



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
17/12/2015
EIXIDA NÚM. 27080

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1512888
=====

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

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la Queja, en su escrito inicial, manifestaba que siendo abuela de una menor, visitaba a la niña, tanto ella como la bisabuela en dicho Punto de Encuentro. Que dichas visitas están autorizadas por la madre de la menor. Que a partir de julio de 2015, telefónicamente, se le comunicó por parte de una persona que no se identificó, que se suspendían las visitas hasta que aportaran escrito del Juzgado autorizándolas.

La promotora de la queja adjunta documento de autorización firmado con fecha de 25 de julio de 2015 en la que la madre de la menor autoriza dichas visitas a ella, pero no encuentra la autorización, que asegura también se firmó, para que pudiera acudir la bisabuela.

La autora de la queja afirma que la madre de la menor no pone ninguna objeción a que la bisabuela pueda visitar a la menor y se muestra dispuesta a firma otra autorización para ello.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, quien nos comunicó con fecha de registro de entrada en esta institución de 28 de octubre de 2015 que:

El Juzgado de Primera Instancia nº 6 de Liria remitió derivación, para visitar a la menor, al PEF de Mislata al ser el centro competente para el conocimiento de los expedientes derivados del partido judicial de Liria.

Recibida correctamente la ficha de derivación y realizadas las entrevistas de recepción a los progenitores, se comunicó al Juzgado y a los progenitores que las visitas tuteladas con supervisión se llevarían a cabo los sábados alternos en horario de 18.30 a 19.30 horas, comenzando el 11 de Julio de 2015.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/12/2015	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es Twitter: @elSindic		

Conforme al protocolo interno de los Puntos de Encuentro Familiar, además de los progenitores y el menor, solo podrán acceder al centro y realizar la visita tutelada con supervisión, los autorizados judicialmente y si existe acuerdo entre los progenitores y el familiar designado por éstos.

Según consta en el expediente, existe autorización judicial para que Dña. (...), abuela paterna, participe en el régimen de visitas, así como acuerdo firmado por los dos progenitores, de fecha 25 de Julio de 2015 en que se pacta "que en las visitas tuteladas programadas por el PEF, el progenitor titular del derecho de visitas podrá acudir acompañada de la abuela paterna". Dicho acuerdo fue remitido al Juzgado el 29 de Julio de 2015 y comunicado el 1 de octubre a Dña. (...).

La psicóloga del PEF, incumpliendo la norma al no existir autorización, permitió la entrada al centro de la bisabuela paterna de la menor, Dña. (...) junto con Dña. (...), una vez al mes. Ante esta circunstancia, la letrada del Punto de Encuentro comunicó a Dña. (...) que mientras no existiera autorización judicial no se permitiría el acceso a ambas a las visitas.

Ante los hechos sucedidos, la empresa adjudicataria del servicio tomó las oportunas medidas disciplinarias con respecto al personal del centro

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 2 de noviembre de 2015 en que vuelve a insistir en las cuestiones motivo de la misma, en los siguientes términos:

Que existe el papel firmado entre la madre de la menor y la familia autorizando a que vea a la bisabuela, y que aunque no aparece, la bisabuela (80 años) fue al Punto de Encuentro para visitarlo y hacer la encuesta que se pasa a las personas que tiene que acudir para familiarizarse con el lugar y sus normas.

Que el Punto de encuentro dice que lo ha perdido.

Que la letrada del Punto de encuentro le ha llamado para decirle que el sábado 14 de noviembre seguramente estará firmada otra autorización para volver a reanudar las visitas.

Que las visitas se realizan en un espacio en donde coinciden con otras 3 familias (es decir 4 familias a la vez).

Que la niña está cada vez más a gusto con ellos (por razones de pruebas de paternidad... tardaron 3 años) y otro año hasta que se dictaron medidas de visitas...no conocieron a la niña hasta los 4 años y medio.

Fueron ellos los que solicitaron el Punto de encuentro como lugar neutro para que la niña tomara confianza.

Que piensan que el propio Punto de encuentro podría solicitar el cambio de modalidad de visitas (externas) ya que los avances son muy notables.

El 20 de Noviembre de 2015 y en periodo de alegaciones la promotora de la queja adjunta Sentencia y Aclaración de Sentencia, así como dos Informes del PEF de Mislata al JUZGADO de PRIMERA INSTANCIA nº6, uno con fecha de salida de 11 de mayo de 2015, comunicando que *debido a la existencia de lista de espera, no puede iniciarse de inmediato las visitas establecidas para el expediente que nos ocupa*; y el otro, de autorización de visitas a la abuela paterna, con fecha de salida 11 de julio de 2015 que *a los efectos pertinentes les informamos que la usuaria Dña. (...) ha tenido por*

conveniente autorizar a la persona que figura en el escrito que acompañamos como adjunto, habiendo consentimiento por la otra parte.(el subrayado es original).

Asimismo y en dicho escrito de alegaciones nos hace las siguientes puntualizaciones (copia literal):

La niña fue reconocida por su hijo, tras solicitar pruebas de paternidad, cuyos resultados se conocieron cuando la menor tenía ya tres años de edad. Que luego se tardó otro año y medio en llegar a un Acuerdo, por lo que la menor ya contaba con cuatro años de edad cuando pudieron empezar a verla.

(Copio y pego de la sentencia): *Se fija el régimen visitas del progenitor no custodio para con su hija consistente en: la tarde de los sábados alternos en el Punto de Encuentro Familiar de la localidad de Mislata, a través de visitas en un principio tuteladas, posteriormente supervisadas y, previo informe favorable del Ministerio Fiscal, cuando el punto de encuentro ya no sea necesario, se avanzará en el régimen de visitas*

En ningún caso pone que las tardes de los sábados serían de tal a tal hora. Eso es un problema que tienen en el PEF de poca disponibilidad de tiempo, además de que nos toca compartir la sala con otro usuario.

¿No se podría en éstos casos estudiar el tema para que siendo favorables las visitas se pudiera avanzar al siguiente punto de la Sentencia antes de los 6 meses que dicen que tienen que transcurrir para hacer el primer informe?

Opino que si hicieran el informe antes, ya podríamos disfrutar de la niña y sacarla de allí durante unas horas ya que la niña está totalmente receptiva y muy a gusto con nosotros.

Que ha habido un cambio en la empresa que gestiona el PEF, quedando solo la administrativa del Equipo anterior.

Que las relaciones con la menor son excelentes, que la madre no pone ninguna pega a las visitas de la bisabuela, e insiste en que el PEF podría plantear el cambio de modalidad de visita en sus Informes al Juzgado.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del Informe remitido 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 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 Mislata 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 competencias 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 caso que nos ocupa no tiene que ver con los casos habituales en los que se solicita el recurso del PEF (procedimientos de separación o divorcio conflictivos) sino con la necesidad de que la menor, en la actualidad casi a punto de cumplir cinco años, inicie el contacto con la familia paterna, en las mejores condiciones posibles.

En ese contexto, de interés por ambas partes de normalización de las relaciones de la menor con la familia paterna, es donde hay que situar la disponibilidad de la madre de dicha menor, para facilitar las autorizaciones pertinentes para que, tanto la abuela como la bisabuela, puedan acudir a las vistas del PEF.

Los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor y como recurso neutral tiene por finalidad facilitar el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y sus familias en un ambiente de normalidad.

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.

Se denomina Punto de Encuentro familiar al servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.

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.*

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 para 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, en términos estrictamente literales 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 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.

En el caso que nos ocupa el entendimiento entre ambas partes parece ser una realidad, por ello y en base a la finalidad de los PEF referida en el párrafo anterior, no es de recibo que las dificultades y/o atrasos en materializar acuerdos de mejora, en las relaciones de la menor con la familia paterna, provengan del propio Centro.

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 las siguientes **SUGERENCIAS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro Familiar, 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:

PRIMERA: Que el Punto de Encuentro en el caso de acuerdo entre las partes, y salvaguardando el interés superior del menor, facilite de forma diligente el que dichos acuerdos se lleven a cabo y promueva, mediante los informes pertinentes, las modificaciones necesarias en el régimen de visitas en aras a conseguir la autonomía de las familias a relacionarse de forma satisfactoria.

SEGUNDO : Que se extreme el celo para que las actuaciones del Punto de Encuentro se realicen 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