

"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 2600338
Materia Servicios sociales
Asunto Traslado local de PEF en Alicante

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600338. La persona interesada presentaba una queja por el traslado de las dependencias donde se ubica el Punto de Encuentro Familiar de Alicante a otro local alejado del centro urbano donde indica que no se puede ofrecer el servicio correctamente con las debidas garantías.

Por ello, el 30/01/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 11/02/2026 registramos en esta defensoría informe del Ayuntamiento en el que manifestaba:

Desde el Ayuntamiento de Alicante, y en el ámbito de sus competencias, queremos trasladar que la ubicación actual del Punto de Encuentro Familiar (PEF) en el Centro Comunitario de Urbanova, se acordó y gestionó con la Dirección Territorial de la Conselleria competente, como respuesta a una necesidad objetiva de mejora del servicio, derivada del estado y limitaciones de las instalaciones anteriores ubicadas en el entorno del parque Lo Morant, que por su antigüedad y emplazamiento en un parque público dificultaban una prestación adecuada y acorde a los requisitos del servicio.

Desde la Conselleria de Servicios Sociales, se ha informado que el PEF mantiene en todo caso los protocolos exigibles y los principios de protección de víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas, que son parte estructural del servicio.

En este sentido, el Ayuntamiento quiere recalcar que la ubicación actual respeta plenamente el interés superior del menor, priorizando un entorno que favorece la seguridad, la intimidad y la protección, mejorando significativamente la situación previa.

En cuanto al itinerario de transporte, desde Luceros-Alicante al centro comunitario de Urbanova, hay una línea de autobús (L27) con trayectos de ida y vuelta diariamente, cuyo trayecto tiene una duración aproximada de 19-20 minutos. Esta línea ofrece hasta 16 trayectos diarios en días laborales, y 14 en sábados y festivos.
(...)

El Centro comunitario de Urbanova tiene reservadas un total de cuatro salas para el Punto de Encuentro Familiar. Dos de las mismas tienen la función de sala de espera, y se encuentran distribuidas en distintas alas del centro. El personal técnico encargado de gestionar el Servicio y orquestar las visitas, es de la propia Conselleria de Servicios Sociales Familia e Infancia, quien ha previsto y reforzado las medidas organizativas y funcionales, tales como organización de accesos y circulación interna para evitar el

contacto visual y los cruces, protocolos de acompañamiento a la entrada y salida /entrega y recogida, planificación de citas, ajuste de horarios, tiempos de espera...

Por lo que desde Conselleria de Servicios Sociales, estiman que el equipamiento cumple con los requisitos funcionales y estructurales para facilitar el servicio, respetando la intimidad personal y familiar, la supervisión y protección de los menores, y la separación suficiente entre las distintas salas.

Por todo lo anteriormente descrito, el Ayuntamiento de Alicante en cuanto a las materias de su competencia que le son atribuidas, cumple con los derechos de relación y convivencia del artículo 23 y los principios rectores del apartado 5 del artículo 24 de Red de puntos de encuentro familiar de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia. Ofreciendo un espacio habilitado que respeta la neutralidad, confidencialidad, calidad, accesibilidad y protección para llevar a cabo las visitas y los encuentros familiares

Del referido informe se dio traslado a la persona interesada que formuló las alegaciones que estimó convenientes.

El 04/05/2026 se registró en esta defensoría informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia tras las resoluciones de 16/03/2026 por la que se acordaba acumular los procedimientos de las quejas nº 2600338 y 2600848 y se concedía la ampliación del plazo para la aportación del requerimiento efectuado.

En el informe de la administración autonómica se manifestaba que:

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Alicante es un recurso de la red de puntos de encuentro familiar de la Generalitat, y el servicio se presta en la nueva ubicación de conformidad con lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas que rigen el contrato de servicio para la gestión de la red de puntos de encuentro familiar judiciales de la Comunitat Valenciana.

Mediante la visita de inspección al recurso por parte del Servicio de Inspección de Servicios Sociales de esta Conselleria en fecha 17/02/2026, se ha realizado un análisis tanto de las instalaciones como del funcionamiento del servicio, constatándose que el PEF cumple con su finalidad esencial, que es garantizar el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores en situaciones de conflictividad familiar.

Asimismo, según el informe elaborado por el Servicio de Inspección tras la citada visita, las condiciones generales de habitabilidad del centro se consideran adecuadas, y respecto a la ubicación del PEF en Urbanova, la normativa aplicable no establece requisitos numéricos o de distancia específicos para los PEF.

No obstante, la inspección ha identificado algunos puntos de mejora de carácter administrativo o técnico que no invalidan la idoneidad de la atención prestada, y ha emitido requerimientos formales para su corrección.

Del informe se dio traslado a las partes y el 08/05/2026 se registraron en esta institución alegaciones.

2 Conclusiones de la investigación

Es objeto de la presente queja la inactividad de las dos administraciones competentes, autonómica y local en la prestación, en condiciones de calidad, de un servicio especializado destinado a facilitar que los niños, niñas y adolescentes puedan mantener relación con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio, protección de infancia y adolescencia u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.

Respecto a la competencia de ambas administraciones en el objeto de la queja cabe señalar que la Conselleria asume la gestión, administración y regulación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar, garantizando la seguridad y el bienestar de los menores y las competencias municipales se enmarcan en el artículo 25 de la Ley de Bases del régimen local que estipula que el municipio ejercerá competencias en "evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social", lo que engloba la atención a la familia e infancia.

Analizando en concreto el servicio público y universal que se presta en los PEF cabe señalar que se trata de un servicio especializado claramente subordinado al **interés del menor**, circunstancia que determinó, tal y como se recoge en la resolución de inicio de investigación del presente procedimiento, la admisión de la queja por el Síndic de Greuges ante la posible afección al **derecho** a la igualdad, a recibir unos **servicios públicos de calidad, a la protección de la intimidad personal y de la propia imagen, al cumplimiento de un régimen de visitas que no suponga una amenaza a la protección de la seguridad de los menores**, del progenitor o del familiar vulnerable y todo ello en el marco del derecho a una buena administración.

Ante lo expuesto con la nueva ubicación del PEF en el centro comunitario "Urbanova", sito en la calle Músico José Mira Figueroa s/n, de Alicante es cierto que se solucionan los problemas derivados de las condiciones insalubres del local ubicado en Parque Lo Morant pero debe señalarse que el nuevo local se encuentra a una distancia aproximada de 13 kilómetros del anterior, fuera del núcleo urbano, al que se puede llegar con una línea de autobús (L27) con trayectos de ida y vuelta diariamente, lo que plantea graves problemas si lo comparamos con la ubicación anterior, en el Parque Lo Morant, que permitía a los usuarios disponer de 7 líneas: 13,24,08, 24N, 04, 14, 17.

Y ello sin olvidar que en el PEF de Alicante se presta servicio no solo a usuarios de la propia ciudad de Alicante, sino que, junto con el de San Vicent del Raspeig, ofrece cobertura a los 11 municipios adscritos al [Departamento 19 del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales](#), abarcando Xixona, Agost, Tibi, Torre de Les Maçanes, Busot, Aigües, El Campello, Mutxamel, Sant Joan d'Alacant, San Vicent del Raspeig y Alicante. El hecho de que el Punto de Encuentro Familiar de Alicante se sitúe fuera del núcleo urbano –e incluso en el extremo de la ciudad más alejado del resto de municipios del departamento 19– supone una mayor dificultad de acceso de los y las menores y sus familias y para hacer efectivo el derecho al servicio.

La localización del recurso debe analizarse atendiendo al conjunto de la población a la que presta servicio y no exclusivamente al municipio en el que se ubica, dado que el Punto de Encuentro Familiar de Alicante constituye un recurso de referencia para todo el Departamento 19.

Es evidente que el desplazamiento de los usuarios del servicio se dificulta considerablemente para conseguir el principal objetivo de los PEF que es el de facilitar, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados, el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores, u otros parientes y allegados.

Como fundamento de lo expuesto cabe recordar que la [Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989](#) en su artículo 9.3 establece que:

Los estados parte respetaran el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con uno o ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

La concreción constitucional de este deber de protección la encontramos en el artículo 39 de nuestra norma fundamental, donde se consagra el aseguramiento por parte de los poderes públicos de la protección social, económica y jurídica de la familia, así como el amparo y defensa integral de las personas menores, que deberán gozar de las garantías reconocidas en los acuerdos internacionales de protección de sus derechos.

A nivel legal se configura, además, como un derecho subjetivo de niños, niñas y adolescentes reconocido en el artículo 160 del Código Civil cuando establece que “los hijos menores tienen derecho a relacionarse con sus progenitores, aunque estos no ejerzan la patria potestad.”

Así mismo el Código Civil dispone en el artículo 94 que:

(...) el progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía.

El último párrafo declara:

Igualmente, la autoridad judicial podrá reconocer el derecho de comunicación y visita previsto en el apartado segundo del artículo 160, previa audiencia de los progenitores y de quien lo hubiera solicitado por su condición de hermano, abuelo, pariente o allegado del menor o del mayor con discapacidad que precise apoyo para tomar la decisión, que deberán prestar su consentimiento. La autoridad judicial resolverá teniendo siempre presente el interés del menor o la voluntad, deseos y preferencias del mayor con discapacidad.

Resulta igualmente importante recordar que la [Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil](#) establece en el artículo 2.1 que:

1. Todo **menor** tiene derecho a que su **interés superior** sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.
(...)

4. En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes.

En caso de que no puedan respetarse todos los intereses legítimos concurrentes, deberá **primar el interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.**

Ante lo expuesto, si el **interés del menor es el que debe prevalecer y 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, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento administrativo o las causas civiles o penales que las regulen, tal y como se establece en el artículo 24.2 de la [Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia](#), debemos concluir que **trasladar fuera del casco urbano de Alicante el PEF no garantiza el cumplimiento de estos deberes y obligaciones de la administración.**

La accesibilidad de un Punto de Encuentro Familiar no constituye una mera cuestión de comodidad de los usuarios, sino un elemento funcional directamente relacionado con la efectividad del derecho de los menores a mantener relaciones personales con sus progenitores y familiares. Una ubicación que incrementa significativamente los tiempos y dificultades de desplazamiento puede traducirse en una menor utilización del recurso, mayores incidencias en el cumplimiento de los regímenes de visitas y una mayor afectación de personas especialmente vulnerables.

En conclusión: **la mejora objetiva de las condiciones materiales de las instalaciones no puede alcanzarse sacrificando de forma desproporcionada la accesibilidad del servicio cuando existen intereses constitucionalmente protegidos, especialmente el interés superior del menor.**

Esta institución no cuestiona la adecuación material de las instalaciones apreciada por el Servicio de Inspección. Sin embargo, considera que la idoneidad de un Punto de Encuentro Familiar no puede valorarse exclusivamente desde las condiciones internas del inmueble, sino también desde su accesibilidad territorial y funcional para las personas usuarias.

Por último, debe tenerse en cuenta las derivaciones que se realizan a los PEF de las situaciones familiares que se encuadran al amparo de la aplicación de la [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género](#). Así no existen PEF específicos para los supuestos de violencia de género y es imprescindible tener en cuenta la especial circunstancia de las mujeres y los y las menores víctimas de esta lacra, que requiere de unos protocolos específicos entre los que no cabe encuadrar la circunstancia de que únicamente se pueda utilizar una línea de autobús para acceder al PEF de Alicante.

La existencia de una única alternativa de transporte público incrementa objetivamente los riesgos derivados de posibles coincidencias, retrasos o incidencias, dificultando la aplicación efectiva de los protocolos de protección previstos para las víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.

Ante lo expuesto la decisión de ubicar el PEF de Alicante en un espacio municipal ubicado en el Centro Comunitario de Urbanova implica vulnerar el **derecho a una buena administración** de los usuarios del servicio.

La buena administración nos sitúa en el ámbito de lo razonable y lo razonable en este caso es que los centros PEF se ubiquen en instalaciones que sean fácilmente accesibles a las personas y cumplan los objetivos que se les asignan.

La buena administración debe definirse, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» [Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)

En este sentido, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, un decálogo [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-](#) en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones.

Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.

- La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.
- La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto se ha vulnerado el derecho a una buena administración de los usuarios del PEF de Alicante respecto a la falta de mantenimiento de las condiciones necesarias para el desarrollo de sus funciones y respecto a su traslado a un local que dificulta su acceso.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE Y A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que los espacios en los que se encuentren instalados los Puntos de Encuentro Familiar se verifique periódicamente, mediante las correspondientes actuaciones inspectoras, que los Puntos de Encuentro Familiar reúnen las condiciones funcionales, materiales, organizativas y de accesibilidad exigidas por la normativa aplicable.

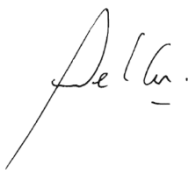
2. **RECOMENDAMOS** que, si de las inspecciones realizadas se comprueba la concurrencia de deficiencias en instalaciones, infraestructuras y medios personales y materiales en los locales donde se ubique los PEF, como se deriva del informe de la Conselleria, se proceda a su intervención, subsanación y reparación y cuando fuere necesario a la habilitación de un nuevo local.
3. **RECOMENDAMOS** que el interés de los menores sea el prioritario en la toma de decisiones sobre la localización de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunitat Valenciana dando prioridad a su bienestar y seguridad.
4. **RECOMENDAMOS** que, en cumplimiento del deber de colaboración de la administración local a través de la puesta a disposición de inmuebles, se asegure que la ubicación de los PEF garantiza el acceso a los servicios que se prestan en el mismo en condiciones de igualdad con independencia del domicilio de los usuarios.
5. **RECOMENDAMOS** que, sobre la base de las consideraciones realizadas en la presente resolución de consideraciones y dada la vigencia del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y legislación concordante) se revise, en concreto, la decisión de ubicar el PEF de Alicante en el espacio municipal ubicado en el Centro Comunitario de Urbanova.
6. **RECOMENDAMOS** que el Punto de Encuentro Familiar de Alicante se ubique en un emplazamiento que garantice una accesibilidad adecuada mediante transporte público y facilite el efectivo ejercicio del derecho de las personas menores de edad y de sus familias a utilizar este recurso en condiciones de igualdad y seguridad.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

7. **SUGERIMOS** que, el Servicio de Inspección emita un informe complementario en el que valore expresamente la incidencia que la ubicación del Punto de Encuentro Familiar tiene sobre la accesibilidad efectiva del servicio, especialmente para las personas menores de edad y las víctimas de violencia de género.

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana