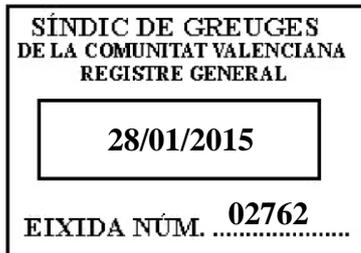




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====  
Ref. Queja nº 1407926  
=====

Asunto: **Funcionamiento irregular Punto de Encuentro de Paterna**

Hble. Sra.:

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

El autor de la Queja, en su escrito inicial, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

*“Que es usuario del Punto de Encuentro de Paterna, al que acude a fin de realizar las visitas y comunicación con sus hijos de 8 y 5 años.*

*Que desde el inicio se realizaron 3 meses de visitas en el gabinete de la psicóloga especializada en mediación familiar y psicóloga infantil, D<sup>a</sup> (...) con una frecuencia de hora y media dos veces a la semana, sumando un total de 3 horas semanales.*

*Que los informes emitidos reflejaban la excelente evolución de esos encuentros y la recomendación de la ampliación de las visitas, que se aportaron al procedimiento. Así mismo los menores manifestaban verbalmente el deseo de estar más tiempo con el padre.”*

Las irregularidades las concreta en lo siguiente:

*“Sin embargo y con posterioridad por el personal del PEF aduciendo carga de trabajo y falta de recursos humanos, indican una hora de visitas los sábados alternos. Que ante la protesta verbal de esta reducción, contraproducente para los menores, la respuesta fue “al menos los ves” y “estamos sobresaturados”.*

*Que en Enero de este año, tras tres visitas con la frecuencia de una hora quincenal con los menores, y sendas entrevistas con ambos progenitores la psicóloga D<sup>a</sup> (...), cofundadora del P.E.F. de Paterna, les comunicó que viendo la excelente evolución de esas pocas visitas de los menores con el padre, indicaría la ampliación de las mismas en su informe.*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 28/01/2015	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

*Que esta Psicóloga ya no esta, pues fue despedida cuando se hizo cargo la Cruz Roja del PEF, al no estar de acuerdo con la propuesta de gestión con los voluntarios no profesionales de Cruz Roja.*

*Que los voluntarios que están en el PEF no tienen ninguna experiencia en mediación ni en seguimiento de visitas con intervención, y que son estos voluntarios quienes informan a los dos técnicos que permanecen en el PEF. Que estos voluntarios son los que trabajan los fines de semana en el Centro y supervisan las visitas con el progenitor.*

*Nos alega que los actuales profesionales que se encuentran en el PEF favorecen a la progenitora en perjuicio de los menores y en perjuicio del padre.*

*El interesado en su escrito solicita que se le cambie de Punto de Encuentro, por el claro comportamiento que le perjudica en su derecho y en el de sus hijos.*

*Por otro lado nos solicita que se investiguen las titulaciones de las personas que actualmente están en el PEF."*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Bienestar Social quien nos comunicó con fecha de registro de entrada en esta institución de 28 de julio de 2014 que:

*1.- D. (...), es usuario del PEF de Paterna, en calidad de progenitor titular del derecho de visita, de conformidad con lo dispuesto por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Moncada en Sentencia nº131/2013 de fecha 25 de septiembre de 2013, en el procedimiento de modificación de medidas 863/2012, y que establece "las visitas se realizarán los fines de semana alternos, los sábados y domingos, en el Punto de Encuentro Familiar del domicilio de los menores y serán tuteladas o supervisadas por los profesionales del PEF"*

*2.- Realizadas las entrevistas iniciales preceptivas a ambos progenitores, en fecha 16 de enero de 2014, se comunica al Juzgado, una vez valorado el caso por el equipo técnico del centro, que las visitas darán comienzo el 18 de enero, siendo **en sábados alternos de 10.45 a 11.45 horas**, informando que las visitas han sido programadas en ese horario y con esa periodicidad atendiendo al horario de atención del centro y a la programación del mismo.*

*3.- En el mes de octubre de 2013, el PEF de Paterna, tenía una lista de espera de 2 expedientes ocupando el segundo lugar de la lista, el caso de la familia(...). El PEF atendía un total de 80 familias o casos activos, de los que 39 lo eran en la modalidad de visitas tuteladas con y sin supervisión.*

*4.- Que el Juzgado derivante remite oficio de fecha 25 de marzo de 2014, informando mediante Auto de 2 de octubre de 2013, en su fundamento de derecho segundo "la sentencia establece que **las visitas se realizarán de forma supervisada a través del PER En cuanto a su horario, lo aconsejable es que sea lo más amplio posible, mañana y tarde del sábado y domingo, pero no se puede concretar por el Juzgado, pues al ser visitas supervisadas, vendrá determinado por los propios horarios del PEF, la programación que sus técnicos establezcan, y el desarrollo o evolución de las visitas, cabiendo la posibilidad de que los técnicos establezcan que las visitas se vayan ampliando progresivamente. En todo caso será decisión de los profesionales, tras entrevistarse con los padres y los menores"**.*

*5.- Desde el inicio de las visitas hasta la emisión del primer informe de evolución y seguimiento que emite el PEF, desde el 18 de enero al 30 de marzo de 2014, se han realizado 5 visitas, desarrollándose éstas sin incidencias.*

*6.- La psicóloga Dª(...) supervisa tan solo una de las cinco visitas, siendo Dª (...), quien supervisa el resto de visitas.*

*7.- Respecto a la duración de una hora de las visitas, se realizan de 10.45 a 11.45 horas, considerando que el horario de la visita incluye todas aquellas actuaciones que los profesionales del PEF consideren necesarias, siendo a veces necesaria hacer una intervención con los menores o con el progenitor titular del derecho de visita.*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 28/01/2015	Página: 2

8.- *Cumpliendo con el mandato judicial de informar al Juzgado en plazos no superiores a dos meses sobre la evolución y desarrollo del Sr. (...) y de las visitas con sus hijos, con el objeto de una futura ampliación y normalización del régimen de visitas, el PEF emite su primer informe el 30 de marzo de 2014, recogiendo los hechos objetivos acaecidos en las dependencias del PEF de forma descriptiva, realizando la siguiente propuesta "seguir con visitas tuteladas con supervisión para valorar una progresión de la relación paterno filial, y por tanto, proponer en el momento adecuado una progresión de las visitas". Propuesta que ha sido confirmada, tras la debida contradicción e intervención del Ministerio Fiscal, por el Juzgado derivante mediante Auto de 4 de abril de 2014.*

9.- *Que el PEF no admite información o documentación particular de las partes, para salvaguardar el principio de neutralidad que debe regir su actuación. Cualquier información complementaria que pudiera necesitar el equipo técnico, para adecuar la intervención con la familia, se solicita convenientemente al Juzgado derivante, cuestión que se ha indicado en varias ocasiones a D. (...).*

10.- *El Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la contratación del servicio, establece que todo el personal dispondrá de la titulación adecuada al puesto de trabajo a desempeñar. El personal realizará las funciones propias de su cualificación y competencia profesional. Igualmente se exige que el personal cuente con la habilitación para el ejercicio profesional. En tal sentido consta en esta Dirección General la acreditación efectuada por Cruz Roja Española, entidad adjudicataria del servicio, del cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas del personal del Punto de Encuentro Paterna.*

11.- *Que D<sup>a</sup> (...) fue despedida mediante expediente disciplinario, por motivos muy diferentes a los expresados por el interesado.*

12.- *En contestación a la queja del interesado se le informa que no procede un cambio de PEF, ya que la actuación del equipo técnico se considera adecuada y el mandato judicial indica expresamente que las visitas se realizarán en el PEF del domicilio de los menores.*

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo el 14 de agosto de 2014 de septiembre en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma.

Se solicitó, ampliación de información a la Conselleria de Bienestar Social, en cuyo informe con fecha de registro de entrada de 3 de noviembre de 2014 se adjuntaban los informes de seguimiento del PEF así como las comunicaciones de dicho Punto de Encuentro al Juzgado dando cuenta puntualmente del desarrollo de las visitas como de la propuesta de modificación del tiempo de los horarios de las visitas entre la persona promotora de la queja y sus hijos.

A la vista de las alegaciones del promotor de la queja, se solicitó otra ampliación de información a la Consellería de Bienestar cuyo informe tuvo entrada en esta Institución el 18 de diciembre de 2014 que nos indicaba que:

*"1. Respecto a los informes emitidos por Dña (...), relativos a la evolución de los encuentros:  
- No existen informes emitidos por Dña (...), relativos a la evolución de los encuentros entre el Sr. (...) y sus hijos en el PEF de Paterna. La Sra. (...), tan solo intervino en el primer encuentro programado en el PEF, tras la realización de las entrevistas preceptivas de acogida a los progenitores, concretamente la intervención se realizó el 18 de enero de 2014. Posteriormente, el 10 de febrero de 2014, fue rescindida la relación laboral entre la Sra. (...) y Cruz Roja.*

*- El primer informe que se emite al Juzgado derivante es de fecha 31 de marzo de 2014, tras la realización de un total de cinco encuentros entre el progenitor titular del derecho de visita y los menores. Informe que es realizado por la psicóloga Dña..(...), quien interviene en los cuatro encuentros que se llevan a cabo durante dicho periodo y que comprende el primer informe emitido al Juzgado. Documentación que ya obra en el expediente del Síndic.*

2. *Con relación a la titulación de los voluntarios/as que intervienen en el PEF de Paterna:*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 28/01/2015	Página: 3

- Actualmente, la única persona que participa en el PEF de Paterna en calidad de voluntario de Cruz Roja Española, dispone de la titulación de Diplomado en Trabajo Social.”

En periodo de alegaciones el promotor de la queja nos adjunta entre otra documentación, la Sentencia nº2/2015 dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Mocada sobre Modificación Medidas en cuyo FALLO es:

*Estimar parcialmente la demanda interpuesta por Dº (...) contra Dª (...) y acuerdo la modificación de la Sentencia de 25 de septiembre de 2013 en el sentido siguiente:*

*“... 4ª Las visitas de Dº (...) con sus hijos se realizarán según el criterio del Punto de Encuentro Familiar, cuyos técnicos, disponiendo de los informes que los profesionales encargados de las terapias y el SEAFI elaboren y le remitan con una periodicidad no inferior a dos meses, decidirán sobre la frecuencia, duración y extemalización de las visitas. Las visitas se iniciarán de forma mixta, siendo que la mitad de su duración se realizarán fuera del PEF y la otra mitad en el mismo, bajo el control y supervisión de los técnicos del mismo.*

*... 5ª.- Transcurrido un periodo de ocho meses, deberá realizarse una nueva pericial psicológica por un nuevo perito judicial, para que informe sobre el desarrollo y progreso de las distintas terapias, y sobre la conveniencia del régimen de visitas a adoptar.”*

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 el ciudadano, 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 del promotor de la queja, le ruego que considere los argumentos 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 según criterio del PEF de Paterna 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 el interesado nos sigue alegando dificultades, entre otras de tiempo real para poder llevar a sus hijos a su casa en el margen de tiempo asignado para ello, esperando que el PEF entienda estas situaciones y se puedan resolver.

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 autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 28/01/2015	<b>Página:</b> 4

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 Familiar.**

*(...) 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...*
- 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 disfrutarán de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia.*

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

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 28/01/2015

Página: 5

*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.*

Asimismo, la LEY 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat en su

#### **Artículo 151**

*Se modifica el artículo 28 de la Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, que queda redactado como sigue:*  
«Artículo 28. Duración, prórroga y finalización de la intervención.

- 1 El punto de encuentro familiar se concibe como un servicio transitorio, con duración determinada teniendo en cuenta el interés del o de la menor.*
- 2. Con carácter general, la intervención en el punto de encuentro familiar tendrá una duración máxima de 12 meses, prorrogables por periodos de seis meses mediante resolución motivada del órgano judicial o administrativo que haya realizado la derivación, en función de la situación.*
- 3. Finalizado cada periodo, tanto el periodo inicial de intervención establecido por el órgano que haya realizado la derivación como cada una de las posibles prórrogas, el equipo técnico del punto de encuentro familiar elaborará un informe con el fin de que el órgano que haya realizado la derivación resuelva sobre la oportunidad de continuar con la intervención.*
- 4. La prórroga de la intervención incluirá, en su caso, las modificaciones que se hubieran producido respecto a la situación de los menores y/o a la situación familiar.*
- 5. La intervención del punto de encuentro familiar solo podrá finalizar por resolución judicial o resolución administrativa».*

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 28/01/2015	<b>Página:</b> 6

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 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 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,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 28/01/2015

Página: 7