



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
26/01/2016
EIXIDA NÚM. 01769

Ayuntamiento de Valencia
Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
Pl. de l'Ajuntament, 1
VALENCIA - 46002 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1510558
=====

Asunto: **Funcionamiento irregular Punto de Encuentro de Valencia**

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

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

La autora de la Queja, en su escrito inicial, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

Que siendo usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, está en desacuerdo con el trato y las formas recibidas por parte del personal adscrito a dicho centro. Y que solicitó con fecha 14 de junio de 2015 el libro de reclamaciones, para dejar constancia de estos desacuerdo, siendo informada que no existía tal libro en dicho dispositivo de atención.

Refiere en su queja, que la menor tuvo que ser asistida en urgencias, por cuadro de ansiedad en fecha 7 de agosto de 2015, después de acudir al PEF. (Adjunta documentación).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia quien nos comunicó con fecha de registro de entrada en esta institución de 23 de septiembre de 2015 que:

En relación con la queja registrada por Dña. (...) y en función de los datos que obran en el expediente le informo que el 14/06/15, consta en los registros del Punto de Encuentro Familiar solicitud de la usuaria del libro de reclamaciones. Dado que el Punto de Encuentro Familiar de Valencia no dispone de registro de entrada y siendo la Sección del Menor del Ayuntamiento de Valencia la encargada de la supervisión de sus actuaciones, se le informa del procedimiento a seguir para formular a través del registro de entrada del Ayuntamiento, la correspondiente queja acerca del funcionamiento del servicio.

La remisión de la usuaria a la oficina de quejas se justifica en la necesidad de que sea un supervisor externo y no el propio equipo del PEF quien valore el objeto de la queja formulada, más en el caso que nos ocupa, en el que, tras haberlo solicitado por escrito, y con el mismo objeto, la usuaria fue atendida en su reclamación el 27/04/15 por el coordinador del centro. Con posterioridad, la usuaria presenta tres escritos en

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 26/01/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es Twitter: @elSindic		

el PEF (17/06/15, 01/07/15 y el 02/07/15) en los que reitera su valoración de estar recibiendo un trato "degradante" por parte de los profesionales. Estos escritos se responden por el Coordinador del recurso el 15/07/15.

Respecto del contenido de la queja y en lo que se refiere al trato que se dispensa a la usuaria, ni el equipo del PEF ni los responsables de la supervisión de los profesionales, comparten su valoración, lo que se le ha hecho saber reiteradamente. (El subrayado es nuestro)

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo el 28 de septiembre de 2015, en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma aportando, además el informe médico emitido por la Unidad de Salud Mental Infantil (USMI) del Hospital Clínico de Valencia, tras ser remitida por la pediatra por alteración de conducta, y estado de ánimo, asociada a la separación conflictiva de los padres.

A la vista de las alegaciones de la promotora de la queja, se solicitó una ampliación de información al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, informe que tuvo entrada en esta Institución el 20 de noviembre de 2015, en donde se adjunta dos bloques de documentación:

- *Copia de los escritos presentados por la promotora de la queja en el PEF y escrito de contestación firmado por el Coordinador letrado.*
- *Conjunto de comunicaciones e informes remitidos por el PEF al Juzgado derivante del expediente mientras se ha mantenido a atención a la promotora de la queja en este servicio así como la Sentencia de nº 379/2014 de Divorcio Mutuo Acuerdo de los progenitores así como el Informe del Gabinete Psicosocial adscrito a los Juzgados de Familia de Valencia realizado a petición del Juzgado nº 9.*

Del segundo bloque de documentación, reseñamos la valoración final que, con fecha 25 de junio de 2015, el PEF dirigió a la Fiscalía Provincial de Valencia.

VALORACIÓN

Se constata la incapacidad del recurso PEF para restablecer la relación entre la menor y la familia extensa paterna y previsiblemente la inviabilidad de favorecer un restablecimiento de la relación entre la menor y su progenitor.

A partir de los datos registrados en el expediente consideramos:

1. La intención de la guardadora, como se ha hecho reiteradamente explícito por su parte, se concreta en su necesidad de que el PEF valore la "no idoneidad" de la familia extensa paterna para mantener una relación normalizada con la menor.
2. Tal pretendida valoración de inidoneidad, sin embargo, no se corresponde con la realizada en el curso del procedimiento judicial (Informe pericial de 30/12/13), ni con lo considerado en mismo trámite por la propia usuaria (Pacto de convivencia de 17/02/14) ni, desde luego, con lo valorado en la resolución judicial objeto de cumplimiento (Sentencia 379/2014 de 06/06/14). Así, y pese a no aducirse el acaecimiento de ninguna circunstancia novedosa, la progenitura se posiciona negativamente ante las visitas que antes habían sido recomendadas por los técnicos, transadas por ella misma y acordadas judicialmente.

3. La visita tutelada implica una supervisión exhaustiva de la relación con el titular del derecho de visitas, ya que el profesional no se separa del menor durante la misma. De la escasa comunicación mantenida por la menor con la familia extensa paterna desde que se inicia la programación de las visitas no puede colegirse la sintomatología ansiosa, la angustia y las reacciones de pánico que presenta la menor.

4. Desde el inicio de las visitas el PEF ha recomendado en sus informes técnicos (noviembre 2014 y enero 2015) la suspensión de las mismas. Esta suspensión se valora sin cuestionar la idoneidad de la familia extensa paterna (no ha sido posible realizar valoraciones en este sentido dado lo escaso de las comunicaciones) y teniendo exclusivamente en cuenta la respuesta de la progenitora ante las indicaciones técnicas y las reacciones de la menor ante el planteamiento de la visita que, a partir de la observación realizada, se consideran consecuencia de lo actuado por la progenitora, dado que, como guardadora, es su fuente de apego y seguridad. En este sentido se observa:

- La menor relata una serie de hechos del pasado que connota negativamente, que valora de forma exagerada y los utiliza reiteradamente como argumento que justifica su negativa a la relación (me obliga a escribir cartas al progenitor, me obligan a decirle que le quiero, una vez me llamaron mentirosa, hablan mal de mi madre, me dejaron sola en el coche, etc...). No recuerda ningún hecho del pasado que pudiera valorar positivamente. No parece posible que la menor mantenga de forma férrea esta postura sin la connivencia de la guardadora.
- La menor se niega a participar en cualquier intervención que implique una posible reparación: escuchar la explicación de los abuelos sobre los hechos que refiere le afectaron negativamente, explicar los sentimientos que le produjeron, hacer explícitas sus emociones respecto de la separación de sus progenitores, etc.
- La menor se resiste a la comunicación con los abuelos paternos. En los intentos realizados la menor se resiste a hablar, rechaza la proximidad física y difícilmente acepta muestras de afecto, no les mira, etc. Mantener esta resistencia le produce ansiedad y angustia.
- La menor parece estar informada de cuestiones que este equipo considera propias de adultos y sobre los que habitualmente se indica a los progenitores no deben dar cuentas al niño: " mi padre no deja que me cambie de colegio ", "mi padre no me deja ir a Rusia", etc.,
- Las reacciones de la menor pueden ajustarse a lo indicado por la progenitora cuando sugiere la posibilidad de un "rapto" que aterroriza a la menor, reconociendo ante la profesional que cree que cuando el progenitor salga de prisión "le hará algo". La ansiedad de la menor es por tanto consecuencia de un peligro que la progenitora, fuente de su seguridad, enuncia y cree posible por más que este coincida difícilmente con la realidad. La menor vive en consecuencia por lo que se refiere a la relación con su familia paterna una realidad paralela que justifica su evitación de la comunicación y que en función de la misma no está sujeta a contraste o revisión.
- El coste de esta situación para el desarrollo cognitivo y emocional de la menor es evidente: la menor pierde la posibilidad de conocer su historia y a las personas relevantes en la misma, no puede recibir el afecto de su progenitor ni de las personas de su entorno, la progenitora se constituye en la única figura permanente de apego con los riesgos que esta relación de dependencia conlleva, etc ... Pero la ansiedad que inevitablemente produce el planteamiento de visitas, impide un rendimiento normalizado en una etapa en la que la menor precisa seguridad para desenvolverse en todos los ámbitos: escolar, grupo de iguales, etc.

5. El enfrentamiento sostenido de la progenitora con la profesional Responsable es consecuencia de su identificación errónea del encargo que se realiza al PEP y de las competencias de este recurso. Este enfrentamiento ha devenido en una descalificación reiterada y permanente a la profesional que ha incapacitado a este equipo para obtener la confianza de la menor, imposibilitando cualquier intervención presente o futura en su situación.

En estas condiciones es claramente inviable por parte de este recurso cumplir con la demanda realizada por el Juzgado derivante en lo relativo al restablecimiento de la relación de la menor con el progenitor y familia extensa paterna sin que sea posible, dado que no se constata la necesaria voluntariedad en la guardadora, recomendar alguna atención alternativa que evite, bien la ansiedad y angustia de la menor ante el planteamiento de la comunicación con la familia paterna, bien las consecuencias emocionales que la restricción forzosa de esta comunicación hace prever a medio plazo”.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de los informes remitidos por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, 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 de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo.

1.- Respecto a la obligatoriedad de admisión de las reclamaciones/quejas en el Punto de Encuentro de Valencia.

El 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.

La mejora continua y la excelencia constituyen objetivos esenciales de la Generalitat en la prestación de los servicios públicos. Las quejas y las sugerencias se configuran como un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad. Por ello, se hace necesario disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento administrativo para la resolución de las quejas y sugerencias como también la actividad de análisis y de puesta en marcha de las iniciativas de mejora que necesariamente deben acometerse.

Respecto al ámbito del decreto, se ha optado por habilitar dos vías de aplicación. Se establece su aplicación directa a los órganos y unidades de carácter administrativo y una aplicación diferida a determinados sectores de características muy determinadas y especiales. Esta aplicación diferida se aplica, en primer lugar, a los sectores sanitario, de servicios sociales y docente en función de su naturaleza específica, ya que los tres cuentan, de una parte, con una extensa red de centros y, de otra, con unos órganos centrales de seguimiento y control, lo que permite una regulación normativa más específica y adaptada a sus necesidades sectoriales

Artículo 2.Ámbito de aplicación

1. El decreto será de aplicación directa a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la administración de la Generalitat.

2. Será también de aplicación, si bien a través del mecanismo de adaptación que se regula en la disposición adicional segunda, a:

a) Los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias.

b) Los centros, residencias e instituciones de servicios sociales.

c) Los centros de enseñanza, culturales, deportivos y de ocio.

d) Las entidades, entidades autónomas, instituciones públicas, fundaciones públicas, entidades de derecho público y empresas, adscritas o dependientes, en todos los casos, de la Generalitat.

3. La administración de la Generalitat admitirá como queja o sugerencia aquellas que sean formuladas ante la misma en relación con los servicios prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado por la Generalitat la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Generalitat haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, cuyo artículo 53, establece que todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarios y todos los establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a los consumidores en la Comunitat, deberán tener a disposición de los consumidores y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado. Del mismo modo, deberán tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

Las NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE VALENCIA explicitan:

16ª) QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Los usuarios del Punto de Encuentro Familiar podrán poner de manifiesto las quejas y sugerencias que consideren oportunas con arreglo a las normas autonómicas vigentes.

A su vez, el Excmo. Ayuntamiento de Valencia del que depende el Punto de Encuentro tiene editado el folleto divulgativo “Carta de Servicios: Punto de Encuentro Familiar” en el que entre otras cosas se especifican:

SERVICIOS QUE PRESTA

La atención que presta el Punto de Encuentro Familiar de Valencia puede resumirse:

- La supervisión del cumplimiento del régimen de visitas acordado en sentencia judicial o resolución administrativa por el órgano competente.
- La tutela de la visita y consecuentemente la protección al menor en aquellos casos en los que el órgano competente prevea que del contacto del niño con uno o ambos progenitores pueda deducirse riesgo a nivel físico, cognitivo o emocional.
- El asesoramiento a ambos progenitores en habilidades para la comunicación con los menores.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 26/01/2016

Página: 5

- El apoyo al menor en el afrontamiento de las dificultades derivadas del proceso de separación de sus progenitores.
- La Intervención terapéutica necesaria a la exclusión del menor del conflicto conyugal que motivó la separación.
- La mediación en la adopción por las partes de acuerdos relativos a la necesaria flexibilización del régimen de visitas.
- La adopción de medidas protectoras concretas tendentes a reducir riesgos para las víctimas en situaciones de violencia doméstica y/o conyugal.

OTROS COMPROMISOS

- Todas las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar de Valencia serán atendidas por riguroso orden, programándose las visitas con la mayor celeridad posible, en función de la modalidad derivada y de las características de la situación.
- La toma de decisiones respecto de la atención a cada situación estará sometida al superior interés del menor y al reconocimiento del niño como titular de los derechos que le otorga la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos del Niño, en lo que a la visita y por tanto al acceso a la relación con sus progenitores se refiere.
- Las Incidencias que puedan aparecer en las visitas, serán recogidas mediante las Hojas de Observaciones y se valorarán por el equipo técnico en el plazo máximo de una semana.
- Se garantiza la transparencia de los procedimientos como fuente de seguridad jurídica de los usuarios.
- Se adopta la metodología interdisciplinar en la atención al menor y a su familia como medio para garantizar la neutralidad y objetividad de las actuaciones, siendo estas supervisadas semanalmente por el equipo.
- La actuación de los organismos e instituciones Implicados en la atención al menor será coordinada.
- Los centros estarán adaptados para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
 - En www.valencla.es/sugerencias
 - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.”

(Los subrayados son nuestros)

2.- Respecto al funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar

Por un lado, debemos manifestar que la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la Resolución Judicial que obliga a realizar las visitas según criterio del PEF de Valencia y en este punto el Síndic de Greuges, por razones legales, no puede entrar a valorar ni las resoluciones judiciales ni aquellos documentos incorporados al procedimiento judicial.

Por otro lado carecemos de ámbito competencial para analizar y valorar los informes psicológicos o de peritaje que realizan los profesionales adscritos a los Puntos de Encuentro.

No obstante lo anterior, lo cierto es que la interesada nos sigue alegando dificultades y trastornos emocionales en los niños, especialmente la niña así como la necesidad de un trato profesional específico con los menores para que éstos vayan asimilando la

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 26/01/2016

Página: 6

presencia del progenitor con normalidad, esperando que el PEF entienda estas situaciones y se puedan resolver.

Ante esta situación, debemos 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.

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.

Los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable.

En referencia al marco Jurídico cabe atender lo siguiente:

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

Artículo 2. *Definición de Punto de Encuentro Familiar.*

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...

Artículo 3. *Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán como principios rectores de actuación los siguientes:*

1. Interés del menor. Ante cualquier situación en la que se den intereses encontrados u opuestos, siempre será prioritaria la seguridad y bienestar del menor.
2. Neutralidad. Los Puntos de Encuentro Familiar llevarán a cabo sus intervenciones con objetividad, imparcialidad y salvaguardando la igualdad de las partes en conflicto...
3. Confidencialidad. Con el fin de proteger el interés del menor, los datos de carácter personal obtenidos en el punto de Encuentro Familiar serán confidenciales, salvo lo previsto en la legislación vigente y los que deban comunicarse al órgano derivante por referirse al desarrollo de las visitas o tengan incidencias en las mismas.
4. Subsidiariedad. Las derivaciones al punto de encuentro Familiar únicamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.

5. Temporalidad. La actuación del Punto de encuentro Familiar tendrá carácter temporal, convirtiéndose en un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones paterno filiales y entre el menor y la familia.

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 4. *A los efectos de la presente ley, los fines de un Punto de Encuentro Familiar serán los siguientes:*

1. Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
2. Velar por el derecho y facilitar el encuentro de los progenitores y demás familiares con el menor.
3. Velar por la seguridad y el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable, durante el cumplimiento del régimen de visitas.
4. Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos.
5. Proporcionar la orientación profesional para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones familiares y las habilidades de crianza con la finalidad de conseguir que la relación con los menores goce de autonomía, sin necesidad de depender de este recurso.
6. Garantizar la presencia de un profesional experto que facilite la ejecución de las visitas entre los menores y los progenitores y/o familiares con derecho a visitas.

Artículo 12. De los derechos de las personas beneficiarias.

Con carácter específico los menores atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar disfrutarán de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia.

Artículo 13. De los derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro familiar tendrán derecho a:

1. Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
2. Ser atendidas, por parte del personal del servicio, con respeto hacia su dignidad y su intimidad.
3. Ser informada de las normas de funcionamiento del punto de encuentro Familiar, así como de as posibles consecuencias de su incumplimiento.
4. Presentar sugerencias o hacer quejas y reclamaciones en relación al servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.
5. Mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
6. Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

Artículo 14. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán el deber de:

1. Cumplir las normas de funcionamiento interno establecidas que, en su caso, serán desarrolladas reglamentariamente.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Colaborar con los profesionales del Punto de Encuentro Familiar encargados de prestar la asistencia necesaria.
4. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
5. Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de Encuentro.
6. Las personas usuarias tendrán el deber de cumplir el horario fijado por los Puntos de Encuentro Familiar para el cumplimiento de las visitas.

Asimismo, la LEY 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat en su

Artículo 151.

Se modifica el artículo 28 de la Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, que queda redactado como sigue:

Artículo 28. Duración, prórroga y finalización de la intervención.

- 1 El punto de encuentro familiar se concibe como un servicio transitorio, con duración determinada teniendo en cuenta el interés del o de la menor.
2. Con carácter general, la intervención en el punto de encuentro familiar tendrá una duración máxima de 12 meses, prorrogables por periodos de seis meses mediante resolución motivada del órgano judicial o administrativo que haya realizado la derivación, en función de la situación.
3. Finalizado cada periodo, tanto el periodo inicial de intervención establecido por el órgano que haya realizado la derivación como cada una de las posibles prórrogas, el equipo técnico del punto de encuentro familiar elaborará un informe con el fin de que el órgano que haya realizado la derivación resuelva sobre la oportunidad de continuar con la intervención.
4. La prórroga de la intervención incluirá, en su caso, las modificaciones que se hubieran producido respecto a la situación de los menores y/o a la situación familiar.
5. La intervención del punto de encuentro familiar solo podrá finalizar por resolución judicial o resolución administrativa.

Es, además, obligación de estos Centros no sólo el cumplimiento de la Sentencia Judicial, sino hacerla posible dentro de los cauces del entendimiento para todas las partes, cuidando al máximo las relaciones de las personas usuarias, pues el solo cumplimiento de la Sentencia, en términos estrictamente literales como único objetivo haría que estos Centros perdieran su naturaleza y razón de ser. Es por ello por lo que

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 26/01/2016

Página: 9

deben esforzarse en encontrar cauces y métodos de intervención adecuados a fin de hacer posible que dichas Resoluciones se cumplan de la manera menos traumática para quienes han de acudir a los mismos, pues ésta, y no otra, es la finalidad de dichos Centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior que es la infancia.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de 11/1988, de 26 de diciembre de Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se realiza la **RECOMENDACIÓN** al Excmo. Ayuntamiento de Valencia para que disponga de hojas de reclamaciones en las dependencias municipales del PEF y coloque (si no estuviera) cartel visible al público en el que se informe sobre la existencia de las mismas así como de un buzón, expresamente para ello, en cumplimiento de la normativa anteriormente citada así como de las Normas de Funcionamiento Interno y de la propia Carta de Servicios del PEF de Valencia.

Y las siguientes **SUGERENCIAS** al Excmo. Ayuntamiento de Valencia:

PRIMERA: que en aras a facilitar el necesario apoyo a la menor en el afrontamiento de las dificultades derivadas del proceso de separación de sus progenitores y ante la imposibilidad manifestada por parte del Equipo del PEF de Valencia de resolverlos, se planteen alternativas a dicha situación a través de la coordinación con otros dispositivos de atención al menor y a sus familias, existentes en la red socio-sanitaria de la Comunidad Valenciana, en aras al interés superior que es el bienestar del menor.

SEGUNDA que en las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro Familiar, 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 extreme el celo para que las actuaciones del Punto de Encuentro se realicen por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de lograr el mayor bienestar de los menores, las personas beneficiarias de dichos Puntos de Encuentro Familiar y que tanto para estos, como para las personas usuarias no suponga tampoco 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.

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 y, 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