



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>03/05/2011</b>
<b>EIXIDA NÚM. 22628</b>

Ayuntamiento de Valencia  
Excma. Sra.  
Pl. de l'Ajuntament, 1  
VALENCIA - 46002 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 108004  
=====

Hble Sra.:

Se recibió en esta Sindicatura documento de queja firmado por Dña.(...)sobre irregularidades e incidencias en el Punto de Encuentro Familiar de Valencia.

En su escrito de queja la Sra. (...) sustancialmente manifestaba que es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, donde acude con su hija a fin de que se realicen las visitas de la menor con su padre por decisión judicial.

Que con fecha 11 de octubre de 2010 presentó solicitud dirigida a la Coordinadora del PEF, por el que pedía se le diera contestación al escrito que presentó con fecha 21/11/2009( **nº de registro de entrada 2387/09**), ya que habían transcurrido más de diez meses y el PEF no le había dado respuesta.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos comunicó las actuaciones realizadas en lo referente a lo manifestado en la queja, en el sentido de que entendieron que el escrito presentado por la Sra.(...)era un documento de observaciones y no de queja, por lo que consideraron que no era necesario contestar.

Del contenido del informe dimos el oportuno traslado para alegaciones a la interesada, que así lo hizo exponiendo su disconformidad con el informe remitido por la Conselleria y se reafirmaba en que su escrito de fecha 21/11/2009 fue una queja hacia la actuación del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, ya que de una simple lectura se puede comprobar que el mencionado escrito era un cúmulo de quejas, aunque la hiciera en una hoja de observaciones que le dio el Centro.

A la vista de las alegaciones y del informe de la administración, y concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedemos a resolverla con los documentos obrantes en el expediente.

En primer lugar queremos señalar que desde esta Institución se han venido realizando determinadas recomendaciones a los PEF en el sentido de que los Puntos de Encuentro, por la materia que tratan y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas (padres, madres, hijos e hijas menores de edad), han derivado a estos Centros como consecuencia de Resoluciones Judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos.

Por ello se hace necesario que las personas que trabajan en estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y que afecta principalmente a las hijas e hijos.

En atención a lo anterior, no se corresponde con una actuación correcta de la Administración que la Sra. (...) presentara un escrito manifestando su malestar con diversas actuaciones del Punto del Encuentro y éste no le contestara en un tiempo lo más breve posible, sino que, a mayor abundamiento, dejara pasar más tiempo del que marca la legislación vigente.

En referencia al marco Jurídico cabe atender lo siguiente:

**La Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en los referente a los arts. 35, 41 y 42 cuando establece, entre otras cuestiones:**

Artículo 35. - Derechos de los ciudadanos.- *“Los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación a cerca de los requisitos Jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.”*

Artículo 41. - Responsabilidad de la tramitación al establecer que *“los responsables de las unidades administrativas y el personal al servicio de la Administración Pública que tuviesen a su cargo la resolución o despacho de los asuntos serán responsable directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos”.*

Artículo 42. - Obligación de Resolver.- *“La Administración esta obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación ...”*

**Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana –**

Artículo 2. *“ El Punto de Encuentro Familiar es un servicio social, gratuito, universal y especializado, al que se accederá por resolución judicial o administrativa, el cual facilitará el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y/u otros parientes o allegados y su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales*

*debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a aquellos de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio...”*

6. Especialización. *El personal que preste sus servicios en un Punto de Encuentro Familiar deberá contar con experiencia suficiente y formación especializada en materia de familia, menores, violencia de genero y resolución de conflictos”.*

Artículo 13.- De los derechos de las personas usuarias. *Las personas usuarias de Puntos de Encuentro Familiar tendrán derecho a:* 4. *Presentar sugerencias o hacer quejas y reclamaciones en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar, y Artículo 16. Observaciones, quejas y sugerencias. 1. Las personas usuarias podrán formular las observaciones que estimen oportunas en relación con la prestación del servicio mediante una hoja de observaciones dirigida al coordinador o coordinadora del centro. 2. Las quejas y sugerencias que se formulen se presentarán en el Punto de Encuentro Familiar y se dará a las mismas el cauce previsto en la legislación vigente por la que se regulen las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat*

### **DECRETO 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.**

Artículo 7. Tramitación. 1. *El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se solicitará del ciudadano la confirmación de su verdadera intención. 2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo (as 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. Artículo 8, Plazo de respuesta 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.*

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **RECOMIENDO** al Ayuntamiento de Valencia que las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro, debido a la materia de la que se trata y que se circunscribe al ámbito familiar, concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se hagan por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de que no suponga para las personas usuarias de los mismos un mayor sufrimiento del que ya vienen padeciendo por la conflictividad de sus relaciones personales y en este sentido cuiden al máximo la relación con los mismos.

Por otro lado tienen la obligación de cuidar al máximo su relación con los progenitores y contestar con la mayor celeridad a los escritos que presenten, con independencia de que mantengan un diálogo fluido con las personas usuarias.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos que en el plazo de un mes remita el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que en el plazo de una semana desde la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente, le saluda

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana