



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>19/08/2011</p> <p>EIXIDA NÚM. 33992 .....</p>
---

Ayuntamiento de Valencia  
Excma. Sra. Alcaldesa  
Pl. de l'Ajuntament, 1  
VALENCIA - 46002 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1107859  
=====

**Asunto: Punto de Encuentro Familiar de Valencia**

Excma. Sra. Alcaldesa:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos informa en relación con la queja de referencia formulada por Doña(...)

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

Que es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, al que acude por decisión Judicial a fin de que se realicen las visitas tuteladas de sus dos hijas menores con el padre.

Nos refiere la interesada los problemas que desde hace un tiempo tiene con el PEF debido a su mal funcionamiento.

En concreto nos refiere que los problemas surgen en el momento de la realización de un nuevo régimen de visitas en el que las menores tienen que salir del centro con el padre.

Ante esto sus hijas, llorando, se niegan de forma radical a salir con su padre, indicando que querían ir con la educadora social. Cuestión que a la interesada le produjo estupor pues los informes que venía realizando el PEF establecía la actitud positiva de las relaciones paterno-filiales.

A partir de este momento el PEF asumió que la única responsable de la actitud de las menores para con el padre era ella, tal y como le han manifestado los profesionales del Centro en muchas ocasiones, alentando al padre a acudir al

Juzgado a fin de que la acuse de ser responsable del denominado “Síndrome de Alineación Parental”.

Nos manifiesta la interesada que la única forma que ha utilizado el Centro para desbloquear la situación es las amenazas y las coacciones sobre ella y sus hijas en el sentido de asustarlas con frases como “si no os vais con vuestro padre la Jueza os llamará a declarar y todo será peor, entonces si vais a llorar”.

Durante todos los meses ha llevado a sus hijas a todas y cada una de las visitas y después de recibir las mencionadas amenazas y coacciones, los letrados del centro las han hecho esperar una hora sin que ni tan siquiera se permitiera a las menores ir al baño, lo que ha sido interpretado por las niñas como un castigo a ellas y a su madre.

Nos manifiesta la interesada en su escrito que el funcionamiento del PEF en su caso ha sido inoperante, parcial y perjudicial para la resolución del conflicto, despachándose a las menores como si de expedientes se tratase, con un cumplimiento meramente formal de las resoluciones judiciales y sin aportar a las partes y al juzgado ningún tipo de propuesta, yendo a la conclusión más fácil “imputar a la parte más débil las responsabilidades de lo que ocurre”.

La interesada refiere que lo más lamentable de la situación es el castigo al que durante cuatro meses han sometido a sus hijas intentando forzar el cumplimiento de un régimen de visitas que claramente no funcionaba, culpabilizándola del hecho de que sus hijas no sientan cariño por un padre que no ha llegado a obtenerlo por méritos propios y quiere obtenerlo por medio de resoluciones judiciales.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia quien, en fecha 8 de junio de 2011, nos comunicó de manera pormenorizada las actuaciones realizadas por el personal que trabaja en el mismo.

Del mencionado informe le dimos traslado a la interesada al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido de ratificarse en lo manifestado en su escrito de queja, y manifestar su total desacuerdo con el informe, en el sentido de que este se realiza con una total desconexión de los profesionales del Punto de Encuentro con la realidad que padecen ella y sus hijas.

Sin embargo, debemos manifestar que la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la Resolución Judicial que obliga a realizar las visitas de las menores con el padre, 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. Cualquier cuestión que se plantee en ese terreno debe ser comunicada al Juzgado competente.

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 su malestar psicológico y emocional y la falta de comprensión por parte del personal del mismo, al hacerla responsable de la negativa de las menores a marcharse con el padre. Ante esto, debemos señalar que desde esta Institución se han venido realizando determinadas recomendaciones a los PEF, entre ellos al Centro objeto de la queja, 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 el personal que trabaja en estos Centros atiendan a las 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 a lo más querido que son las hijas e hijos.

Si realmente queremos que estos Centros sean un espacio neutral e idóneo que favorezca y haga posible el mantenimiento de las relaciones de las menores con su padre, cuando en un proceso de separación o divorcio el ejercicio del derecho de visitas se ve interrumpido, o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo, debemos crear la confianza suficiente para que estos Centros no se conviertan todavía, si cabe más, para los usuarios y usuarias, en un lugar de mayor sufrimiento e incompreensión del que ya tienen por razones de conflictividad familiar.

Los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social de las menores, 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 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, **RECOMIENDO** al Ayuntamiento de Valencia que 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, 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 manifiesta la aceptación o no de la recomendación que se realiza y, en su caso, de las razones que estime para 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,

Alicante, 11 de agosto de 2011

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana