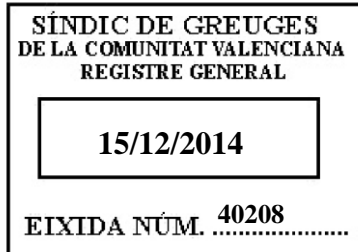




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Bienestar Social
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 1408306
=====

Asunto: **Punto de Encuentro Familiar de Mislata**

Hble. Sra.:

Acusamos recibo de sus escritos por los que nos informa en relación con la queja de referencia formulada por **Dña. (...) con D.N.I.(...)**.

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

Que es usuaria del Punto de Encuentro de Mislata, al que acude con su hija de seis años para que realice las visitas de fines de semana con su padre.

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:

Nos refiere la interesada que desde el mes de marzo su hija presenta resistencia a irse con su padre, por lo que solicitó entrevista con la coordinadora del Centro a fin de explicarle el caso y de que tuviera en cuenta la situación por la que atravesaba su hija.

Que tras la entrevista con la Coordinadora solicitaron ampliar el tiempo de visita, pese a que ella había propuesto que hablasen con su hija.

Nos alega que solicitó entrevista con la Subdirectora de Cruz Roja, a fin de exponerle el caso y llegar a una solución, ya que los profesionales del Centro en

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/12/2014	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

lugar de escuchar a su hija su máximo interés era que cumpliera las visitas, llegándole a arrancar a su hija de los brazos.

Que presentó una queja ante la Conselleria de Bienestar Social, cuestión que hizo que la Subdirectora de Cruz Roja cambiase por completo su actitud hacia ella, pues así se lo manifestó en un encuentro que mantuvieron negándole un justificante de su asistencia al punto de encuentro.

Que se sorprendió pues a otros usuarios/as del Punto de Encuentro si se los dan.

Que al finalizar la conversación, la Subdirectora le dijo que iba a valorar a su hija como le había pedido, pero que igual la valoración “no salía como ella quería”. Que esta frase le sonó a coacción.

Que lo único que pretende es saber como se encuentra su hija, y que solicitó la valoración psicológica ya que su hija lo esta pasando muy mal, la ve sufrir cada vez que va al PEF, se hace pipi en la cama y tiene pesadillas, incluso la han diagnosticado de bruxismo por estrés, por lo que está en tratamiento psicológico privado.

Que con posterioridad a la conversación indicada anteriormente, se enteró que los PEF son neutrales y no pueden hacer valoraciones psicológicas, por lo que entendió que la coordinadora se estaba extralimitando en sus funciones, y le estaba enviando una amenaza velada.

Que el 1 de junio de 2014 fue con su hija al PEF a las 17:30 horas para realizar la visita, que su hija manifestó que no quería irse y se abrazó a ella sin soltarse.

Que la psicóloga las hizo entrar en una sala donde se encontraba la Subdirectora y la Coordinadora para valorar a su hija y saber porque no quería irse con su padre. Que la niña seguía sin soltarse de ella y que la Coordinadora se acercó a su hija con un tono de pocos amigos, lo que hizo que la niña se pusiera más nerviosa y como insistía tanto la hizo llorar, por lo que la propia Coordinadora las invitó a marcharse.

Que las forma en que las trataron no fue nada delicada, y sobre todo con una niña de seis años, pues no tuvieron tacto ni paciencia, consiguiendo que su hija estuviera cada vez más asustada y nerviosa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Bienestar Social quien nos comunicó en fecha 9 de septiembre de 2014 que 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 la queja presentada por Dña.(...), ante la Dirección General de Familia y Mujer por el funcionamiento irregular del PE de Mislata, según nos comunica la administración afectada fue tramitada por los cauces legales pertinentes, indicando a la interesada que según los

datos obrantes en su expediente, la actuación de los profesionales del Punto de Encuentro Familiar de Mislata se consideraba ajustada a derecho.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo el 25 de septiembre de 2014 en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma, haciendo hincapié, en que no recibió notificación previa por parte del PEF del acuerdo de ampliación de las visitas. No siendo necesario, en el sentido estricto de legalidad, pero si en la conveniencia para una mejor preparación y adaptación de la menor a dicho cambio.

Se solicitó, una ampliación de información a la promotora de la queja, adjuntando con fecha de entrada en esta Institución el 27 de octubre de 2014, copia de la sentencia de divorcio, Sentencia nº9/13: Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Catarroja (Valencia), en donde en los Fundamentos de Derecho en el apartado SEGUNDO:

(...) En el presente caso, el acuerdo alcanzado por los cónyuges recoge los siguientes extremos:

*1º conformes con la disolución del matrimonio por **divorcio**.*

*2º **Patria Potestad** compartida por ambos progenitores.*

*3º **La Guardia y Custodia** de la menor se atribuye a la madre, y se le confiere el uso de la vivienda y ajuar familiares en función de custodia acordada.*

*4º **Sobre régimen de visitas***

(...) Este régimen de visitas continuará hasta que el punto de encuentro informe a SSª del cambio que se produzca en la relación del padre con la menor y a juicio de los profesionales que intervengan.

(...) En cada momento se adaptará el régimen de visitas a lo que determine el punto de encuentro.

A la vista de las alegaciones de la promotora de la queja, se solicitó una ampliación de información a la Consellería de Bienestar cuyo informe tuvo entrada en esta Institución el 20 de noviembre de 2014 en donde se adjuntan todos los informes emitidos desde el PEF hasta la fecha, exponiendo que:

Las visitas se iniciaron el 27 de octubre de 2012, en la modalidad de tuteladas con supervisión con una periodicidad quincenal.

El 8 de enero de 2013 debido a la evolución favorable de las visitas el equipo técnico del PEF acordó la ampliación de las mismas pasando a ser una hora semanal.

El 4 de marzo de 2013 se emite el primer informe psicológico donde se pone de manifiesto la valoración del desarrollo de las visitas hasta esa fecha y las incidencias ocurridas.

Se comunica al Juzgado...”sobre la evolución en la relación del padre con la menor, proponiendo que las visitas en la modalidad de intercambio de los sábados, que se están dando en la actualidad, aumenten su duración a seis horas”(12 de marzo de 2014)

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 15/12/2014

Página: 3

El 8 de mayo de 2013 se emite el segundo informe psicológico en el que se considera conveniente que las visitas de la menor con su padre pasen a la modalidad de tuteladas sin supervisión.

Se comunica al Juzgado "sobre la evolución en la relación del padre con la menor, proponiendo que las visitas pasen a la modalidad de tuteladas sin supervisión" (El 17 de mayo de 2013)

El 8 de julio de 2013 se emite el tercer informe psicológico considerando conveniente que las visitas de la menor con su padre pasen a la modalidad de intercambio sin pernocta, realizándose fuera de las instalaciones del PEF con una periodicidad semanal, desarrollándose éstas un sábado de 11:00 a 12:00 y la siguiente semana domingo de 19:00 a 20:00 horas.

Se comunica al Juzgado sobre la evolución en la relación del padre con la menor, proponiendo que las visitas pasen a la modalidad de intercambio sin pernocta. (8 de julio de 2013)

El 14 de octubre se emite el 4º informe considerando conveniente que los intercambios sin pernocta se amplíen una hora, desarrollándose éstos un sábado de 10:30 a 12:30 y la siguiente semana, domingo de 17:30 a 19:30 horas.

El 5 de noviembre de 2013 se comunica al Juzgado sobre la evolución en la relación del padre con la menor, en la modalidad de intercambio de una hora sin pernocta que se están dando en la actualidad, proponiendo aumenten su duración a dos horas.

El 14 de diciembre de 2013 se emite el quinto informe considerando conveniente que los intercambios sin pernocta se amplíen una hora los sábados, desarrollándose éstos un sábado de 10:30 a 13:30 y la siguiente semana domingo de 17:0 a 19:30 horas.

Se comunica al Juzgado sobre la evolución en la relación del padre con la menor, proponiendo que las visitas en la modalidad de una hora sin pernocta, que se están dando en la actualidad, aumenten su duración a tres horas" (16 de diciembre de 2013)

El 7 de marzo de 2014 se emite el sexto informe considerando conveniente que los intercambios sin pernocta se amplíen los sábados, desarrollándose éstos un día sábados de 12:00 a 18:00 y la siguiente semana domingo de 17:30 a 19:30 horas.

Desde el último informe se han emitido 9 incidencias remitidas debidamente al Juzgado (15 y 29 de marzo de 2014; 18 y 24 de mayo de 2014 y 1, 7, 15, 21 y 29 de junio de 2014)

Se comunica al Juzgado sobre el desarrollo y evolución de las visitas, proponiendo que las visitas en la modalidad de intercambio de los sábados, que se están dando en la actualidad, aumenten su duración a seis horas" (12 de marzo de 2014).

El 26 de marzo se comunicó a ambos progenitores que se ampliaban las visitas de los sábados tal y como recomendábamos en el informe psicológico de fecha 7 de marzo del presente, quedando un horario de visitas de 12:00 a 18:00. Tras esta comunicación a las partes, la progenitora custodia nos indicó que no iba a cumplir con este horario hasta que el Juzgado autorizara dicha ampliación. Asimismo, alegaba que consideraba que su hija no estaba preparada para ir a comer con su padre y que la menor no quería hacerlo. Al comunicar el hecho al progenitor, éste accedió a acudir al PEF en el mismo horario que se venía realizando, con el fin de no perder visitas con su hija.

Posteriormente recibimos de Oficio del Juzgado de fecha 20 de mayo de 2014 en el que nos informa que desde el PEF determinemos: “la progresividad del régimen de visitas con la sola obligación de informar cada dos meses al Juzgado, sin que sea necesaria la aprobación judicial previa para la aplicación de sus propuestas”, por lo que se informa de nuevo a las partes de la ampliación en el horario de los intercambios de los sábados.

A partir de la visita prevista para el día 29 de marzo del presente la menor se muestra generalmente reticente a marcharse con su padre (...). A pesar de la reticencia que mostró la menor al marcharse con su padre en algunos de esos días, cuando volvía al PEF después de estar con él, la menor venía alegre y contenta, manteniendo siempre una actitud cariñosa con su padre.

A partir de la visita del 18 de mayo de 2014 la menor dejar de querer ir con el progenitor titular de derecho de visitas siendo imposible realizar los intercambios.

(...) Por todo lo anterior, desde el equipo técnico del PEF recomendamos que se realice una pericial psicológica de la menor que evalúe los motivos por los que la niña en la actualidad se niega a marcharse con su padre, dado que en las últimas visitas que se dieron la menor venía de estar con el progenitor, estaba contenta y manifestaba que lo había pasado bien, observándose hasta entonces una relación de apego entre padre e hija.

El 6 de Julio: se emite séptimo informe psicológico proponiendo la realización de una pericial psicológica a la menor y a sus progenitores que pueda arrojar luz sobre el cambio de actitud de la menor ante las visitas, y su repentina negativa de ver e irse con su padre.

El último parte de incidencias, en que se informa que la niña se ha negado a ver e irse con el progenitor no custodio es del 5 Noviembre de 2014.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de los informes remitidos por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/12/2014	Página: 5

que, como fundamento de la recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo.

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 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.

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 esta situación, 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. *Definición de Punto de Encuentro Familia.*

(...) 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:*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/12/2014	Página: 6

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...
3. *Confidencialidad.* Con el fin de proteger el interés del menor, los datos de carácter personal obtenidos en el punto de Encuentro Familiar serán confidenciales, salvo lo previsto en la legislación vigente y los que deban comunicarse al órgano derivante por referirse al desarrollo de las visitas o tengan incidencias en las mismas.
4. *Subsidiariedad.* Las derivaciones al punto de encuentro Familiar únicamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.
5. *Temporalidad.* La actuación del Punto de encuentro Familiar tendrá carácter temporal, convirtiéndose en un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones paterno filiales y entre el menor y la familia.
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:

1. *Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.*
2. *Velar por el derecho y facilitar el encuentro de los progenitores y demás familiares con el menor.*
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”.*

Artículo 12. *De los derechos de las personas beneficiarias.*

Con carácter específico los menores atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar disfrutará de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/12/2014	Página: 7

Artículo 13. *De los derechos de las personas usuarias.*

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro familiar tendrán derecho a:

- 1. Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.*
- 2. Ser atendidas, por parte del personal del servicio, con respeto hacia su dignidad y su intimidad.*
- 3. Ser informada de las normas de funcionamiento del punto de encuentro Familiar, así como de las posibles consecuencias de su incumplimiento.*
- 4. Presentar sugerencias o hacer quejas y reclamaciones en relación al servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.*
- 5. Mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.*
- 6. Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.*

Artículo 14. *Deberes de las personas usuarias*

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán el deber de:

- 1. Cumplir las normas de funcionamiento interno establecidas que, en su caso, serán desarrolladas reglamentariamente.*
- 2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.*
- 3. Colaborar con los profesionales del Punto de Encuentro Familiar encargados de prestar la asistencia necesaria.*
- 4. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.*
- 5. Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de Encuentro.*
- 6. Las personas usuarias tendrán el deber de cumplir el horario fijado por los Puntos de Encuentro Familiar par el cumplimiento de las 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, se realiza la **SUGERENCIA** a la Consellería de Bienestar Social: en 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/12/2014	Página: 8

con menores, se extreme el celo en que se realice por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de lograr el mayor bienestar de los menores, las personas beneficiarias de dichos Puntos de Encuentro Familiar y que tanto para estos, como para las personas usuarias no suponga tampoco 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 15/12/2014

Página: 9