

## **RECOMENDACIONES *Sobre los Puntos de Encuentro Familiar.*** **Defensor del Menor de la CAM (2009)**

1.- **Delimitación de las funciones de los PEF.** No es un cajón de sastre para intentar resolver todo aquello que no se resuelve en otros lados. Es un espacio que complementa a otros y necesita de ellos para su funcionamiento donde su principal finalidad es según el documento marco de mínimos <...favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores...> pero haciendo esta labor de una manera activa, clara y circunscrita a este fin. Si se sabe que se espera de un PEF, los usuarios tendrán unas expectativas adecuadas al recurso, los profesionales se ceñirán a su trabajo, y el recurso estará más definido para todos.

2.- En este sentido, **recomendamos una normativa que regule su funcionamiento**, con el objeto de que todos los PEF trabajen bajo los mismos principios, lo que significará que Todos los usuarios también tendrán los mismos derechos. Entendemos que dicha Normativa debe recoger aspectos sustanciales relativos al funcionamiento de los mismos, creando seguridad jurídica que beneficiara á todos los agentes implicados: las entidades que los gestionan, los profesionales que trabajan en los mismos, las Administraciones titulares, los Jueces y Tribunales y otros derivantes y fundamentalmente a los usuarios de los mismos y en especial a los menores que acuden a estos centros.

3.- **Número de PEF.** Teniendo en cuenta las listas de espera y las distancias físicas que existen en ocasiones, se considera insuficiente el número de PEF que actualmente existen en la Comunidad de Madrid, por tanto recomendamos el aumento de los mismos.

4.- Para poder **realizar las mejoras necesarias** con el objeto de una prestación del servicio de mayor calidad, recomendamos un aumento de la dotación presupuestaria en estos recursos, según las necesidades de cada centro.

5.- **La Temporalidad** del recurso pasa no solo por marcar un tiempo máximo de estancia en el recurso, sino por trabajar durante este tiempo con los progenitores para que consigan una autonomía del recurso suficiente que les permita depender de ellos mismos, dotándoles de habilidades para ejercer una coparentalidad positiva hacia el/los menores. Para ello, el trabajo pasa por 2 cauces:

- a.- habilitar espacios y tiempo en los PEF para ir supervisando esta tarea a través de entrevistas de seguimiento, resolución de dudas de los padres y, acercamiento de posturas a través de técnicas de mediación siempre que sea posible y,
- b.- habilitar otros espacios fuera de los PEF complementarios de trabajo con familias (de ámbito psico-social) que requieran un mayor trabajo en profundidad.

6.- **Profesionales.** Son equipos multidisciplinares que se enriquecen mutuamente, pero en ocasiones, no todos pueden hacer las mismas funciones (necesidad de jerarquizar el equipo y clarificar funciones).

El número de profesionales por centro habría de estar Adaptado al volumen de casos.

Es recomendable permitir una cierta rotación para Desahogar al personal dados los horarios que tienen, sin convertirse a su vez en un desajuste para la atención familiar.

7.- Trabajan en **un contexto hostil expuestos al conflicto de manera constante** lo que requiere un manejo de habilidades especiales que les permita separar las emociones de los usuarios y las suyas, unido a la importancia de una observación imparcial de la situación.

Sería necesaria una supervisión técnica externa donde los profesionales puedan Externalizar estas situaciones con el fin de desatascar situaciones que en ocasiones son generadoras de estrés para el profesional.

8.- **La regulación en un convenio colectivo específico** sobre el sector social de las Condiciones laborales de los trabajadores de los PEF que suponga una mejora de las mismas derivará en una mayor estabilidad de los equipos.

9.- **Formación.** Se recomienda **una formación específica** en infancia, familia, violencia, Aspectos jurídicos y clínicos que obligan a una especialización de los equipos (desde su Formación y experiencia previa donde es fundamental unos mínimos para acceder a un PEF y, desde una formación continua necesaria).

No sólo los técnicos que trabajen en el PEF, sino todos los agentes implicados: Jueces y administraciones también sería recomendable tuviesen una formación en materia de PEF.

10.- **Personal voluntario y prácticas.** Han de realizar tareas exclusivamente que no impliquen una intervención directa con los usuarios, o en tal caso que ésta sea supervisada.

11.- **Emplazamiento y dependencias.** El lugar donde se desarrolle esta actividad habría de cumplir siempre unos mínimos: Ha de tener siempre unos espacios Diferenciados de trabajo; Salas de visitas, despacho de profesionales, baño y cocina como mínimo.

El centro ha de estar adaptado a menores y minusválidos.

Necesidad de un espacio mínimo en el local suficiente como para preservar la intimidad de usuarios y, más de los menores y víctimas para que no coincidan o, para no aglutinar varias familias en una sala; el número de salas para el desarrollo de las visitas tendrá que estar adaptado al nº de usuarios por centro.

Las salas habrán de tener un espacio mínimo y un equipamiento ajustado a los menores y a las necesidades del centro.

12.- **Horarios.** El número de horas mínimo de apertura de un PEF vendrá determinado por el volumen de casos del municipio, siendo imprescindible un tiempo de atención directa a familias para facilitar las visitas, un tiempo de trabajo administrativo que incluya coordinaciones, trabajo interno, elaboración de informes y, un tiempo de entrevistas y seguimiento de casos.

12.- **Normativa de funcionamiento interno.** Han de conocerlas todos los usuarios, firmarlas y han de ser las mismas para todos los centros.

13.- **Coordinaciones.** Es un contexto de trabajo los PEF donde coexisten 3 espacios diferentes; **lo jurídico, lo administrativo y lo técnico.** Obliga necesariamente una coordinación fluida entre los 3 espacios de tal forma que es imprescindible que unos sepan del funcionamiento y limitaciones del otro, y se establezcan de manera periódica coordinaciones entre todos, no solo a nivel de casos sino también de funcionamiento.

14.- **Derivaciones.** En caso de ser la administración competente la que filtre los casos a los PEF **deberá agilizar al máximo el trámite** para evitar la demora en las visitas del menor con su progenitor no custodio. En otros casos se acaba perdiendo el caso por esta demora (los que tienen orden de protección que incluyen medidas civiles cuya Vigencia es de 30 días, estas medidas han caducado antes de que los usuarios lleguen al PEF).

El contenido que ha de aportarse al PEF en cualquier derivación, ha de ser por escrito y, Ajustarse minuciosamente a lo referida en el Documento de mínimos del apartado 10.3 (Datos identificativos de los progenitores y nº de teléfono, indicación de dificultades).

Para el régimen de visitas así como circunstancias especiales que puedan estar incidiendo en la relación de los progenitores con los menores, concreción del tipo de intervención solicitada al PEF, periodicidad y horarios de visita teniendo en cuenta el horario del centro, periodicidad de remisión de informes, copia íntegra de resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al PEF y, por último, posibilidad de realizar adaptaciones entre las partes relativos al cumplimiento del régimen de visitas para garantizar su efectivo cumplimiento).

15.- **Intervenciones.** Es imprescindible que los usuarios de los centros conozcan por escrito sus derechos y deberes como usuarios y se comprometan a aceptarlos, así como el tiempo que van a permanecer en el centro y el trabajo que se va a llevar a cabo (mediante un plan de trabajo individualizado por escrito), donde ellos serán parte activa del mismo.

Si durante el proceso de intervención se producen modificaciones en cuanto al régimen de visitas o en cuanto a la vigencia de las ordenes de alejamiento, éstas han de ser comunicadas de inmediato a los PEF por el juzgado derivante.

16.- **Visitas.** En ningún caso en la modalidad de visitas supervisadas y no tuteladas sería aconsejable que éstas, superasen **las 2 horas de duración**, ni tampoco que 2 usuarios coincidiesen en la mismas sala durante este tipo de visitas.

17.- **Finalización y suspensión.** Los puntos de encuentro deben tener capacidad de proponer a la entidad derivante (juzgados, servicios sociales, IMMF) para suspender o finalizar la intervención en un PEF siempre que consideren que la actuación observada

Dentro del PEF por los progenitores ponga en riesgo el bienestar socioemocional del menor. Los derivantes habrán de considerar esta situación para tomar una decisión al respecto.

18.- **Violencia.** Crear un protocolo estandarizado para **situaciones de violencia de género** compartido por todos los centros que incluya al menos las siguientes indicaciones: en el caso donde confluyesen víctima y agresor, unos tiempos de espera más prolongados para el agresor en el PEF que evite un posible encuentro fuera del recinto.

Otra medida sería una doble puerta. Procurar que la persona que le afecta de manera directa la orden de alejamiento **delegue en una 3ª persona para las visitas en los PEF.**

19.- **Medidas de seguridad.** Recomendamos la formalización de un acuerdo de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para los casos en que sea necesaria su intervención.

20.- **Crear un sistema de calidad** que permita medir como se lleva a cabo el trabajo en los PEF de manera cualitativa y cuantitativa, y unificada para todos los centros.

### **Documentación**

A.-Conclusiones de la 3ª Mesa Redonda: Relaciones entre los Juzgados, los PEF y la coordinación con otros Servicios Sociales, celebrada en Valencia a 26 de octubre de 2009. Documento sin editar.

B.- Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones hijos-padres (2004). Ginebra.

C.- Conclusiones de la Jornada sobre Puntos de Encuentro Familiar, celebrada en la sede del Consejo General del Poder Judicial el 28 de septiembre de 2000.

D.- Convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Madrid y el Decanato de Juzgados de Madrid. 17 mayo de 2005.

E.- Acuerdos alcanzados en la reunión CGPJ-CAM-AYTO de MADRID. 22 de JUNIO de 2009. Documento sin editar.

F.- Informe sobre el Estudio realizado para conocer la efectividad de los llamados Puntos

de Encuentro Familiares. Servicio de Inspección del Poder General del Poder Judicial. Madrid 2005.

G.- Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directora Generales de Infancia y Familia del 13 de Noviembre de 2008