



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora de Relaciones Institucionales y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 929/2026

Asunto: Funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Valladolid / Supervisión administrativa de las reclamaciones relativas a la prestación del servicio

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Desregulación, Familia y Ayudas Sociales

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Este expediente, como se recordará, se refiere al funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Valladolid, gestionado por la entidad APROME, en relación con determinadas actuaciones desarrolladas con una familia (XXX, su excónyuge y su hija menor de edad) derivada a este recurso por el Juzgado de XXX núm. XXX de Valladolid.

En concreto, se manifestaba en la queja la disconformidad con el contenido de determinados informes elaborados por el equipo técnico del PEF, al considerar que no reflejaban adecuadamente algunas incidencias producidas durante el desarrollo del régimen de visitas de XXX con su hija. Así mismo, se cuestionaban determinadas actuaciones relativas al intercambio de información sanitaria de la menor, a la organización de los periodos vacacionales, a las circunstancias de una entrega realizada en diciembre de 2025 y al trato dispensado por la profesional que inicialmente tenía asignada la supervisión del caso.

Y en este sentido, se expresaba el desacuerdo con la contestación ofrecida por la Gerencia de Servicios Sociales a una reclamación formulada por el citado usuario, al entender que las explicaciones proporcionadas por APROME no habían sido objeto de una comprobación suficiente.

Admitida la queja a trámite, esta Institución solicitó información a la Consejería de Desregulación, Familia y Ayudas Sociales con el fin de conocer las actuaciones



desarrolladas para esclarecer los hechos denunciados y comprobar la adecuación del funcionamiento del servicio a la normativa aplicable.

En su contestación, la Administración autonómica ha proporcionado información sobre los procedimientos de intervención del Punto de Encuentro Familiar, los mecanismos internos de supervisión y revisión de informes, las actuaciones desarrolladas con ambos progenitores y las medidas adoptadas para favorecer la adecuada evolución de la intervención.

Entre estas últimas destaca el cambio de profesional de referencia, así como la adaptación de la intervención a las nuevas medidas judiciales, que permiten realizar los intercambios ordinarios a través del centro escolar, manteniendo la utilización del Punto de Encuentro Familiar en determinados períodos vacacionales.

No obstante, la Administración reconoce expresamente que no consideró necesario desarrollar actuaciones adicionales de supervisión o contraste de los hechos denunciados, al entender suficientes las explicaciones facilitadas por APROME. Asimismo, sostiene que no puede determinar si los informes emitidos contienen omisiones, puesto que no ha presenciado directamente las visitas.

Pues bien, el examen de la documentación remitida no ofrece elementos para poder afirmar que los informes emitidos por el PEF carecieran de objetividad, que la actuación de los profesionales hubiera sido parcial o que se hubieran incumplido las determinaciones judiciales impuestas.

Ahora bien, a distinta conclusión debemos llegar en relación con la actuación desarrollada por la Administración autonómica para supervisar, precisamente, el funcionamiento del recurso en cuestión y comprobar las circunstancias denunciadas.

A este respecto, es preciso destacar en primer término que el artículo 20 de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, establece que las instalaciones, organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar deberán permitir el desarrollo de las visitas en un ambiente de neutralidad, garantizando la seguridad y el bienestar de las personas usuarias y, especialmente, de los menores.

Por su parte, el Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, configura estos recursos como servicios especializados de apoyo a las familias de responsabilidad pública, con independencia de que su titularidad y gestión puedan corresponder a entidades privadas.



Su artículo 4 establece como principio básico de intervención el interés superior del menor e incorpora, entre otros, los principios de imparcialidad, profesionalidad, neutralidad y calidad. Asimismo, el artículo 5.1.e) contempla entre los objetivos de estos recursos disponer de información fidedigna y objetiva sobre las actitudes y aptitudes parentales que contribuya a la protección de los derechos de los menores.

Tales exigencias, pues, constituyen principios y objetivos expresamente incorporados a la normativa reguladora del servicio, cuyo cumplimiento forma parte del ámbito de control atribuido a la Administración competente.

En este sentido, el artículo 31 del citado Decreto somete los Puntos de Encuentro Familiar al régimen de inspección y sancionador establecido en el título V de la Ley 1/2007.

Dentro de este régimen, el artículo 50 de dicha Ley atribuye a la Administración autonómica la realización de actuaciones de inspección sobre los centros de apoyo a las familias, con el fin de velar por el cumplimiento de las normas que los regulan.

Especial relevancia presenta el artículo 52, que incluye expresamente entre las funciones del personal inspector la verificación de los hechos que hayan sido objeto de denuncias o reclamaciones mediante visitas de inspección, así como la realización de cuantas actuaciones resulten precisas para los fines de la inspección.

A ello se añade que el artículo 51.5 establece la obligación de las personas titulares y del personal de estos centros de facilitar el acceso a las instalaciones y al examen de la documentación y demás datos que obren en su poder, así como de proporcionar la información requerida.

Por tanto, el control administrativo de los Puntos de Encuentro Familiar no puede entenderse limitado exclusivamente al examen de los protocolos de actuación, de los mecanismos internos de supervisión y a las explicaciones facilitadas por APROME. Comprende también la verificación del respeto a los principios y a las exigencias normativas que rigen la prestación del servicio, especialmente cuando se formulan reclamaciones.

Ello, naturalmente, no supone atribuir a la Administración la facultad de sustituir las valoraciones técnicas de los profesionales por apreciaciones propias carentes de fundamento especializado. Sin embargo, debe distinguirse entre la autonomía técnica de los profesionales y la responsabilidad administrativa de supervisar que sus actuaciones se desarrollen con arreglo a los principios y condiciones legalmente exigibles.

En este sentido, la Consejería manifiesta en su contestación que las actuaciones de supervisión e inspección no pueden interferir ni cuestionar la labor especializada de los



profesionales y que, por esta razón, no consideraba procedente revisar el contenido concreto de los informes remitidos a la autoridad judicial. Asimismo, señala que no puede determinar si dichos informes contienen omisiones porque no ha presenciado directamente el desarrollo de las visitas.

Pues bien, es indudable que la Administración no puede reconstruir directamente acontecimientos que no ha presenciado, ni sustituir sin fundamento el juicio profesional de quienes intervinieron en ellos. Sin embargo, esa circunstancia no impide desarrollar comprobaciones destinadas a verificar la adecuación de las actuaciones a los procedimientos y principios aplicables.

Precisamente, la información facilitada por la propia Consejería señala que el Punto de Encuentro Familiar utiliza registros estructurados, anotaciones de las intervenciones y documentación que permite la trazabilidad de las actuaciones realizadas. Tales instrumentos constituyen medios que, dentro de sus posibilidades y limitaciones, permiten contrastar las reclamaciones relativas a la documentación de incidencias y al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Así, la comprobación de una posible omisión en un informe no requiere necesariamente que quien la efectúe haya presenciado los hechos. Puede realizarse mediante el examen de los registros de las intervenciones, su comparación con los informes emitidos y, cuando resulte necesario, mediante la obtención de aclaraciones de los profesionales que participaron en las actuaciones.

Esta actividad de comprobación no implica imponer una determinada conclusión técnica. Su finalidad es verificar, con el alcance que permita la documentación disponible, que los criterios de selección y registro de la información se han aplicado de forma coherente y conforme a las exigencias normativas.

Desde esta perspectiva, las explicaciones ofrecidas no permiten apreciar que se haya realizado una comprobación administrativa específica de las posibles omisiones denunciadas, diferenciada de las valoraciones efectuadas por la propia entidad gestora, ni que se hayan examinado de forma autónoma los elementos documentales disponibles para determinar si existía fundamento suficiente para cuestionar la corrección de los procedimientos seguidos.

La confianza de la Administración en la trayectoria y profesionalidad de la entidad prestadora, aun siendo legítima, no constituye un fundamento suficiente para excluir la necesidad de comprobaciones cuando se plantean reclamaciones concretas sobre el cumplimiento de los principios que rigen el servicio.

En consecuencia, la deficiencia apreciada reside en la insuficiencia de la actividad de verificación desarrollada por la Administración autonómica para sustentar, desde el



ejercicio de sus propias competencias de supervisión, una conclusión favorable a la actuación de APROME.

Por tanto, la actuación de esta Defensoría se circunscribe a la necesidad de que las reclamaciones formuladas sobre el funcionamiento de un servicio de responsabilidad pública sean examinadas mediante una actividad administrativa de comprobación suficiente y proporcionada a su contenido, especialmente cuando se refieran a la observancia de los principios de imparcialidad, neutralidad y objetividad establecidos normativamente.

Ello resulta particularmente relevante en los Puntos de Encuentro Familiar, donde las intervenciones afectan directamente a las relaciones familiares de los menores y los informes profesionales pueden constituir elementos de información para la adopción de decisiones judiciales. El interés superior del menor exige tanto el respeto a la autonomía técnica de los profesionales como la existencia de mecanismos efectivos de supervisión pública que permitan verificar el adecuado funcionamiento del recurso.

Por todo ello, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que se proceda a completar el examen de la reclamación formulada por XXX en relación con el funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Valladolid, mediante las actuaciones de comprobación que resulten necesarias y proporcionadas, incluyendo la revisión de los registros y antecedentes documentales disponibles y, en su caso, las diligencias adicionales que se estimen pertinentes, con especial atención a las posibles omisiones de incidencias denunciadas por la citada persona. Todo ello con el fin de verificar, mediante el ejercicio de las competencias de supervisión atribuidas a la Administración autonómica, la adecuación de las actuaciones desarrolladas por el PEF a los principios y obligaciones establecidos en su normativa reguladora, y alcanzar una conclusión suficientemente fundada sobre las cuestiones reclamadas, sin perjuicio del respeto a la autonomía técnica de los profesionales y a las competencias de la autoridad judicial.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Desregulación, Familia y Ayudas Sociales en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López