



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>26/06/2012</p> <p>EIXIDA NÚM. 41158</p>

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

=====
Ref. Queja nº 1204377
=====

Asunto: Funcionamiento Punto de Encuentro Familiar de Valencia.

Excma. Sra.:

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

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, sito en la C/ (...) s/n, al que acude a llevar a su hija de 4 años de edad a fin de que realice las visitas tuteladas con la abuela paterna.

Que en el mencionado Centro se vienen cometiendo irregularidades que han supuesto un deterioro emocional para su hija menor y para ella.

Las irregularidades las concreta en lo siguiente:

Que durante un año han ido cada 15 días durante una hora al centro.

Pasado un tiempo, su hija de tres años no quiere ir, por lo que la psicóloga del Centro la amenaza diciéndole que la culpa de que la niña no quiera ir al centro es de ella, ya que tiene que incentivarla para que acuda al PEF. Esta actitud de la psicóloga motiva que la abuela de la niña la denuncie en el Juzgado.

Manifiesta en su escrito la Sra. (...) que las conversaciones privadas que mantiene con la psicóloga ésta las trasmite a la abuela de la niña.

Ante esto ha acudido, con la niña, al centro aunque se encuentre la menor enferma como ha ocurrido en más de una ocasión.

Que el Juez denegó la entrada en el centro a los tíos paternos de su hija. Sin embargo la psicóloga, en noviembre de 2011, dejó entrar a dos de ellos abriéndoles la puerta de atrás del PEF. Los tíos no llegaron a firmar la hoja de entrada al PEF.

En Diciembre de 2011 comienza la primera visita externa de 2 horas. Su hija (...)cada vez llora más y no quiere irse, se agarra a ella y solicita constantemente irse a su casa. Ante esto realiza hoja de observaciones en el PEF de todas las visitas y en todas ellas su hija llora desconsoladamente.

El nuevo horario es de 11:20 a 13:20h. El 21 de enero de 2012 le entregan a la niña a las 13:33h. Ante esto realiza una hoja de reclamación y la registra en el Ayuntamiento de Valencia, de la que no ha obtenido contestación.

Nos refiere que el 18 de febrero de 2012 llegan puntual al PEF, la niña se niega a irse, al final consigue que se marche. Vuelve a recoger a su hija que debía de regresar a las 13:20h. Pasa el tiempo y su hija no la entregan a la hora convenida, solicita a las trabajadoras del PEF que llamen a la policía ya que la abuela no coge el teléfono y no saben dónde está su niña. Las trabajadoras se niega a llamar a la policía y no le facilitan el teléfono móvil de la abuela.

Como está desesperada, ya que pasa el tiempo y nadie sabe del paradero de la niña ni en qué circunstancia se encuentra, ella llama a la policía que se persona en el PEF y en ese momento llega la niña con la abuela, son las 14 horas.

Nadie le da una explicación de cuál es la razón de que hayan tardado 40 minutos en llevar la niña al PEF.

Ante tanta anomalía con una niña tan pequeña sólo le cabe pensar que el centro protege a la familia paterna sin importarle que incumplan la normativa del PEF y sin tener en cuenta el daño que le están haciendo a su hija.

Su hija desde hace un tiempo y debido al sufrimiento que tiene con las visitas y la falta de comprensión por parte del PEF, se niega a realizar clases extraescolares e incluso ir al colegio, ya que sólo desea estar en casa al cuidado de ella.

Todo lo relatado consta en varios escritos presentados al Centro. Siente que desde el Centro no la ayudan, ni a ella ni a su hija, a salir de una situación verdaderamente angustiada para ambas.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia 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.

Y en concreto con respecto a los escritos presentados por la Sr.(...) en fecha 21 de enero de 2012 y 18 de febrero de 2012, según nos comunica la

administración afectada, fueron contestados el 24 de febrero y el 6 de marzo respectivamente, sin que la interesada nos haya alegado en contra de lo manifestado por el Ayuntamiento en su informe.

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 de su hija 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 hija 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 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 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