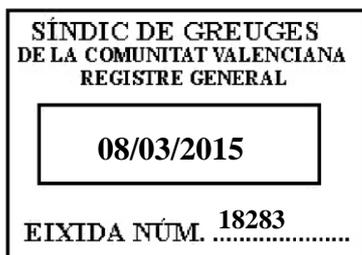




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 1507214
=====

Asunto: **Falta de respuesta a reclamación.**

Hble. Sra.:

Acusamos recibo de sus escritos por los que nos informa en relación con la queja de referencia formulada por **D. (...) con DNI (...)**.

El autor de la Queja, en su escrito inicial, manifestaba que:

- Desde el año 2012 viene cumpliendo el régimen de visitas establecido por sentencia con su hija (dos visitas semanales) en el Punto de Encuentro Familiar de S. Vicente del Raspeig. Que solicitó a la Conselleria de Bienestar Social mediante carta con fecha 20 de enero de 2015 el cambio de Punto de Encuentro, ya que tanto él como la niña (reside en San Juan) les corresponde el Punto de Encuentro Familiar de Alicante, **sin que hasta la fecha haya recibido contestación alguna.**
- Que se encuentra en trámite de procedimiento de modificación de medidas en el que solicitó la custodia compartida.

Precisado ante el promotor de la queja que la Ley del 26 de diciembre de 1988, por la que se crea el Síndic en su artículo 17.2 *impide al Síndic de Greuges entrar en el examen individual de las quejas sobre las que está pendiente resolución judicial y obliga a suspender su investigación cuando se interpusiera demanda, denuncia o recurso ante los Tribunales de Justicia*, la queja es tramitada **exclusivamente por falta de contestación al escrito dirigido a la Conselleria.**

En el informe que nos remite la Conselleria de Bienestar Social, con fecha de registro de entrada en esta Institución de 12 de junio de 2015, nos indica lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 08/03/2015	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

D. (...) es usuario del servicio de Puntos de Encuentro Familiar dependientes de la Dirección General de Familia y Mujer de la Conselleria de Bienestar Social, desde el año 2010 en calidad de progenitor titular del derecho de visita.

La derivación del caso se registró en el PEF de San Vicente del Raspeig, el 29 de abril de 2010, en virtud de Sentencia dictada por el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 2 de Alicante, en el procedimiento «medidas hijos extramatrimoniales contencioso 12572009», estableciendo que «esté tendrá derecho a comunicarse con su hija menor y tenerla en su compañía, 1 hora a la semana en visitas tuteladas y a través del Punto de Encuentro Familiar más próximo al domicilio de la menor, durante...»

Desde el 16 de mayo de 2012, el PEF de San Vicente asumió todos los casos en modalidad de visitas tuteladas con supervisión y sin supervisión que correspondían al PEF de Alicante, con motivo del inicio de obras para acondicionar las instalaciones del centro.

Siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Familia y Mujer, una vez finalizadas las obras en el PEF de Alicante, se coordinó y gestionó entre los letrados responsables de ambos centros, el traspaso de todos aquellos casos asumidos por el PEF de San Vicente, y que atendiendo al criterio de cercanía del domicilio de residencia del menor, correspondían al PEF de Alicante. Entre estos expedientes se encontraba el de **D.(...)**.

Previa comunicación a las partes y al Juzgado derivante, el 28 de enero de 2013 se realiza el traslado del expediente al PEF de Alicante.

Un mes después, ambos progenitores firman un acuerdo por el que se solicita que las visitas se realicen en el PEF de San Vicente (ver documento adjunto).

En conclusión: es el Juzgado derivante quien establece el Punto de Encuentro Familiar que debe atender el expediente, atendiendo al domicilio más cercano al menor. Esta decisión solo puede ser modificada por acuerdo de las partes debidamente comunicada al Juzgado derivante, o por decisión del propio Juzgado.

En este sentido se informó a **D. (...)** en diversas ocasiones por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar que al existir un acuerdo entre las partes, si desea cambiar de Punto de Encuentro Familiar debe solicitarlo directamente al Juzgado, único órgano competente para autorizar el cambio

Del contenido del informe, incluidos los documentos adjuntados por la Conselleria, dimos traslado, con fecha 18 de junio de 2015, al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, sin que se haya presentado ninguno.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja en relación a la falta de respuesta por parte de la Conselleria, al escrito presentado con fecha 20 de enero de 2015, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo.

En tal sentido debe señalarse que el Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que:

el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

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

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

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el Artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, se formula lo siguiente:

RECORDATORIO a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de los deberes legales contenidos en los preceptos que han sido transcritos.

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y en tal sentido, sin dilaciones indebidas, proceda a dar respuesta expresa a las reclamaciones presentas por el promotor de la queja.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlos.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana