

"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 CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por el traslado de las dependencias donde se ubica el Punto de Encuentro Familiar de Alicante a otro local alejado del centro urbano donde no se puede prestar el servicio con las debidas garantías.

Admitida a trámite la queja por resolución de inicio de investigación de 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 la administración local aportó el informe requerido.

El 16/03/2026 el Síndic de Greuges dictó resolución de acumulación de los procedimientos de las quejas nº 2600338 y 2600848 por tener idéntico objeto, finalidad y administraciones afectadas a tenor del art. 31.3 de la Ley 2/2021 al Síndic de Greuges.

El 04/05/2026 y tras la concesión de una ampliación de plazo para su aportación por resolución de 16/03/2026, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia presentó el informe solicitado, que fue trasladado a los autores de las quejas. El 08/05/2026 se formularon alegaciones al contenido de este.

El 02/07/2026 el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones](#) en la que se formularon las siguientes recomendaciones:

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.

Otorgamos a la administración autonómica y a la local el plazo de un mes para que manifestara expresamente si aceptaba o no nuestras consideraciones y, en su caso, indicara las medidas adoptadas para hacerlas efectivas.

El 30/07/2026 se registró de entrada en esta institución respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a la que adjuntaba dos informes:

Informe de la Dirección general de Familia, Infancia Adolescencia y Reto Demográfico que respecto a cada una de las recomendaciones manifestaba:

En cuanto a su CONSIDERACIÓN PRIMERA: Se acepta esta recomendación. Hay que informar que se incluirán los Puntos de Encuentro Familiar judiciales en la propuesta que se realiza desde esta Dirección General al Plan anual de actuación de la Inspección de Servicios Sociales.

Por otra parte, tal como si hizo tras recibir esta queja, se solicitará la actuación de dicho Servicio de Inspección en aquellas ocasiones en las que se tenga constancia de queja o reclamación sobre el funcionamiento o instalaciones de este o de cualquier otro servicio sobre el que esta Dirección General tenga competencias.

En cuanto a su SEGUNDA CONSIDERACIÓN: Esta recomendación se acepta. Asimismo, se informa de que el resultado de la inspección practicada con ocasión de la presente queja fue trasladado a las direcciones generales con competencias en la subsanación de los diferentes aspectos detectados, a la Dirección Territorial de Alicante, a los efectos oportunos, y a la entidad gestora responsable de implementar las mejoras que correspondan a su ámbito de actuación.

En cuanto a LA TERCERA CONSIDERACIÓN: Se acepta este recordatorio y, en este sentido, hay que señalar que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancias está como premisa esencial y fundamental que en todas las actuaciones y

decisiones que se deriven de la acción protectora sea valorado y considerado como prioritario el interés superior de las personas menores de edad.

En cuanto a la CUARTA CONSIDERACIÓN: Se acepta la consideración. Esta Conselleria es consciente de la importancia de garantizar el acceso a los servicios públicos de su competencia en igualdad de condiciones a la ciudadanía con independencia de su domicilio, por lo que actúa bajo el principio de coordinación, colaboración y cooperación entre administraciones públicas y las entidades de iniciativa privada.

En cuanto a la CONSIDERACIÓN QUINTA: Esta recomendación se acepta, y mediante la visita de inspección referida se realizó un análisis tanto de las instalaciones como del funcionamiento del servicio, constatándose que el Punto de Encuentro Familiar cumple con su finalidad esencial, que es garantizar el derecho de las personas menores de edad a relacionarse con sus progenitores en situaciones de conflictividad familiar.

En cuanto a la CONSIDERACIÓN SEXTA: Se acepta la consideración, no obstante, tal y como se expuso en la respuesta los puntos de mejora de carácter administrativo o técnico identificados por la inspección de servicios sociales no invalidan la idoneidad de la atención prestada y, asimismo, en el nuevo modelo de gestión de los Punto de Encuentro Familiar judiciales que se está elaborando se han tenido en cuenta las recomendaciones realizadas por esa institución.

Informe de la Inspección de Servicios Sociales:

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.”

Se acepta. Se realizan inspecciones periódicas en todos los recursos sociales incluidos en el ámbito de aplicación. La frecuencia y prioridad de las visitas de inspección se ordenan para todos los recursos de conformidad con el Plan Básico Anual de Inspección, elaborado según los criterios recogidos en el III Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana para el período 2023-2026, aprobado por la Resolución de 2 de febrero de 2023 de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (DOGV núm. 9527).

El 03/08/2026 se ha registrado de entrada informe del Ayuntamiento de Alicante en el que se manifestaba:

Primera recomendación: Se comparte plenamente la conveniencia de que los Puntos de Encuentro Familiar sean objeto de actuaciones periódicas de inspección que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones funcionales, materiales, organizativas y de accesibilidad exigidas por la normativa aplicable.

No obstante, dichas funciones inspectoras corresponden a la Administración de la Generalitat, por lo que este Ayuntamiento no ostenta competencias para acordar, dirigir o ejecutar dichas actuaciones.

Ello no obsta para que el Ayuntamiento manifieste su plena disposición a colaborar con la

Administración autonómica en cuantas actuaciones resulten necesarias para facilitar el ejercicio de dichas funciones, dentro del marco de la lealtad institucional y de la colaboración entre administraciones públicas.

Segunda recomendación

En relación con la subsanación de las deficiencias que pudieran detectarse como consecuencia de las actuaciones inspectoras, procede igualmente distinguir las competencias que corresponden a cada Administración.

El Ayuntamiento de Alicante actuará, en el ámbito de sus competencias, sobre aquellas cuestiones que afecten al inmueble municipal puesto a disposición del servicio, realizando las actuaciones de conservación, mantenimiento o adecuación que procedan.

Por su parte, corresponderá a la Administración competente adoptar las decisiones relativas a la organización del servicio y a la suficiencia de los medios personales y materiales necesarios para su prestación.

Tercera recomendación

El Ayuntamiento comparte plenamente que el interés superior de las personas menores de edad debe constituir el criterio prioritario en cualquier decisión que afecte al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.

Precisamente por ello, la valoración de la idoneidad de un emplazamiento no puede limitarse exclusivamente a criterios de proximidad geográfica o de accesibilidad mediante transporte público, sino que debe realizarse ponderando conjuntamente otros elementos igualmente relevantes, tales como la seguridad del entorno, la privacidad de las familias usuarias, la confidencialidad de las intervenciones, la tranquilidad necesaria para el adecuado desarrollo de las actuaciones técnicas y la disponibilidad de espacios adecuados para la intervención profesional.

El interés superior del menor exige una valoración integral de todas estas circunstancias y no únicamente de uno de los factores concurrentes.

Cuarta recomendación

El Ayuntamiento de Alicante considera que ha dado adecuado cumplimiento al deber de colaboración que corresponde a la administración local mediante la puesta a disposición de un inmueble municipal apto para la implantación del Punto de Encuentro Familiar.

Debe señalarse, además, que el principio de igualdad en el acceso a los servicios públicos no implica necesariamente que estos deban ubicarse en el centro urbano o en el punto geográfico más próximo a la totalidad de las personas usuarias, sino que exige que la Administración adopte decisiones objetivas, razonables y proporcionadas para garantizar la prestación efectiva del servicio.

La ubicación del Punto de Encuentro Familiar en el Centro Comunitario de Urbanova responde a criterios objetivos de disponibilidad e idoneidad del inmueble puesto a disposición por el Ayuntamiento. Si bien se han puesto de manifiesto por algunas personas usuarias dificultades relacionadas con el desplazamiento hasta el recurso, dichas circunstancias no permiten concluir, por sí solas, que la ubicación actual vulnere el principio de igualdad en el acceso al servicio. Según la información facilitada por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, estas situaciones son objeto de valoración individualizada, adoptándose, cuando las circunstancias lo requieren, medidas organizativas dirigidas a facilitar el acceso al recurso, tales como la adaptación de horarios o la propuesta de utilización de otros Puntos de Encuentro Familiar cuando ello resulte viable y compatible con las resoluciones judiciales o administrativas aplicables y con el interés superior de la persona menor de edad.

En consecuencia, la existencia de dificultades individuales de desplazamiento, que son abordadas mediante medidas de flexibilidad organizativa, no puede equipararse a una

situación de desigualdad en el acceso al servicio que justifique, por sí misma, la necesidad de modificar el emplazamiento del Punto de Encuentro Familiar.

Quinta recomendación

Respecto de la recomendación consistente en revisar la decisión de ubicar el Punto de Encuentro Familiar de Alicante en el Centro Comunitario de Urbanova, este Ayuntamiento considera que dicha decisión fue adoptada en el marco de la colaboración institucional entre administraciones y sobre la base de criterios objetivos de disponibilidad e idoneidad del inmueble.

La elección del emplazamiento respondió a la existencia de un espacio municipal que reunía las condiciones necesarias para la implantación del servicio, permitiendo el desarrollo de las intervenciones profesionales en un entorno adecuado desde el punto de vista funcional, organizativo y de seguridad.

Asimismo, debe señalarse que la resolución no acredita que la ubicación actual haya generado una vulneración efectiva del interés superior de las personas menores de edad ni del derecho de acceso al servicio, ni que la mera localización del recurso en Urbanova haya ocasionado una disminución de la calidad asistencial o de la eficacia del servicio prestado.

La conveniencia de una ubicación alternativa constituye una valoración posible, pero ello no implica que la actualmente existente resulte inadecuada o incompatible con los fines propios del Punto de Encuentro Familiar.

En consecuencia, este Ayuntamiento considera que no concurren elementos objetivos que justifiquen la revisión de la decisión adoptada respecto de la ubicación del recurso, sin perjuicio de mantener una actitud permanente de evaluación y mejora del servicio dentro del ámbito de sus competencias.

Sexta recomendación

La accesibilidad mediante transporte público constituye, sin duda, un elemento que debe ser tenido en consideración en la implantación de cualquier servicio público.

No obstante, dicho criterio no puede erigirse en el único parámetro determinante de la ubicación de un Punto de Encuentro Familiar, cuya naturaleza exige ponderar conjuntamente otros factores de especial relevancia para la protección de las personas menores de edad y el adecuado desarrollo de las intervenciones profesionales.

La determinación del emplazamiento debe responder a un juicio global de proporcionalidad que integre criterios de accesibilidad, seguridad, confidencialidad, funcionalidad, disponibilidad de instalaciones adecuadas y viabilidad de la prestación del servicio.

En este sentido, el Ayuntamiento considera que el inmueble municipal ubicado en el Centro Comunitario de Urbanova continúa ofreciendo condiciones adecuadas para la prestación del servicio y que la resolución no aporta elementos objetivos suficientes que justifiquen la necesidad de su reubicación.

De la lectura de los informes citados de la administración local y autonómica se desprende que ambas manifiestan la aceptación formal de las recomendaciones emitidas. Sin embargo, **la aceptación de las recomendaciones del Síndic de Greuges no debe ser entendido como un acto puramente formal, sino que debe encontrarse destinado a promover la adopción de acuerdos y decisiones que produzca un efecto real en la esfera jurídica de los derechos de los interesados, promotores de los expedientes de queja.**

Como expresan las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la

integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas». [Documento de conclusiones técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo.](#)

Consideramos oportuno recordar, llegados a este punto, que en la citada resolución de consideraciones ya expusimos que:

- 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.
- Si el interés del menor es el que debe prevalecer y las administraciones local y autonómica 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.
- 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 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.

Vistas las respuestas ofrecidas por el Ayuntamiento de Alicante y por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, no podemos sino reafirmamos y reiterar dichas consideraciones y concluir que no podemos entender materialmente aceptadas las recomendaciones emitidas.

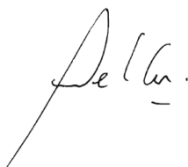
Llegados a este punto se hace evidente que desde las administraciones local y autonómica no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas

en la Resolución de consideraciones de 02/07/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana