



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>28/04/2011</b>
<b>EIXIDA NÚM. 22079 .....</b>

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Miquelet, 5  
VALENCIA - 46001 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 108886  
=====

**Asunto:** *Funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Gandia.*

Hble Sra.:

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

En su escrito de queja la Sra. (...) sustancialmente manifiesta que es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Gandia, donde acude con su hijo a fin de que se realicen las visitas tuteladas del menor con su padre y abuelos paternos por decisión judicial.

Nos manifestaba la interesada en su escrito de queja que en el mencionado Centro ha venido padeciendo un maltrato Institucional y degradante, tanto ella como su hijo.

Así mismo la Sra. (...) nos refería que en el PEF de Gandia falta organización, preparación y comunicación entre el personal del mismo, dificultando la continuidad y normalidad de las estancias, produciendo todo ello una situación desagradable para los menores y, cómo no, para las madres, para las cuales se convierten estos Centros en un lugar de sufrimiento e incomprensión dejando de ser ese lugar de confianza necesario en estos casos.

Nos detallaba la interesada pormenorizadamente una serie de sucesos ocurridos los días siguientes:

Día 31 de diciembre de 2009: ese día entregó un escrito de observación al PEF a fin de poder comunicarse con su hijo durante el periodo en que el menor debía permanecer con el padre, ante la negativa de éste a que se comunicara telefónicamente con su hijo. Sin embargo, y a pesar de haber transcurrido más de un año, a día de hoy no tiene contestación del personal del PEF y, lo que es más grave, el personal del PEF desconoce si es de su competencia comunicar al

progenitor no custodio las observaciones efectuadas por la usuaria, cuestión que no reflejan en sus informes.

Se preguntaba la Usuaria cuáles son las funciones de estos PEF, si ni siquiera el personal conoce las mismas, careciendo de un protocolo de intervención y funcionamiento.

Día 5 de marzo de 2010: la Sr. (...) acude al PEF a recoger a su hijo, que debía ser llevado al Centro por el padre, llegando el menor acompañado de su abuela paterna con veinte minutos de retraso, cuando el tiempo máximo de retraso según normas de funcionamiento del Centro es de 15 minutos.

La mencionada incidencia no se hizo constar en los informes que emiten los profesionales al Juzgado, y cuando la interesada pregunta por qué no se ha hecho constar en el informe el retraso descrito al remitirlo al juzgado, le contestan que ya es tarde para realizar la aclaración en el informe.

Día de 18 de abril de 2010: la interesada acude al Centro para recoger a su hijo acompañada de su madre. En ese momento llega el padre con el niño en el coche, careciendo éste de la silla de seguridad en la que deben ir obligatoriamente los menores. Cuando advierte al personal del Centro de esto, le dicen que no pueden hacer nada porque no ocurre en el PEF. Se queja la usuaria de que un hecho tan trascendente y que pone en peligro la seguridad del menor no sea reflejado en los informes que emite el personal que trabaja en el Centro.

La autora de la queja refleja en su escrito diversas incidencias más que fueron objeto de observación presentadas por registro en el Centro, en concreto la fechada el 3 de noviembre de 2010, de la cual a día de hoy no ha obtenido respuesta. Ante este hecho la interesada nos manifiesta que se sintió desprotegida ante una serie de irregularidades que se cometieron en el mismo. Considera que la falta de organización en el funcionamiento del Centro hace que las decisiones que se toman no sean equitativas para ambas partes ni ponderadas.

Por otro lado nos manifiesta que el padre debe acudir a la UCA a fin de realizarse las pruebas correspondientes. Los resultados obtenidos están supeditados al régimen de visitas según Sentencia Judicial. Las irregularidades que realiza el padre con respeto a estos hechos tampoco son reflejadas en los informes que emiten los trabajadores del Centro.

Asimismo nos refiere la promotora de la queja que en las visitas que tiene su hijo con los abuelos paternos, según Sentencia Judicial, no ha de intervenir el padre.

Sin embargo, desde el inicio de las estancias del menor con los abuelos, el padre interviene siempre, y así lo ha declarado el niño ante los trabajadores del PEF, sin que éstos hagan constar tales observaciones en sus informes, alegando para ello distintas interpretaciones de la Sentencia Judicial.

En conclusión, nos alegaba la promotora de la queja que se sentía desprotegida por el PEF de Gandia, que no se respetan los derechos de los menores, ni se tienen en cuenta sus deseos, emociones etc. Así mismo considera que no existe

una delimitación en la formación necesaria del personal, no conocen sus competencias, realizan actuaciones u omisiones que ponen en riesgo el bienestar físico y emocional de los menores, practican el intrusismo, se desautorizan entre ellos, mostrando falta de comunicación, y con todo esto crean un marco de desconfianza que no es para nada neutral, siendo que estos centros deberían actuar con neutralidad y equidad.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, quien nos comunicó las actuaciones realizadas en lo referente a lo manifestado en la queja, en el sentido de que la intervención realizada por los Profesionales del Centro se realiza en un contexto de neutralidad y con el objetivo de cumplir una sentencia judicial, no estando de acuerdo con lo que refiere la interesada en los puntos del escrito de queja, y contestando a todos y cada uno de los hechos que se reflejan en dicho escrito.

Del contenido del informe dimos el oportuno traslado para alegaciones a la interesada, que así lo hizo mediante escrito en el que exponía su disconformidad con el informe remitido por la Conselleria y se reafirmaba en sus alegaciones.

Sin embargo, debemos manifestar que la problemática planteada en su escrito de queja deviene de la Resolución Judicial que obliga a realizar las visitas de su hijo tanto con el padre como con los abuelos paternos, 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 alega el malestar psicológico y emocional de ella y de su hijo cada vez que acuden al Punto de Encuentro.

Ante esto, 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. “ *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...*

*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:*

*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”.*

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 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 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 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **RECOMIENDO** a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro de Gandía, 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.

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