



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>23/05/2012</p> <p>EIXIDA NÚM. 35288 .....</p>
---

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

=====  
Ref. Queja nº 1111554  
=====

**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 de su hija de 11 años y su hijo de 8 años con el padre. Dicho encuentro se produce tres años después de interrupción de cualquier contacto con el padre, por tener éste una orden de alejamiento y haber estado en prisión.

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, al comenzar las visitas, sus hijos van con grandes expectativas, mostrándose amables y receptivos con su padre, hasta tal punto que la Psicóloga le comenta que nunca ha visto anteriormente a unos niños, que después de tres años y medio, reciban al padre con esa sonrisa y agradecimiento, comentándole la psicóloga que eso es fruto de que no han recibido mala influencia por parte de la madre en lo referente al padre.

Nos alega la interesada que todo cambia tan sólo un par de visitas después. Su hija sale del Centro con un cuadro ansioso y vomita al llegar a casa. Síntomas que perduran hasta un par de días después.

Que según le manifiesta su hija, su padre en la visita profiere insultos hacia la madre(...), y todo ello lo manifiesta éste delante de la técnico encargada, sin que la misma haga nada para evitar el mencionado comportamiento, hecho que produce en su hija los síntomas descritos anteriormente.

Ante este incidente, según nos relata la interesada, se pone en contacto con el Centro a fin de mostrarle su malestar por la no intervención de la técnica.

Que estos episodios son una constante en las siguientes visitas por lo que la psicóloga decide solicitar visitas tuteladas.

Que con el tiempo los niños muestran abiertamente su disconformidad a ir al Punto de Encuentro, cuestión que pone en conocimiento del mismo, contestándole que los niños juegan mucho y se lo pasan muy bien.

Ante esta respuesta, la Sra(...) manifiesta la ardua labor que realiza cada día con su hija e hijo para que vayan contentos y se muestren amables y respetuosos, por lo que no es raro que los niños colaboren ante la petición que les hacen.

Que se van sucediendo intervenciones del padre fuera de tono y contexto que no son acalladas por la técnico responsable. Y cuando denuncia estas prácticas la tachan de falta de colaboración y que ha hecho partícipe a su hija del conflicto familiar, y que por eso ambos menores son reacios a estar con el progenitor.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia quien, en fecha 25 de enero de 2012, nos comunicó de manera pormenorizada las actuaciones realizadas por el personal que trabaja en el centro.

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 su total desacuerdo con el informe.

Se hace necesario manifestar que la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la Resolución Judicial que obliga a realizar las visitas de los 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 PEF, al hacerla responsable de la negativa de las menores a comunicarse 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 atienda 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 los 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.

No es sólo cuestión de experiencia como abogado/a, psicólogo/a trabajador /a social etc...sino de aplicar un método de intervención adecuado al proceso que se va a realizar.

En el caso concreto que nos ocupa, no tiene sentido que ambos menores comenzaran sus visitas al centro con satisfacción, y que a medida que avanzaban en las mismas se mostrasen inquietos, angustiados y con falta de motivación para acudir al Punto de Encuentro.

Lo cierto es que en todos los escritos que presentan las usuarias se quejan del trato y del modo de intervención de los profesionales del Centro, existiendo en todos ellos una misma constante, el malestar emocional y psicológico tanto de ellas como de sus hijos e hijas, lo que nos lleva a la realizar una reflexión en cuanto que sería deseable, en aplicación del artículo 4 de la Ley reguladora de los Puntos de Encuentro, la necesidad de revisar el método de intervención aplicable en aquellos casos en que la situación lo requiera.

Los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social de los 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,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana