."*

Con posterioridad a esa fecha no se ha efectuado visita de inspección.

- 10.** ¿Tiene conocimiento de los déficits en la limpieza de las instalaciones que refiere la persona titular de la queja? ¿Se van a adoptar medidas al respecto? Concrete cuáles.

Las actas de inspección de fechas 27 de febrero de 2024 y 20 de mayo de 2025 no hacen referencia a los déficits de limpieza referidos por el titular de la queja

- 11.** ¿Considera las altas temperaturas del recurso y la ausencia de elementos de climatización un aspecto a tomar en consideración y subsanar? En caso afirmativo, detalle las actuaciones que va a desarrollar.

Las actas de inspección de fechas 27 de febrero de 2024 y 20 de mayo de 2025 no hacen referencia a aspectos sobre la climatización del centro.

- 12.** ¿Considera relevante la última cuestión aportada por la persona titular de la queja, según la cual, la intimidad de las personas usuarias del PEF no está garantizada al permitir con facilidad desde la calle la grabación de imágenes? ¿Se detectó esta cuestión por el Servicio de Inspección? ¿Se van a adoptar medidas? Especifique cuáles.

No consta ni en el acta ni en el informe la detección de esa circunstancia

- 13.** ¿Se ha solicitado al Ayuntamiento de Alcoy el acondicionamiento de otras instalaciones que sean más adecuadas para las necesidades de la infancia y la adolescencia y sirvan de PEF más idóneo que el actual? En caso afirmativo, detalle los resultados obtenidos. En caso negativo, justifique el motivo por el cual no se ha hecho a pesar de las recomendaciones del Servicio de Inspección.

No hemos obtenido respuesta por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, existiendo una somera referencia el informe de la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico en la que se afirma que:

Asimismo, se hace constar que, debido a esta nueva petición de información, desde la Dirección Territorial se ha vuelto a contactar con el Ayuntamiento de Alcoy, reiterando la necesidad de subsanación de las anomalías detectadas para la adecuada prestación del servicio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo, mediante un amplio escrito en el que, en resumen, solicitaba la continuidad en la tramitación de la queja, así como la subsanación de todos los incumplimientos detectados y la actuación de la Administración sobre los hechos expuestos en sus diversos escritos.

Analizada toda la información recabada, el 21/01/2026 nos dirigimos al Ayuntamiento de Alcoy para que, en el plazo de un mes, nos informara del estado de los requerimientos de subsanación que la Conselleria le había efectuado, del avance en la búsqueda de otras instalaciones más apropiadas para albergar el Punto de Encuentro Familiar y, de manera muy concreta y explícita:

Informe si las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar reúnen las condiciones de seguridad necesarias. Remita copia del informe elaborado por los técnicos correspondientes.

Recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Alcoy el 24/02/2026. En ella informaban, en resumen, que:

- En mayo de 2025 se sustituyeron los focos de luz por otros de mayor potencia y los enchufes de la sala amable por otros de seguridad para los menores.
- En julio de 2025 se realizó el cambio del sistema de cierre de las puertas de los baños y se sustituyó el aparato de climatización.
- El 26/09/2025 se realizó el mantenimiento «de los elementos de extinción existentes», aunque «se desconoce si dichos elementos son suficientes o si se ajustan a lo proyectado inicialmente».
- En noviembre de 2025 se colocaron estores en las ventanas y repararon los vinilos de las puertas de acceso.
- Respecto a los problemas de humedad y moho:

por parte de los operarios municipales, se están llevando a cabo los trabajos de reparación necesarios para solucionar las incidencias detectadas en fecha de julio de 2025. Estas actuaciones incluyen la identificación del origen de la humedad, la reparación de posibles filtraciones, así como el tratamiento de las superficies afectadas para eliminar el moho y prevenir su reaparición.

- Quedaba pendiente de subsanar:

Respecto a que el centro no reúne condiciones de accesibilidad hay que indicar que actualmente (octubre de 2025) se está realizando un análisis y valoración económica por parte de los servicios municipales con el objetivo de definir las actuaciones necesarias para mejorar la accesibilidad en el centro desde la calle. Este estudio permitirá planificar las obras y adaptaciones pertinentes para garantizar la adecuación de las instalaciones según la normativa vigente. A fecha de 18 de febrero de 2026, todavía no tenemos en este departamento dicho estudio.

(...)

Respecto a la búsqueda por parte del Ayuntamiento de otras instalaciones mas apropiadas para acoger el punto de encuentro familiar, se informa que se sigue trabajando en este aspecto

En relación con si el Punto de Encuentro Familiar reúne las condiciones de seguridad necesarias, el departamento de Bienestar Social remitía la licencia municipal del local en el que el recurso se ubica.

Dicha licencia se concedía el 07/02/2007 para la apertura de la Agencia de Mediación para la Integración y la convivencia Social (AMIC) y sujeta a la normativa vigente en aquel momento:

- Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

Trasladamos el informe del Ayuntamiento a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo poniendo de manifiesto, entre otros, lo obsoleto de la licencia y de la normativa sobre la cual se basa.

## 2 Conclusiones de la investigación

**En primer lugar**, resulta conveniente especificar algunas cuestiones relevantes en relación con el recurso objeto de la presente queja: el Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

a) La **Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia** recoge:

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 **cuenta 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.
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**.
  - 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.

(la negrita es nuestra)

Son, por tanto, **servicios dirigidos a una población especialmente vulnerable y objeto de especial protección: los niños, niñas y adolescentes**, precisamente –además– en momentos vitales y situaciones complejas y dolorosas derivadas fundamentalmente de separación o divorcio de los progenitores o de adopción de medidas de protección hacia las personas menores de edad.

b) Estos puntos de encuentro familiar son **competencia de la Generalitat**, tal y como establece la **Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana**:

**Disposición adicional undécima. Servicios de atención primaria de carácter específico de competencia de la Generalitat.**

1. (...)

El servicio de atención primaria de carácter específico de infancia y adolescencia proveerá sus prestaciones, entre otros, a través de los siguientes programas que son competencia de la Generalitat:

(...)

f) Programa de puntos de encuentro familiar.

c) Las condiciones materiales de los servicios y programas reguladas en el artículo 90 del **Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales** –en adelante, Decreto 27/2023–, exigen:

1. Accesibilidad. Los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales tendrán su entrada principal accesible. Dispondrán de un itinerario accesible que comunique la vía pública con su interior a través de la entrada principal y un itinerario accesible que comunique la entrada principal con las zonas que presten servicios directos de uso público, como recepción, sala de atención, sala de uso común y aseo accesible. (...)

2. Seguridad general y contra incendios. Los espacios físicos donde se ubiquen los centros cumplirán con las exigencias básicas de seguridad contra incendios y de utilización recogidas en la normativa vigente según el uso que corresponda a los edificios.

d) El artículo 54. 5 del **Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales**, relativo a las condiciones generales de los servicios y de los centros recoge:

Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, las personas físicas o jurídicas titulares de servicios de servicios sociales inscritas en el Registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, además de las obligaciones establecidas en este decreto, están obligadas a:

a) (...)

b) Velar por el buen estado general y de conservación de los equipos e instalaciones donde se presten los servicios y dispensar a las personas usuarias un trato correcto y no discriminatorio.

**En segundo lugar**, y según lo informado, ni la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico ni en la Dirección Territorial de Alicante tenían conocimiento de irregularidades en el Punto de Encuentro Familiar de Alcoy, mientras que la **Subdirección General**

**de Inspección de Servicios Sociales no solo tenía conocimiento de deficiencias relevantes en el recurso desde febrero de 2024 sino que, previo al inicio de esta queja, ni siquiera había procedido a comprobar su subsanación.**

Todo ello, a pesar de las considerables deficiencias que el edificio que alberga el Punto de Encuentro Familiar de Alcoy presenta:

**1) En materia de seguridad y protección.** En el momento de presentación de la queja –y al menos desde febrero de 2024–, el recurso carecía de plan de autoprotección, de extintores debidamente revisados, de señalización del recorrido de evacuación –tanto vías de evacuación como puerta de salida. Sin embargo, la única medida adoptada por Administración autonómica había sido requerir, el 06/06/2025, la subsanación de las irregularidad e incidencias detectadas. A pesar de que las subsanaciones en esta cuestión deberían haberse ejecutado «de manera inmediata», la Administración desconocía en noviembre de 2025 el estado de las mismas.

Llama particularmente la atención que el informe emitido por los técnicos del Servicio de Inspección a posteriori de la inspección de mayo de 2025 no solo omite como incumplimiento la carencia de plan de autoprotección, sino que además se haga constar que:

1. Este requisito no es exigible en el recurso Punto de Encuentro Familiar, atendiendo al Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales y al Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
2. El Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato de servicio para la gestión de la red de puntos de encuentro familiar (judiciales) de la Comunitat Valenciana tampoco lo exige.
3. Concluyendo: «Por tanto, como mucho, el PEF de Alcoy debería tener unas instrucciones de emergencia, y debería especificarse en el Pliego de Prescripciones Técnicas»

Sin embargo, el acta de inspección de 27/02/2024 recoge: **«Incumplimiento 5: el Centro no dispone de plan de autoprotección, lo cual vulnera el Anexo VI, punto 3 del decreto 27»** y el acta de inspección de 20/05/2025 elaborada por los técnicos que emiten el informe indica: **«Incumplimientos del 1 al 5: sigue sin haber plan de autoprotección»** (la negrita es nuestra).

Preguntada inicialmente la Conselleria si el recurso cumplía las medidas de seguridad, el referido informe afirmaba:

Por lo que respecta a la seguridad en caso de incendio, el técnico competente del Ayuntamiento de Alcoy deberá determinar qué elementos de protección, detección y extinción corresponde instalar en un edificio de esas características y con ese uso, en función de la normativa técnica de edificios públicos que corresponda, y el Ayuntamiento deberá ocuparse de que dichos elementos instalados estén en correcto estado de mantenimiento, revisión y funcionamiento en todo momento.

La falta de concreción en la respuesta generó inquietud en esta institución, dado que **la Administración no nos confirmaba la seguridad de un espacio cuyo uso está destinado a menores de edad y a sus familias, máxime teniendo en cuenta que tampoco se habían revisado los extintores ni se había señalado las vías de evacuación.** Por ello, preguntamos nuevamente, obteniendo como respuesta de la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales:

Desde esta Inspección se ha procedido al requerimiento, en fecha 6 de junio de 2025, de la subsanación de los incumplimientos a la coordinadora del PEF que, a su vez, nos ha remitido copia de los mails en los que comunicaba al ayuntamiento de Alcoi nuestra visita así como los requerimientos de esta Inspección. No se ha hecho posteriormente visita de inspección.

El informe recibido en esta defensoría emitido por el Ayuntamiento de Alcoy en febrero de 2026 confirmaba, por su parte, la revisión de los extintores en septiembre de 2025, con una demora de más de 3 meses desde su requerimiento por parte de la Conselleria. Sin embargo, nada consta respecto a los recorridos de evacuación, afirmando, además, que «se desconoce si dichos elementos son suficientes o si se ajustan a lo proyectado inicialmente».

No sabemos si se han realizado los simulacros de evacuación que se encontraban pendientes.

También preguntábamos expresamente al consistorio si el Punto de Encuentro Familiar reúne las condiciones de seguridad necesarias. En respuesta a ello, remitió copia de la licencia concedida el 07/02/2007, para la apertura de un recurso que nada tiene que ver con el actual: la Agencia de Mediación para la Integración y la convivencia Social (AMIC).

La concesión de dicha licencia se fundamentaba en que el edificio era para dicho uso y que cumplía con la normativa entonces en vigor: el Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios y el Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, ambos derogados desde 2017 y 2023 respectivamente.

Así las cosas, nada había informado «el técnico competente del Ayuntamiento de Alcoy» respecto de «qué elementos de protección, detección y extinción corresponde instalar en un edificio de esas características y con ese uso», responsabilidad que la Conselleria le había derivado.

Tomando en consideración **la cuestión tan delicada que constituye la seguridad de menores de edad, a esta institución le parece del todo inaceptable la respuesta ofrecida** por ambas administraciones competentes, **a la par que incomprensible que no se hayan adoptado, de inmediato, todas y cuantas medidas sean necesarias** para garantizar la seguridad de los niños y niñas y de sus familiares usuarios del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy

**2) En materia de accesibilidad.** Tanto el Decreto 27/2023 como la legislación en materia de infancia y adolescencia disponen claramente que **los puntos de encuentro familiar deben ser accesibles tanto para los niños y las niñas que sufran alguna diversidad como para sus familiares.** A pesar de ello, el Punto de Encuentro Familiar de Alcoi continúa siendo inaccesible para niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida y/o para familiares que tengan esta condición.

Ello supone una **clara restricción de derechos** para las personas con movilidad reducida del todo inaceptables, aspecto sobre el cual la Conselleria, a la pregunta de cómo garantizaba el ejercicio de sus derechos, despachaba con:

Con relación a la cuestión planteada en este punto, el informe de fecha 6 de junio de 2025 recoge como *Incumplimiento 3: Las puertas de entrada y el acceso al PEF no reúnen condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida*.

El artículo 168.2 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia – competencias de la Generalitat – recoge:

Corresponde a las distintas consellerias ejecutar las actuaciones públicas de promoción, protección, defensa y restitución de los derechos de la infancia y la adolescencia que se encuentren comprendidas en su ámbito material de competencia y, en particular, las siguientes:

q) **Garantizar la plena accesibilidad** e inclusión total de niños, niñas y adolescentes con discapacidad y diversidad funcional al entorno cultural, de ocio, deportivo, así como a los bienes y **servicios**.

Son principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia (art. 3 de la referida ley):

La **igualdad de trato y la no discriminación por razón de** nacimiento, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, núcleo familiar, ideología, nacionalidad, etnia, religión, lengua, cultura, opinión, **diversidad funcional o discapacidad**, o cualesquiera otras condiciones o situaciones personales, familiares, económicas o sociales, **tanto propias del niño, niña o adolescente como de su familia**.

La Generalitat, para garantizar el cumplimiento de dicha ley y la aplicación real y efectiva de sus principios, debe seguir unas líneas de actuación entre las cuales destacamos (art. 4.1.):

La promoción, la sensibilización, el fomento, el desarrollo, la defensa y la protección de los derechos individuales y colectivos reconocidos a la infancia y la adolescencia en esta ley, en la Constitución, en los tratados y acuerdos internacionales ratificados por el Estado español, **especialmente la Convención de los derechos del niño y la Convención de derechos de personas con discapacidad** y el resto de normas que componen el ordenamiento jurídico.

El Ayuntamiento de Alcoy informaba que estaba realizando un análisis y valoración económica para llevar a cabo las actuaciones necesarias sin que en el momento del informe se hubiera avanzado al respecto. Todo ello a pesar de que, en junio de 2025, la Administración autonómica diera al consistorio el plazo máximo de un mes para su subsanación.

Así, aunque el Servicio de Inspección, había indicado literalmente que «no consideramos que no quede garantizada la adecuada atención y buen trato a las personas menores de edad usuarias y sus familiares», **a juicio de esta institución**, las dificultades de uso que ofrece el recurso a personas con movilidad reducida **no garantizan una adecuada atención a menores y familias usuarios del mismo**.

**3) En materia de salubridad.** Queda constatado, tanto por el escrito de queja como por los informes recibidos, que el edificio que alberga el PEF de Alcoy presenta problemas de humedad que no se han subsanado en su totalidad, confirmando la presencia de moho en el patio por parte del Servicio de Inspección. El ayuntamiento, por su parte, indicaba en febrero de 2026 que estaban llevando a cabo las actuaciones necesarias, trascurridos más de 6 meses del plazo que tenían para subsanar.

El Servicio de Inspección concluía que «**si no se acomete la reparación del edificio para solucionar el tema de las humedades, el Ayuntamiento deberá buscar unas instalaciones más adecuadas** para poder trasladar el PEF» (la negrita es nuestra).

La Conselleria ha omitido informar de manera concreta a esta defensoría respecto al estado en que se encuentra la búsqueda de instalaciones alternativas a la actual ubicación del PEF, mientras que el consistorio se limita a afirmar que «se sigue trabajando en este aspecto».

Del resto de cuestiones contenidas en la queja, se han mejorado o subsanado las restantes:

- Sistema de cierre en el cuarto de baño.
- Colocación de estores en las ventanas y reparación de los vinilos para preservar la intimidad de las personas usuarias.
- Colocación de sistemas de seguridad en los enchufes.
- Sustitución del aparato de climatización en cumplimiento de la normativa vigente.

**En tercer lugar**, preocupa a esta institución la **falta de coordinación y comunicación** entre la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico, la Dirección Territorial de Alicante y la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales evidenciada en la presente queja.

Y es que, mientras que la última era concedora de las deficiencias del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy desde el 27/02/2024, las dos primeras tuvieron conocimiento a raíz de la tramitación de esta queja, casi 15 meses después, y a pesar de la relevancia de los incumplimientos detectados, no correspondiéndose los hechos con la afirmación expresada por la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico:

Desde esta Dirección general se realizan las coordinaciones oportunas con las Direcciones territoriales competentes para garantizar la adecuada prestación del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de las actuaciones previstas en el Programa anual de inspección de Servicios Sociales, elaborado por el Servicio de Inspección en coordinación y de acuerdo con los órganos directivos de esta Conselleria.

**Por último**, consideramos necesario incidir en el hecho de que los informes y documentación recibidos por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tanto a nuestra Resolución de inicio de investigación de 06/05/2025 como –sobre todo– a la Resolución de nueva petición de informe del 15/09/2025, no han dado respuesta a gran parte de las cuestiones que le planteábamos, omitiendo, además, aportar informes expresamente solicitados.

Tampoco el Ayuntamiento de Alcoy ha atendido a todos nuestros requerimientos, pues no ha sido capaz de concretar si el Punto de Encuentro Familiar de Alcoy reúne las condiciones de seguridad necesarias, limitándose a adjuntar una licencia concedida en 2007, para un servicio que dista mucho del que actualmente se está prestando y basado en una normativa de seguridad derogada desde hace años.

Debemos recordar a este respecto que la obligación de las administraciones en el marco de la investigación de las quejas tramitadas no se limita exclusivamente al cumplimiento de los plazos establecidos, sino a la información y documentación solicitada. Así lo recoge el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y el Ayuntamiento de Alcoy se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, no solo en cuanto al cumplimiento de los plazos sino también en lo que respecta a facilitar la documentación e información solicitada.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la accesibilidad de todos los Puntos de Encuentro Familiar tanto para los niños y las niñas que sufran alguna diversidad como para sus familiares.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de los servicios y programas destinados a proveer prestaciones de servicios sociales de asegurar las condiciones materiales de accesibilidad, seguridad general y contra incendios, así como climatización y calefacción.

4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de ofrecer a la población usuaria de los recursos de servicios sociales atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
5. **SUGERIMOS** que se inicien de inmediato las actuaciones pertinentes en la búsqueda de instalaciones más adecuadas e idóneas para la prestación del servicio del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.
6. **SUGERIMOS** que supervise la inmediata adopción de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la seguridad de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.
7. **SUGERIMOS** que se lleven a cabo todas las actuaciones oportunas para garantizar el acceso al Punto de Encuentro Familiar de Alcoy a aquellos menores y familias con movilidad reducida.
8. **RECOMENDAMOS** una mayor intensidad en la acción inspectora y en la exigencia en el cumplimiento de los requisitos del servicio.
9. **SUGERIMOS** una mayor coordinación entre la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales, la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico y la Dirección Territorial de Alicante que permita un conocimiento directo del estado de las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar de Alcoi a las segundas y del cumplimiento de las exigencias de dicho servicio.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALCOY:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, no solo en cuanto al cumplimiento de los plazos sino también en lo que respecta a facilitar la documentación e información solicitada.
2. **RECOMENDAMOS** que de manera urgente se ejecuten cuantas acciones correspondan para garantizar la seguridad e integridad de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar.
3. **RECOMENDAMOS** que de manera urgente se garantice el derecho de acceso al Punto de Encuentro Familiar a las personas usuarias con movilidad reducida.
4. **RECOMENDAMOS** que de manera urgente se subsanen los problemas de salubridad que presenta el recurso.
5. **RECOMENDAMOS** que se agilice en la búsqueda de instalaciones más apropiadas para albergar el Punto de Encuentro Familiar y atender adecuadamente a menores y familias.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde

manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana