



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>01/02/2016</b>
EIXIDA NÚM. <b>02186</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1510596  
=====

Asunto: **Funcionamiento irregular Punto de Encuentro 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 con fecha 18/06/2015, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

Es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, donde acude con sus dos hijos (ambos de 4 años de edad) para realizar las visitas correspondientes con el progenitor.

Que, a partir de que las visitas ya no son tuteladas, la persona responsable, sabiendo la mala relación existente entre el padre y sus hijos, estos son obligados a entrar de malas maneras a las visitas argumentando, entre otras cosas, que con el tiempo los niños se acostumbrarán.

La promotora de la queja considera cuestionable la manera en que se propician los encuentros entre el padre y sus hijos, por parte de la persona responsable de su caso entendiéndolo que el objetivo fundamental, de este dispositivo de atención, es el del bienestar de los menores.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Excmo. Ayuntamiento de Valencia quien nos comunicó, con fecha de registro de entrada en esta institución de 12 de agosto de 2015, que:

La entrada del expediente en el PEF se registra el 14/09/14 derivado por el Juzgado de Primera Instancia Nº 6 de Zaragoza. Se adjunta Sentencia nº 430/14 relativa a un procedimiento de modificación de medidas por el que se acuerda dicha modificación en base a un "Pacto de relaciones familiares" que presentan los progenitores y que literalmente dice:

«Hasta que los menores cumplan los 8 años de edad el padre podrá estar con ellos un fin de semana al mes, que se preavisará con tres semanas de antelación y sin

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 01/02/2016	<b>Página:</b> 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		

pernocta. Este se llevará a cabo los sábados, desde las 10h. hasta las 19h. y los domingos desde las 10 h. hasta las 12,30h. Las entregas y recogidas se llevarán a cabo en el Punto de Encuentro Familiar...

No obstante lo anterior, el régimen antes indicado, no dará comienzo hasta que no haya transcurrido el plazo de 6 meses desde la firma del presente documento y ello por cuanto los menores y el padre no han tenido contacto durante todo este tiempo desde que se dictara la citada sentencia, permitiendo de esta forma que el contacto sea gradual y más fácil entre ellos; por lo tanto, durante estos seis primeros meses desde que se proceda a la firma de este documento, el régimen de visitas se llevará a cabo, un fin de semana al mes, previo aviso de tres semanas de antelación y sin pernocta, supervisado dentro de las instalaciones del PEF por sus técnicos y en el siguiente horario: el sábado de 10h. a 13h. y el domingo de 10h. a 13h.»

El 21/10/14 el PEF comunica al Juzgado derivante la imposibilidad de atender las visitas que deben realizarse en el interior de las instalaciones y bajo supervisión profesional durante los primeros 6 meses por un periodo superior a dos horas bisemanales. Así mismo se comunica al Juzgado que con respecto a las entregas y recogidas que se deben programar con posterioridad, el horario de entrega y recogida debe ajustarse necesariamente a la disponibilidad del centro. El 27/10/14 se recibe providencia del Juzgado N° 6 de Zaragoza por la que se acuerda recabar del PEF "información acerca de la posibilidad de concentrar las visitas en un solo fin de semana al mes dada la residencia del padre fuera de la ciudad" e igualmente una vez transcurridos los seis meses iniciales se acuerda recabar del PEF información acerca de "la posibilidad de acordar la hora de entrega y recogida de los menores si bien pudiendo garantizar que estén con el padre nueve horas los sábados y dos horas y media los domingos que fue el régimen pactado y acordado por este Juzgado". El 19/11/14 se informa al Juzgado de la disponibilidad del PEF a este respecto y se fijan las entrevistas de recepción para los días 13 y 14 de Diciembre de 2014. El 17/12/14 se recibe providencia del Juzgado derivante por la que se acuerda "se establece como forma de cumplimiento del régimen de visitas la indicada por parte del PEF de Valencia en su oficio del 19/11/14, requiriendo a ambas partes y en especial a la madre para que se proceda a dar cumplimiento estrictamente a lo que se resuelve por medio de esta resolución, ya que las visitas y estancias de los hijos con los progenitores no custodios constituyen un derecho y así mismo un deber al que ambos progenitores deben atender pues en toda persona es esencial la referencia a ambos progenitores.

El 29/12/14 se da traslado al Juzgado derivante del concreto calendario de visitas para los primeros seis meses, en la modalidad de visitas tuteladas en el interior de las instalaciones del PEF. Este periodo se inicia con la visita del 10 de Enero de 2015 y finaliza con la visita del 14 de Junio 2015, programándose un total de 12 visitas.

Respecto de los motivos concretos en los que se basa la queja de la usuaria cabe informar:

- La queja se registra con anterioridad a que las visitas dejen de ser tuteladas para ser supervisadas. Las visitas en la modalidad de supervisión que implican la salida de los menores con el progenitor de las instalaciones del PEF, se inician el 11/07/15 con posterioridad a la presentación de la queja ante esa institución.
- La afirmación de la usuaria relativa al conocimiento por parte de los profesionales de la "mala relación existente entre el padre y sus hijos " es incierta, habida cuenta que los menores tienen 4 años de edad y su relación con el progenitor ha sido con anterioridad escasa. (Como consta en el acuerdo que da lugar a la derivación al PEF).
- La afirmación de la usuaria relativa a que los menores "son obligados a entrar de malas maneras a las visitas" es igualmente incierta. En los registros del PEF y en relación con las resistencias de los menores a entrar en la visita con el

progenitor sólo se registra una negativa de la menor en la visita correspondiente al 02/05/15 que se resuelve posponiendo la entrada de la niña aun cuando esto supone una restricción del tiempo que esta pasa en compañía del progenitor. Con posterioridad a la presentación de la queja y una vez iniciadas realmente las visitas en la modalidad de supervisión, la menor se niega sistemáticamente a marchar con el progenitor sin que se haya producido por parte de los profesionales ninguna actuación que justifique la valoración de la usuaria, no realizándose de hecho hasta el momento ninguna de las cuatro visitas programadas.

El PEF entiende que es la progenitora quien debe condicionar el comportamiento de la menor y que la entrega de la niña al progenitor debe ser procurada por ella, teniendo como única función los profesionales del PEF la supervisión de que las entregas y recogidas se realizan en condiciones de idoneidad en base al acuerdo judicial (que en este caso sanciona el acuerdo entre las partes) sobre el régimen de relaciones del progenitor con sus hijos.

Se registra, no obstante, que, independientemente de la modalidad de la visita programada, la atención a la progenitora por este servicio está resultando especialmente dificultosa, dado el talante que exhibe habitualmente ante los profesionales así como el permanente cuestionamiento de sus indicaciones, que imposibilita una intervención efectiva. Tal y como establece la derivación en modalidad de suspensión del cumplimiento del régimen de visitas el PEF ha comunicado al Juzgado derivante los sucesivos incumplimientos. En tanto no se reciban instrucciones de este, el PEF no puede más que mantener la programación de las visitas tal y como se deriva de los acuerdos expresados en la última Providencia."

En dicho informe no consta ningún Anexo con la Sentencia nº 430/14.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo el 3 de septiembre de 2015, adjuntando el escrito presentado por la interesada, en julio de 2015, dirigido al coordinador del PEF sin que hubiera recibido contestación al mismo, en los siguientes términos:

Yo, (...), me dirijo en este escrito al Coordinador de P.D.E.F al Señor (...).

Dejo mi testimonio de lo que sucedió el 13 y 14 de junio de este mismo 2015.

La visita del sábado 13 el horario empieza a las 10:15 y finaliza a las 19:00.

Me presento junto a mis hijos ambos de 4 años de edad, para comenzar las visitas estipuladas ya no tuteladas y fuera del centro (primera vez de este tipo de visitas) ya que hasta el momento habían sido tuteladas en el centro).

Cuando llegamos una mujer sin presentarse ni a mí ni a los menores cogió a mis hijos de la mano para llevárselos directamente al progenitor, a la cual me dirigí para preguntarle quien era, a lo que obtuve de respuesta que era la abogada sin más, y que no tenía tiempo para hablar conmigo, a lo que yo le pregunte nombre completo y número de colegiado, a la cual obtuve la misma respuesta "no hay tiempo para hablar que hay mucho trabajo".

Se llevó a mis hijos sin más y a los 5 o 10 minutos apareció la Señora (...) con los niños, ya que mis hijos se negaban a ir con el progenitor.

Intente convencer a los niños junto a (...) con repetidas negativas de ellos para ir a la visita.

Como pasaron más de 30 minutos salimos (...), los niños y yo a la entrada para no molestar a las demás personas y trabajadores.

Estuve más de 15 minutos intentando convencer a los niños junto a (...), mientras la otra Señora, la abogada no dio más señales para nada más.

Como no conseguimos convencerlos de ninguna de las maneras, (...) me comento de hablar con el progenitor para llegar a un acuerdo, el cual fue que yo fuera con él y los niños hasta el vehículo para ver si se tranquilizaban y accedían a ir con él en la visita, lo cual solo conseguí que fuera mi hijo ya que el progenitor y la hermana de él le prometieron un REGALITO para él y su hermana si iba con ellos.

A la niña no se le pudo convencer de ninguna de las maneras la cual solo respondía con gritos, llantos, pataletas y mucha angustia. Por acuerdo llegamos a la conclusión de que me la llevara conmigo para su bien.

A las 19:00 en la recogida del niño, le pregunte qué tal? a lo que me respondió que tenía mucha hambre ya que en el mediodía y la merienda no le habían dado nada, más que una bolsa de patatas, en lo cual el progenitor ha hecho caso omiso de las necesidades básicas del menor y en el punto de encuentro no le dieron importancia ya que era el primer día y lo aceptaron como práctica normal (no dar de comer a los menores).

Ahora voy a explicarle el caos del día siguiente 14 (domingo) la visita es de 10:15 a 12:45.

Cuando llegué junto a mis hijos, me atendió otra mujer se presentó como Abogada a lo cual le pregunte el nombre y me respondió (...), ese día los niños no querían volver a ir, la niña porque directamente se niega porque dice que "le tiene miedo al progenitor" y el niño porque no le he llevado el almuerzo y dice que primero almorzar y que luego ya iría a jugar un rato, la "Abogada (...)" con engaños, y métodos de "compra a los niños" como que le van a comprar helados, chuches, ver los patos, etc. mi hijo aceptó ya que ella "Abogada" le prometió que si iba le comprarían un REGALO a él y a su hermana, lo que el niño "como niño que es" ACEPTÓ.

Como recomendación de "(...) la Abogada" ya que ella se refería así a los niños, que me llevara yo a ambos fuera a la visita.

Entonces el niño se fue y esperamos a que salieran del recinto, cuando nos dijo que ya podíamos salir me comentó que a la recogida del niño asistiera con la niña a lo cual yo accedí.

Llegamos a las 12:40 a recoger a mi hijo, nos invitaron a pasar a las sala de espera del final, en unos breves minutos llego "(...) la Abogada" la cual empezó a tener una conversación con la niña y conmigo, en la que decía que su hermano se lo había pasado Cañón, super bien, había tomado helado y visto los patos en el parque de al lado, etc.

Empieza a preguntarle a la niña que quiere ir a hacer con el progenitor en las próximas visitas y así hacer algo que le guste, pintarse las uñas, bailar, comprar pulseras, y varias cosas más, a lo cual la niña responde a todo que lo puede hacer con su Mama y su Papa (mi marido ya que desde que tiene 7 meses es la única figura paterna que está con ellos) y que con "(...)" no quiere hacer nada porque le tiene miedo, a lo que la "abogada (...)" le decía que con los papas se aburre mucho y es mejor y de niñas buenas ir con "(...)" a lo que mi hija le responde que se lo pasa bien con sus papas y no quiere ir con él a ningún sitio.

A lo que la "abogada (...)" le dice que si no va con "(...)" no será su amiga, ya que ella no tiene amigas TONTAS y MALAS como ella, mi hija me pregunta si por eso ella es TONTA y MALA a lo que yo le digo que NO ella es lista, buena y Guapa.

Cuando doy esa contestación a la niña la "Abogada (...)" me pide hablar con ella al otro lado de la puerta a lo que yo por supuesto accedo.

En la conversación llega un momento en el que me dice que "TENGO QUE CASTIGAR LA NIÑA POR NO REALIZAR LAS VISITAS Y AL NIÑO PREMIARLE" a lo que yo le respondo que no voy a castigar ni premiar alguno por lo que me dice ya que ninguno se ha portado mal ni ninguno ha logrado ninguna recompensa. Le comento que el Progenitor no tiene contacto con los niños antes de las visitas en el punto de encuentro y desde que realizamos las visitas solo contacta con ellos "EXCLUSIVAMENTE" allí.

Y le comenté que el día anterior, como le acompañé al coche, le recordé que no llevara al niño a la playa o parques de grava ya que tenía un Sarpullido en la espalda, pecho y piernas debido a que tiene la piel atópica que esperara a otra visita para que ya estuviera recuperado, a lo cual me hizo caso Omiso "(...)" y me trajo al niño de la playa con más sarpullido y sin haber comido más que un croissant a y un paquete de Patatas en todo el día, a lo cual la "Abogada (...)" me dijo que no le diera importancia que es normal en las primeras visitas... así que no creo que yo tuviera que ser "asermonada por ella" ya que yo vengo al P.D.E.F para la mediación de las visitas ya que el Progenitor nunca antes había querido verlos y era la única manera de que se conocieran entre ellos...

Lo único que conseguí ese fin de semana es que Insultaran a y descalificaran a mi Hija de 4 años delante de ella, ahí concluyó la conversación y se dirigió hacia mi hijo para traérmelo, no sin antes preguntar a la niña si la acompañaba a por su TETE, la niña le pregunto que si estaba "(...)" "y la "abogada (...)" le dijo que NO, que ya se había ido, la niña se dirigió a mí y me pregunto si el TETE estaba solo o con "(...)" y yo le conteste la verdad, que Sí estaba "(...)" que el TETE no estaba solo en la otra sala, a lo que ella se Negó a ir a ver a (...) y ya esperaba a su hermano allí con su mama jugando con un corazón y un sol de juguete.

Llegó mi hijo y le pregunté qué tal, a lo que me contestó que había llamado a "(...)" PAPA" y le pregunté que entonces (...) se había portado muy bien con él, a lo que me contesto que le llamo PAPA porque si no ni (...) ni (...) le compraban un ZUMO y un HELADO a lo que mi hijo me pidió a mí perdón (lo cual no tiene que hacer) nos quedamos la "ABOGADA (...)" y yo mirándonos y de repente va y dice "QUE BIEN (...) ;MUY BIEN" a lo que yo le digo a mi hijo que él, si no quiere llamarle Papa, que le llame (...) y que si por no llamarle como él quiere no se preocupe que ya Papa y Mama junto a la TATA lo llevaríamos a por Helado, Zumo o lo que quisiese, que el llame a (...) como quiera que nadie le puede obligar a llamarlo Papa y menos por un helado (que fue lo único que almorzó el niño) en el momento que le dije eso mi hijo respondió, mi Papa está en el coche no es (...) mi Papa se llama (...) que ahora nos vamos toda la familia juntos a Gandía a ver a la Yaya y a Kronos (un perro) y yo le dije que Claro que nos íbamos que nos esperaba la Paella.

A lo cual todo este escrito es por la desconformidad del trato que tienen hacia los menores y hacia mi persona, no voy a volver a aguantar este tipo de situación ya que afectan a mis hijos y no entienden que pasa, ya que no hay control sobre las visitas y queda demostrado con lo que dijo mi hijo que no le atienden bien (pasa hambre y le obligan a decir cosas que mi hijo no siente a cambio de Engañina).

Pido que se encarguen de nuestras Visitas personal Cualificado tanto académicamente como Personalmente ya que mis hijos no quieren volver por las mentiras que tienen dentro y fuera del P.D.E.F con los trabajadores y el Progenitor, desearía poder hablar con Usted e intentar arreglar los problemas, y no que me manden hablar con la directora la cual ya tuve una mala Experiencia ya que ella no

le importa la situación anterior a las visitas, ni en las mismas visitas y aún menos posterior ya que solo se acoge a la Sentencia cuando mejor conviene (ya que ni horarios ni avisos corresponden a la misma) sin importar para nada los menores esta fue mi primera y última conversación con dicha persona. Sin Más un Saludo.

Se solicitó, ampliación de información al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, en cuyo informe, con fecha de registro de entrada de 3 de noviembre de 2014, se adjuntaba copia de la Sentencia nº 430/14, las comunicaciones del PEF al Juzgado de Zaragoza comunicando los horarios de visitas, varios informes médicos relativos a los menores, escritos de queja de la promotora de la queja, así como varias comunicaciones de incidencias del PEF dirigidas al Juzgado de Zaragoza. Aunque el Ayuntamiento refiere que se incluían las normas de funcionamiento del PEF, no hay constancia de las mismas en ningún anexo.

Trasladado dicho informe nuevamente a la promotora de la queja, en periodo de alegaciones nos remite, entre otros, copia de la Sentencia nº 430/14; requerimiento del Juzgado de Zaragoza a la interesada de obligación del cumplimiento del régimen de visitas; relación de visitas programadas del año 2016 en el PEF; informes médicos en relación a cuadros de pesadillas, ansiedad y miedos de la menor así como nuevo escrito de queja interpuesta, por la interesada en el PEF con fecha 16/12/2015.

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.**

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 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 dado 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 afectan 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 Familia.

(...) 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 género 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 las 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 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 ésa 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 01/02/2016	<b>Página:</b> 9

realiza la siguiente **SUGERENCIA** al Ayuntamiento de Valencia en 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:

Que 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