



Universidad de Valladolid

Facultad de Educación y Trabajo Social

TRABAJO FIN DE GRADO

**La función social de los Puntos de Encuentro
Familiar: análisis comparativo**

Autora: Liduvina Velasco Velasco

Tutora: Laura León Domingo

Valladolid, Junio 2015

Como no sabían que era imposible lo hicieron.

*A mi familia por su paciencia,
comprensión y apoyo en esta andadura.*

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer de manera especial a la tutora de este trabajo, Laura León Domingo, por su apoyo y confianza en mi capacidad.

Al equipo de profesionales del PEF-2 (APROME), por su acogida y enseñanzas durante mis prácticas.

Igualmente quiero agradecer a los profesionales que me han facilitado información y soporte para la elaboración de este trabajo:

De la Asociación para la Protección del Menor (APROME) a María Luisa Sacristán presidenta de la misma e Irene Aguado coordinadora de los PEFs de Castilla y León y al equipo del CAEF Las Rozas.

De la Conserjería de Familia e Igualdad de Oportunidades a María José Salvador Pedraza jefe del Servicio de Familia en Palencia.

De la Asociación PRODENI (Asociación Proderechos del Niño y la Niña) a su portavoz Luis García.

De la Asociación ADENI (Asociación de los Derechos de los Niños) Madrid a su presidenta y coordinadora nacional Isabel García Luque.

Y finalmente a los profesionales que han colaborado aportando su opinión en las entrevistas.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	JUSTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE ESTE TRABAJO- OBJETO, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	3
2.1	OBJETIVOS DEL TRABAJO Y ÁMBITOS DE ESTUDIO A ABORDAR	4
2.1.1	Objetivos.....	4
2.1.2	Ámbitos de estudio y caracterización territorial.....	5
2.2	TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS Y PLANIFICACIÓN	7
2.3	UTILIDAD OPERATIVA DEL TRABAJO	8
3.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y LEGAL	9
3.1	MARCO TEÓRICO	9
3.1.1	Antecedentes de interés sobre los puntos de encuentro familiar	13
3.1.2	Evolución de los Puntos de Encuentro Familiar en España	13
3.2	MARCO JURÍDICO-POLÍTICO	14
3.2.1	En el ámbito Internacional.....	14
3.2.2	En el contexto de Europa.....	15
3.2.3	En el ámbito Estatal español.....	16
3.2.4	En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León	19
3.2.5	Regulación dispar en otras Comunidades Autónomas de España....	22
4.	EL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	25
4.1	OBJETIVOS Y ÁMBITO DE INTERVENCIÓN GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL	25
4.2	REALIDAD ESPECÍFICA Y ÁMBITOS DE NECESIDADES A ABORDAR POR EL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	26

4.3	REFERENCIA A LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	32
4.4	ACTUACIONES PROPIAS DEL TRABAJO SOCIAL EN LOS PEFs Y METODOLOGÍA	34
5.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA REALIDAD DE LOS PEFs Y EL TRABAJO SOCIAL EN TRES ÁMBITOS DIFERENCIADOS, COMO MUESTRA DE SU DISPARIDAD (MADRID, CASTILLA Y LEÓN, LA RIOJA)	36
6.	POSICIONES CRÍTICAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PEF	38
6.1	FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS	38
6.2	PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA.....	46
6.3	POSICION CRÍTICA DEL DEFENSOR DEL MENOR COMUNIDAD DE MADRID (Estudios e investigaciones 2009).....	49
7.	VALORACIÓN CRÍTICA COMPARATIVA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PEFs ESTUDIADOS EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS TERRITORIALES	50
8.	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA SOBRE OPORTUNIDAD DE LOS PEFs PARA EL TRABAJO SOCIAL Y PROPUESTAS DE MEJORA	53
8.1	LA OPCIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA.....	53
8.2	OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE PARTIDA DE LA INVESTIGACIÓN	53
8.2.1	Objetivos Generales.....	53
8.2.2	Objetivos específicos	53
8.2.3	Hipótesis básicas de la investigación.....	54
8.3	PROCESO Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	54

8.4	PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFESIONALES EXPERTOS /AS.....	55
8.5	PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	56
9.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	59
10.	BIBLIOGRAFÍA	63
11.	ANEXOS	69
	ANEXO 1: REGULACIÓN CONCRETA DE LOS PEFs A NIVEL ESTATAL	
	ANEXO 2: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA REALIDAD DE LOS PEFs Y EL TS, EN TRES ÁMBITOS DIFERENCIADOS, COMO MUESTRA DE SU DISPARIDAD (MADRID, CASTILLA Y LEON, LA RIOJA)	
	ANEXO 3: RESPUESTAS A LOS CUESTIONARIOS	

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones familiares conflictivas suponen un creciente y complejo problema a nivel internacional y, asimismo, en España, que incide en los derechos de los menores en mantener su contacto y relaciones con sus progenitores en condiciones adecuadas para su mejor bienestar; cuando se producen rupturas o situaciones inadecuadas. Por todo ello, es muy importante abordar las características y funciones de los recursos denominados Puntos de encuentro Familiar, en los que la actividad del Trabajo Social, dentro de equipos interdisciplinares es un eje fundamental y de ahí mi interés en este trabajo, para acercarnos, en primer lugar, a un conocimiento o estudio teórico sobre las características de la problemática, que justifica los Puntos de Encuentro familiar y su realidad en Castilla y León, que fue la comunidad en la que se crearon por primera vez en España.

En Castilla y León en la actualidad existe una consolidada red privada de 17 Puntos de Encuentro Familiar, subvencionados por la Administración autonómica, con profesionales de Trabajo social en su estructura y destinados al apoyo de las familias derivadas por los órganos judiciales y/o por el organismo competente en materia de protección a la infancia. Ante la falta de una regulación estatal sobre estos servicios cada Comunidad autónoma y también la nuestra de Castilla y León, se rige por una regulación y modo de financiación que, en época de escenarios presupuestarios de recortes, debilita y puede hacer decaer este tipo de recursos, en detrimento de la igualdad entre territorios de España y de los derechos, así como del superior interés de los menores que pueden utilizarlos, cuando sea preciso.

Desde esa realidad, este Trabajo Fin de Grado se plantea una reflexión sobre la pertinencia de esta clase de servicios, y si está justificado mantener e impulsar este tipo de recursos, así como el papel del Trabajo Social en el equipo técnico de los mismos. Asimismo, desarrollará un análisis comparativo de su funcionamiento en Castilla y León, frente a otras comunidades autónomas, y una investigación cualitativa sobre la necesidad de su actividad, fortalezas y debilidades. Todo ello, en un intento de realizar propuestas de innovación para su mayor legitimación social, evitando su cierre o precariedad de funcionamiento y paralelamente justificando la conveniencia de la puesta en marcha de un sistema de calidad específico que permita valorar el trabajo

desarrollado en los PEFs de manera cualitativa, cuantitativa y uniforme para todos los servicios de Castilla y León. Propuestas, por otra parte, que puedan servir como posible referencia a una regulación futura unificada con los del resto de España.

Asimismo, aparte de algunos datos sobre este tipo de recursos, se estima también relevante conocer la evolución y situación actual de la normativa que les regula, como una referencia básica de la respuesta jurídica y social a nivel internacional, estatal y autonómico en esta materia.

En este trabajo, también se mostrará una aproximación de las diversas modalidades de funcionamiento e intervenciones, que se dan respecto de los Puntos de encuentro familiar en Castilla y León, en comparativa con su situación en otras dos comunidades autónomas (Madrid y la Rioja), para ver y valorar las diferentes formas de atención e intentar descubrir si su función es válida y suficiente o podría mejorarse, evitando las desigualdades y unificando algunos aspectos básicos de su funcionamiento.

Reflexionar en definitiva sobre cuáles son las necesidades que fundamentan la existencia de los Puntos de encuentro Familiar y qué medidas de avance, a nivel general y desde la contribución del Trabajo Social, se debieran establecer para mejorar la atención social que prestan y consolidar su funcionamiento en Castilla y León, si bien con perspectiva de proyección de una regulación unificada inter- autonómica cuya necesidad asimismo se pretende justificar.

También se estima de suma importancia, contar con la perspectiva valorativa, de los profesionales los Puntos de Encuentro Familiar. Por ello, este trabajo se ha querido completar en su contenido con una información procedente de una investigación cualitativa centrada en una consulta a través de entrevistas a los profesionales que integran los equipos en los puntos de encuentro familiar.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE ESTE TRABAJO- OBJETO, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

En la Memoria de Grado en Trabajo Social¹, se señala entre otros objetivos de esta titulación, el que el estudiante adquiriera competencias para coordinar y evaluar servicios y políticas sociales, así como para participar en la formulación y evaluación de políticas, servicios e iniciativas sociales.

Así mismo, desde el Consejo General del Trabajo Social entre las funciones atribuidas al Trabajador/a Social se encuentra la de “planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades” (CGTS: preámbulo pg. 5).

Tras concluir las prácticas formativas en un Punto de Encuentro Familiar (PEF) en Valladolid, se estima interesante progresar en el conocimiento de las diferentes dinámicas de funcionamiento de este recurso, y por ello que se decide seguir investigando y profundizando a través del Trabajo Fin de Grado, encontrando fundamental conocer los recursos sociales, tanto para ofrecerlos en las intervenciones, como de cara a proponer y efectuar las reformas convenientes en función de la evolución de las necesidades y demandas de las comunidades.

Partiendo de la premisa de que nada es definitivo y todo está sujeto a procesos de cambio, si deseamos esa armonía entre necesidades y satisfactores, hay que entender, que es necesario el cuestionamiento y el estudio constante, ocuparnos de recoger las necesidades sentidas y latentes en las personas y la comunidad, con la finalidad de poder concretar recursos útiles, que den respuestas óptimas, a la vez que dinámicas a estas necesidades.

Los Puntos de Encuentro Familiar, son hoy en España, un recurso ofrecido por la práctica totalidad de Comunidades Autónomas y muchos Ayuntamientos, a las familias con hijos/as menores de edad que se encuentran en procesos de separación, divorcio, o rupturas conflictivas de pareja en las que no existe vínculo matrimonial, pero sí menores.

¹ Memoria formalizada reducida de la Universidad de Valladolid para la verificación de las titulaciones oficiales Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

También están orientados a situaciones en las que ha existido violencia de género o familiar y se ha dictado orden de alejamiento para una de las partes. Así mismo, da cabida a otras posibles situaciones, tales como casos de separación familiar en que la guarda sea ejercida por la Administración Pública. Son, por tanto, un recurso especializado de apoyo a las familias, en los que se ofrece un espacio neutral y adecuado para seguir manteniendo o reanudar las relaciones entre los menores y el progenitor/a no custodio y/u otros familiares, durante, o tras la ruptura de pareja, además de los supuestos anteriormente mencionados.

El planteamiento de este trabajo, nace de la observación de que aunque existe cierto consenso en España, en cuanto a la finalidad social que tienen los Puntos de Encuentro Familiar, que se plasma en documentos de mínimos, se dan sin embargo claras diferencias entre los mismos en los distintos contextos, en función de tres factores fundamentales:

1. de los organismos de los que dependen,
2. de la normativa que los regula,
3. las entidades que los gestionan.

Son estas diferencias respecto de la modalidad existente en Castilla y León, sobre las que se centra el objeto de este TFG es interesante reflexionar, esperando encontrar sus fortalezas y debilidades, para finalmente poder concluir con propuestas que supongan una mejora en la calidad de este servicio, en nuestra comunidad, siempre considerando el referente de las funciones del Trabajo Social en este tipo de recursos.

2.1 OBJETIVOS DEL TRABAJO Y ÁMBITOS DE ESTUDIO A ABORDAR

2.1.1 Objetivos

Los objetivos de este TFG son los siguientes:

Profundizar conceptualmente en las características de los Puntos de Encuentro Familiar como recursos sociales pertinentes y su marco de actuación en Castilla y León, descubriendo la normativa por la que se guían, su lógica de funcionamiento y la función del Trabajo social en los mismos, como un eje básico.

1. Comparar la realidad de estos recursos en Castilla y León respecto de otros ámbitos territoriales, conociendo su regulación y los recursos de que disponen, o actividades innovadoras para realizar sus procesos de transformación y con qué resultados
2. Establecer algunas conclusiones de evaluación sobre la eficacia, fortalezas y debilidades de los Puntos de Encuentro en Castilla y León, a partir del estudio comparado basado en fuentes documentales y sobre los resultados de una investigación cualitativa realizada a partir de entrevistas a profesionales clave.
3. Plantear algunas propuestas de mejora para el funcionamiento de los PEFs de Castilla y León y para la labor de calidad del Trabajo Social en dichos recursos

2.1.2 Ámbitos de estudio y caracterización territorial

El trabajo se centra en el estudio de los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León, para posteriormente realizar comparación con el funcionamiento de este tipo de recursos en otras dos comunidades autónomas, como es el caso de la Comunidad de Madrid y Comunidad de la Rioja. Para la elección de estas otras comunidades he contemplado variables diferenciadoras como el flujo de población, la densidad de población y la extensión territorial, respectivamente.

Así, creemos de interés esta elección de Madrid y La Rioja pues son comunidades en las que el flujo y la densidad poblacional son muy dispares, en la franja de edad 20-55 años, además también pueden observarse ostensibles diferencias en sus infraestructuras de comunicación, dotaciones etc.

Por otra parte es claro que Castilla y León, presenta diferencias con ambas comunidades, respecto a los tres factores antes mencionados. Madrid cuenta con un flujo de población alto, mientras que en Castilla y León es bajo; la densidad de población en la franja de edad 20-55 se encuentra así mismo en extremos y en cuanto a infraestructuras y comunicaciones también, aunque hay que resaltar a su vez las diferencias internas que existen en la propia Comunidad de Castilla y León .

En relación con la Rioja, Castilla y León, presenta igualmente diferencias en cuanto a extensión, también respecto a densidad poblacional ya que La Rioja ha tenido un incremento poblacional muy por encima del de Castilla y León, y, aunque sobre ambas comunidades planea la pérdida de población, Castilla y León casi duplica la de La Rioja. Según se refleja en los datos previstos y publicados por el Instituto Nacional de Estadística.

Estos aspectos pueden verse reflejados en el cuadro 1- sobre Crecimiento poblacional proyectado por Comunidades Autónomas:

Crecimiento poblacional proyectado por comunidades autónomas

	Población residente a 1 de enero			Absoluto		Relativo (%)	
	2002	2014	2029	2002-2014	2015-2029	2002-2014	2015-2029
Total nacional	41.035.271	46.507.760	45.484.908	5.472.489	-1.022.852	13,3	-2,2
Andalucía	7.391.401	8.390.723	8.390.998	999.322	274	13,5	0,0
Aragón	1.209.917	1.331.943	1.274.803	122.026	-57.140	10,1	-4,3
Asturias, Principado de	1.062.796	1.058.976	971.009	-3.820	-87.968	-0,4	-8,3
Baleares, Illes	845.130	1.115.374	1.169.361	270.244	53.987	32,0	4,8
Canarias	1.703.846	2.114.989	2.175.795	411.143	60.807	24,1	2,9
Cantabria	536.289	587.686	563.487	51.397	-24.199	9,6	-4,1
Castilla y León	2.454.840	2.495.765	2.271.767	40.925	-223.998	1,7	-9,0
Castilla - La Mancha	1.763.493	2.076.833	2.046.895	313.340	-29.937	17,8	-1,4
Cataluña	6.380.503	7.411.869	7.189.552	1.031.366	-222.317	16,2	-3,0
Comunitat Valenciana	4.192.287	4.963.027	4.723.196	770.740	-239.830	18,4	-4,8
Extremadura	1.057.795	1.096.951	1.052.313	39.156	-44.638	3,7	-4,1
Galicia	2.696.818	2.747.207	2.539.735	50.389	-207.472	1,9	-7,6
Madrid, Comunidad de	5.478.405	6.368.706	6.476.551	890.301	107.844	16,3	1,7
Murcia, Región de	1.206.619	1.461.876	1.462.769	255.258	893	21,2	0,1
Navarra, Comunidad Foral de	557.454	636.629	635.636	79.175	-993	14,2	-0,2
País Vasco	2.082.911	2.166.184	2.056.975	83.273	-109.209	4,0	-5,0
Rioja, La	277.993	314.829	297.967	36.836	-16.862	13,3	-5,4
Ceuta	70.874	84.524	91.656	13.650	7.133	19,3	8,4
Melilla	65.901	83.669	94.442	17.768	10.773	27,0	12,9

Fuente: <http://www.ine.es/prensa/np870.pdf>

Además de estos tres factores, que considero concluyentes a la hora de planificar y elaborar programas de política social, se ha tenido en cuenta también, la accesibilidad a la información, ya que tal y como se ha mencionado anteriormente, al haber realizado el prácticum en un Punto de Encuentro Familiar, se ha tenido oportunidad de conocer las fuentes de información existentes (documentales, asociaciones,...). Posteriormente, se ha ido conjugando y complementando los datos adquiridos mediante fuentes documentales internas y externas con los que me han sido generosamente proporcionados, por diferentes personas, asociaciones y administraciones públicas.

2.2 TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS Y PLANIFICACIÓN

El **método de investigación** que se va a utilizar para conseguir los datos y alcanzar objetivos fijados en este trabajo será, inicialmente, el estudio teórico conceptual para el acercamiento al problema y posteriormente en el análisis empírico se utilizará la metodología cualitativa. Con este método combinado de aproximación teórica y de evaluación cualitativa, desde una investigación profunda, a partir de bibliografía, observación, y recogida de datos se pretende llegar a conclusiones significativas.

Los distintos instrumentos y métodos que se van a utilizar para conseguir realizar el estudio de valoración teórica y cualitativa sobre la intervención de los PEFs, en función de las perspectivas de estudio que se persiguen, serán los siguientes:

- Revisión documental y de bibliografía. Se recogerá información lo más detallada y precisa posible sobre cada aspecto a abordar.
- Entrevistas en profundidad para la reflexión / evaluación profesional: Se utilizará la entrevista estructurada en torno a un cuestionario, que se pasará a los profesionales de intervención social de la red de atención de los PEF de las provincias de Valladolid , Palencia, Madrid y la Rioja.

En cuanto a la **planificación y fases de la investigación** se recoge en el siguiente cuadro:

FASES	TAREAS	TEMPORALIZACIÓN
1. Diseño/ Fundamentación conceptual y Planificación	1. Fundamentación teórica y del marco de referencia conceptual.	Marzo/2015(1ª quincena) y siguientes hasta entrega TFG
	2. Diseño de los instrumentos y Planificación de tiempos.	Marzo/2015(2ª quincena)
2. Aplicación de la Metodología Cualitativa	1. Selección del Muestreo respectivo	Abril (1ª semana)
	2. Contactos para realizar entrevistas en la perspectiva de análisis	Abril (2ª semana)
	3. Realización Entrevistas en el grupo de aplicación	Mayo(3ª semana)
	4. Recopilación de Resultados	Mayo (4ª semana)
3. Análisis Resultados	1. Análisis de datos e informaciones extraídas	Junio (1º semana)
4 Elaboración Conclusiones	1. Profundización- Redacción de conclusiones	Junio (2ª semana)

2.3 UTILIDAD OPERATIVA DEL TRABAJO

Teniendo como referencia, el número de diecisiete Puntos de encuentro Familiar funcionando hoy en Castilla y León, como comunidad pionera en la puesta en marcha de estos recursos y la necesidad, conforme recoge el Informe del Procurador del Común de esta autonomía (2013), de seguir profundizando en las problemáticas asociadas, se considera por otra parte de utilidad este trabajo por lo siguiente:

a) Ante la creciente conflictividad en las rupturas familiares derivadas de divorcios o separaciones y en otras situaciones de dificultad para las relaciones paterno- filiales y el importante campo de intervención posible, tanto de los Puntos de Encuentro Familiar como del Trabajo Social en este ámbito, parece pertinente y de utilidad profundizar en las diferentes perspectivas y dimensiones, de esa realidad para detectar posibles áreas de mejora en las intervenciones o perfeccionar las medidas de apoyo y atención, incluso desde una propuesta justificada de regulación normativa más unificada.

b) Abordar la perspectiva cualitativa, recogiendo la voz de los profesionales de la Red de Atención “Puntos de Encuentro Familiar”, se considera podrá contribuir a elaborar propuestas de mejora fundamentadas respecto de la intervención, que además sean de significativa relevancia operativa.

c) La premisa de orientación hacia la participación y empoderamiento de las personas destinatarias de las intervenciones del Trabajo Social, así como la implementación de procesos de mejora y calidad se puede materializar en este Trabajo, como una interesante referencia de avance para posibles nuevas líneas de investigación que pueden ser innovadoras en integrar estas perspectivas, sobre todo en el ámbito de la responsabilidad ética.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y LEGAL

3.1 MARCO TEÓRICO

Según Durán et al. (2004), “Familia es la unión de personas que comparten un proyecto vital en común, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia, y existe un compromiso personal entre sus miembros”. (p.24)

Según Alberdi (1999), “La familia es el lugar donde se construye la identidad individual y social de las personas” (p.9). “La familia es el lugar donde se puede estar tranquilo y ser completamente feliz” (p.50)

La familia es la institución de socialización y transmisión de conocimientos y cultura por excelencia y este hecho es hoy universalmente conocido y valorado. En ella, podemos diferenciar dos tipos de vínculos afectivos que se influyen mutuamente y de los que se derivan funciones diferentes, por una parte los que existen entre la pareja y por otra los que concurren entre padres /madres con sus hijos y viceversa.

Según el ayuntamiento de Madrid (2000), “la familia tiene su propio ciclo vital”, pasa por distintas etapas, una de las cuales es el noviazgo-matrimonio en la que aparece el subsistema conyugal y en la siguiente que sería la llegada de los hijos, se crea el subsistema parental (p.p. 31-32)

Durante el ciclo vital, tanto en las personas como la familia, se producen cambios, que por otra parte, son consustanciales a la propia vida y debido a la interacción tanto de factores internos como externos. Los cambios se producen se quiera o no, lo importante será que estos estén orientados en la dirección que la familia y especialmente la pareja vaya redefiniendo según las circunstancias y a medida que se va produciendo su propio crecimiento personal. Las relaciones de pareja necesitan por tanto, revisión y reconstrucción continua en función del entorno y la evolución personal, por lo que es preciso un esfuerzo continuo en pro de la reorganización de la relación.

Además con la llegada de cada nuevo hijo/a, se produce un profundo cambio en la estructura familiar que afecta a diferentes esferas, la dedicación de cada uno de los miembros de la pareja hacia el otro se ve reducida en tiempo e intensidad, las responsabilidades aumentan, son precisos más recursos económicos.... Hoy, por otra parte, se hace difícil cubrir las necesidades de una familia con un solo salario, y el

trabajo de ambos progenitores resulta en ciertas ocasiones incompatible con el cuidado de los hijos/as y de la familia, en definitiva, el contexto no es el ideal, el cambio de valores que nos trae el progreso se han convertido en una amenaza para las propias personas.

En los últimos tiempos, ha habido muchos e importantes cambios sociales en la realidad familiar, los cuales afectan y transforman la estructura familiar. Todos estos cambios, tanto en la estructura como de desarrollo individual provocan crisis o momentos de desequilibrio en la familia que es preciso afrontar, necesiéndose un periodo de transición en el que sus miembros busquen la forma de reajustar y equilibrar de nuevo su convivencia de forma satisfactoria para todos. Sin embargo, y por muy diversas razones y circunstancias como pueden ser, la falta de oportunidades y/o herramientas para solucionar, las dificultades que se presentan en el sistema familiar, poca capacidad de comunicación...; lo cierto es que a veces esto no se hace posible y el reajuste resulta desfavorable y es generalmente el cúmulo de conflictos no resueltos lo que va deteriorando los vínculos sentimentales y funcionales.

La separación supone por tanto una crisis más, aunque con unas características y consecuencias específicas. Los cambios en la estructura y en las relaciones que tienen lugar como resultado de procesos de separación, divorcio y/o creación de nuevas relaciones de pareja pueden resultar beneficiosos para todos los miembros de la familia y especialmente para los hijos, por cuanto que supone poner freno a esa espiral de destrucción mutua en la que los hijos son las principales víctimas. Siguiendo a Milne en Bolaños (1998, p. 43), puede ser productivo cuando conduce a una solución creativa que podría haber pasado desapercibida de no existir la disputa. Puede ser funcional cuando provoca la distancia emocional necesaria entre dos individuos dolidos. En cambio, el conflicto es destructivo cuando conlleva tensión prolongada, produce hostilidad crónica, reduce drásticamente el nivel de vida, perjudica el bienestar psicológico o destruye las relaciones familiares".

Siguiendo a Orgilés, M; Espada, J.P. y Piñero, J (2007),

Desde que en 1981 se aprueba la Ley del Divorcio en España, ha aumentado el número de separaciones. La unidad familiar actúa como protección para los hijos y por el contrario la ruptura conyugal supone cambios, desorganización y modificación de las rutinas. Aun así, esto no

exime a los padres de la responsabilidad como tal, y los intereses de los hijos deben prevalecer sobre la ruptura de pareja, pero es habitual la dificultad para establecer acuerdos. (p.240)

Según Alberdi (1999), “el divorcio es el resultado final de los conflictos de las parejas” (p. 188), “una razón que le confiere bastante importancia es el efecto tan grande que puede causar a los hijos” (p.190)

El momento de la separación (sea de mutuo acuerdo o impuesta para una de las partes), se vive como un fracaso. Se ha pasado por un proceso de deterioro de la relación de pareja que inexorablemente ha trascendido a las relaciones paterno/materno filiales. Con mucha frecuencia hasta que se produce la separación, la pareja ha ido sumiéndose en un círculo de desconfianza, reproches, descalificaciones e incluso agresiones físicas y/o psíquicas; son muchas las circunstancias en las que uno o ambos progenitores han utilizado a los hijos para legitimar sus propias conductas y condenar las de su pareja tratando de manipular la situación a su favor.

Según Carratalá ,E y Piñero, J (2009) “es éste el momento en el que surge la necesidad de la creación de los Puntos de Encuentro Familiar”. (p. 105)

Según Del Rey Gómez, M. (2012),

Cuando la familia no sea capaz de resolver la crisis y la situación por ella misma, deberá pedir ayuda a profesionales o acudir a un PEF que será impuesto.

Los PEFs surgen como respuesta a la necesidad de un lugar donde se pueda realizar el régimen de visitas de una manera segura y controlada. Antes de su existencia, los intercambios se realizaban en comisarías o en la Guardia Civil y no en lugares más adecuados para las familias. En ese momento se vio necesario un recurso donde realizarlos. Se dice que el PEF es un lugar neutral, pero desde el momento en que se dice que el centro protege a los niños y niñas del conflicto, se pone de manifiesto que la neutralidad está inclinada hacia el bienestar de los menores (p.34)

Según señala Rodríguez, C. (2012), un estudio realizado en 1986 por el equipo de terapeutas de familia coordinados por Marla Beth Isaac afirma que “las visitas

periódicas y previsibles introducen estabilidad en el desarrollo personal de los menores y en la relación de estos con los progenitores”. Las razones por las que se interrumpen las visitas son principalmente los estados afectivos que caracterizan la relación entre los progenitores, son directamente proporcionales la continuidad y estabilidad de las visitas con las riñas de los padres. Por ello, se considera el PEF, un espacio idóneo de apoyo a los menores, ya que garantizando las visitas periódicas y previsibles se consigue mayor estabilidad de los hijos de los padres con divorcios conflictivos (p.28)

Antes de la creación de los Puntos de Encuentro, los juzgados y los progenitores se encontraban con el problema de establecer lugares apropiados para hacer las entregas y recogidas y las visitas tuteladas. La historia y la experiencia recogen episodios altamente problemáticos entre las parejas tras la separación, donde el recurso más empleado ha sido, generalmente, las fuerzas de seguridad, ya que en la gran mayoría de los casos, el niño es utilizado como parte del conflicto parental. Actualmente, gracias a la implantación de los PEFs, la situación se encuentra en vías de normalización, y el número de denuncias ha disminuido significativamente. Se justifica pues la creación de recursos gratuitos, universales y útiles enfocados a la situación problema que nos ocupa.

¿Pero en qué consisten los PEFs?. Se puede definir como “ un servicio social, gratuito, universal y especializado, al que se accederá por resolución judicial, 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”.

A nivel nacional, la primera creación de un Punto de Encuentro en España surge en 1994 en Valladolid, con la Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores (APROME). Y debido a la creciente demanda y necesidad de este servicio, se han ido instaurando progresivamente nuevos PEFs por toda la geografía española.

3.1.1 Antecedentes de interés sobre los puntos de encuentro familiar

Según Morte Barrachina, E. y Lila Murillo, M. (2007)

En otros países de la Unión Europea, los PEFs se encuentran en funcionamiento desde la década de los 80. Francia es uno de los países pioneros que cuenta con un mayor desarrollo de estos servicios, se enfatiza la concepción de los PEFs como instrumento para restablecer las relaciones paterno-filiales.

En Estados Unidos, por el contrario se enfatiza en la supervisión de las visitas así como que tengan lugar en un espacio seguro.

Se distingue pues entre los recursos de este tipo que se centran en la seguridad de los niños/as que serían los PEF de EEUU, Canadá, Australia y Nueva Zelanda; y los que se centran en favorecer la relación entre el progenitor /a no custodio y el hijo o hija que serían los europeos. (p. 289)

3.1.2 Evolución de los Puntos de Encuentro Familiar en España

Desde la creación del primer PEF, se celebraron unas jornadas de formación para los Jueces de familia en marzo de 1999, a las cuales asistieron la mayoría de ellos y se expuso la experiencia pionera de los PEFs en Castilla y León; y a partir de ese momento se crearon nuevos servicios en otros puntos del país. (Calzada, E., Sacristán, M.L., de la Torre, J; 2011, p 20).

Se creó una Red de intervención por todo el territorio nacional y el 25 de Enero de 2000 se creó la Federación Nacional de Puntos de Encuentro Familiar, FEDEPE. , y en el año 2006 se constituye la Confederación Española de los Puntos de Encuentro Familiar, CEPEF. (Calzada, E., Sacristán, M.L., de la Torre, J; 2011, p 23).

Actualmente, los PEF forman parte de diferentes planes públicos de actuación en materia de Infancia, Familia y/o Prevención de la violencia. (Calzada, E., Sacristán, M.L., de la Torre, J; 2011, p 24).

3.2 MARCO JURÍDICO-POLÍTICO

3.2.1 En el ámbito Internacional

La **Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948** en su artículo 16.3 proclama “. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”

En su artículo 22 “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho (...), la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

En su artículo 25.1 “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios (...)

25.2 “La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

En el **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966** y ratificado por España el 28 de septiembre de 1976, en Nueva York, en su artículo 24.1 expresa “Todo niño tiene derecho, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, origen nacional o social, posición económica o nacimiento, a las medidas de protección que su condición de menor requiere, tanto por parte de su familia como de la sociedad y del Estado”.

En **La Convención sobre los Derechos del niño (CDN)** de 20 de Noviembre de 1989 aprobada como Tratado Internacional de Derechos Humanos y ratificada por España el 6 de Diciembre de 1990, se presenta como **primer instrumento jurídicamente vinculante** que reconoce a los niños y niñas como agentes sociales y como titulares activos de sus propios derechos. Es por tanto la primera ley internacional sobre los derechos de los niños cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los Estados firmantes.

Dentro del ámbito que nos ocupa, se ha de hacer referencia a los artículos:

N.º 4 Es obligación del Estado adoptar las medidas necesarias para dar efectividad a todos los derechos reconocidos en la CDN.

N.º 5 Es obligación del Estado respetar las responsabilidades y los derechos de los padres y madres, así como de los familiares, de impartir al niño orientación apropiada a la evolución de sus capacidades.

N.º 27 Todo niño tiene derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo y es responsabilidad primordial de padres y madres proporcionárselo. Es obligación del Estado adaptar medidas apropiadas para que dicha responsabilidad pueda ser asumida y que lo sea de hecho.

3.2.2 En el contexto de Europa

Desde el **Consejo de Europa** también se han desarrollado instrumentos jurídicos en relación a la política familiar y los derechos del niño.

En junio de 2001, la Federación Francesa de Puntos de Encuentro toma la iniciativa organizando un encuentro de las federación europeas para crear una reflexión común sobre los Puntos de Encuentro, de manera que tomó forma un proyecto de carta europea, cuyo primer borrador se hizo en 2002 y el texto definitivo en 2004 en Ginebra: **Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre los padres y los hijos (2004)**.

Las actuales **Recomendaciones Europeas que emanan del Consejo de Europa sobre Promoción de la Parentalidad Positiva (2006)** introducen la conveniencia de extender medidas de apoyo centradas sobre todo en lo referente a educación, asesoramiento y orientación familiar a todas las familias. Se trata de adoptar una perspectiva preventiva y comunitaria para promover el desarrollo de estrategias y competencias parentales que faciliten construir dinámicas positivas de convivencia en todas las familias.

El ejercicio positivo de la parentalidad se refiere a un comportamiento respetuoso con el interés general del niño y sus derechos. Unos padres positivos son por tanto, los que potencian, guían y reconocen a sus hijos como personas de pleno derecho.

El Consejo de Europa recomienda que estas actuaciones parentales positivas sean promovidas y apoyadas institucionalmente a través de *servicios y programas educativos* que tengan en cuenta las necesidades específicas de las familias, tanto en lo que respecta a la consideración de los diversos ciclos evolutivos de la vida familiar y edades de los hijos, como a su diversidad: características socioeconómicas, laborales, culturales, tipología monoparental o biparental, personas con enfermedad, discapacidad, adicciones, u otras situaciones que presenten necesidades específicas.

3.2.3 En el ámbito Estatal español

La **Constitución Española** en su artículo 39 señala a los Poderes Públicos como garantes del derecho a la protección social, económica y jurídica de la familia y apunta que los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos durante su minoría de edad y en otros casos según proceda legalmente.

La **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y la Resolución A3-0172/92, de 8 de junio de 1992, del Parlamento Europeo sobre una Carta Europea de los Derechos del Niño**, han ido promoviendo la elaboración de un adecuado marco jurídico de protección, consecuente con la filosofía de la Convención sobre los Derechos del Niño.

En España, el Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad viene desarrollando desde 1991 Políticas de Apoyo a las Familias e Infancia que se encuentran en situaciones especiales. Entre estas medidas se hallan en los Convenios-Programa financiados conjuntamente entre el gobierno central y el de las Comunidades y Ciudades Autónomas y vinculados desde 2005 a tres líneas de acción:

- Programa de Educación Familiar y Atención a Familias Desfavorecidas o en Situación de Riesgo y a Familias Monoparentales,.
- Programa de Orientación y/o Mediación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar.
- Programa de Apoyo a Familias en cuyo seno se produce Violencia Familiar.

La finalidad última de estos Convenios-Programa es apoyar y prestar atención a familias que se encuentran en situaciones especiales, así como prevenir que estas situaciones puedan degenerar en otras de exclusión social o de desintegración familiar. Estos programas han sido complementarios con otros que pudieran estar desarrollando también los Servicios Sociales en cada Comunidad Autónoma o localidad. Para su puesta en marcha, las Comunidades y Ciudades Autónomas han asumido la corresponsabilidad en la financiación junto con aportaciones de las Entidades Locales.

Mediante estos programas educativos se forma y asesora a las familias sobre contenidos y estrategias que les permiten desarrollar las competencias personales y parentales necesarias para afrontar los retos cotidianos de la vida familiar. En términos generales, las medidas existentes incluyen acciones dirigidas a (Martínez-González, 2001; Martínez- González, 2007; Martínez González y Rodríguez Ruiz, 2007): 1) en mejorar el conocimiento de los padres y madres sobre las características evolutivas de sus hijos, 2) desarrollar estrategias sobre estilos educativos positivos (educación familiar) (Pourtois,1989; Durning, 1995), y 3) facilitar afrontar las dificultades y conflictos que se producen en el seno familiar, con especial mención a nivel europeo a la prevención y control del *castigo físico corporal*.

Es de interés asimismo relevante el **Documento Marco de Mínimos para asegurar la Calidad de los Puntos de Encuentro**, aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008 y que señala textualmente,

“Las disposiciones previstas en este documento recogen los acuerdos alcanzados por los Ministerios de Educación, Política Social y Deporte y de Igualdad con las diferentes Comunidades Autónomas, a fin de determinar el marco que sirva de orientación tanto para las Comunidades Autónomas que pretendan regular a través de cualquier tipo de normativa los Punto de Encuentro Familiar como para todas aquellas entidades públicas o privadas que pretendan desarrollar su actividad como Punto de Encuentro Familiar. El objeto de este documento es por tanto ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad

Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional.”

El citado documento recoge por otra parte la siguiente definición de Punto de Encuentro Familiar:

“Recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpido o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto”

En cuanto a los objetivos de este recurso, se apuntan los siguientes:

Objetivos generales

- Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o familiares después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos.
- Orientar y apoyar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio, prestando los servicios asistenciales adecuados para este objetivo.

Objetivos específicos

- Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, del progenitor o del familiar vulnerable.
- Favorecer el encuentro entre el menor y el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.

- Permitir a los menores expresar sus sentimientos y necesidades en un espacio neutral frente a las indicaciones paternas, maternas o de familiares.
- Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones paterno/materno-filiales y las habilidades de crianza parentales, así como la derivación a otros servicios asistenciales que favorezcan este objetivo.
- Fomentar y mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los menores, tanto presentes como futuros.
- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que pueda ser de utilidad a las entidades derivantes y siempre con el fin de defender en mejor medida los derechos del menor.

También define el ámbito de actuación de los PEF y los tipos de intervención que desarrollan, así como la estructura mínima de la intervención en los PEF.

(Se puede incluir en el punto de Madrid, ya que no tiene Decreto regulador y por tanto es su marco de referencia)

3.2.4 En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León aprobado por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, se pronuncia en el mismo sentido al recoger en su artículo 13.6 (...) “los menores tienen derecho a recibir de las Administraciones Públicas de Castilla y León, con prioridad presupuestaria, la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social, en los términos que se determinen normativamente”.

Por otra parte, la normativa específica recogida en la Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, garantiza los derechos de los menores de 18 años, promoviendo su pleno desarrollo e integración socio-familiar y regulando las actuaciones y procedimientos necesarios para atender y proteger a la infancia en situación de riesgo o desamparo.

Según el Artículo 47 de la citada ley, “se considera situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias personales o familiares del menor, o por influencia de su entorno, se ve perjudicado su desarrollo personal o social de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían la declaración de desamparo y la asunción de la tutela por Ministerio de la Ley, sea precisa la intervención de las Administraciones competentes para, a través de los distintos servicios especializados de apoyo a la familia, y en su caso mediante la asunción de la guarda de aquella petición de sus padres o tutores, eliminar, reducir o compensar las dificultades y evitar el desamparo”. Por lo tanto, de acuerdo con la definición anterior, son situaciones de riesgo aquellas circunstancias que perjudican al menor pero que no alcanzan la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y con ello la consiguiente separación del núcleo familiar.

El artículo 48 de la misma Ley, recoge un elenco de supuestos que constituyen situaciones de riesgo:

- Falta de atención psíquica o física del menor por parte de sus padres, tutores o guardadores que suponga perjuicio leve para su salud física o emocional.
- La dificultad para dispensar la atención física y psíquica adecuada al menor.
- El uso del castigo físico o emocional sobre el menor que perjudique su desarrollo.
- Las carencias que no puedan ser compensadas en el ámbito familiar, ni en ningún otro, puedan conllevar a la marginación, inadaptación o desprotección del menor.
- Otras.

El Plan Estratégico de Acción Social de Castilla y León, aprobado por el Decreto 56/2005, de 14 de julio, en el ámbito de esta Comunidad Autónoma, preveía potenciar la creación de Puntos de encuentro con el fin de facilitar las visitas de los niños acogidos con sus familias de origen. Como otro antecedente de igual forma, en el **Plan Regional contra la Violencia hacia la Mujer en Castilla y León, aprobado por Decreto 29/2002, de 21 de febrero**, ya se establecía el apoyo a los Puntos de encuentro como recursos que previenen situaciones de violencia por causa de la atención a los hijos, en parejas en proceso de separación. En 2006 se edita por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la *Guía de intervención en los puntos de*

encuentro de Castilla y León, con la finalidad de contribuir al desarrollo de estos servicios con la misma finalidad, principios, objetivos y métodos de intervención.

La Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, es el marco normativo regulador de los PEFs en esta Comunidad, que estableció el concepto de “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. La actividad de los Puntos de Encuentro Familiar irá, asimismo, dirigida a la eliminación de dichas circunstancias”.

El Pacto por los Derechos de la Infancia en Castilla y León pretende implicar a todas las Administraciones Públicas, a todo el tejido social y empresarial, a todas las entidades, fundamentalmente las representadas por el tercer sector, y a todos los agentes políticos, sociales, económicos y de cualquier otra índole de Castilla y León con la finalidad de mejorar el bienestar de los niños y niñas, reconociendo y desarrollando sus derechos y, por tanto, incorporando mejoras en la sociedad de nuestra Comunidad Autónoma para el presente y el futuro; movilizand o los recursos necesarios para asegurar un desarrollo humano justo y solidario, basado en el principio del interés superior del niño, concretando lo siguiente “El establecimiento de actuaciones concretas de apoyo a las familias, especialmente en la resolución de conflictos en el ámbito familiar que tengan repercusión sobre los niños y niñas que forman parte de esa unidad familiar”.

En la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, se señala que la intervención de los Puntos de Encuentro Familiar está justificada cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el o la menor y tras haber agotado otras vías de solución.

El Decreto 11/2010 de 4 de Marzo por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León señala en su art. 5, que estos servicios tienen los siguientes objetivos:

a) Favorecer el derecho del menor a mantener relación con ambos progenitores y/u otros familiares tras su separación, siempre que con ello se contribuya a un buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.

b) Prevenir la violencia durante el régimen de visitas velando por la seguridad del menor o la menor y de la persona vulnerable.

c) Mejorar la capacidad de las personas progenitoras para resolver los conflictos que afecten a los hijos e hijas, devolviéndoles la responsabilidad sobre su vida personal y familiar.

d) Ayudar a mejorar las relaciones paterno-materno/filiales y las habilidades parenterales en relación a la crianza de los hijos e hijas cuando sea necesario.

e) Disponer de información fidedigna y objetiva sobre las actitudes y aptitudes parenterales, que ayude a defender en otras instancias administrativas o judiciales los derechos del niño, y/o proponer las medidas que se consideren adecuadas.

f) Proporcionar a los menores un lugar neutral donde poder expresar sus sentimientos y necesidades en relación a la situación familiar.

g) Favorecer los acuerdos entre las partes en conflicto cuando ello sea posible y deseable para el bienestar del o la menor.

Posteriormente fue aprobado el Decreto 10/2012, de 22 de marzo, por el que se modificaba el anterior de 2.010 citado, quedando redactado el artículo 19.2 de la siguiente forma:

“Formarán parte del equipo técnico al menos, una persona titulada en psicología y otra en Trabajo Social. Igualmente deberán contar con una persona licenciada en Derecho y otra titulada en Educación Social que podrán formar parte del equipo técnico de varios Puntos de Encuentro Familiar”.

3.2.5 Regulación dispar en otras Comunidades Autónomas de España

Como señala el Informe del Procurador del Común de Castilla y León (2013),

Otras Comunidades Autónomas, igualmente, han ido regulando los PEFs como servicios sociales especializados, universales y gratuitos de ámbito autonómico, que ofrecen a las familias usuarias un espacio de

confianza, seguridad y neutralidad idóneo para velar por el derecho de comunicación y visitas de los menores con sus padres, abuelos u otras personas.

- Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la **Comunitat Valenciana**.

- Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de **Andalucía**.

- Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en **Aragón**.

- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en **Castilla y León** y su autorización de funcionamiento.

- Decreto 7/2009, de 27 de enero de 2009, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (**Castilla-La Mancha**).

- Decreto 357/2011, de 21 de junio, de los servicios técnicos de punto de encuentro (**Cataluña**).

- Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en **Galicia**.

- Decreto 2/2007, de 26 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar (**La Rioja**).

- Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial (**Islas Baleares**).

- Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del **País Vasco**.

- Decreto 93/2005, de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el **Principado de Asturias**.

(Anexo 1: Resumen de la Normativa respectivamente reguladora en las distintas Comunidades autónomas)

Dichas normativas, promulgadas en el ámbito de las competencias en materia de protección a la infancia, suponen un importante avance. Pero falta la promulgación de

una normativa básica a nivel estatal reguladora de estos servicios públicos, que establezca criterios de uniformidad y principios mínimos de intervención. Así también el Defensor del Pueblo de España ha hecho especial referencia a la necesidad de contar con ese marco jurídico común, que proporcione confianza y seguridad a los usuarios y a los mismos profesionales.

4. EL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

4.1 OBJETIVOS Y ÁMBITO DE INTERVENCIÓN GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

Destacamos en primer lugar en este apartado, el objetivo general del Trabajo Social que siguiendo a García Salord (1990) podemos decir que es, contribuir en la mejora de la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades, prevaleciendo aquellas situaciones que presentan una mayor carencia de recursos personales, sociales o económicos; promoviendo el pleno desarrollo de las capacidades de las personas para conseguir un mayor bienestar social. (p. 116)

Kisnerman 1990 concreta los **objetivos de la intervención profesional** de los Trabajadores Sociales en tres líneas:

✓ En el **enfrentamiento de necesidades y problemas sociales**; necesidades de subsistencia, defensa de la vida, mejoramiento de las condiciones de existencia, elevación de niveles de vida, enfrentamiento del hambre, de la falta de vivienda, desempleo, problemas de salud, educación, recreación y represión.

✓ La **educación social**, capacitando para la vida ciudadana y democrática, para la realización de acciones y actividades específicas que permitan enfrentar las necesidades, el desarrollo de la identidad individual y colectiva, de una conciencia crítica de la autonomía, la preservación del medio ambiente y de la cultura popular.

✓ La **organización ciudadana** dirigida a articular diversos actores sociales como protagonistas, en torno a proyectos ciudadanos (p.134)

Robertis (2003) expone, que el Trabajo Social persigue: **objetivos preventivos** “los que proponen una ayuda antes, incluso, de que se presente una situación de dificultad (...) situaciones de ruptura, cambios debidos a las etapas de transformación normales de la vida (...) cuando se trata de evitar que una situación se deteriore”. **Objetivos curativos** “enfocados a la mejora de la situación de los usuarios y a la resolución de problemas” (...) acompañarles en su proceso educativo y **Objetivos**

promocionales “enfocados al crecimiento personal y al desarrollo de competencias del usuario”. Dicha autora, además afirma : “Los objetivos de ayuda del trabajador social, permiten a las personas usuarias encontrar o recuperar su lugar en la sociedad en función de sus capacidades y potencialidades, dejando de lado, en lo posible, los límites debidos a la historia personal y a los distintos hándicaps”. (p 76-77)

Conviene puntualizar, por otro lado, que todo ese marco genérico de acción del Trabajo Social, tiene relación con las exigencias éticas que cada trabajador /a adquiere con su profesión en cuanto a su formación continua y que están implícitas en la misma, cuya finalidad es:

- 1) La autodeterminación de las personas, grupos y comunidades
- 2) El fomento de las potencialidades de las personas, grupos y comunidades para que sean agentes de su propio desarrollo
- 3) La integración recíproca de las personas y la sociedad en continua evolución.

4.2 REALIDAD ESPECÍFICA Y ÁMBITOS DE NECESIDADES A ABORDAR POR EL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

De la evaluación obtenida en la experiencia del Practicum respecto del funcionamiento del PEF de la Asociación APROME en Valladolid y habiendo analizado la problemática, mediante la observación, las entrevistas, las intervenciones, los documentos (datos obtenidos a través de expedientes, las diferentes memorias que la entidad ha elaborado en base a sus intervenciones, publicaciones, etc., considero de interés destacar una serie de perfiles como los que se resumen a continuación:

a) En las familias que acuden al punto de encuentro, se da un estancamiento en la decisión crítica de ruptura, existiendo también **problemas para afrontar una nueva reorganización**, dilatándose en exceso los periodos de crisis y transición. Se parte pues, de un **fracaso en la readaptación tras la separación**. Son situaciones en las que existen unos **patrones de disfuncionalidad que impiden una evolución sana y madura** no solo a nivel personal o de pareja, sino también como grupo familiar.

b) Se encuentran **similitudes en lo que respecta a los progenitores que los utilizan:**

- Han pasado por un proceso de deterioro de la relación de pareja que ha desembocado en la ruptura.
- Tienen hijos/as a los que quieren, y sobre los que tienen una responsabilidad y unas obligaciones y manifiestan su voluntad de ejercer como padres, aunque en muchos casos no comprendan todo su significado.
- No han podido resolver los problemas derivados de la ruptura, no han llegado a un acuerdo en lo que respecta a cuestiones que afectan a sus hijos/as, y necesitan ayuda para intentar superar los problemas que les impiden avanzar hacia un futuro que en muchos casos es incierto.
- Sus actitudes y comportamientos tienen como consecuencia una inadecuada adaptación de sus hijos a la ruptura, y en muchos casos a la propia intervención desde los PEF, destacándose: el proceso de parentificación y el conflicto de lealtades.
- La falta de habilidades comunicativas y de reconocimiento del otro progenitor.
- Incapacidad o deficiencias a la hora de interactuar con sus hijos, debido generalmente a la falta de las habilidades parentales necesarias, y/o a la utilización de estilos educativos inapropiados: demasiado rígido y falta de muestras de afecto, o demasiado permisivo y falta de normas y límites; o ambos a la vez que resulta aún más pernicioso pues su incoherencia, suele conllevar que los hijos lo aprovechen para funcionar según sus deseos.

d) Se producen a menudo una serie de **Actitudes de riesgo para el menor** que se observan en los progenitores y que pueden afectar y afectan a la salud psicológica de los hijos/as. (Domingo. A. y Ros. E. (2005 p 4)²

- Impedir el contacto con el otro progenitor/a.
Devaluar al progenitor delante del niño/a --- insultar, criticar, denostar.
- Sobreproteger al niño/a.

² <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi11/4.pdf>

- Compartir con el niño/a los sentimientos producidos por la separación --- odio, rabia, agresividad.
- Posibilidad de sustituir al otro progenitor con una nueva pareja --- obligarle a llamarle papa o mamá.
- Colocar al niño/a en situación de juez --- preguntarle quien tiene razón.
- Hacerle sentir culpable por querer ver a su padre/madre
- Discutir delante del niño/a por la pensión económica de alimentos u otros temas.
- Utilizar a los hijos como vía de comunicación

e) Se dan **situaciones indeseadas o problemas** en mayor o menor grado **respecto de los menores** en los planos siguientes:

- Desventaja y menoscabo de sus derechos debido al insano ambiente en el que han convivido, y en muchos casos continúan viviendo.
- La ausencia de referentes claros y un clima de convivencia equilibrado que les proporcione seguridad.
- Son contenedores de la agresividad que sus padres se profieren, de forma velada o expresa, se les exige que tomen partido, y cargan sobre sus espaldas una sentimiento de culpa que no les corresponde.
- Carencias en el ámbito afectivo (apego, protección) y los cuidados.
- Han creado un sistema de defensa ante las situaciones de hostilidad y/o violencia y sufren desequilibrio emocional que puede manifestarse bien en las conductas, bien emocionalmente o ambas.
- Puede darse también con frecuencia la negativa a las visitas, bien porque no las encuentran satisfactorias bien porque existen presiones de una de las partes, sea cual sea el motivo, no resultan agradables para el niño o se sienten presionados.

f) **Otras Situaciones de riesgo en el comportamiento** que se observan en los menores y que González Sarrio (2014)³ describe son:

- **El menor hipermaduro.** Algunos niños/as aparentan una madurez superior. Cuando ven sufrir a sus padres se angustian de tal modo, que aparentan que la noticia de la separación no les afecta. No expresan sus sentimientos. Ocultan lo que piensan por creer que sus padres sufrirán más si lo ven preocupado. Si captan que la madre se siente sola ante la ausencia de la pareja, intentan ocupar el lugar del progenitor ausente. Se convierten en pequeños “*hombrecitos*” y “*mujercitas*”. También se convierten en “*padres*” o “*madres*”.
- **El menor ante el conflicto de lealtades:** El niño/a desarrolla una actitud crítica hacia uno de sus progenitores y se niega a mantener relación con él, predispuesto por el otro. Al menor, le resulta imposible agradar a dos personas con intereses contrapuestos. Quiere ser leal a los dos, no quiere defraudar a ninguno. Los padres le transmiten que debe ser él quien elija con quien desea vivir.
- **El menor víctima del sacrificio de su madre/padre.** El niño cree que es una carga y piensa que su madre/padre lamenta su existencia por el tono de reproche que capta en sus palabras. Se ve obligado a situarse en el rol de hijo bueno y perfecto.
- **El menor confidente.** Padres que le comentan al niño o niña su insatisfacción y malestar en la pareja e incluso el deseo de separarse.
- **El menor colchón,** que amortigua el conflicto entre sus padres. Los padres descargan sobre el hijo/a rabia ante las actuaciones malintencionadas de la ex pareja.
- **El menor mensajero.** El menor se encuentra en la posición de informar al otro progenitor, lo convierten en niño mensajero.
- **El niño/a dividido.** Muchos padres sienten la necesidad de negar la existencia del otro, intentan borrarlo y los hijos /as aprenden que no deben hablar de nada relacionado con su padre/madre y a llevan una doble vida.

³ <http://psicolegalforense.blogspot.com.es/2014/02/tipologia-de-menores-en-los-conflictos.html>

- **El menor espía.** Saber del ex cónyuge a través de los hijos/as, preguntándoles que han hecho, dónde han estado, con qué personas ha estado, si tiene novio/a su padre/madre. Algunos niños parecen sufrir de amnesia ante las insistentes preguntas de los padres, sufren angustia, ansiedad, tristeza, el niño se vuelve más reservado, más serio, evita quedarse a solas con el padre/madre para no ser interrogado.

Los profesionales que trabajan en un PEF y entre ellos los del Trabajo Social ante esta realidad se mueven en una zona muy compleja , pues detrás de estos patrones disfuncionales, existen unos **estilos de afrontamiento inadecuados de las crisis** Así siguiendo lo mencionado en la Intervención Psicosocial en los PEFs (2011) encontraremos:

- Dualidad (incongruencia) entre el autoritarismo en el ejercicio de la atribución parenteral y la delegación de responsabilidades en los menores.
- No existe voluntad negociadora. Se toman decisiones de forma unilateral que afectan a todos los miembros de la familia, sin atender a las necesidades o sentimientos del resto.
- Se enmascaran los verdaderos sentimientos, y se proyectan de forma hostil y pernicioso.
- Los conflictos y/o pérdidas reaparecen una y otra vez de manera explícita o enmascarada en sintomatologías secundarias.
- Las pautas de interacción y las normas resultan rígidas e incapaces de adaptarse a la evolución tanto individual como familiar y social.
- El rol de cada miembro resulta confuso, indefinido, sin límites claros con respecto a los roles del resto, por lo que con frecuencia surgen superposiciones conflictivas. (p. 157).

Además los progenitores y sus hijos /as, se encuentran en un ambiente de conflicto en el que se da un **alto nivel de judicialización** no tanto por el número de litigios abiertos, sino por su discurso y su visión del recurso, que se concibe en no pocas ocasiones, como una invasión en un territorio privado en el que se ha fracasado, una pérdida de poder o control de un espacio y asunto íntimo en el pasado lleno de

expectativas e ilusión; en el que, de repente, hay alguien impone un régimen de visitas, indica qué, cuándo y cómo han de llevarse a cabo.

Los Puntos de Encuentro tienen, por otra parte una comunicación directa y constante con el estamento judicial, los técnicos del recurso deben informar al juzgado de la situación familiar, lo cual en muchas ocasiones dificulta la intervención, pues más que como un recurso, lo entienden como una intromisión y fiscalización de sus asuntos. No perciben que ellos formen parte del conflicto y por tanto, no se implican en la búsqueda de cambio y soluciones del mismo. Tampoco controlan la finalización del proceso, en caso de que no avance positivamente, ya que desde el recurso no se puede dar la baja de ninguna familia, sino que siempre debe ser el juez quien la autorice, y este suele centrarse en el cumplimiento del régimen de visitas o en posibles perjuicios graves hacia el menor, no en la evolución de los progenitores.

Por otra parte, también se observa, cronicidad en un importe número de casos, siendo una problemática común en la mayoría de los PEFs. Esta cronicidad, viene explicada por varios motivos: la intensidad del conflicto, donde los progenitores dedican una gran cantidad de energía (demandas mutuas continuas) llegando a distorsionarse la situación, alimentando una escalada de ataques incesantes. La falta de legitimación del otro progenitor, eliminando cualquier aspecto positivo, lo que hace que olviden el fin último que es el bienestar de sus hijos.

La prolongación y enconamiento de los conflictos, en los que los niños son utilizados como escudos y/o armas arrojadas para destruir al otro, siendo los menores los mayores perjudicados por tener que vivir en un ambiente prolongado de hostilidad a dos bandas y que les genera gran sufrimiento y ansiedad. Son también frecuentes los casos en los que las condiciones de salud de los progenitores dificultan el vínculo paterno-filial o materno-filial: alteraciones psicológicas de los progenitores, adicciones o toxicomanías, enfermedades, etc.

El incumplimiento del régimen de visitas, irregularidades en las mismas o resistencias al cumplimiento por parte del progenitor custodio; aludiendo que el progenitor no custodio carece de conocimientos y habilidades mínimos para el cuidado de los niños debido a que nunca se ocupó de ello, manifestando preocupación y angustia cuando el régimen de visitas incluye la estancia en el domicilio del progenitor no custodio en fines de semana o vacaciones.

También se da incumplimiento del régimen de visitas por parte del progenitor no custodio, los motivos son diversos, uno de los más frecuentes es que se desesperan, y se cansan, encuentran que los procesos de adaptación son largos, cuando tienen régimen de visitas en el PEF, desean tener a sus hijos en su nuevo hogar, les resulta incomodo acudir al PEF para estar con sus hijos.

En otros casos, la implicación y motivación por generar un cambio en las relaciones familiares no existe o es negativa, impidiendo en gran medida la intervención de los técnicos y fomentando la cronicidad de los casos, ya que se “normaliza” una situación y una dependencia del recurso, que no posibilita una autonomía sana.

En este sentido, se pretende crear un espacio de encuentro en el que los profesionales aporten sus conocimientos y experiencia y los compartan con las familias a la vez que estas puedan expresarse y dar salida a sus preocupaciones e inquietudes, sentirse comprendidas, compartir problemáticas afines, e ir conformando actitudes y aptitudes sanas y positivas por medio de la reflexión, la comunicación y la formación **y reducirse el impacto del control.**

La historia familiar, las experiencias vividas por cada uno de sus miembros fuera y dentro de ella, y sus expectativas frente al futuro, conceden a cada caso una singularidad que le hacen merecedor de una **atención individualizada** y unas orientaciones específicas. Por otro lado, también habrían de contemplarse los beneficios de **trabajar en grupo**, quizás con aportaciones de otros padres / madres que en el pasado pasaron por experiencias similares y cuyos testimonios puedan resultar muy positivos para reducir el impacto y el tiempo de duración de los procesos, y con ello el sufrimiento y la angustia; desde el referente de ayuda mutua que pueden dar con su testimonio otros progenitores en relación a sus hijos/as.

4.3 REFERENCIA A LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

El Trabajo Social es una disciplina que se mueve entre diferentes posibilidades de intervención, por ello necesita de una serie de competencias amplias que le permitan actuar en una situación u otra, dependiendo del ámbito de necesidades que esté

abordando y las características/capacidades de la persona usuaria o contexto en el que se está realizando la intervención.

Siguiendo a E-voluntas (2007)⁴ enumeraré una serie de competencias de las/os profesionales, que con carácter general y en particular en el ámbito de la intervención social de los Puntos de encuentro Familiar podrán darse:

1. El objetivo es que las personas usuarias sean capaces de resolver sus problemas diarios, es por ello que el trabajador social debe ayudar a estas personas a desarrollar capacidades para enfrentarse a esos problemas y desarrollar su autonomía.
2. Promover la facultad de adaptación y desarrollo individual de las personas o familias.
3. Promover y actuar para el establecimiento de servicios y políticas sociales adecuadas o de alternativas para los recursos socio-económicos existentes.
4. Facilitar información necesaria de forma clara a las personas destinatarias.
5. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
6. Capacidad para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales.
7. Capacidad para apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
8. Capacidad para actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas así como para las propias y las de los colegas de profesión.
9. Capacidad para actuar en la resolución de situaciones extremas con personas mentalmente inestables.
10. Capacidad para administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

⁴ <https://evoluntas.wordpress.com/2007/03/12/competencias-de-los-trabajadores-sociales/>

11. Capacidad para demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.

4.4 ACTUACIONES PROPIAS DEL TRABAJO SOCIAL EN LOS PEFS Y METODOLOGÍA

1) **Las principales actuaciones** del Trabajo Social, según la observación de mi experiencia práctica y documental en la Asociación APROME gestora del Punto de encuentro de Valladolid se pueden resumir en las siguientes:

- **Informativas y de orientación**, sobre cuáles son las necesidades que presentan los niños/as en función de su edad, personalidad y estado madurativo, dando unas pautas que les orienten en la comunicación de la decisión de separarse y así saber que respuestas pueden darse en los hijos/as.
- **De apoyo** para que los padres / madres y menores se sientan acompañados en las dificultades que puedan surgir en el proceso y así puedan sentirse ellos protegidos también.
- **Formativas**, dando pautas para proceder ante problemas concretos y en el proceso en general procurando claves para que el proceso sea sano y equilibrado.
- Intervenciones para **promover un contexto de cooperación** con técnicas de resolución de conflictos y de mediación familiar para llegar a conseguir acuerdos.
- Actuaciones encaminadas a **evitar el síndrome de alienación parental**, explicando las consecuencias que puede tener para los hijos/as a corto y largo plazo, dando pautas para evitarlo a través del reconocimiento recíproco y una evolución positiva en cuanto a la relación entre los progenitores con el fin de favorecer siempre el interés del menor.
- Encaminadas a **fomentar la confianza mutua de manera** que puedan afrontar los miedos y adquieran autonomía progresivamente en el desarrollo del proceso logrando al fin una relación armoniosa y equilibrada para el beneficio de todos los miembros de esa relación, cada uno de los progenitores y los hijos e hijas.
- **Trabajo en equipo y Coordinación interprofesional**, para poner en común los saberes de las diferentes disciplinas y formular propuestas.

2) **La metodología** en la que habitualmente se basa la intervención del Trabajo Social en los Puntos de Encuentro Familiar, siguiendo lo observado y aprendido por mi parte como alumna de prácticas de esta titulación en los PEF de la Asociación APROME que gestiona todos los recursos de esta tipología en Castilla y León se caracteriza por ser:

✓ **Personalizada:** las entrevistas y las sesiones orientativas se efectúan de manera individual según necesidades propias de cada progenitor o menor en el momento que se estime necesario..

✓ **No discriminatoria:** con la cultura, religión u otros de índole racista.

✓ **Integral:** Se partirá de las necesidades que precisen los progenitores y los menores, para conseguir un desarrollo completo y equilibrado.

✓ **Participativa:** Contando con las personas , sus procesos e implicación en todo momento

✓ **Flexible:** factor que se tiene en cuenta en la medida de lo posible, aunque existen limitaciones generalmente por cuestiones de horario y carga de trabajo.

✓ **Coordinación:** Uno de los pilares básicos, pues es necesaria, tanto entre los técnicos de la organización como de estos con profesionales de otras entidades Públicas y en menor medida privadas a través de entrevistas, encuentros, reuniones, conversaciones telefónicas etc.

5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA REALIDAD DE LOS PEFs Y EL TRABAJO SOCIAL EN TRES ÁMBITOS DIFERENCIADOS, COMO MUESTRA DE SU DISPARIDAD (MADRID, CASTILLA Y LEÓN, LA RIOJA)

A continuación se analizan la información obtenida sobre aquellos aspectos significativos para realizar el análisis comparativo a partir de documentación referida a cada una de las tres Comunidades Autónomas.

En la Comunidad de Madrid, se puede observar que no existe normativa específica que regule los PEFs, y se guía por el Marco de Mínimos de 2008, por este motivo, no se concretan aspectos como la infraestructura, la estructura y el equipo técnico, cuestiones que dejan a criterio de las diferentes organizaciones que asumen la gestión de funcionamiento a partir de lo que establece el Documento referido.

Otra diferencia importante es cómo se produce la derivación en los PEFs, ya que en la Comunidad de Madrid, desde el aparato Judicial se transfieren los casos resueltos al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor, quien hace de filtro, y posteriormente deriva los casos a los diferentes PEFs. También encontramos el Programa Operativo de Gobierno que establece la coordinación con la Red Municipal de Protección de Menores para la intervención en las situaciones de maltrato que se atienden en los PEFs.

Otro punto a destacar, son los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF), que son centro integrados que ofrecen apoyo a todos y cada uno de los miembros de la familia, ofreciendo los siguientes servicios: Servicio de Encuentro Familiar; Información, orientación y atención psicológica; mediación familiar; asesoramiento jurídico; y escuela de familia. Nacen a partir de los Centros de Atención a la Infancia.

Esta Comunidad se ha visto inmersa en dos situaciones que han producido indignación y malestar: La primera, el cierre de varios centros gestionados por la Comunidad de Madrid que derivó en largas listas de espera y su posterior reapertura por parte de los ayuntamientos de diversas localidades asumiendo estos su gestión. Y una segunda situación que fue el sistema de copago implantado que posteriormente tuvo que ser anulado.

En la Comunidad de Castilla y León, destaca el Decreto 11/2010 de 4 de Marzo que regula los Puntos de Encuentro Familiar, sobre este resaltar que es el más desarrollado en todos los aspectos: es el que más concreta los puntos de la infraestructura y de los equipos técnicos. A su vez, también especifica más principios en lo referente a la intervención.

Asimismo, en el Decreto, se contemplan varios tipos de derivación incluida la posibilidad de mutuo acuerdo entre los progenitores, siendo esta posibilidad exclusiva de Castilla y León.

Un aspecto diferente y desfavorable es que solo se produce coordinación institucional cuando existe orden de protección.

La Comunidad de la Rioja también posee Decreto regulador 2/2007 de 26 de Enero. Se puede comprobar que está menos desarrollado y se especifican menos principios que rigen la intervención, pero como punto positivo concreta el equipo multidisciplinar y la formación exigida, también puntualiza que debe de existir un coordinador en cada equipo y un responsable de coordinación de equipos.

En cuanto a las formas de intervención, se incluye el acompañamiento en salidas que no es frecuente, pero están contemplados y de hecho se han llevado a cabo.

Destaca el uso de recursos de apoyo como la mediación, la escuela de padres y la orientación psicosocial de las familias. También la elaboración de una “Guía de Buenas Prácticas en los PEFs”, en la cual a través de un material sencillo, se establece un conjunto de propuestas, recomendaciones y acciones para mejorar la calidad en la atención y garantizar la seguridad y el bienestar de los menores y sus familias.

(Las diferencias expuestas en este apartado se desarrollan en anexo 2).

6. POSICIONES CRÍTICAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PEF

Este trabajo, quedaría incompleto y sesgado, si no recogiese la voz de las personas usuarias de estos servicios, así como de profesionales que prestan sus servicios de forma indirecta o directa, por ello, y con el objetivo de comprender y establecer propuestas de mejora que puedan acercar posturas entre los servicios que las entidades públicas ofrecen, y las que la ciudadanía demanda, consiguiendo con ello un acercamiento entre a calidad diseñada y la calidad percibida de dichos servicios. Se han analizado y sintetizado sus diferentes posturas, recomendaciones y peticiones.

6.1 FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS

En un documento con 68 páginas elaborado en 2009 que lleva por título: **Invisibilización y Desprotección de las Víctimas de Violencia de Género en los Puntos de Encuentro Familiar: Desmontando el SAP (Síndrome de Alienación Parenteral)**, hace referencia a una corriente de pensamiento machista que circula y que en su opinión, está instalada en los Puntos de Encuentro Familiar e incide de manera negativa en el abordaje de las intervenciones en casos de violencia de género o familiar. Dicha corriente, tiene su origen en EEUU, y su existencia ha sido avalada por diferentes estudios y posteriores publicaciones, se menciona a las escritoras Friedan B. en “*La Mística de la Feminidad*”, relata la presión que sufren las mujeres para su vuelta a los valores y roles tradicionales dentro de la familia y su expulsión de la vida social. Faludi S. en “Backlash” (Reacción).

“describe con minuciosidad este proceso de asedio a las mujeres (...) que consistía en fabricarles una perspectiva social amenazadora si se negaban a ejercer su rol de madres y esposas perennes.

Se hace referencia también al estudio sociológico “*Mujeres y Amor*” de Hite S.

El abatimiento de la mayoría (el 80%) de las mujeres norteamericanas al no conseguir que sus parejas las trataran en un plano de igualdad, y que incluso la demanda de mayor independencia producía en ellos un exacerbado rencor.

Fruto de esa línea de pensamiento, se afirma:

En la mayoría de los casos que llegan a los tribunales como “muy conflictivos” por la custodia de una hija o un hijo **existe un historial de violencia doméstica, que no se está sabiendo evaluar** (...) la acientífica, aterradora y compleja teoría del Síndrome de Alienación Parental (SAP) en el ámbito judicial, incluido en los Puntos de Encuentro Familiar, y en las políticas de familia conservadoras en general, está provocando una **grave desprotección de las víctimas de violencia de género en el ámbito familiar** y, de forma global, una involución en la conquista de derechos para la mujer y la infancia. (...) La **utilización de los hijos e hijas por parte del agresor** para amenazar y coaccionar a la mujer no es nada nuevo. La madre tras lograr dejar la relación de violencia con el agresor se enfrenta a una segunda parte de la pesadilla a menudo aún más aterradora y prolongada en el tiempo que la primera. La madre lucha ahora por proteger a sus hijos/as de la violencia del padre sin poder estar ella presente. Los interminables procesos judiciales por custodia o régimen de visitas en los que él la enreda, le sirven a éste para chantajearla y forzarla a ceder a sus deseos, le sirven para seguir decidiendo sobre su vida, para controlarla y como forma de vengarse por haberle abandonado. **Él sólo tiene que utilizar a sus propios hijos/as para aterrorizarla**, porque no hay nada que le importa más a ella y nadie mejor que ella sabe que lo que pueden llegar a sufrir en manos de su padre violento porque lo ha vivido. La venganza final del agresor, su victoria absoluta, es conseguir la custodia de sus hijos/as.

En su opinión, no se atiende ni se comprende que los menores no quieran ver ni tener contacto con sus padres, tras ver y sufrir en muchos casos situaciones graves de violencia y agresión y se les fuerza a mantener relaciones que comprometen su gravemente su salud física y psíquica el resto de su vida.

Aluden que se trabaja en base a los siguientes presupuestos:

“Hay un presupuesto básico: el SAP es perjudicial para toda la familia y en especial para los hijos. **El rechazo filial debe ser reducido.**”

“(En casos de SAP) Trabajo con el progenitor rechazado sobre la reformulación de los motivos del rechazo: **su hijo le rechaza porque le quiere**, no por lo contrario, pero no puede hacer otra cosa que la que hace.”

“(En casos de SAP) Se ayuda (al/la menor) a encontrar una excusa para ver al progenitor rechazado.”

Aseguran, que con actuaciones basadas las líneas de pensamiento descritas no se están defendiendo los derechos de los menores, muy al contrario, se están vulnerado y poniendo en riesgo su salud presente y futura. Afirman, que el marco idílico que se ofrece, es inexistente en los casos en los que ha existido y existe violencia de género/familiar.

El paso por este recurso se convierte en una prolongación de la violencia del maltratador o del pederasta; triste paradoja porque el trato que reciben proviene de la propia Institución de la Justicia cuya función es la de protegerlos. ¿Por qué? La visión que imprime la teoría del SAP en los/as trabajadores/as y en la propia definición de PEF **hace que este personal se transforme en instrumento de coacción y amenaza sobre las víctimas de violencia de género.**

Las madres que han sufrido maltrato viven aterradas amenazadas con perder la custodia de sus hijos/as por el personal del PEF o de la justicia si estos llegan a interpretar que ella está “obstaculizando” la relación entre el padre y los hijos/as bajo los parámetros del SAP.

Por otro lado, **los informes del PEF, remitidos al juzgado de familia correspondiente, se han convertido en un arma contra estas madres y sus hijos/as**, ya que en la práctica resultan ser periciales psicológicas encubiertas donde se pone el foco sobre la madre y los menores a través del filtro de la teoría del SAP. Debido a informes como estos, muchas madres están perdiendo la custodia de sus hijos/as en favor del padre maltratador o incluso pederasta.

Otra de las deficiencias que encuentran y que en su opinión, agravan la situación está relacionada con la formación de los profesionales:

No se forma al personal para saber detectar la dinámica oculta de la violencia de género ni cómo afecta a los/as menores, ni la negligencia o abandono que pudieran sufrir durante el régimen de visitas:

Los/as trabajadores/as de este recurso han sido formados/as, y lo siguen siendo, en **el reconocimiento de esta violencia como un fenómeno no muy frecuente y que sólo repercute en la madre, por lo que los menores, hijos e hijas, son tratados simplemente como víctimas de un conflicto de separación entre iguales.** Y así se les enseña a los profesionales implicados, desde el ideario del SAP, que la conflictividad que muestran estas víctimas menores de edad, es consecuencia de la separación penosa de sus progenitores, no del comportamiento violento del padre, o de su abandono.

Se apunta así la indefensión de los menores y de las madres víctimas de malos tratos y violencia, ya que desde los Puntos de Encuentro, no son sensibles ni su personal tiene la preparación adecuada para tratar estos casos, haciendo estas afirmaciones:

Las madres, sus hijas o hijos, en cuanto víctimas, no pueden manifestarse con libertad ante la actitud de un trabajador del PEF que, de entrada, les niega toda credibilidad, como enseña la teoría del SAP, un trabajador que pone en cuestión cuanto ellas y sus hijos/as manifiestan espontáneamente, esto es, el temor y la preocupación que sienten hacia su agresor. (...) Al personal del PEF se le forma durante las jornadas o cursos para aplicar en casos que ellos diagnostican como SAP, la *Terapia de la Amenaza*. (...) Lo más frecuente es que este personal se dirija con términos coactivos e intimidantes, y en muchos casos.

La violencia del maltratador persiste tras la ruptura e incluso se acrecienta durante el régimen de visitas. **Los informes del PEF no recogen**

las quejas o denuncias de maltrato sobre los/as menores que alega la madre o los propios menores, ya que, como se enseña en la formación, son interpretados según los parámetros del SAP como parte del conflicto entre los progenitores y como síntoma de madre manipuladora.

El varón maltratador instrumentaliza a los hijos (consciente de que son lo más importante en la vida de una mujer) convirtiéndoles en rehenes para proseguir con su maltrato hacia ella. De esta manera, **consciente o inconscientemente, el PEF pasa a ser un instrumento perfecto de intimidación a disposición del maltratador o del pederasta, puesto que les obliga “legalmente” a las víctimas a mantener contacto con él.**

Las madres, en esos recursos, tienen con frecuencia la impresión de estar bajo la sospecha de manipular a sus hijos, o de hacerlas aparecer con una imagen de fingido victimismo.

La formación desde la ideología del SAP hace de las mujeres madres alienadoras en potencia cuando surgen problemas en la relación paterno-filial (...) Ni se cuestiona ni se pone en duda la apariencia de bondad y credibilidad con que el padre maltratador, como consumado simulador, se presenta por lo general en el PEF, dando la imagen de persona fiable, de buen padre, de víctima de “la perfidia” de la mujer.

Con este informe, las mujeres pertenecientes a las diferentes asociaciones que conforman la Federación, quieren evidenciar el sufrimiento de las víctimas de violencia de género usuarias de los PEFs y poner de manifiesto las razones por las que a su juicio, no es entendida ni tratada de forma adecuada su situación por parte del personal:

1) La duda sistemática sobre la credibilidad de las víctimas, en que se instruye a los gestores de PEFs.

2) La carencia de informes que testimonien el descontento de las madres o sus menores. El uso perverso de estos informes como periciales psicológicas encubiertas que son tenidas muy en cuenta por el juez encargado de los procesos de custodia o régimen de visitas de los/as menores.

3) El desprecio sobre el criterio y el interés superior real del/la menor, al que dicen defender.

4) La táctica de la amenaza y la coacción, mediante la *Terapia de la Amenaza*, como enseña la maquiavélica teoría del SAP inventada por R. Gardner, para conseguir unas relaciones paternofiliales cuando existe el rechazo frontal por parte de las hijas y los hijos hacia el maltratador.

En este documento, también se hace referencia a los profesionales de los juzgados, y se expone como ej., lo que publica una psicóloga del juzgado de Familia en su artículo “Intervención de los Equipos Técnicos y Punto de Encuentro Familiar”

El incumplimiento del régimen de visitas (en los PEFs) (...) habitualmente suele ser fruto de manipulación, represalia, resentimiento hacia el otro progenitor. “ y que a su modo de ver se refiere a las mujeres puesto que son estas las que en el 95% de los casos tienen la custodia.

Señalan que existe un gran desconocimiento sobre la violencia de género y a la infancia por parte del un sector notable del personal judicial que está provocando que las mujeres y sus descendientes queden a merced del maltratador o pederasta, se pone como ejemplo, las declaraciones que una magistrada hizo en las Jornadas de formación para personal de los PEFs, profiriendo ataques contra la actual Ley Integral Contra la Violencia de Género expresándose en estos términos:

“Todas las violencias domésticas están interconectadas. (...) La *Ley Integral* sólo consigue (de forma discriminatoria) culpabilizar al varón como violento en sí (...) con el que no se debe dialogar llegando incluso a prohibirle la mediación ante conductas levísimas, lo que intensifica el conflicto.

Consideran, que se hacen atribuciones falsas sobre las madres que denuncian a su pareja o expareja por abuso sexual a la infancia y consideran que:

El PEF sería el lugar adecuado para detectar comportamientos en los que el/la menor muestran actitudes indicativas de haber padecido o estar

padeciendo abuso sexual por parte del progenitor. Pero, como en la mayor parte de los casos es la madre la que informa sobre los síntomas anómalos que observa en su hijo o hija, sus observaciones caen en saco roto, porque que el personal del PEF está predispuesto (mediante el SAP) a interpretar esas señales de alarma como fruto de la manipulación, la imaginación o la exageración de la madre, propias del conflicto de la pareja.

Tras su exposición de experiencias y opiniones, consideran imprescindible:

- Que la atención en estos recursos se lleve a cabo desde una perspectiva de género.
- No aplicar ningún tipo de terapia, ni mucho menos la *Terapia de la Amenaza*, para obligar a los/as menores a la fuerza física o psicológica, mediante amenazas y coacciones hacia madre e hijos/as, a entablar relación con su padre en contra de su voluntad.
- La Teoría del SAP es una ficción no reconocida por ninguna institución nacional o internacional, es acientífico y su tratamiento de *Terapia de la Amenaza* es una vulneración de los derechos humanos de los hijos y de la madre.

Se hacen las siguientes recomendaciones:

- **Abrir un debate reflexivo** entre las administraciones implicadas y usuarios de PEF **que incluya la participación de asociaciones de mujeres** que defienden los derechos humanos de los hijos y las madres víctimas de violencia de género para llegar a elaborar una reglamentación sobre las funciones y limitaciones de los PEFs, y para redactar una normativa que regule su funcionamiento.
- Rechazar cualquier aplicación o interpretación de la Teoría del SAP (...)
- Conseguir que el menor sea tratado según la Convención de los Derechos del Niño y La Ley española de Protección Jurídica del Menor (...)

- Llevar a cabo un período obligatorio de escucha de el/la menor en el PEF en el caso de presentar rechazo hacia el padre. Si se constata que el rechazo es consecuencia de la violencia de género soportada (...) interrumpir la comunicación y poner en conocimiento del juez el hecho descubierto. Recoger las manifestaciones textuales del menor sin interpretación (...)
- Velar por la seguridad de los/as hijos/as y de la mujer víctimas de violencia en el PEF (haya o no orden de protección u orden de alejamiento) también en las inmediaciones del PEF, dando parte, llegado el caso, a las fuerzas y cuerpos de seguridad y reflejando en los informes lo sucedido y las manifestaciones de las mujeres al respecto. No dejar solos a los/as menores con el padre en las visitas vigiladas o tuteladas o supervisadas, especialmente a los que cuentan con antecedentes por violencia de género.
- Reflejar en el informe el posible maltrato, abuso, negligencia o abandono que haya podido padecer los menores durante el régimen de visitas (ya sea dentro o fuera del PEF) que los mismos o su madre testifican al PEF. Y si procede, dar parte a la Fiscalía de Menores de dicho maltrato. Bastante a menudo se deja de informar de estos hechos.
- Que sean entregados obligatoriamente al PEF, por parte del juzgado, los antecedentes judiciales de violencia del padre, si existieran (...) tenidos en cuenta y observados por el personal respecto a la relación entre padre e hijos/as (...)
- Contar como requisito obligatorio del personal, con formación y experiencia profesional en el tratamiento a la infancia y la violencia de género en el ámbito familiar.
- Reclamar que el servicio de los PEFs no sea subcontratado a cualquiera ni a cualquier precio. ya que a consecuencia de la precariedad de los salarios (...) los horarios difíciles y la continua rotación del personal, se produce una baja calidad del servicio (...)
- Contratación obligatoria de una o a un psicólogo/a infantil suficientemente formados/as en violencia de género e infancia y abuso sexual infantil.

- Los informes del transcurso del régimen de visitas se elaboren conforme al Código Deontológico del Colegio de Psicólogos: reflejando el estado psíquico de el/la menor, sus manifestaciones, y las de los progenitores, sin tergiversaciones, interpretaciones y omisión de expresiones esenciales. Que se identifique el Profesional tanto en el PEF como en el informe que elabore con nombre completo, profesión, número de colegiación, y cargo en el PEF.
- Grabación en vídeo dentro todas las instancias del PEF; (...) a disposición del juzgado o de cualquiera de los progenitores cuando sea necesario.

Las quejas más generalizadas tras investigar en diarios y páginas Web son: Las listas de espera para el acceso al servicio, saturación de las instalaciones en determinados horarios, falta de control por insuficiencia de personal.

6.2 PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA

En las conclusiones de las Jornadas “La Justicia en Madrid” que tuvieron lugar los días 5 y 6 de Junio de 2014⁵ en Madrid y a las que asistieron : ALA, ALTOD, Colegio de Abogados de Alcalá de Henares, Colegio de Abogados de Madrid, Colegio de Procuradores de Madrid, Amnistía Internacional, RIS, Izquierda Unida, UPyD, Partido Socialista de Madrid, APAEM, Unión Progresista de Secretarios Judiciales y Jueces para la Democracia, se llega a las siguientes conclusiones en los referente a Puntos de Encuentro Familiar:

Los Puntos de Encuentro son imprescindibles para mejorar la gestión judicial de los conflictos familiares en los casos en los que surgen dificultades para el cumplimiento voluntario del régimen de

⁵ <http://www.europapress.es/madrid/noticia-jueces-democracia-acusa-asuntos-sociales-desmantelar-sistema-puntos-encuentro-familiar-20121216111534.html>

visitas, (...) logrando con su intervención pacificar el conflicto existente, así como informar a los Juzgados de los cambios de circunstancias a fin de que se produzca una adaptación a las necesidades de cada caso, en beneficio siempre de los menores.

(...) La Comunidad de Madrid es la competente para la gestión de los existentes, manteniéndose únicamente los centros de Móstoles, Las Rozas y Madrid, con una lista de espera que demora el inicio del cumplimiento del régimen de visitas, dejando además amplias zonas sin esta prestación, ignorando que para alcanzar su finalidad **es imprescindible la cercanía al lugar de residencia de los menores**. Actualmente, la Comunidad de Madrid, de forma sorpresiva, condiciona este servicio, gratuito hasta ahora, al **pago de unos precios públicos** de los que se exceptúa exclusivamente a las familias en situaciones extremas fijados mediante Acuerdo de fecha 12 de julio de 2012 publicado en el BOCAM el 29 de Noviembre de 2012 por el que se ha impuesto el pago de un precio público por la prestación de los servicios de los Puntos de Encuentro Familiar y los Centros de Apoyo a la Familia.

Así cada entrega de los menores costará 5 euros, cada recogida 5 euros, las visitas tuteladas 10 euros, entre otros. De nuevo el gobierno regional hace recaer las consecuencias de la crisis económica sobre los sectores más débiles, limitando el acceso a unos servicios que contribuyen a la reducción de las controversias entre los progenitores y al efectivo y adecuado cumplimiento de las resoluciones de los juzgados de familia. Por otro lado, con esta medida restrictiva se proporciona al progenitor reacio a acatar la resolución judicial un nuevo pretexto para eludir su cumplimiento. Las consecuencias de esta decisión afectan gravemente a los menores, regresando a la situación que se creía ya superada, en la que las entregas y recogidas se hacían en las comisarías de policía, en los juzgados de guardia o en cualquier otro lugar alternativo carente de las condiciones mínimas necesarias para proteger a los menores.

Conviene recordar que el Convenio del Consejo de Europa sobre **Prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia**

doméstica hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 al que se ha adherido España recientemente (BOE 6 junio 2014) establece en su artículo 31.2 que las partes del Convenio tomarán las medidas legislativas u otras necesarias para que el ejercicio de ningún derecho de visita o custodia ponga en peligro los derechos y la seguridad de la víctima y de los niños. Es necesario hacer un frente común por parte de todos los operadores y usuarios de la Justicia para reclamar su imprescindible y necesaria mejora.

Por otra parte, en el II Encuentro Institucional de Jueces y Magistrados de Familia que, provenientes de todas las comunidades autónomas de España y seleccionados por el CGPJ, con representantes de la Asociación de Abogados de Familia de España, Fiscales especializados en Derecho de Familia, y Secretarios Judiciales de dichos Juzgados, tras tres jornadas de debate en mesas de trabajo y de las ponencias presentadas al mismo, destacan las siguientes conclusiones al respecto:

La necesidad de establecer una jurisdicción especializada en derecho de familia y de la persona y los juicios rápidos:

La desatención de la familia en crisis en la realidad actual requiere con urgencia la creación de una jurisdicción especializada, que pueda abordar adecuadamente y de forma integral todos los problemas derivados de esta situación.

Una jurisdicción propia e independiente (...) eficaz e igualitaria a las situaciones que deben ser abordadas (...) abarcar tanto la primera como la segunda instancia, así como prever y garantizar en todo el territorio, sin discriminación alguna entre Comunidades Autónomas ni partidos judiciales, la dotación de servicios psicosociales, especialmente adscritos a cada uno de los Juzgados. (...)

La verdadera proximidad, no es la geográfica, sino que radica en la garantía de una respuesta adecuada con órganos judiciales expertos y bien dotados de medios. (...) pueden crearse juzgados de familia en lugares distintos a la propia capital.

(...) Una justicia de calidad, en contra de una justicia exprés, (...) gravísima carencia de medios tanto humanos como materiales.

En relación a la guarda y custodia compartida, apuntan lo siguiente:

(...) El termino patria potestad debe de ser sustituido por el de **responsabilidad parenteral**. (...) hacer extensiva la prohibición del art. 97.2 del Código Penal (...) para **no atribuir la guarda y custodia** cuando existan (...) **indicios** fundados de **violencia doméstica**.

6.3 POSICION CRÍTICA DEL DEFENSOR DEL MENOR COMUNIDAD DE MADRID (Estudios e investigaciones 2009)

El Estudio encargado por Defensor del Menor de esta comunidad, se justifica por “el número creciente de procesos judiciales contenciosos y el convencimiento de que son necesarios otros recursos sociales de apoyo a los Juzgados y Tribunales y analiza: 1) El contexto jurídico, 2) El funcionamiento. De dicho estudio, se puede extraer que existen claras y ostensibles diferencias entre las diferentes normativas de las distintas Comunidades Autónomas, que dejan vacíos legales en cuestiones tan importantes como: la confidencialidad, la prohibición de mediación en casos de violencia de género y las medidas de seguridad de las mismas, el principio de territorialidad, la duración de las intervenciones, el principio de voluntariedad, la especialización de las personas que integran el equipo técnico, el acompañamiento o la posibilidad de realizar otras intervenciones complementarias como: mediación, atención psicosocioeducativa tanto con familias como con menores, y otros protocolos como justificantes de asistencia, o cuestiones relacionadas con los derechos y la calidad como la regulación de quejas y reclamaciones.

7. VALORACIÓN CRÍTICA COMPARATIVA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PEFs ESTUDIADOS EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS TERRITORIALES

El Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, se presenta como modelo común a partir del cual las diferentes Comunidades Autónomas, Entidades Locales y Entidades privadas regulen su propio funcionamiento, por tanto, se observa que no existe legislación estatal al respecto.

Se observa que mientras que la Comunidad de Madrid no ha desarrollado normativa adicional y se basa en el Marco de Mínimos, Castilla y León y la Rioja, han elaborado sus propios decretos para regular el funcionamiento.

Respecto al equipo técnico, las tres Comunidades hacen referencia a que ha de ser un equipo multidisciplinar y especializado en diferentes ámbitos y poseer formación complementaria específica. Pero se aprecian algunas diferencias ya que Madrid no especifica los profesionales que han de formar parte de los equipos y Castilla y León y La Rioja en sus Decretos sí que se determina que profesionales han de formar parte de sus equipos y la coordinación de los mismos. Aunque se echa en falta la determinación de la ratio de profesionales en relación al volumen de casos.

De las cuatro formas de intervención existentes para el cumplimiento del régimen de visitas: entregas y recogidas, visitas tuteladas, visitas no tuteladas y acompañamientos fuera del centro, solo la Rioja ha llevado a efecto algún acompañamiento, Madrid y Castilla y León no contemplan esta opción.

En relación a la intervención psicosocial individual y familiar, Castilla y León aplica en sus intervenciones, técnicas mediadoras; mientras que Madrid y La Rioja, han considerado incluir como recursos la Mediación Familiar y Escuela de Padres, y en caso de Madrid, se han integrado estos recursos en los CAEF ofreciendo además el de Orientación Jurídica.

En cuanto a la derivación también se observan algunas diferencias, Castilla y León y la Rioja, reciben los casos y sentencias judiciales directamente del Juzgado, en la caso de la Rioja existe un protocolo de derivación anexo al Decreto 2/2007 de 26 de

Enero; en Madrid el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor, recibe las sentencias judiciales y deriva los casos a los diferentes PEFs.

En lo que respecta a la coordinación externa, Madrid hace referencia a los casos en los que existe maltrato emocional de los niños y niñas y tiene establecido el Programa Operativo de Gobierno en el que se determina la coordinación con la red municipal de protección de menores.

En Castilla y León existe el Protocolo de Actuación en los Puntos de Encuentro Familiar cuando existe orden de Protección elaborado por la Conserjería de Familia e Igualdad de Oportunidades, para garantizar la seguridad del menor en las visitas. La Rioja no posee ningún protocolo al respecto de estas situaciones.

A continuación se presentan las principales fortalezas y debilidades observadas en el estudio comparativo respecto de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos analizados,

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>+ Existencia de un Marco de Mínimos consensuado.</p> <p>+Desarrollo normativo por las diferentes CCAA.</p> <p>+Visibilización e Interés sobre estos servicios con críticas bien argumentadas sobre la realidad de los PEFs y propuestas de mejora desde diferentes órganos y sectores con vinculación (asociaciones de progenitores, Procuradores, Diputados, Defensores del Común de diferentes CCAA, jueces y magistrados de familia, fiscales y secretarios judiciales y abogados de la Asociación Española de Abogados de Familia, Colegios profesionales, profesionales que forman parte de los equipos de los PEFs.</p> <p>+ Los recursos de apoyo: mediación, escuela de padres, terapia psicológica familiar y personal y orientación jurídica, han demostrado tener un efecto muy positivo, especialmente los PEF que han quedado integrados dentro de los CAEF.</p>	<p>+ Inexistencia de una ley estatal: Se constata vacío legal en determinadas cuestiones y falta de puntualizaciones y especificaciones dando lugar posibles errores en su interpretación y/o arbitrariedad en su aplicación.</p> <p>+Discrecionalidad e inestabilidad presupuestaria que no garantiza ni la calidad ni la continuidad del recurso.</p> <p>+Desidia, falta de voluntad política para su abordaje integral.</p> <p>+Resistencias por parte de algunos sectores de la sociedad a considerar las problemáticas familiares como un asunto social de suma importancia y trascendencia para el bienestar social y que interpretan como gasto y no como inversión los recursos destinados a la mejora de la calidad de vida de las personas, sin admitir como activo su repercusión en otros ámbitos de la vida incluidos los económicos.</p> <p>+Falta de coordinación y comunicación entre las diferentes Administraciones públicas con responsabilidades en el tema.</p>

8. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA SOBRE OPORTUNIDAD DE LOS PEFs PARA EL TRABAJO SOCIAL Y PROPUESTAS DE MEJORA

8.1 LA OPCIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA

La finalidad de este tipo de investigación analítica, que es más flexible que la cuantitativa, consiste en producir descripciones detalladas de situaciones, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando técnicas para recoger valoraciones, actitudes, experiencias personales, pensamientos y reflexiones de los individuos que ejercen un determinado control, tanto desde el punto de vista profesional como vivencial, sobre el tema a analizar y constituyen un marco de referencia válido. Lo que interesa es lo subjetivo por lo que se incorpora lo que los participantes refieren, tal y como lo expresan. Así, se estudia el asunto objeto de análisis desde una perspectiva holística y multidimensional, en el contexto de los informantes, en los espacios y tiempo que protagonizan e interactúa con las personas entrevistadas, en un modelo de entrevista normal y comprensiva, explorando situaciones que puedan ser significativas respecto de la temática objeto de estudio.

8.2 OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE PARTIDA DE LA INVESTIGACIÓN

8.2.1 Objetivos Generales

1. Conocer la posición de los trabajadores / as sociales que prestan servicios en los PEF sobre su regulación, funcionamiento, fortalezas, debilidades y puntos de mejora.
2. Detectar las principales áreas de mejora a las que los Trabajadores Sociales, que intervienen en los PEFs se enfrentan para desarrollar sus funciones y actividades.
3. Aproximarse a la calidad percibida por las personas adultas usuarias de los PEFs y a sus observaciones críticas.

8.2.2 Objetivos específicos

1. Conocer las valoraciones críticas de los trabajadores /as sociales que intervienen en los PEF sobre las fortalezas y debilidades del funcionamiento de estos recursos.
2. Analizar las principales cuestiones de mejora y reflexiones sobre posible riesgo ético del Trabajo Social y su praxis real en el ámbito de los PEFs.
3. Detectar las necesidades o demandas no cubiertas planteadas por las personas adultas usuarias de los PEFs a través de consulta a una muestra mínima pero representativa.

8.2.3 Hipótesis básicas de la investigación

- Se constata la necesidad de una regulación uniforme de los PEFs y de un marco que consolide y garantice su funcionamiento y no ponga en riesgo su existencia.

- No hay guías, o premisas establecidas sobre el qué hacer o cómo actuar ante los dilemas o posibles áreas de riesgo ético que se plantean en este tipo de recursos.

- Más de la mitad de los/las trabajadores sociales creen posible ampliar las posibilidades de su ejercicio profesional en el ámbito de los PEF.

- La mayor parte de las personas usuarias de Los PEF valoran la intervención, de estos recursos desde una percepción positiva pero a su vez desean plantear sugerencias de mejora para su funcionamiento.

8.3 PROCESO Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 0: Fase preparatoria:

Esta fase previa e inicial se corresponde con el diseño del proyecto, planificación de los tiempos y distribución de tareas.

1º FASE: Desarrollo de Entrevistas a Profesionales expertos

Con el fin de poder realizar el estudio se diseñó para el proyecto de investigación un Guión para dar soporte a las Entrevistas en profundidad que finalmente se aplicaron a cuatro profesionales de Trabajo social, vinculados al ámbito de

intervención de los Puntos de Encuentro familiar de Valladolid y Palencia en Castilla y León y de Madrid

2º FASE: Análisis de Resultados.

De los resultados extraídos en las anteriores fases, se ha realizado un análisis objetivo y profesional de cara al logro de las metas planteadas

3º FASE: Elaboración de Conclusiones.

Tras el análisis se procede a plasmar los resultados y los análisis en un informe, en el cual se recogen a su vez las conclusiones extraídas que servirán de herramienta útil y eficaz en la determinación de la realidad respecto de los Puntos de encuentro y la praxis del Trabajo social en su ámbito

8.4 PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFESIONALES EXPERTOS /AS

1) Elaboración del Guión de la entrevista: que contiene los temas que deben cubrirse, a partir de los objetivos de la investigación. Se parte de un esquema abierto, con preguntas a tratar, cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente, pero que recoge el flujo particular de información del entrevistado/a, si bien también permite captar aspectos no previstos en el guión. De este modo, se puede crear una relación dinámica en la que se van generando los temas de acuerdo al entrevistado/a, sin el deber de ceñirse de modo rígido un orden prefijado.

2) Selección de personas entrevistadas:

La selección pudo apoyarse en la clasificación de los entrevistados/as en los profesionales de Trabajo Social y específica se ha basado en cuatro preguntas criterio, correspondientes a los aspectos siguientes:

- ¿Quiénes tienen la información relevante?
- ¿Quiénes son más accesibles físicamente y socialmente? (entre los informados)
- ¿Quiénes están más dispuestos a informar?
- ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión?

3) Aplicación de la entrevista y recogida de información.

Se han enviado cuestionarios a 3 Puntos de Encuentro de Castilla y León, 2 de la Comunidad de Madrid y al de La Rioja, para que los profesionales expresen su opinión acerca de las cuestiones que se plantean

8.5 PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Para conseguir los resultados se ha presentado el siguiente cuestionario:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?
- El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?
- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?
- ¿Piensa que los/as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?
- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEFs con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?
- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?
- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?
- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

Y se han obtenido los resultados que se reflejan en la siguiente tabla:

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3
Respecto a las instalaciones del PEF ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?	Están reguladas por decreto, son adecuadas	Son agradables porque están pensadas para los niños	Se adecúan al fin para el que están destinadas
El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?	Siempre hay alguno, pero están diseñados en beneficio de todos	A veces el protocolo dificulta el trabajo en algunas situaciones de orden de alejamiento o sentencia condenatoria	Si, facilita el trabajo
¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?	El trabajo documental le parece excesivo, piensa que se podría dedicar más tiempo e dedicación a las familias	Si, en el caso de que una actuación no fuera beneficiosa para el menor	Las normas y protocolos aportan seguridad
¿Piensa que los/as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?	Siempre, aunque existan situaciones con agresividad	Si están preparados para todas las situaciones, pero a veces hay que tomar decisiones rápidas con la inseguridad que eso conlleva	Si, se conocen normas y protocolos y existe un plan de intervención para cada familia y reuniones semanales interprofesionales
¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEF con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?	Si, técnicas de intervención de crisis.	No, ya lo tienen	La formación siempre es un punto a favor en todos los servicios y recursos ofrecidos
¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?	No se suele prometer nada.	No se promete nada, se conoce perfectamente el trabajo y el ámbito de actuación.	No se producen este tipo de situaciones
¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?	Más profesionales y más tiempo	Recursos públicos de mediación de intervención familiar	La potenciación de la coordinación directa con Juzgados y Fiscalía
Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?	Una oferta amplia de apoyo y formación (CAF)	Mayor coordinación presencial interprofesional	Ya ha habido la adhesión de servicios nuevos al servicio que ya había, estaría bien que hubiera más centros con los mismos servicios

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	PROFESIONAL 4	PROFESIONAL 5
Respecto a las instalaciones del PEF ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?	Si	Si, están acondicionadas y cumplen con la legislación vigente. Además son agradables
El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?	Facilitan el trabajo dentro del marco en el que está el servicio	Servicio y protocolo está adaptado para abarcar la diversidad de situaciones en las que se intervienen
¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?	No	Se siente seguro
¿Piensa que los/as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?	Si, porque los profesionales están formados y reciclados para actuar en todas las situaciones	Piensa que si
¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEF con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?	Ya existe, hay cursos de formación de manera continua.	Se recibe formación continua, piensa que el tema está cubierto
¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?	Nunca. Se ofrecen otras herramientas, nunca promesas.	Nunca
¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?	Más equipos psicosociales y de terapia familiar	Ninguno
Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?	Más profesionales y más tiempo de apertura	Actualmente nada

(Respuestas completas en Anexo 3)

9. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

En base al análisis de la información recopilada y de los documentos analizados se ha podido comprobar que tanto los profesionales de las diferentes disciplinas que atienden a los menores y sus familias en las situaciones conflictivas de separación/divorcio, como jueces, fiscales, psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, mediadores, psicopedagogos, como organizaciones públicas y privadas que ofrecen recursos para solventar la problemática y sobre todo la demanda de los progenitores que se encuentran inmersos en esta situaciones, manifiestan que son necesarios los Puntos de Encuentro Familiar para asegurar el derecho de los menores a tener relación con ambos progenitores y otros familiares en un espacio adecuado; para revertir las actitudes que los progenitores mantienen entre sí y que influyen negativamente en su relación con sus hijos/as, como en el afrontamiento de los conflictos de una forma natural y sana; finalmente como un medio para iniciar o restablecer las relaciones paterno y materno filiales mediante el aprendizaje de habilidades y recursos con los que ejercer las funciones parenterales desde la responsabilidad y obteniendo la máxima gratificación mutua.

El Trabajo social es una disciplina que se encuentra inmersa, en los equipos profesionales de todos los Puntos de Encuentro Familiar como eje vertebrador de la intervención cuyo objetivo es que las personas usuarias sean capaces de resolver sus problemas diarios. Por ello el trabajador/a social interviene para ayudar y apoyar en el desarrollo de capacidades para enfrentarse a esos problemas y fomentar su autonomía. Pero también tiene la responsabilidad como figura técnica, de elevar a las instancias superiores los resultados de sus investigaciones relacionadas con las intervenciones, sobre todo lo que están suponiendo un obstáculo para alcanzar los objetivos y/o resultados óptimos, así como los relacionados con la conculcación de derechos o la calidad en la atención.

En los Puntos de Encuentro estudiados se observan coincidencias en la forma de abordar sus intervenciones en lo que respecta al cumplimiento del régimen de visitas: entregas y recogidas, visitas tuteladas, visitas no tuteladas, pero cabe destacar que la Rioja, va un paso por delante, puesto que se contempla la posibilidad de acompañamiento en las salidas.

Respecto al apoyo psico-socio-educativo individual y familiar que se facilita, existe coincidencia en cuanto a la aplicación de técnicas mediadoras y educativo, ahora bien, La Rioja y Madrid las incluye de manera específica atribuyéndoles un espacio propio.

Una fortaleza a destacar respecto de estos recursos es la existencia en España de un **Marco de Mínimos y el Desarrollo normativo** elaborado por las diferentes CCAA para su regulación y funcionamiento. Sin embargo desde el Procurador del Común de Castilla y León, el Defensor del Menor de Madrid, así como desde diversas instancias y profesionales, de estas Comunidades y de otras, se aboga por una legislación estatal que unifique criterios y garantice la igualdad en cualquier lugar territorio español.

Mientras esa realidad llega, lo cierto es que si bien cada Punto de Encuentro Familiar sigue sus procedimientos y Protocolos específicos, se da una significativa homogeneidad en sus objetivos relacionados con la atención de las consecuencias que los niños y niñas menores de edad pueden sufrir, de forma directa, en las crisis familiares derivadas de ruptura o separación conflictiva de sus progenitores.

En su praxis funcional se ha demostrado que los PEF cubren esa demanda emergente o nueva necesidad social de disponer de recursos que permitan atender los efectos negativos que del conflicto se pueden derivar, con especial incidencia en los menores.

Desde una posición más crítica una conclusión clara, desde las exposiciones de los profesionales y documentación revisada, es el problema de la inestabilidad presupuestaria que no garantiza ni la calidad ni la continuidad de los Puntos de Encuentro en los distintos ámbitos. Esto se ve agravado por la declarada falta de coordinación y comunicación entre las diferentes Administraciones públicas con responsabilidades en el tema.

Es manifiesto, que los PEFs, recogen una problemática social y familiar que se detecta y se fragua en algunos aspectos dentro del ámbito judicial, un sector crítico de profesionales que desarrollan su trabajo en este marco, manifiestan insuficiencia de medios tanto materiales como humanos, irregularidades de carácter competencial y/o entre diferentes instancias judiciales, también hacen referencia a defectos normativos, y tratamientos inadecuados y/o desiguales derivados de: la escasez de juzgados de

familia, insuficiencia de desarrollo normativo y especificidad, a lo que sumar la escasez de equipos psicosociales, así como la falta de preparación en muchos casos para abordar estas situaciones, derivándose graves consecuencias en lo relativo a la inseguridad y desprotección que de las mujeres y de sus hijos/as.

Otra cuestión pendiente es la idoneidad de los PEFs según los protocolos que se siguen actualmente en los PEFs, en el abordaje de casos en los que ha existido y/o existe violencia de género y/o domestica, ya que las víctimas, en su mayoría mujeres y madres, manifiestan sentirse desprotegidas temen por la seguridad y la de sus hijos/as, ya que según su experiencia el interés por provocarles daño a ellas, se extrapola a sus hijos/as porque saben que son lo más importante para ellas. En este sentido, queda pendiente un estudio a fondo del que puedan derivarse los cambios oportunos en las intervenciones.

Siguiendo al Procurador del Común de Castilla y León en las conclusiones y recomendaciones que se hacen a partir del estudio “La situación de los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León”, que entiende como “servicio de responsabilidad pública”, destacando su función social en dos sentidos: 1) para el cumplimiento de las resoluciones relativas al régimen de visitas y la reducción o eliminación de posibles situaciones de riesgo para la seguridad de las personas más vulnerables 2) ofrecen información real y fidedigna sobre las circunstancias que rodean el conflicto y en base a la cual se toman decisiones respecto a los derechos de los menores, a su seguridad, y bienestar.

Se recomienda mayor dotación presupuestaria y apoyo por parte de las Administraciones Públicas tanto autonómicas como locales, para el mantenimiento y apertura de los necesarios. Confía a la Consejería de familia e Igualdad de Oportunidades 1) la elaboración de un protocolo de actuaciones para las derivaciones desde los órganos administrativos, 2) protocolarizar las actuaciones en casos específicos y la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado 3) facilitar la formación continua de los profesionales 4) que inste a los profesionales a ofrecer a las familias información suficiente sobre normas y consecuencias de su inobservancia 5) que informen a la mayor celeridad al órgano derivante de la situación detectada, así como evitar la prolongación del servicio más allá de lo necesario y 6) Reforzar la labor

mediadora de los PEFs para el favorecimiento de acuerdos cuando sea posible y deseable para el bienestar de los menores.

Se entiende que la función de los PEFs, hoy, debe ir más allá de lo meramente garantista en términos de seguridad y según el Protocolo para la Implantación de la Mediación Familiar Intrajudicial en los Juzgados y Tribunales que conocen de los Procesos de Familia , “ Los puntos de encuentro familiar que realizan ya intervenciones mediadoras logran transmitir la importancia de los pactos y pueden servir de cana de información para la derivación de conflictos a los equipos de mediadores de los juzgados”.

Por último, recomienda la creación de un sistema de calidad específico que permita valorar el trabajo desarrollado en los PEFs de manera cualitativa, cuantitativa e uniforme para todos los servicios.

Por todo lo expuesto, esto debiera cambiar, desde el ámbito político, habría de considerar los PEFs como una oportunidad de inversión, al igual que suponen siempre los recursos destinados a la mejora de la calidad de vida de las personas, sobre todo si revierten tan directamente en los ámbitos de la vida familiar y en el bienestar de los menores. Siempre, por supuesto considerando las propuestas de mejora que se vienen elevando, como hemos expuesto en este trabajo, no sólo desde los responsables y profesionales que forman parte de los equipos de los PEFs, sino también desde diferentes órganos y sectores con vinculación a las asociaciones de progenitores, Defensores del Común y Menor de diferentes CCAA, jueces y magistrados de familia, fiscales y secretarios judiciales o abogados de la Asociación Española de Abogados de Familia y distintos Colegios profesionales, como los de Abogacía o Trabajo Social, entre otros.

Cuando los niños descuidan los límites que les ponemos, aprendemos cosas de nosotros mismos.

Cuando les hacemos daño, el dolor en sus ojos nos dice que no les conocemos lo sufriente

Puede que seamos padres aceptables cuando vienen al mundo, pero solo seremos padres realmente buenos si iniciamos con ellos un proceso de desarrollo que puede durar toda la vida

Jesper Juul

10.BIBLIOGRAFÍA

- Alberdi, I. (1999). La nueva familia española. Madrid. Taurus.
- Bolaños, I. (1998). Conflicto familiar y ruptura matrimonial. Aspectos psicolegales. En Marrero, J.L. (Comp.) Psicología Jurídica de la familia, Madrid: Fundación Universidad Empresa, Retos jurídicos en las Ciencias Sociales. (pp 43-76).
- Calzada, E., Sacristán, M.L., de la Torre, J. (2011). La Intervención Psicosocial en los puntos de encuentro familiar. Valladolid. FEDEPE.
- Carratalá, E y Piñero, J. (2009) “Origen y evolución de los Puntos de Encuentro Familiar”. En: Piñero, J; Vargas, F; Torres, E (coord.), Puntos de Encuentro Familiar: Manual Práctico, pp. 105-110. Elche. Fundación Salud Infantil.
- Del Rey Gómez, M. (2012), Punto de encuentro familiar: una transición hacia la mediación intrajudicial. Revista de mediación, nº 9, pp. 33-37.
- Durán, A.; Tébar, M.T.; Ochando, B; Martí, M.A.; Bueno, F.J; Pin, G; Cubel, M.M.; Genis, M.R. (2004). Manual didáctico para la Escuela de padres. Alicante: FEPAD.
- Federación de Asociaciones de mujeres separadas y divorciadas.(2009). Invisibilización y desprotección de a víctimas de violencia de género en los PEF: Desmontando el SAP.
- García Salord, S. (1991). Especificidad y rol social. Editorial Humanitas. Buenos Aires.
- Jull J., (2014). La Familia competente. Nuevos caminos en la educación. Herder Editorial, S.L., Barcelona.
- Kisnerman, N. (1990) Introducción al Trabajo Social. Editorial Humanistas. Buenos Aires

Morte Barrachina, E. y Lila Murillo, M. La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar. *Intervención Psicosocial* [online]. 2007, vol.16, n.3, pp. 289-302.

Órgiles, M; Espada, J.P. y Piñero, J (2007), Intervención psicológica con hijos de padres separados: Experiencia de un Punto de Encuentro Familiar. *Anales de psicología*.nº2, pp. 240-244.

Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social*. Editorial Nau Llibres. Valencia

Rodríguez, C. (2012), el modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar. *Revista de mediación*, nº 9, pp. 27-32.

Informes especiales; La situación de los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León. <https://www.procuradordelcomun.org/informe-especial/21/la-situacion-de-los-puntos-deencuentro-familiar-en-castilla-y-leon/1/> [Consultado en Marzo de 2015].

La Comunidad de Madrid reabre cuatro puntos de encuentro familiar tras colapsar la red. <http://www.20minutos.es/noticia/2349661/0/comunidad-madrid/recla-reabre-puntos-encuentro-familiar/colapso/#xtor=AD-15&xts=467263http://www.20minutos.es/noticia/2349661/0/comunidad-madrid/recla-reabre-puntos-encuentro-familiar/colapso/> [Consultado en Marzo de 2015].

“Cuando remito a un punto de encuentro sé que les condeno a no ver a sus hijos”. http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/06/17/actualidad/1371457923_272778.html [Consultado en Marzo de 2015].

La asociación Ve-la luz denuncia deficiencias de funcionamiento en los puntos de encuentro gallegos. <http://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2013/02/08/asociacion-ve-luz-denuncia-deficiencias-funcionamiento-puntos-encuentro-gallegos/690776.html> [Consultado en Marzo de 2015].

Bienmalestar social. Fuimos expulsados de un punto de encuentro familiar por orden de su coordinadora.

http://www.elconfidencialdigital.com/opinion/denuncias_de_los_lectores/Bienmalestar-expulsados-encuentro-familiar-coordinadora_0_2093790623.html
[Consultado en Marzo de 2015].

"Si cierran el Punto de Encuentro, estaré totalmente desprotegida".

http://www.eldiario.es/sociedad/cierran-Punto-Encuentro-totalmente-desprotegida_0_94840723.html [Consultado en Marzo de 2015].

Usuarios del Punto de Encuentro Familiar denuncian incumplimiento del protocolo.

<http://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2011/11/16/usuarios-punto-encuentro-familiar-denuncian-incumplimiento-protocolo/840417.html>
[Consultado en Marzo de 2015].

Recomendación General del Ararteko 1/2013, de 18 de enero Regulación y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.

http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_2965_3.pdf
[Consultado en Marzo de 2015].

Un juez alerta sobre la falta de una normativa que regule el Punto de Encuentro Familiar.

<http://www.granadahoy.com/article/granada/1514396/juez/alerta/sobre/la/falta/una/normativa/regule/punto/encuentro/familiar.html> [Consultado en Abril de 2015].

Proyección de la Población de España 2014–2064. <http://www.ine.es/prensa/np870.pdf>

[Consultado en Abril de 2015].

Jornades de Foment de la Investigació, <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi11/4.pdf>

[Consultado en Abril de 2015].

Tipología de menores en los conflictos parentales por custodia.
<http://psicolegalyforense.blogspot.com.es/2014/02/tipologia-de-menores-en-los-conflictos.html> [Consultado en Mayo de 2015].

Competencias de los trabajadores sociales.

<https://evoluntas.wordpress.com/2007/03/12/competencias-de-los-trabajadores-sociales/> [Consultado en Mayo de 2015].

“Hace ocho meses que no veo a mis hijos por culpa de los recortes”.
http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/02/27/actualidad/1361996735_203841.html [Consultado en Marzo de 2015].

En marcha casi 100 medidas para ayudar a las familias madrileñas.
http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actualidad_FA&cid=1354397803793&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura [Consultado en Marzo de 2015].

Emilio del Río subraya que el Programa de Mediación del Punto de Encuentro Familiar “permite dotar a los padres de habilidades en la resolución de conflictos para favorecer la autonomía del servicio”. <http://www.radiorioja.es/2015/03/17/emilio-del-rio-subraya-que-el-programa-de-mediacion-del-punto-de-encuentro-familiar-permite-dotar-los-padres-de-habilidades-en-la-resolucion-de-conflictos-para-favorecer-la-autonomia-del-se/> [Consultado en Marzo de 2015].

BIBLIOGRAFÍA: TEXTOS LEGALES Y OFICIALES

Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre los padres y los hijos (2004)

Código deontológico del Trabajo Social (2012). Consejo General de Trabajo Social.

Constitución Española (1978)

Convención sobre los Derechos del niño.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Decreto 11/2010 de 4 de Marzo por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar

Decreto 2/2007 de 26 de Enero por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar.

Informe del Procurador del común (2012). Junta de Castilla y León.

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y la Resolución A3-0172/92, de 8 de junio de 1992, del Parlamento Europeo sobre una Carta Europea de los Derechos del Niño

Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León

Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla

Memoria 2012 APROME

Memoria de Madrid (2013). Ayuntamiento de Madrid.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966

Pacto por los Derechos de la Infancia en Castilla y León

Recomendaciones Europeas que emanan del Consejo de Europa sobre Promoción de la
Parentalidad Positiva (2006)

Seminario Encuentro de Jueces y Abogados de Familia (2007)

11.ANEXOS

ANEXO 1: REGULACIÓN CONCRETA DE LOS PEFs A NIVEL ESTATAL

En cuanto a la regulación concreta de los Puntos de Encuentro a nivel estatal, en el **año 2008** la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familia **aprobó el documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar**. Este documento pretende ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional.

El desarrollo legal de los derechos y principios de Protección a la Familia, reconocidos en la Constitución, se ven afectados por el Título VIII de la misma, al establecer el sistema de distribución de competencias entre el Estado y la Comunidades Autónomas. Atribuyendo a la Comunidades Autónomas las competencias plenas en materia de servicios sociales, educación y sanidad, entre otras.

Por ello, en base a estas competencias diversas Comunidades Autónomas han regulado los servicios de Punto de Encuentro Familiar, conforme se detalla en estas tablas elaboradas por FEDEPE (Federación nacional de Puntos de Encuentro Familiar) se recoge una comparativa de los puntos esenciales recogidos en las diferentes normativas autonómicas.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NORMA	RASGOS DE LA DEFINICIÓN
ASTURIAS	Decreto 93/2005, de 2 de septiembre	Alternativa de intervención temporal. Neutral. Profesional. Para la facilitar la relación entre el menor y sus familiares en orden al cumplimiento del derecho de visitas.
LA RIOJA	Decreto 2/2007, de 26 de enero	Espacio neutral para dar cumplimiento al régimen de visitas impuesto por Resolución Judicial. Intervención transitoria y subsidiaria
PAÍS VASCO	Decreto 124/2008, de 1 de julio	Servicios sociales temporales
COMUNIDAD VALENCIANA	Ley 13/2008, de 8 de octubre	Servicio social especializado gratuito y universal
CASTILLA LA MANCHA	Decreto 7/2009, de 27 de enero	PEF's recursos sociales especializados de apoyo a la familia
GALICIA	Decreto 9/2009, de 15 de enero	Equipamiento social, neutral y especializado
CASTILLA Y LEÓN	Decreto 11/2010, de 4 de marzo	Recurso social especializado de apoyo a la familia en el marco de los programas de apoyo a la familia, a la infancia y la adolescencia.
ISLAS BALEARES	Decreto 57/2011, de 20 de mayo	Servicio especializado de apoyo a la familia, de responsabilidad pública, gratuitos.
CATALUÑA	Decreto 357/2011, de 21 de junio	Servicio técnico para la normalización del ejercicio de los derechos de relación y comunicación de los menores con sus familias.
ARAGÓN	Decreto 35/2013 de 6 de marzo	Servicio Social especializado neutral de intervención familiar.
SIN NORMATIVA	CANTABRIA, MADRID, MURCIA, EXTREMADURA, ISLAS CANARIAS, NAVARRA, CEUTA (pte aprobar) y MELILLA	

Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de Andalucía

**Tablas comparativas de la regulación autonómica de los
Puntos de Encuentro Familiar. Fuente FEDEPE.**

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TITULARIDAD	USUARIOS
ASTURIAS	<p>Públicos con gestión directa o mediante convenios de colaboración con entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.</p> <p>Privados: con autorización administrativa</p>	<p>Miembros de familias con problemas graves en el cumplimiento del R.V. o situaciones de maltrato con riesgo en el cumplimiento del R.V</p> <p>Requisito: Residir el menor o alguno de sus familiares en el Principado de Asturias.</p>
LA RIOJA	<p>Titularidad pública y gestión privada</p> <p>Concurso bianual , prorrogable un año</p>	<p>Miembros de familias nucleares, otros miembros y allegados con R.V. Judicialmente establecido.</p> <p>Requisito: Residir el menor o alguno de sus familiares en le CCAA de La Rioja</p>
PAÍS VASCO	<p>Públicos, privados, concertados o convenidos.</p> <p>Autorización administrativa, registro, homologación e inspección de acuerdo con el Decreto 40/1998 del País Vasco que lo regula</p>	<p>Personas autorizadas a acudir al PEF para cumplir el R.V. y niños y adolescentes que formen parte: a) familia con conflictos de fractura de pareja en vigor, tramitándose o con orden de alejamiento b) familia con conflictos de ruptura de pareja o problemas graves relacionados con el R.V. La persona que ejerza la guarda o tutela o el menor deben residir en el País Vasco</p>
COMUNIDAD VALENCIANA	<p>Públicos con gestión directa o indirecta.</p> <p>Privados.</p> <p>Necesidad de autorización administrativa: permiso de funcionamiento</p>	<p>Familiares y personas allegadas que lo tengan establecido por resolución judicial o administrativa. Beneficiarios: menores en situaciones de crisis o ruptura familiar. Condición: menor resida en la Comunidad Valenciana</p>
CASTILLA LA MANCHA	<p>Pública y gestión pública o privada.</p> <p>La Consejería de Servicios Sociales ejerce planificación general, control, inspección y régimen sancionador</p>	<p>Por resolución judicial o administrativa (Delegaciones Provinciales en materia de familia).</p> <p>Requisito: residir, uno al menos de los usuarios, en Catilla La Mancha</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TITULARIDAD	USUARIOS
GALICIA	<p>Públicos con gestión directa o indirecta.</p> <p>Privados.</p> <p>Necesidad de autorización administrativa: permiso de funcionamiento</p>	<p>Por resolución judicial o administrativa</p> <p>Por existir situaciones de violencia</p> <p>Requisito: residir en Galicia el menor y/o persona que ejerce la Guardia y Tutela.</p>
CASTILLA Y LEÓN	<p>Gestión y titularidad pública y privada.</p> <p>PEF's agrupados en Red coordinada</p> <p>Necesidad de autorización administrativa: permiso de funcionamiento por Consejería de Familia. Publicación en BOCYL</p>	<p>Por resolución judicial o administrativa (organismo de protección a la infancia).</p> <p>Por mutuo acuerdo de las familias (plazo 1 año), excepto casos de O.P.</p> <p>Requisito: residir, al menos, uno de los usuarios en CyL, salvo convenio colaboración.</p>
ISLAS BALEARES	<p>Públicos con gestión directa o indirecta</p> <p>Privados</p> <p>Ambos necesidad de autorización administrativa para funcionamiento.</p>	<p>Las personas que determine la resolución judicial, por existir riesgo para los menores, rechazo, oposición, situaciones de violencia...)</p>
CATALUÑA	<p>Titularidad pública de la Administración de la Generalidad en colaboración con los entes locales.</p> <p>Gestión indirecta</p>	<p>Progenitores implicados en proceso de nulidad, separación o divorcio; abuelos u otros familiares con derecho a visita, menores con dificultades de relación, menores tutelados y menores víctimas de violencia machista.</p> <p>Se excluyen, cuando el R.V. se encuentre suspendido por R.J. firme o cautelar.</p>
ARAGÓN	<p>Pública o privada.</p>	<p>Los menores afectados por situaciones de crisis o ruptura familiar con conflictividad familiar o graves problemas relacionados con el R.V. Progenitores y familiares que tengan establecido R.V. en un PEF. Requisito: residencia en Aragón o se encuentre transitoriamente en ella, salvo que la resolución judicial o administrativa amplíe el supuesto.</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	DERECHOS Y DEBERES
ASTURIAS	Interés del menor. Imparcialidad. Neutralidad. Confidencialidad, subsidiariedad, y temporalidad.	SI
LA RIOJA	Interés del menor. Imparcialidad. Profesionalidad, eficacia rigurosidad y confidencialidad. Normalización de las relaciones entre el menor , sus progenitores y su familia.	SI
PAÍS VASCO	<p>Imparcialidad (objetivas)</p> <p>Autonomía</p> <p>Participación Integración Normalización</p> <p>Atención personalizada Profesionalización</p> <p>Coordinación Cooperación Transitoriedad</p>	<p>SI</p> <p>De usuarios y profesionales</p>
COMUNIDAD VALENCIANA	<p>Interés del menor. Neutralidad: intervenciones con objetividad, imparcialidad e igualdad de las partes en el conflicto. Confidencialidad: de los datos obtenidos, salvo legislación vigente y los que haya que comunicar al órgano derivante.</p> <p>Subsidiariedad: único medio posible y tras haber agotado otras vías de solución Temporalidad: sin fijar plazo, se trata de un instrumento puntual.</p> <p>Especialización: experiencia suficiente y formación especializada en familia, menores, violencia de género y resolución de conflictos</p>	SI
CASTILLA LA MANCHA	<p>Interés del menor, Imparcialidad</p> <p>Confidencialidad del contenido, entrevistas y visitas.</p> <p>Responsabilidad de los padres en el cumplimiento del RV</p> <p>Subsidiariedad: temporalidad 15 meses, excepto supuestos especiales (O.P, enfermedades, medidas provisionales...)</p> <p>Autonomía respecto a otros recursos. Autonomía técnica en la intervención.</p> <p>Profesionalidad e interdisciplinariedad.</p>	SI

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	DERECHOS Y DEBERES
GALICIA	<p>Interés del menor, Imparcialidad</p> <p>Voluntariedad, salvo disposición judicial</p> <p>Neutralidad: no vinculados a grupos ideológicos, políticos o religiosos</p> <p>Confidencialidad: datos e información, salvo conductas delictivas, riesgo de los menores, mujeres víctimas de violencia de género o solicitud Juzgados o Ministerio Fiscal.</p> <p>No interferencia con otros recursos</p> <p>Subsidiariedad y temporalidad (Sin fijar plazo)</p>	SI
CASTILLA Y LEÓN	<p>Interés del menor, Imparcialidad</p> <p>Subsidiariedad</p> <p>Profesionalidad y Neutralidad</p> <p>Resolución pacífica</p> <p>Intervención familiar. Calidad</p> <p>Temporalidad: plazo 2 años, salvo excepciones</p> <p>Promover actuaciones mediadoras y acuerdos, salvo casos Violencia Género</p> <p>Confidencialidad: datos e información, salvo solicitud órgano derivante y lo estricto para coordinación.</p>	SI
ISLAS BALEARES	<p>Interés del menor. Intervención familiar, Responsabilidad parental. Profesionalidad Neutralidad. Imparcialidad. Confidencialidad.</p> <p>Subsidiariedad. Calidad.</p> <p>Temporalidad máxima de 18 meses, salvo prórroga acordada mediante resolución.</p>	SI
CATALUÑA	<p>Primacía del interés superior de los menores</p> <p>Seguridad de las personas implicadas en el proceso</p> <p>Confidencialidad y protección de los derechos fundamentales al honor y a la intimidad</p> <p>Imparcialidad y neutralidad</p> <p>Principio de no mediación</p>	SI

	Temporalidad y subsidiariedad	
ARAGÓN	Interés superior del menor. Subsidiariedad de la prestación del Servicio. Temporalidad. Confidencialidad, los datos personales no se divulgarán. Imparcialidad. Responsabilidad Parental. Profesionalidad, formado por grupo multidisciplinar profesional.	SI

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROCEDIMIENTO DERIVACIÓN	TIPOS DE INTERVENCIÓN
ASTURIAS	<p>Por resolución judicial o administrativa: facilitando los datos identificativos necesarios. Excepcionalmente a petición de ambos progenitores, previa solicitud Consejería S. Sociales si el PEF es gestionado por la admón. Pública.</p> <p>Los equipos psicosociales o técnicos de intervención de la Autoridad competente (Juzgados y Administración) cuando se les requiera, informarán a las familias sobre el funcionamiento de los PEF, valorarán el caso pudiendo proponer a la Autoridad competente la utilización del PEF y harán el seguimiento de la evolución de los casos derivados a los PEF con el fin de informar a la Autoridad competente.</p>	<p>Intercambios. Visitas en el centro sin supervisión. Visitas tuteladas. Y Acompañamientos al establecimiento penitenciario o centro hospitalario donde esté uno o ambos progenitores.</p>
LA RIOJA	<p>Exclusivamente derivación judicial. Envío de datos identificativos de los progenitores, tipo de actuación solicitada, horario y periodicidad de las visitas, familiares o allegados que puedan acompañar y cualquier otra información relevante</p>	<p>Visitas tuteladas ,con supervisión y presencia continuada del Equipo Técnico</p> <p>Visitas en el centro sin supervisión</p> <p>Acompañamientos en salidas</p> <p>Intercambios</p> <p>Orientación Psicosocial del menor y de las familias</p> <p>Mediación entre las partes</p>

PAÍS VASCO	Derivación judicial que se ajustará a un protocolo, con la realización de un informe donde obren una serie de datos normalizados. Recibido el informe por el PEF, se abrirá expediente	Intercambios. Visitas tuteladas: duración teniendo en cuenta la edad del menor y los objetivos a trabajar Visitas en el centro sin supervisión Visitas fuera del Punto de Encuentro Acompañamientos
COMUNIDAD VALENCIANA	Órganos judiciales competentes y Administraciones competentes en materia de protección del menor	Entrega y recogida Visitas tuteladas (sin fijar ningún límite de horas ni periodicidad) Visitas sin supervisión
CASTILLA LA MANCHA	Según disponibilidad del PEF se adecua el horario del RV. Protocolo de derivación: datos, RV, existencia de OP, temporalidad prevista.	Intercambios Visitas supervisadas y no supervisadas: no superiores a 2 horas de duración.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROCEDIMIENTO DERIVACIÓN	TIPOS DE INTERVENCIÓN
GALICIA	Derivación Juzgados y S. Sociales directamente al PEF Se facilita información: datos, dificultades que presenta el cumplimiento del RV, familiares que pueden acudir. Concreción del RV (periodicidad y horario) y de no ser posible, informe al Órgano derivante con propuesta de fechas y horarios	Intercambios Visitas tuteladas (sin fijar ningún límite de horas, ni periodicidad). Visitas sin supervisión (casos carecer vivienda localidad o que no reúna condiciones)
CASTILLA Y LEÓN	Derivación por Juzgados, Organismos de protección a la infancia, directamente al PEF de acuerdo familias (no casos de O.P.) Previa coordinación: según disponibilidad del PEF se fija el horario visitas y fecha de inicio. Notificación: interesados dos semanas antes del inicio del RV. Se facilita	Intercambios Visitas tuteladas (no superior a 2 horas de duración y no más de 3 personas conjuntamente) Visitas sin supervisión (no superior a 2 horas de duración y no más de 4 personas conjuntamente)

	<p>información: datos, RV, familiares que pueden acudir, existencia o no de O.P.</p>	
<p>ISLAS BALEARES</p>	<p>Siempre por derivación Judicial.</p> <p>Acompañar: Ficha derivación + Testimonio resolución que fija el R.V. y la derivación + caso de violencia género la resolución que lo acredite.</p>	<p>Entregas y recogidas.</p> <p>Visitas tuteladas. Visitas no tuteladas.</p> <p>Acompañamientos en las visitas fuera del PEF excepcionalmente a criterio equipo técnico.</p> <p>Intervenciones complementarias: Información, orientación y asesoramiento familiar, Intervención psicosocial individual y familiar. Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras.</p>
<p>CATALUÑA</p>	<p>De los juzgados</p> <p>De los órganos competentes en materia de protección a la infancia y adolescencia</p> <p>De los centros de intervención especializada de la Red de Atención y Recuperación Integral de las mujeres</p>	<p>Visitas tuteladas: para un corto periodo de tiempo y como máximo una vez a la semana. Duración máxima de una hora</p> <p>Visitas supervisadas como máximo una vez a la semana y duración máxima de dos horas</p> <p>Intercambios, como máximo dos veces a la semana</p>
<p>ARAGÓN</p>	<p>La autoridad judicial o administrativa que derive, comunica resolución al PEF y a Departamento competente en materia de familia, remitiendo copia de la resolución, datos, R.V, resolución que acredite violencia de género si la hay, datos de profesionales que intervengan y otros datos de interés.</p> <p>La autoridad judicial o administrativa determinará el PEF correspondiente a cada caso y el Departamento correspondiente establecerá criterios y protocolos de derivación y actuación.</p> <p>Corresponde PEF más próximo al domicilio del menor, pudiendo solicitarse cambio cuando las circunstancias lo aconsejen.</p>	<p>Entrega y recogida de los menores para la realización de las visitas fuera del PEF</p> <p>Visitas en el propio centro supervisadas (cuando exista amenaza o riesgo para el menor) y no supervisadas</p> <p>Intervención psico-social sobre necesidades del menor y su familia.</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	INTERVENCIÓN
ASTURIAS	La intervención del PEF se desarrollará según procedimiento y normas de funcionamiento que por resolución aprueba la Consejería en esta materia.
LA RIOJA	PEF: Análisis del Protocolo de derivación, apertura del expedientes, entrevistas individuales, diagnóstico de la situación familiar, firma de las reglas de funcionamiento interno e inicio de la intervención. Seguimiento de las actuaciones en las fichas de seguimiento.
PAÍS VASCO	<p>Recibido el informe por el PEF, se abrirá expediente. Habrá una entrevista individualizada con cada parte. Se realizará una valoración inicial y un plan de intervención individualizado, y posteriormente una ficha informativa, que se recogerá en el Libro de Registro de personas atendidas.</p> <p>Orientación psicológica y social. Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que no se produzcan interferencias o interrupciones en la comunicación en particular cuando coincidan en el mismo espacio varias unidades familiares. En situaciones de riesgo podrán realizarse visitas con acompañamiento policial</p>
COMUNIDAD VALENCIANA	<p>Ficha de derivación: contenido se establecerá reglamentariamente. Comprenderá: datos de las personas usuarias y menores, modalidad de intervención, duración y periodicidad de las visitas</p> <p>Testimonio o copia de la resolución judicial o administrativa.</p> <p>Inobservancia del procedimiento impedirá la prestación del servicio.</p> <p>Orden de alejamiento: resolución que se acuerda y finalización de la misma</p>
CASTILLA LA MANCHA	<p>Se circunscribe al interior del PEF. No puede realizarse fuera del centro. Se detalla la intervención:</p> <p>RECEPCIÓN (entrevista psicosocial), ELABORACION Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN FAMILIAR (documento de carácter socioeducativo único por familia con objetivos y plazos).</p>
GALICIA	<p>Programa psicoeducativo individualizado para la familia.</p> <p>Orientación y asesoramiento</p> <p>Otras intervenciones: no menciona intervención mediadora.</p>
CASTILLA Y LEÓN	<p>Se detallan las fases de intervención del PEF: RECEPCIÓN, EVALUACIÓN, PROGRAMA FAMILIAR plazo de 2 meses para la elaboración y revisado semestralmente (casos de O.P será personal).</p> <p>Cualquier modificación del RV, será comunicada a las partes y al PEF.</p> <p>Información y Orientación a las familias: intervención con técnicas de resolución de conflictos y mediación familiar. Intervenciones de formación: grupal o individual.</p>

ISLAS BALEARES	Apertura de expediente: detallando su contenido, profesional de referencia, personas con acceso al mismo. Se concretan actuaciones previas a la intervención, forma de contacto, entrevistas previas. Evaluación del equipo técnico, tras la cual, en el plazo de 15 días de elabora un Plan de intervención individualizada: objetivos, tareas, coordinación, protocolo en O.P. Ficha informativa: recoge calendario de las visitas previstas, que debe ser firmada por cada usuario. Se detalla el desarrollo de la intervención: tiempos de espera, no realización de visitas previstas, certificados de asistencia....)
CATALUÑA	<p>Previo al inicio del servicio, el equipo profesional realizará entrevistas a las partes y menores. Los familiares firmarán un compromiso previo de aceptación de las condiciones de utilización del PEF.</p> <p>Si la derivación no proviene de los juzgados, el equipo derivante y el PEF, deben realizar una reunión previa de traspaso de información, definición de objetivos y seguimiento. La concreción del RV se adecuara al funcionamiento del PEF.</p> <p>Con toda la información remitida y recabada el PEF elaborará la planificación de la intervención técnica.</p>
ARAGÓN	Con el Plan Individual de Intervención Familiar elaborado se comunica a las partes implicadas la fecha y hora de inicio de las visitas y comenzará la intervención, que se ajusta al régimen de visitas establecido. Durante las visitas supervisadas, el cuidado y atención de los menores recaerá en el progenitor o familiar que ejerce el derecho de visita.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROTOCOLO ESPECÍFICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO	COORDINACIÓN
ASTURIAS	El PEF garantizará la no coincidencia en los locales de ambos progenitores, adaptando para ello, las normas de funcionamiento generales	
LA RIOJA	Interno	
PAÍS VASCO	<p>Progenitor no custodio debe acudir 30 minutos antes y abandonarlo 15 minutos después. Se garantiza el acompañamiento del menor por un profesional del pef durante el trayecto de ida y de vuelta entre el domicilio y el centro.</p> <p>Orden de protección: protocolo de actuación con la Policía Autónoma</p>	Con Juzgados competentes, los servicios sociales y la Administración Pública Vasca titular del servicio Protocolo común de actuación con la Policía Autónoma Vasca o la Policía Municipal

	Vasca o la Policía Municipal	
COMUNIDAD VALENCIANA	Adopción de medidas de seguridad especiales orientadas a facilitar vigilancia y protección. Protocolo de actuación en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	Protocolo de vigilancia entre administraciones competentes y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
CASTILLA LA MANCHA	No se establece nada al respecto	El coordinador del PEF con la dirección General de Familia y Juzgados.
GALICIA	El PEF garantizará la no coincidencia en los locales de ambos progenitores, adaptando las normas de funcionamiento	Coordinador del equipo con administración y con los Juzgados
CASTILLA Y LEÓN	Horario: acudir 15 minutos antes de la hora fijada en RV, llamada telefónica, 15 min después. Incumplimiento protocolo o incidencias: comunicación inmediata al órgano Judicial competente o comunicación al coordinador del caso de los Servicios Protección Infancia.	Amplia: con entidad derivante, Servicios Sociales, protección al menor, mujer y familia. Dirección General de la consejería de Familia ante incidencias e incumplimientos deberes usuarios. Ordenes de Protección: colaboración fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado
ISLAS BALEARES	Interno: a fin de evitar la coincidencia de las partes en un mismo espacio, llegara antes de la hora fijada en el R.V. y abandonar después la persona que ejerza el derecho de visitas.	Con Juzgados competentes, Servicios sociales, servicios de protección infancia ,mujer y familia Prevee un protocolo con Fuerzas y Cuerpos de seguridad para apoyar equipo técnico del PEF a requerimiento de éste.
CATALUÑA	La policía de la Generalidad definirá un protocolo de actuación a fin de garantizar la seguridad del PEF. Si la gestión del PEF es de los entes locales o indirecta, será garantizada la seguridad por las policías locales o en su caso por empresas de seguridad.	Preceptiva y previa a la intervención del PEF cuando la derivación proceda de los organismos administrativos competente en protección de menores.
ARAGÓN	El PEF podrá acordar las medidas que considere oportunas e incluso la suspensión de la intervención. Se crearán protocolos especiales de actuación para asegurar la integridad física de las víctimas.	

COMUNIDAD AUTÓNOMA	SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN	SUSPENSIÓN CAUTELAR
ASTURIAS	No se señala	No señala. Ante alteraciones significativas del R.V. se dará cuenta a la entidad derivante antes de las 72 hs.
LA RIOJA	Por resolución judicial , de oficio o a propuesta de la Consejería , adjuntando informe de valoración del Equipo Técnico donde conste las circunstancias concretas que la motivan.	
PAÍS VASCO		Suspensión cautelar por el PEF por riesgo integridad personas: menor, usuarios o personal PEF
COMUNIDAD VALENCIANA	Por resolución del órgano derivante de oficio o por propuesta motivada del equipo técnico	Suspensión provisional de la visita por incumplimiento de las normas de funcionamiento que serán comunicados al órgano derivante
CASTILLA LA MANCHA	Acordada siempre por el órgano derivante, a propuesta motivada del PEF con visto bueno de la Delegación Provincial de la Consejería . Causas: Cumplimiento de objetivos; Incumplimiento normas o deberes por los usuarios; No afrontamiento de responsabilidades parentales; Riesgo del menor o su familia, otros usuarios o personal del PEF; La situación emocional del menor desaconseja la intervención; Incumplimiento del RV sin justificación. OBJETIVO: reconsideración por parte de los progenitores de sus actitudes.	No se contempla

COMUNIDAD AUTÓNOMA	SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN	SUSPENSIÓN CAUTELAR
GALICIA	<p>Acordada por el órgano derivante o a propuesta motivada del PEF</p> <p>Propuesta de la suspensión por PEF + informe justificativo.</p> <p>La autoridad competente emitirá resolución sobre la propuesta.</p>	<p>Ante una grave situación de riesgo a la integridad de las personas, cuenta inmediato al órgano derivante para ratificar o levantar la suspensión.</p>
CASTILLA Y LEÓN	<p>Puntualmente ante riesgo para el menor o usuarios del PEF, comunicándolo en la entidad derivante.</p>	<p>Por el PEF ante el riesgo de integridad de las personas (menor, usuarios o personal PEF)</p>
ISLAS BALEARES	<p>Por resolución de la autoridad judicial.</p> <p>Excepcionalmente por el PEF comunicándolo al Juzgado que derivó con un informe motivado en los casos en que el interés del menor lo exija</p> <p>Causas: cumplimiento objetivos, incumplimiento de normas y deberes usuarios, riesgo del menor usuarios o profesionales, incumplimiento no continuado de régimen de visitas, actitud negativa de los progenitores, por incumplimiento de la Orden de Protección.</p> <p>En estos casos el Juzgado emitirá la resolución correspondiente sobre la propuesta de finalización.</p>	<p>Por el PEF: si las condiciones físicas o psíquicas del usuario no son adecuadas. Dicha suspensión debe ser motivada y comunicada inmediatamente al Juzgado que derivó.</p>
CATALUÑA	<p>Podrá acordarla el órgano judicial o administrativo derivante en cualquier momento.</p> <p>A iniciativa del PEF que podrá solicitarlo en un máximo de 72 horas fundamentado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situación riesgo del menor o emocional - Incidente durante la visita - Incumplimiento reiterado de los deberes o normas de funcionamiento - Actitud de los adultos - Situación riesgo usuarios o profesionales 	<p>Por el PEF: se puede interrumpir la visita ante incidentes que pongan en riesgo al menor, familiares o a los profesionales y debe ser comunicada al organismo derivante.</p>

	-Imposibilidad material de la prestación del servicio por el PEF.	
ARAGÓN	El profesional de referencia del caso puede intervenir en cualquier momento de la visita si valora que las actitudes o comportamientos del progenitor o familiar perjudican al menor.	PEF por riesgo integridad personas: menor, usuarios o personal PEF , podrá realizar propuesta de suspensión de la actuación remitiendo informe al órgano judicial o administrativo por causa de incumplimiento de normas o deberes, así como situaciones de riesgo para el menor

COMUNIDAD AUTÓNOMA	FINALIZACIÓN
ASTURIAS	Acordada por el Juzgado o la Administración que derivó el caso. Y a petición de cualquiera de los progenitores en los supuestos excepcionales que solicitaron la intervención del PEF
LA RIOJA	Por resolución judicial , de oficio o a propuesta de la Consejería , adjuntando informe de valoración del Equipo Técnico donde conste las circunstancias concretas que la motivan basándose en las siguientes causas: Normalización/reestablecimiento relaciones, haber adquirido habilidades parentales, petición ambos progenitores fundamentada. Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto y/o de las normas de funcionamiento interno. Riesgo para el menor su familia, usuarios y personal del PEF Traslado definitivo de los usuarios a otra CCAA. Decisión del Equipo Técnico , por entender que afecta a la situación emocional del menor .Ausencia continuada de las partes. Actitud inmodificable de los progenitores.
PAÍS VASCO	Por resolución de la autoridad judicial por iniciativa propia o a propuesta del equipo técnico del centro Trancurso 1 año con posibilidad de prórroga si así lo estima conveniente el órgano judicial competente según informe del PEF Cese: por resolución de quien derivó, finalización del tiempo establecido y no utilización sin justificación
COMUNIDAD VALENCIANA	Por resolución judicial o administrativa
CASTILLA LA MANCHA	Acordada siempre por el órgano derivante a propuesta motivada del PEF. Causas: Cumplimiento de objetivos o por las causas de suspensión graves o permanentes; finalización del plazo; Traslado de PEF; Ausencia de las partes; Otras causas graves que imposibiliten el RV. Posibilidad de la Delegación Provincial de Familia de proponer otros programas o recursos alternativos al PEF o comunicar la situación de riesgo del menor.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	FINALIZACIÓN
GALICIA	<p>Acordada siempre por el órgano derivante: de oficio o a propuesta motivada del PEF o acuerdo titulares de la Guardia y derecho de visitas.</p> <p>Propuesta finalización por PEF + informe justificativo</p> <p>Causas: cumplimiento de objetivos, incumplimiento normas o deberes usuarios, riesgo del menor, no utilizar PEF por más de 6 meses, actitud inmodificable de uno o ambos progenitores...</p> <p>La autoridad competente emitirá resolución sobre la propuesta de finalización.</p>
CASTILLA Y LEÓN	<p>Acordada siempre por el órgano derivante: de oficio o a propuesta derivada del PEF</p> <p>Propuesta finalización por coordinador PEF + informe justificativo</p> <p>Causas: cumplimiento de objetivos, incumplimiento normas o deberes usuarios, falta de colaboración u obstrucción grave</p> <p>Riesgo para el menor o su familia, otros usuarios o personal del PEF</p> <p>Transcurso del plazo de 2 años desde inicio de la intervención, salvo indicación en contra.</p>
ISLAS BALEARES	<p>Acordada por el Juzgado que derivó el caso de oficio o a propuesta del PEF con informe justificativo, según las causas de suspensión, por finalización del plazo, por ausencia continuada de las partes, por traslado a otro recurso u otras causas que imposibiliten o dificulten el RV .</p> <p>Transcurrido el plazo establecido en la resolución judicial puede haber prórrogas, previo informe del PEF. La nueva resolución que acuerde la prórroga será motivada y fijará la duración de la misma.</p>
CATALUÑA	<p>Por resolución judicial o administrativa del órgano derivante</p> <p>Por acuerdo de los progenitores, casos Red Atención y Recuperación Integral mujeres víctimas violencia</p> <p>Transcurridos tres meses de la finalización de la temporalidad o de la petición del Equipo</p> <p>Por traslado de los usuarios niños fuera de Cataluña</p> <p>Petición de ambos progenitores fundamentada, excepto casos violencia machista o hacia menores</p> <p>Muerte de una de las partes implicadas</p> <p>Imposibilidad de ejercicio de los derechos de relación y comunicación con los hijos.</p>

ARAGÓN	<p>Terminará por resolución judicial o administrativa del órgano derivante, o por transcurso de más de 12 meses desde su inicio salvo prórroga. El PEF podrá proponer la finalización cuando se haya normalizado la relación, transcurridos los 12 meses desde el inicio, cuando la visita deje de realizarse sin motivo justificado más de 3 veces seguidas, cuando se observe una situación de riesgo, un incumplimiento grave y reiterado de las normas de funcionamiento, traslado a otro PEF, y todas aquellas circunstancias que el PEF considere justificado.</p> <p>Ampliables cuando exista medida o pena de prohibición de aproximación o comunicación vigente o sentencia condenatoria por delito de violencia de género, cuando se inició en virtud de medidas provisionales pendientes de sentencia firme y ha transcurrido el plazo de 12 meses sin dictarse resolución judicial y cuando se estime conveniente en beneficio del menor o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.</p>
---------------	--

COMUNIDAD AUTÓNOMA	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS PERSONALES	RECURSOS FUNCIONALES
ASTURIAS	Amplia enumeración de las dependencias y equipamiento	<p>Responsable Coordinador/a y un Equipo Técnico con perfiles profesionales de las ramas psicosociales y siempre con formación en mediación y orientación familiar.</p> <p>Posibilidad de Voluntarios y profesionales en prácticas, con labores de apoyo a los técnicos.</p>	Normas comunes mínimas de funcionamiento para todos los PEF(cumplir horarios, tiempos de espera, modificaciones de citas, etc.). Y con posibilidad de regulación interna más detallada, registro.. Comunicación previa a los usuarios de las normas de funcionamiento y aceptadas expresamente por estos.
LA RIOJA	No se establecen	<p>Responsable del PEF , designado entre los miembros del Equipo Técnico y Equipo con formación básica en Licenciatura en Derecho, Psicología o Pedagogía. Diplomatura en Trabajo Social o Educación Social, Formación Profesional de puericultura. Coordinador de la Red de Puntos de Encuentro.</p> <p>Voluntariado: si , con autorización de la</p>	Normas de funcionamiento interno

		Administración Personal en prácticas: Si	
PAÍS VASCO	Amplia enumeración: emplazamiento, distribución de las dependencias y equipamientos e instalaciones	Coordinador/ra responsable del correcto funcionamiento del centro. 1 trabajador social. 2 educadores sociales. 1 psicólogo . Voluntariado y personal en prácticas	
COMUNIDAD VALENCIANA		Letrado que coordinará, un psicólogo y un auxiliar administrativo, podrá completarse con trabajador social y/o educador social Voluntariado	Registros de entrada y salida de documentos, de expedientes y de entrada y salida de usuarios
CASTILLA LA MANCHA	No establece nada al respecto	Equipo técnico: mínimo un psicólogo, un trabajador social y un educador. Uno de ellos coordinador. Con formación en legislación, mediación familiar, igualdad y violencia de género.	No establece nada al respecto

COMUNIDAD AUTÓNOMA	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS PERSONALES	RECURSOS FUNCIONALES
GALICIA	Amplia enumeración	Mínimo 3 profesionales del ámbito psicoeducativo. Experiencia en intervención menores y familias (sin fijar tiempo) Formación en igualdad Voluntariado: si	Reglamento interno Libros de registro de entradas y salidas usuarios.

<p>CASTILLA Y LEÓN</p>	<p>Amplia enumeración</p>	<p>Coordinadora + Equipo Técnico</p> <p>Mínimo 3 profesionales: psicólogo, trabajador social y licenciado en Derecho.</p> <p>Coordinador: experiencia intervención menores y familias de 3 años, formación más de 300 horas en mediación, orientación familiar, igualdad y violencia de género.</p> <p>Equipo técnico: formación en igualdad y violencia de género</p> <p>Voluntariado: si</p> <p>Alumnos prácticas: si</p>	<p>Amplia enumeración</p> <p>Limitación de aforo a 30 personas simultáneamente.</p>
<p>ISLAS BALEARES</p>	<p>Amplia enumeración</p>	<p>Coordinador/a (experiencias 12 meses) y Equipo Técnico. Formados en mediación, orientación familiar o violencia de género y en PEF.</p> <p>Posibilidad de Voluntarios y profesionales en prácticas.</p>	<p>Se recogen unas normas de funcionamiento interno, que pueden ser ampliadas por el PEF, deben ser aprobadas por la Dirección Gral. de Menores y Familia.</p>
<p>CATALUÑA</p>	<p>Espacio físico con buenos accesos y comunicación, mobiliario adecuado, material educativo, espacios privados y de intercambios. Cumplimiento de medidas de accesibilidad y seguridad</p>	<p>Coordinador y Equipo Técnico: mínimo de cuatro profesionales, multidisciplinar, formado por psicólogos, educadores sociales, trabajadores sociales formación y experiencia especializada con familias y violencia.</p> <p>Apoyo adicional optativo de un profesional del ámbito jurídico</p>	<p>Se recogen unas normas de funcionamiento interno, que pueden ser más detalladas por el Departamento competente.</p>

ARAGÓN	Muy variado: botiquín de urgencias, mobiliario infantil y material de juego variado, todo sujeto a los criterios de funcionalidad...etc.	Un Coordinador que garantice el funcionamiento y responsable de las relaciones con las autoridades judiciales y administrativas Equipo técnico: titulado en psicología, trabajo social, educación social o derecho con formación y experiencia necesaria.	Baños adaptados y un lugar adecuado para el cuidado e higiene de bebés.
---------------	--	--	---

COMUNIDAD AUTÓNOMA	HORARIOS DE APERTURA	INFORMES TÉCNICOS
ASTURIAS	Nada se concreta, remitiéndose a lo que la Autoridad que derive el asunto señale en cada caso debiendo tener en cuenta los periodos de apertura del PEF(que al parecer debe establecer el propio PEF).	Con la periodicidad señalada en las resoluciones judiciales o administrativas.
LA RIOJA	Lunes, Miércoles, Viernes, Sábados y Domingos de 9,30 a 13,30 y de 16,00 a 21,00 horas	Envío de Informes de Seguimiento al Juzgado cada 6 meses
PAÍS VASCO	Horario: mínimo dos días laborables a la semana y todos los fines de semana. Que facilite la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral	Informe de seguimiento con la periodicidad que determine la resolución de derivación, posibilidad de prorrogar las visitas
COMUNIDAD VALENCIANA	Que facilite la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral	No se recoge periodicidad ni número se concretará en la derivación.
CASTILLA LA MANCHA	No se establece nada al respecto.	Seguimiento y evolución trimestrales. Incidencias y urgentes (por riesgo en la seguridad física o emocional del menor).

		<p>Son confidenciales(no pueden ser entregados usuarios).</p> <p>Remitidos al órgano derivante.</p> <p>Redactados conforme Guía de Intervención en los PEF's de Castilla La Mancha.</p>
GALICIA	Mínimo 4 días a la semana, 8 horas diarias: debe incluir necesariamente vienes, sábado y domingo.	<p>No se recoge periodicidad, ni número.</p> <p>Se concretará en la derivación</p>
CASTILLA Y LEÓN	Autorizado por Dirección General Familia, mínimo viernes, sábado y domingo y un día intersemanal. Mañana y tarde.	<p>Según los solicitado por la entidad derivante y los que se consideren oportunos.</p> <p>Incidencias relevantes: plazo para informar 3 días</p>
ISLAS BALEARES	<p>Cómo mínimo los fines de semana.</p> <p>Cada PEF fijará su propio horario y condiciones de ampliación y flexibilidad de acuerdo con las necesidades del centro.</p>	<p>Según lo establecido en la resolución judicial y al menos cada trimestre.</p> <p>A petición del Juzgado.</p>
CATALUÑA	A establecer por el órgano gestor, con las indicaciones recogidas en el Decreto.	Trimestrales de seguimiento y si fuera necesario de valoración de incidencias y de solicitud de suspensión o finalización
ARAGÓN	Calendario y horario autorizado por departamento competente en materia de familia.	Si, periodicidad exigida en la resolución derivante o requeridos en cualquier momento de la intervención, y si no se indica semestral.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NORMAS INTERNAS	RASGOS PROPIOS
ASTURIAS		<p>REGISTRO dependiente de la Consejería S. Sociales donde se inscribirán todos los PEFs con autorización administrativa</p> <p>Quejas y sugerencias traslado Autoridad u organismo competente plazo 5 días</p>
LA RIOJA	<p>Normas de funcionamiento interno.</p> <p>Protocolo de Orden de Protección</p> <p>.Normas interpretativas del</p>	<p>Proyecto Escuela de Padres</p> <p>Vigilante de Seguridad</p>

	Régimen de Visitas	
PAÍS VASCO		Quejas y sugerencias: carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco
COMUNIDAD VALENCIANA	Régimen y procedimiento sancionador Incidencias: plazo 72 horas notificación órgano derivante.	
CASTILLA LA MANCHA	Si. Aprobadas por la Consejería de Familia	No
GALICIA	Generales: cumplir horarios, tiempos espera, modificación citas... Con O.A: el menor custodiado por los técnicos del PEF el tiempo transcurre entre su llegada al centro y encuentro con su visitante. Incidencias: plazo 72 horas notificación órgano derivante.	
CASTILLA Y LEÓN	Generales: cumplir horarios, tiempos de espera, modificación de citas, personas que entregan y recogen, acompañantes... Servicio gratuito	COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO Formada por profesionales del ámbito judicial, de protección a la infancia, de la mujer, de familia, y de los PEF's
ISLAS BALEARES	Generales (cumplir horarios, tiempos de espera, modificaciones de citas, etc. Servicio gratuito	REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA: firmar los usuarios mayores de edad. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO Formada por profesionales del ámbito judicial, de protección a la infancia, de la mujer, de familia, y de los PEF's CONTROL, SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN por M ^o Fiscal, Tribunales, Síndic de Greuges, Defensor del Pueblo y órganos administrativos con competencia en la inspección en materia de menores.
CATALUÑA	Generales: cumplir horarios, tiempos de espera 15 minutos, modificación de citas, cuidado y responsabilidad de los menores...	Máximo de 12 meses, prorrogables por periodos de 3, motivados. La utilización máxima del servicio no tiene que exceder de 18 meses de duración Servicio integrado en la Red de Atención y Recuperación Integral
ARAGÓN	si	La autorización, inspección y régimen sancionador ejercidas por departamento competente. Memoria de actuaciones y económica primer trimestre de cada año

ANEXO 2: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA REALIDAD DE LOS PEFs Y EL TS, EN TRES ÁMBITOS DIFERENCIADOS, COMO MUESTRA DE SU DISPARIDAD (MADRID, CASTILLA Y LEON, LA RIOJA)

1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PEFs DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1.1 Contextualización

En la Comunidad de Madrid existen actualmente 37 PEFs, 13 en la capital, que cubren diferentes distritos (Arganzuela, Carabanchel, Centro, Chamartín, Chamberí, Hortaleza, Moncloa, Moratalaz, Retiro, Salamanca, San Blas, Usera y Puente Vallecas) y 24 en diferentes localidades de la Comunidad (Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Arganda, Buitrago de Lozoya, Bustarviejo, Canencia de la Sierra, Coslada, El Molar, Getafe, La Cabrera, Leganes, Majadahonda, Móstoles, Patones, Pozuelo, Puentes Viejas, San Agustín de Guadalix, San Sebastián de los Reyes, Torrejón de Ardoz, Torrelaguna, Tres Cantos, Valdemoro, Villavieja de Lozoya).

La Comunidad de Madrid, al igual que en la mayoría de Comunidades Autónomas ha sufrido los recortes presupuestarios de las Administraciones Publicas y tal como se expresa en el Informe del Colegio de TS⁶ ha dejado su mella en la cantidad y calidad de los servicios públicos. En 2012 se cerraron cinco de los ocho PEFs que dependían directamente de la Conserjería de Asuntos Sociales a través del Instituto de Madrileño de la Familia y el Menor, quedando actualmente tres, que se encuentran integrados en los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar. Las numerosas denuncias y protestas tanto del colectivo afectado, como de otras instancias, juzgado, asociaciones, etc., forzó su reapertura, haciéndose cargo los respectivos ayuntamientos de las diferentes localidades. Asimismo, hay que señalar que la mayoría de los PEF se han visto obligados a recortar servicios ya que los contratos de los profesionales han sido reducidos en número de días y horas, produciéndose con ello un incremento de la lista de espera para acceder al servicio y a su vez el empeoramiento de las situaciones. También, en esa misma época, se instauró un sistema de copago en el Acuerdo de 12 de julio de 2012, del Consejo de Gobierno, por el que aplican tasas y se fijan cuantías a los

⁶ http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/02/27/actualidad/1361996735_203841.html

servicios prestados en el PEF. Ambas cuestiones, han generado mucha polémica, indignación y denuncia entre los afectados, la ciudadanía y los propios jueces y fiscales, que han calificado de injusta la primera y de inoportuna la segunda, por lo que hoy son servicios gratuitos, aunque sobre la segunda cuestión siguen exigiendo que se dé prioridad presupuestaria por los efectos tan desfavorables y dramáticos en muchos casos que esta medida está teniendo sobre los menores y familias afectadas.

Respecto a la normativa, no han elaborado decreto para su regulación, por lo que su funcionamiento se rige por el Marco de Mínimos de 13 de noviembre de 2008.

Dado que lo que se pretende es mejorar el funcionamiento y la calidad de los servicios de estos dispositivos en nuestra Comunidad Autónoma, lo importante será descubrir cuáles son los aspectos que dentro de los modelos de estudio pudieran ser exportables a los efectos que se procuran. Es por esto y la necesidad de limitar el campo de estudio que nos centraremos en los pertenecientes al Ayuntamiento de Madrid por el volumen y la concentración de casos que atienden, y en los dependientes directamente de la Comunidad de Madrid a través del Instituto Madrileño del Menor y que están integrados en los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar, uno en la capital, Centro de Apoyo y Encuentro Familiar Miriam Suarez, y dos en los términos de Majadahonda-Las Rozas y Alcorcón-Móstoles, por ser una forma novedosa de enfrentar la problemática. De de estos, haremos referencia al segundo (Majadahonda-Las Rozas), ya que una vez comprobado que existen mínimas diferencias entre ellos, en cuanto a los puntos que aquí se tratan, se han presentado mejores condiciones para profundizar en su estudio.

1.2. Características de los PEFs del Ayuntamiento de Madrid

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) son servicios municipales especializados de intervención psicosocial de carácter temporal, dirigidos a familias con menores de la ciudad de Madrid, en las que se haya producido una ruptura en la convivencia familiar, y que el grado de conflictividad impide o dificulta gravemente el desarrollo del régimen de visitas. Tienen como objetivo favorecer el derecho de los menores a relacionarse con sus familiares.

Estos centros facilitan a las familias un entorno idóneo y neutral para el desarrollo temporal de comunicación y visitas, siguiendo las pautas que establezcan las instancias judiciales o administrativas competentes.

Los PEFs de Madrid si bien dependen del Ayuntamiento de esta ciudad, se promueven y coordinan por la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud; y el Departamento de Familia desarrolla las tareas necesarias de coordinación y gestión para el funcionamiento de los mismos.

El **horario de apertura** es de martes a viernes, de 10 a 14 y de 17 a 20 horas; y los sábados y domingos de 10 a 20 horas.

Los **destinatarios** de los PEF son familias con menores residentes en la ciudad de Madrid y en las que se haya producido **ruptura de la convivencia** y en la **sentencia o auto judicial se determina la intervención del PEF** para el cumplimiento del régimen de estancia y comunicaciones. También son destinatarios los menores separados de sus progenitores con medidas de protección y **acogimiento en familia extensa o ajena**, tanto judiciales como administrativas. Es la correspondiente instancia judicial o administrativa, la que solicita el PEF cuando en estas familias con menores se den **alguna de las siguientes circunstancias**:

- Existe un nivel de conflictividad entre los progenitores u otros adultos con derecho a visitas, que dificulte o impide el adecuado desarrollo del régimen de comunicación establecido.
- Los menores muestran una disposición negativa o rechazo a relacionarse con el adulto titular del derecho a visitas.
- El adulto que ostenta la guarda y custodia, dificulta o no favorece los encuentros con los titulares del derecho a visita.
- El adulto con derecho de visitas presenta alguna característica o circunstancia personal de posible riesgo para el menor (toxicomanías, trastorno mental, denuncia por maltrato o abuso en fase de instrucción) que aconseje la supervisión de los encuentros (visitas o intercambios) por parte de los profesionales.

- Se han dado situaciones de violencia, y se precisa un lugar neutral que favorezca la seguridad de los menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.

- Los menores han sufrido la ausencia o interrupción de la relación con el familiar con derecho de visitas durante prolongados periodos de tiempo.

1.2.1 Recursos materiales y personales.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con Puntos de Encuentro Familiar, territorializados por distritos, que dan cobertura a toda la población de la ciudad y los tres están ubicados en locales de titularidad municipal.

Los **equipos técnicos** de los PEF están formados por profesionales de diferentes disciplinas del ámbito psicosocial y legal, expertos en problemática y conflictos familiares, que cuentan con formación en mediación familiar, orientación e intervención familiar y/o violencia de género.

1.2.2. Intervención en los puntos de encuentro familiar de Madrid.

En los PEFs se lleva a cabo el **régimen de comunicación y visitas** según establezca la instancia competente, así como **intervención con las familias** para favorecer dicha comunicación y que ésta se pueda llevar a cabo sin necesidad del recurso.

A. Modalidades del régimen de comunicación y visitas:

a) **Visitas tuteladas.** Se desarrollan dentro del centro y deben ser tuteladas y supervisadas por profesionales del mismo durante toda su duración.

b) **Visitas en el centro sin supervisión directa.** Se desarrollan en el centro pero no requiere la presencia continuada de los profesionales.

c) **Intercambios.** Se facilitan y supervisan las entregas y recogidas de los menores para realizar el régimen de visitas a desarrollar fuera del centro.

B. Intervención con las familias a través de entrevistas de los profesionales con los adultos titulares del derecho a visitas y también con algunos menores, en función de su edad. Estas intervenciones se llevan a cabo en momentos diferentes (durante el desarrollo de la visita, cuando es en el propio centro; en el momento de entrega o

recogida del menor; o con cita previa) y pueden darse a instancia de los profesionales del centro o a petición del usuario.

En todas las situaciones que se atienden en los PEFs madrileños, los profesionales realizan:

Observación directa del proceso y de la interacción paterno-filial que permita obtener y registrar información sobre el desarrollo del régimen de visitas. Esta técnica es necesaria tanto para la elaboración de informes que se emiten a las instancias derivantes, como para valorar y ofertar apoyo a las familias que lo precisen.

Apoyo a los menores durante los intercambios. Los profesionales les facilitan la comunicación con ambos progenitores, permitiéndoles así una mayor libertad para relacionarse por separado con ambos padres o familiares, y expresar sus sentimientos y necesidades sin temer contrariar a ninguno de ellos. Además, les ayuda a evitar la instrumentalización de su conducta y emociones, así como a reducir la implicación del menor en el conflicto al contener discusiones de los adultos estando ellos presentes.

Orientación y apoyo durante las visitas para favorecer el vínculo y la relación del menor con el adulto con derecho a visitas: el profesional le ayuda a estimular y motivar al menor durante los encuentros, haciendo propuestas y participando en actividades y juegos adecuados al nivel de desarrollo del menor. Reestructura interacciones disfuncionales (interrupción de temas de conversación, discusiones o conductas inadecuadas para el menor) y previene posibles situaciones de riesgo para el menor.

1.2.3. Indicadores de gestión.

En el año 2013 se han atendido 582 familias en los PEFs de Madrid. De estas, 24 han sido gestionadas en el propio Departamento de Familia y corresponden a las derivadas por los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, con medidas civiles con un plazo de 30 días, que si no se prorrogan, se cierra el expediente al finalizar dicho plazo, tras realizar las gestiones pertinentes con dichos juzgados.

El número total de personas atendidas en 2013 es un 8,6% superior al año anterior, a pesar de que el total de familias ha descendido ligeramente. Esto se debe a

que han aumentado los familiares con derecho a visita y también los profesionales relacionados con estas familias, que contactan con el PEF.

Como en años anteriores, no hay diferencia significativa en el número de personas atendidas en cuanto a sexo, tanto en menores como en adultos.

Las familias atendidas en los PEF proceden en su mayoría de Juzgados (más del 95%), como en los años anteriores, si bien aumenta ligera y progresivamente las familias enviadas por otras instancias.

La derivación de casos nuevos en 2013 (147) es similar a la de 2012 (149) y superior a 2011 (132). Cabe señalar que aumentan considerablemente las solicitudes de visitas tuteladas, lo que en ocasiones impide la atención inmediata, ya que requieren espacio y profesionales del PEF en dedicación exclusiva para cada caso. La mayoría de los casos es de procedencia judicial (93%) y de estos el 63% son derivados por los Juzgados de Familia y el resto por los de Violencia contra la mujer.

Un buen número de intervenciones con las familias en los PEF de Madrid se realizan telefónicamente, además de las entrevistas presenciales, y como se aprecia en el cuadro siguiente ha habido un incremento significativo del total de entrevistas (21% más que en 2012). Asimismo se ha incrementado la intervención telefónica con las familias en más de un 60%,

CUADRO 8 - Comparativa intervención familiar en el PEF			
AÑOS	Presencial	Telefónica	Total entrevistas
2010	8.046	8.186	16.232
2011	6.595	6.033	12.628
2012	6.366	5.762	12.128
2013	5.377	9.308	14.685

Fuente: Memoria de actividades 2013. Ayuntamiento de Madrid.

Las intervenciones que se realizan están en función de lo establecido en las Reglas de Funcionamiento de los Puntos de encuentro Familiar del Ayuntamiento de Madrid, aprobadas por Decreto de la Delegada del Área de Familia y Servicios sociales el 26 de mayo de 2009. Dichas normas son entregadas y firmadas por todos los usuarios antes del comienzo de dar comienzo la utilización del recurso. La intervención familiar es

mayoritariamente de orientación y apoyo psicológico, seguidas de las de orientación y apoyo social y legal.

1.2.4 Coordinación.

La **coordinación de los profesionales de los PEFs** es una actividad fundamental para el trabajo que se desarrolla, llevándose a cabo tanto con servicios municipales como con otras instituciones y administraciones, especialmente con el ámbito judicial. En 2013 la distribución del número de coordinaciones presenciales o telemáticas, son las siguientes:

Programa Operativo de Gobierno (POG) 2011-2015, que en su Acción 2.15 establece la “coordinación con la red municipal de protección de menores para la intervención en las situaciones de maltrato emocional de los niños y niñas atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar”, en 2013 se ha iniciado un grupo de trabajo, integrado por técnicos de los departamentos responsables de estos servicios (Familia y Protección de menores), que ha elaborado los indicadores de presunto maltrato emocional, y ha comenzado a desarrollar un protocolo de actuaciones y mecanismos de coordinación entre los PEFs y los CAI, para estos supuestos.

En 2013 se han cerrado 156 expedientes en los PEFs, más de la mitad de los cuales ha sido con objetivos cumplidos, al igual que en 2012, y todas las demás circunstancias suponen el otro 50%. De todas estas circunstancias que motivan la baja del expediente se informa debidamente a la institución de donde procede la derivación de la familia. Al igual que en años anteriores, la mayoría de las familias son españolas, si bien se incrementa el de familias de origen extranjero (18% en 2012).

Familiar custodio

Al igual que en años anteriores, en 2013 es la madre del menor quien ejerce la guarda y custodia en la mayoría de los casos y asimismo como en años anteriores, la mayoría de las familias atendidas en los PEFs del Ayuntamiento de Madrid tienen un solo hijo.

1.2 PUNTOS DE ENCUENTRO INTEGRADOS EN LOS CAEF:

Los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF), ofrecen apoyo a todos y cada uno de los miembros de la familia a través de diversos servicios de carácter gratuito, personalizado y confidencial atendidos por equipos multidisciplinares compuestos por psicólogos, abogados, trabajadores y educadores sociales con formación y experiencia en el trabajo con familias.

Los servicios que se prestan son:

- **Servicio de Encuentro Familiar:** Facilitando un lugar neutral y el apoyo de profesionales cualificados para favorecer el derecho de los hijos a mantener relación con los familiares con los que no conviven en casos de ruptura conflictiva de la convivencia familiar y a este servicio se accede exclusivamente mediante resolución judicial o administrativa.

- **Información, Orientación y Atención Psicológica:** Es un servicio de apoyo a familias con el fin de prevenir y dar respuesta a problemas o crisis puntuales de todos o de alguno de sus miembros.

- **Mediación Familiar.** Es una forma voluntaria de resolver las tensiones o conflictos familiares con la intervención de una persona mediadora que ayuda a la familia a dialogar y alcanzar sus propios acuerdos consensuados.

- **Asesoramiento Jurídico:** Se proporciona información, asesoramiento legal y orientación jurídica sobre cuestiones que puedan plantearse en el marco de la vida familiar, tales como separaciones, divorcios, violencia y cualquier tema relacionado con el derecho de familia.

- **Escuela de Familia:** Se presenta como un espacio de diálogo y formación para las familias que deseen adquirir herramientas que contribuyan a mejorar la comunicación y la relación de pareja, la convivencia con los adolescentes, la resolución de conflictos, el conocimiento emocional y el manejo de los sentimientos, etc. Los talleres están impartidos por psicólogos, docentes y expertos en diferentes áreas tales como, inteligencia emocional, formación financiera familiar, duelo, psicología evolutiva ...

Estos centros de servicios integrados, son de creación muy reciente, iniciaron su andadura a principios de 2014 y durante el mismo, se atendió a más de 2500 familias.⁷

1.2.1 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR LAS ROZAS

Este Punto de Encuentro Familiar, está integrado dentro del CAEF Majadahonda-Las Rozas, y presenta las siguientes características:

- **Instalaciones:** Por lo general, los Puntos de encuentro están ubicados en viviendas convencionales, generalmente pisos situados en el centro de las localidades, en este caso, al igual que en el resto de Puntos de Encuentro integrados en los CAEF, se encuentra en un local situado en la planta baja del Centro Municipal El Abajón, consta de varias estancias, 5 salas en las que se realizan los intercambios y visitas, una oficina administrativa, varios despachos (psicólogas/os, abogadas/as, trabajadoras/es sociales ..) donde se realizan las consultas y entrevistas, una sala de trabajo donde se realizan las reuniones del equipo multidisciplinar y una gran sala con equipo de video y audio donde tienen lugar las actividades de La Escuela de Padres.

- **Indicadores de gestión:** Durante el año 2014, se ha trabajado con 148 familias, de los cuales 46 son nuevas (dadas de alta entre Enero y Diciembre), por tanto 102, fueron dados de alta en años anteriores:

Nº de casos que siguen en atención de años anteriores	2013	41
	2012	29
	2011	9
	2010	6
	2009	4
	2008 ⁴	13

⁷http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actualidad_FA&cid=1354397803793&language=es&pagina=ComunidadMadrid%2FEstructura

Han sido reabiertos 6 casos y se han cerrado 58, por lo a finales de 2014 eran 90 las familias dadas de alta. El total de personas atendidas, fueron 521, de ellas, 319 adultos y 202 menores:

Menores	De 0-3	13
	De 4-6	38
	De 7-12	102
	De 13-16	41
	De 17-18	8

De las 148 familias 27 presentan medida de orden de alejamiento (18%), con el siguiente régimen de visitas:

SERVICIOS	Nº de casos con orden de alejamiento (del total de casos atendidos)
Entrega y recogida	18
Visita supervisada	8
Visita	1

A final de año, eran 11 las familias que presentaban orden de alejamiento, 7 de los casos en régimen de entrega y recogida y 4 con visita supervisada.

SERVICIOS	Nº de casos con orden de alejamiento (del total de altas)
Entrega y recogida	7
Visita supervisada	4
Visita	0

En cuanto a las derivaciones efectuadas durante el año 2014, 42 (92%) proceden de Juzgados y 4 (8%) de Protección de Menores.

	JUZGADOS	PROTECCIÓN DE MENORES
Entregas y recogidas	11	0
Visitas supervisadas	30	4
Visitas	1	0

De los 148 casos atendidos durante este ejercicio, 137 casos proceden de Juzgados, y 11 de Protección de Menores.

	JUZGADOS	PROTECCIÓN DE MENORES
Entregas y recogidas	72	3
Visitas supervisadas	62	8
Visitas	3	0

Los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción son los que derivan más casos a este Punto de Encuentro.

TIPO DE SERVICIO	
Entregas y recogidas	72
Visitas Supervisadas	62
Visitas	3
TOTAL	137

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS PEFs EN CASTILLA Y LEÓN

Según Decreto 11/2010, de 4 de marzo los Puntos de Encuentro quedan definidos como:

Servicio especializados de apoyo a las familias, de responsabilidad pública y de titularidad y gestión tanto pública como privada, en los que se presta atención profesional gratuita para facilitar que los y las 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.

2.1 Principios que rigen la intervención

Siguiendo el Informe del Procurador del Común de Castilla y León (2013) el principio básico de la intervención de estos servicios es el interés superior de los menores, asignándoseles la obligación de actuar en atención a los derechos prevalentes de los mismos. La intervención de los PEFs debe también regirse por los siguientes principios (artículo 4 del Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento):

a) *Imparcialidad:* La actuación en el PEF se llevará a cabo preservando la igualdad de las partes en conflicto, sin que pueda influir al respecto la raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social de las personas usuarias. Así, la intervención con las familias debe realizarse con objetividad, sin tomar partido por alguna de las partes implicadas en un conflicto familiar.

b) *Subsidiariedad:* Las derivaciones al PEF solamente 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.

c) *Temporalidad:* La intervención tendrá un carácter transitorio y su objetivo último será la normalización de las relaciones familiares y la autonomía con respecto al servicio, vitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.

d) *Profesionalidad y neutralidad en la intervención:* Se llevará a cabo de forma planificada por profesionales del ámbito de la acción social de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias evitando que sus propios valores, creencias o circunstancias personales puedan interferir en la misma. Los Puntos de Encuentro Familiar no estarán vinculados a ningún grupo ideológico, político o religioso.

e) *Resolución pacífica:* Toda intervención tenderá a la resolución consensuada, dialogada y no violenta de los conflictos.

f) *Intervención familiar:* En la intervención se tendrá en cuenta todo el sistema familiar del o la menor, y atendiendo en todo caso al interés prevalente de los mismos.

g) *Calidad*: La intervención debe estar basada en unos estándares de calidad que permitan realizar un proceso de mejora continua en la prestación del servicio.

2.2. Formas de acceso o derivación de las familias.

La intervención de los Puntos de Encuentro Familiar no puede producirse de oficio (a instancia de los profesionales del propio servicio), sino por mandato de la autoridad administrativa competente en materia de protección a la infancia y de los órganos judiciales, en virtud respectivamente de la correspondiente resolución de derivación administrativa o judicial.

Y aunque no es frecuente, la intervención también puede darse por mutuo acuerdo de los progenitores.

Partiendo de esta premisa, vamos a analizar las características, requisitos y evolución de cada una de estas formas de acceso:

a) Derivación desde los órganos administrativos competentes en materia de protección de menores

En estos casos, la derivación de las familias a los PEFs se establece en la resolución administrativa, bien de acogimiento en familia extensa o ajena, o bien de acogimiento residencial. Y es la Comunidad de Castilla y León la Entidad Pública que tiene encomendada la protección de menores que residan o se encuentren en su territorio, así como la asunción de la tutela por ministerio de la ley de los menores en situación de desamparo.

Así, desde las distintas Secciones de Protección a la Infancia (Gerencias Territoriales de Servicios Sociales) se derivan a los PEFs las familias con regímenes de visita establecidos mediante resolución administrativa entre los menores tutelados por la Junta de Castilla y León y sus padres biológicos o familiares.

Los datos disponibles demuestran una evolución al alza de las derivaciones de los servicios de protección a la infancia a los PEFs de Castilla y León en los años 2010, 2011, 2012 y 2013.

b) Derivación de los Juzgados y Tribunales

Las derivaciones realizadas por la autoridad judicial competente son provenientes de los procesos de separación y/o divorcio son derivadas por los Juzgados de Primera

Instancia y/o Familia y los usuarios que tienen decretada una orden de protección derivan de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer o de Instrucción. En todos estos casos el órgano judicial, al amparo de sus facultades, podrá determinar la intervención de un PEF como cautela adoptada para garantizar la seguridad y bienestar de los menores, considerando esta medida, se producen, con carácter general, en estas situaciones:

- a) Alta conflictividad, y dificultades para llegar a acuerdos con respecto a la atención de los hijos e hijas tras la separación o divorcio.
- b) Dificultades en el cumplimiento del régimen de visitas.
- c) Situaciones familiares en la que se ha interrumpido la convivencia con una de las personas progenitoras y se requiere orientación técnica para retomar los contactos.
- d) Familias cuyas circunstancias de salud, personales o sociales hagan necesaria la supervisión profesional de los encuentros.
- e) Oposición o fuerte rechazo de una de las personas progenitoras para que el o la menor mantenga contacto o relación con la otra.
- f) Oposición o fuerte rechazo del o la menor a uno de los progenitores.
- g) Necesidad de un lugar adecuado para llevar a cabo el régimen de visitas por inadecuación de la vivienda o residencia en otro municipio.
- h) Posible situación de riesgo para el o la menor o uno de los progenitores.

c) De Mutuo Acuerdo

El mutuo acuerdo es una forma de acceso contemplada solo por esta Comunidad Autónoma y la forma menos frecuente de acceso a los PEFs. Su carácter excepcional se establece en el propio Decreto 11/2010, de 4 de marzo, que regula los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su Autorización de Funcionamiento (art. 6.3). Los requisitos fijados para la utilización de estos servicios por mutuo acuerdo de las partes sin necesidad de derivación de autoridad competente son los siguientes:

- a) Cuando exista disponibilidad y el equipo técnico lo considere adecuado.
- b) Y cuando no se trate de familias con orden de protección vigente, con acogimiento en familia extensa o ajena, o cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido.

2.3 Los tipos de intervención

La intervención que desarrolla un Punto de Encuentro Familiar depende de la modalidad del régimen de visitas establecido por la entidad derivante en función de las circunstancias de cada caso y siempre teniendo en cuenta el interés prevalente de los menores. Con carácter general, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, existen las siguientes tipologías de intervención:

1. Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas establecido judicialmente o mediante resolución administrativa, que podrá llevarse a cabo a través de estas modalidades:

a) Apoyo en la entrega del o de la menor al inicio y finalización de la visita, que se llevará a cabo fuera del PEF.

b) Visita tutelada dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico, con una duración no superior a dos horas y sin autorizarse la visita a más de tres personas conjuntamente.

c) Visitas no tuteladas dentro de las dependencias del PEF, sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro de equipo técnico, con una duración no superior a dos horas y sin autorizarse la visita a más de cuatro personas conjuntamente.

2. Intervenciones informativas y de orientación.

3. Intervenciones para promover un contexto de cooperación y para promover acuerdos, incluyendo entrevistas individuales y/o conjuntas, así como técnicas de resolución de conflictos y de mediación familiar.

4. Intervenciones formativas y/o de apoyo a las familias y a los menores, tanto de forma individual como en grupos.

2.4. Coordinación institucional

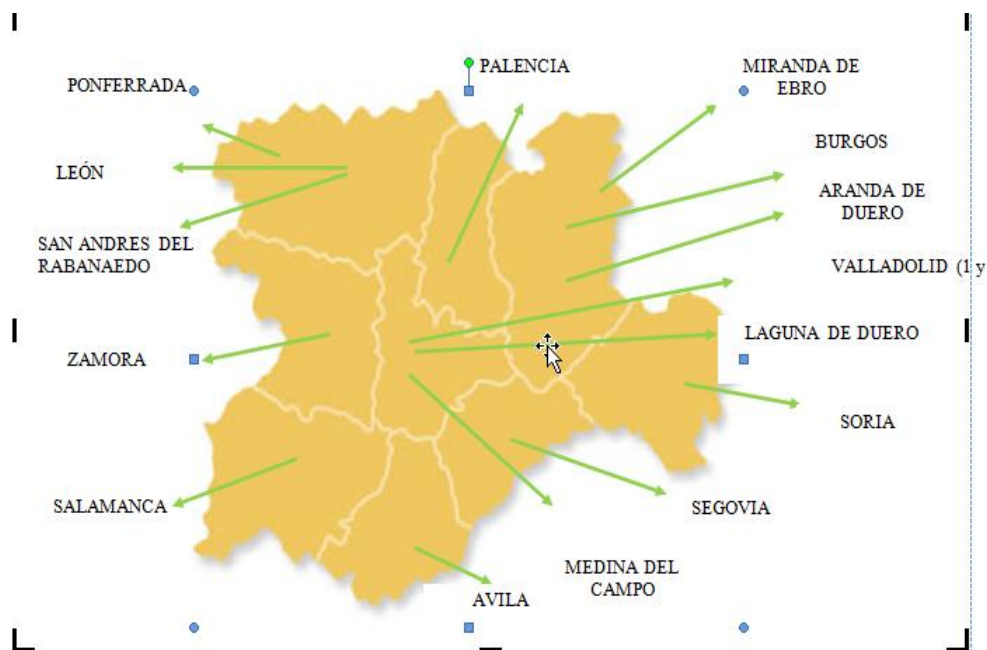
El único Protocolo de actuación que establece la coordinación institucional de los PEFs con distintos organismos como Subdelegaciones del Gobierno, Secciones de Familia y Juzgados, es el *Protocolo de actuación en los Puntos de Encuentro Familiar cuando existe Orden de protección*, elaborado en 2008 por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (con la colaboración de APROME) para garantizar la

seguridad del menor y de la víctima mientras se llevan a cabo las visitas o contactos en estos servicios.

2.5 Equipo técnico

Según Decreto:

Formarán parte del equipo técnico al menos, una persona titulada en Psicología y otra en Trabajo Social. Igualmente deberán contar con una persona licenciada en Derecho y otra titulada en Educación Social que podrá formar parte del equipo técnico de varios Puntos de Encuentro Familiar.



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PEFs DE LA RIOJA

Esta Comunidad Autónoma puso en marcha este tipo de servicio en 2002, casi 13 años después que en Castilla y León, con un funcionamiento externalizado, estando gestionado desde entonces por la Asociación para la Protección del Menor (APROME), Se cuenta con dos centros, ubicados en las localidades de Logroño y Calahorra que dan servicio a las Demarcaciones Judiciales de Logroño, Haro y Calahorra. El servicio se complementa con la atención que presta el Punto de Encuentro Familiar de Miranda de Ebro (Burgos) que a pesar de ser de otra provincia atiende a los casos derivados de los

juzgados de Haro (Rioja), en virtud del acuerdo alcanzado por el Gobierno de Comunidad de La Rioja con la Junta de Castilla y León.

La normativa que regula los Puntos de Encuentro Familiar en la Rioja, es el Decreto 2/2007 de 26 de Enero, en el se contempla que:

El Punto de Encuentro Familiar es un espacio neutral idóneo para el normal desarrollo del régimen de visitas en situaciones de interrupción o ruptura familiar, que favorece el ejercicio del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o otros parientes o allegados autorizados. Para ello el Punto de Encuentro realiza una intervención transitoria con el objetivo de dotarles de las habilidades y vínculos afectivos necesarios para que en un futuro puedan relacionarse con plena autonomía e independencia contribuyendo al buen desarrollo afectivo y emocional del menor.

Asimismo, se establece la posibilidad de que las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales puedan gestionar los puntos de encuentro en su ámbito territorial.

3.1 Principios de actuación:

El interés del menor, de modo que, en caso de que se presenten objetivos o intereses contrapuestos, siempre primará la seguridad y bienestar del menor.

La imparcialidad, de modo que las intervenciones que se realicen dentro del Punto de Encuentro Familiar se ceñirán a los principios de objetividad e igualdad de las partes en conflicto.

La profesionalidad, eficacia, rigurosidad y confidencialidad, en todas las intervenciones. Los profesionales deberán actuar con un alto grado de empatía, calidez humana y comprensión.

La normalización de las relaciones entre el menor, sus progenitores y su familia, teniendo en cuenta que el Punto de Encuentro Familiar es una alternativa subsidiaria, excepcional y transitoria tendente a dicha normalización.

3.2 Formas de acceso

Exclusivamente por derivación judicial⁸, mediante sentencia de dicho Órgano

3.3 Objetivos de los PEFs en la Rioja

Según el Decreto regulador 2/2007 de 26 de Enero, los objetivos de los PEF en este territorio autonómico de la Rioja son los siguientes:

- Preservar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
- Velar por la seguridad del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable durante el cumplimiento del régimen de visitas.
- Facilitar y supervisar el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con la familia extensa de este.
- Posibilitar a los menores expresar sus sentimientos y necesidades, sin temor a que sean contrariados.
- Facilitar a los adultos la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en el que están inmersos, proporcionándoles orientación profesional para la adquisición y desarrollo de las habilidades necesarias para normalizar la relación con sus hijos/as con autonomía del punto de encuentro

⁸ El Protocolo de derivación, se encuentra anexo al Decreto 2/2007 de 26 de Enero por el se regulan los Puntos de Encuentro Familiar.

3.4 Ámbitos y formas de actuación

- a) Visitas tuteladas. Se trata de visitas que se desarrollan de forma continuada dentro del centro bajo la supervisión y presencia continuada del Equipo Técnico.
- b) Visitas en el centro sin supervisión. Se trata de visitas que se desarrollan en los locales del Punto de Encuentro Familiar, pero sin requerir la supervisión directa o presencia continuada del Equipo Técnico o, en su caso, personal voluntario del mismo. En determinadas circunstancias, podrán realizarse salidas fuera del centro.
- c) Acompañamientos en salidas: Se trata de visitas que se desarrollan fuera del centro, en un lugar público, con presencia de una persona del Equipo Técnico.
- d) Intercambios. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar se utiliza únicamente para supervisar la entrega y recogida de los menores para la realización de visitas que se desarrollarán fuera del centro.
- e) Orientación psicosocial del menor y de las familias destinada a:
- f) Reducir el impacto que la situación familiar puede generar en los hijos tras el divorcio o separación conflictiva, dotándoles de recursos para afrontar los cambios y adaptarse a la nueva situación.
- g) Mejorar las relaciones paterno-maternas filiales y habilidades de crianza parentales.
- h) Preparar a los progenitores para que, progresivamente, adquieran habilidades que permitan mantener dicha relación sin depender del Punto de Encuentro Familiar.
- i) Mediación entre las partes dirigida a lograr la autonomía del servicio: Se trata de propiciar el clima adecuado para que las partes alcancen acuerdos que permitan

el cumplimiento del régimen de visitas de forma estable e independiente del Punto de Encuentro Familiar.

3.5 Coordinación

El responsable del Punto de Encuentro Familiar es quien, en el marco de las directrices marcadas por la Consejería competente por razón de la materia, asume la responsabilidad de su correcto funcionamiento y el encargado de dirigir las actuaciones del Equipo Técnico y voluntariado que trabajan en el mismo, sin perjuicio de las facultades de supervisión y control que pudieran corresponder al Coordinador de la Red de Puntos de Encuentro Familiar.

3.6 Equipo técnico.

El Equipo Técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales que deberá acreditar formación básica en mediación y orientación, estando en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:

Licenciatura en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía.

Diplomatura en Trabajo Social o Educación Social.

Formación profesional de puericultura.

El Equipo Técnico se encargará, junto con su responsable, de la preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.

Actualmente, cuenta con un equipo interdisciplinar: 4 trabajadoras sociales, 2 psicólogas, una licenciada en derecho y una responsable-coordinadora del servicio, también licenciada en derecho.

3.7 Otros recursos

La Comunidad de la Rioja cuenta desde 2006 con el Proyecto Escuela de Padres, dirigida a aquellos padres y madres que estando en situación de separación, divorcio, nulidad o similar, necesiten: aprender pautas de actuación ante problemas concretos que se originen como consecuencia de las separaciones; reflexionar sobre su propia forma de actuar como padres, o aprender cuando nunca hayan ejercido como tales; apoyar para superar la crisis que provocan las separaciones y retomar la relación con sus hijos ante la nueva situación; y escuchar a otras personas que están pasando por la misma situación.

Además, desde Octubre de 2014, cuenta con un programa de Mediación Familiar, dotado de un equipo multidisciplinar formado por dos mediadores con formación bien en el ámbito legal, psicológico o social, son mediadores cualificados que forman parte del equipo técnico del PEF.

En él, se especifica como objetivo general dotar de habilidades de resolución de conflictos para favorecer la autonomía del Servicio y ayudar a mejorar las relaciones paterno-filiales y las habilidades parentales. También se enumeran los casos en los que no es posible acceder a este servicio (usuarios protegidos por una orden de alejamiento, incluso cuando sea cautelar, usuarios derivados por padecer enfermedad mental, usuarios derivados por padecer cualquier tipo de adicción y no se hayan rehabilitado). Asimismo, se refieren los destinatarios del programa y la metodología.

3.8 Balance de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar en la Rioja

El presupuesto destinado para este año es de 194.600 €, es un servicio que se ha ido consolidando y ha ido ampliando sus intervenciones, convirtiéndose en un recurso complementario de apoyo importante e imprescindible para la ejecución de sentencias”.
Del Río.

Desde el comienzo de este servicio en 2002 y hasta febrero de 2015, el Punto ha intervenido con un total de 3.020 usuarios directos, de los cuales 983 eran menores derivados de 707 expedientes, con lo que se han realizado 68.731 intervenciones, entre

intercambios, visitas tuteladas y acompañamientos en salida. Asimismo, se han mantenido más de 7.709 entrevistas con los usuarios y se han llegado a 1.704 acuerdos. Además, a los juzgados se han enviado 2.104 informes relacionados el desarrollo del régimen de visitas.

A lo largo de este año (a 28 de febrero) se han atendido a 308 usuarios nuevos, de los cuales 130 son menores, que corresponde a un total de 89 expedientes nuevos, a lo que hay que sumar 157 expedientes antiguos (527 usuarios con 213 menores), es decir, actualmente, un total de 835 usuarios están siendo atendidos por el PEF.

En el último año, se han realizado un total de 12.182 encuentros; 1.726 visitas tuteladas; 10.155 intercambios y 18 acompañamientos en salida. Además se han llevado a cabo 2.110 entrevistas y se han alcanzado 210 acuerdos firmados por ambas partes gracias a la mediación del equipo técnico del PEF que afectan a aspectos relacionados con el régimen de visitas.

La Escuela de Padres, desde su puesta en funcionamiento en 2006, ha puesto en marcha 14 actividades a las que han asistido 117 usuarios, siendo la evaluación general muy satisfactoria, según el Consejero de Presidencia de Justicia.

El programa de Mediación Familiar, desde el 15 de Octubre de 2014 a 5 de Febrero, ha intervenido con 14 usuarios y se habían llevado a cabo 34 reuniones, alcanzándose 13 acuerdos.

Otros instrumentos que resultan de gran utilidad, son: La “Guía de Buenas Prácticas- Juzgados Punto de Encuentro Familiar de la Rioja” y “Guía de actuación, los hijos ante la separación”.

ANEXO 3: RESPUESTAS A LOS CUESTIONARIOS

INDIVIDUO 1: CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En el marco de una investigación cualitativa, desarrollada en un Trabajo de Fin de Grado del Título de Trabajo Social , en mi condición de estudiante de esa titulación en la Universidad de Valladolid y cuyo objeto es conocer la realidad del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos y presentar posibles propuestas de mejora para este tipo de recursos, ruego su colaboración en responder a las siguientes preguntas de forma abierta y expresando su opinión sobre el tema, con garantía que el volcado de datos garantiza su anonimato:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?

Las instalaciones y dependencias de los Puntos de Encuentro Familiar están reguladas en el [DECRETO 11/2010](#), de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento en su artículo 22. Por lo que han sido pensadas para que reúnan las condiciones necesarias para cumplir con su objetivo.

- El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?

Siempre hay aspectos en la intervención que dificultan o limitan nuestra actuación pero están diseñados para favorecer las dinámicas de trabajo y a los menores, garantizando que las personas usuarias acuden en condiciones de seguridad. Aunque a los profesionales nos cueste hacer cumplir un protocolo es siempre en beneficio de los usuarios y los menores.

- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?

Tal vez facilitaría nuestro trabajo no tener que realizar tanto trabajo documental, eso ayudaría a tener más tiempo para atender más a las familias o realizar otras intervenciones que por falta de tiempo no nos es posible. Pero esta tarea es imprescindible.

- ¿Piensa que los /as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?

Siempre. Aunque a veces nos ponemos en riesgo al intervenir con algunas personas con perfil agresivo, nuestro hacer profesional nos facilita controlar adecuadamente las situaciones tensas.

- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEF con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?

Si, técnicas de intervención en crisis, aunque considero que la formación en este sentido se adquiere en el propio ejercicio de la intervención.

- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?

No solemos prometer nada a los usuarios, podemos garantizar el cumplimiento de la normativa del PEF. En muchos casos esto tiene que ver con no llegar a las expectativas que nos habíamos creado nosotros o los propios usuarios que en ocasiones no se ajustan con la realidad de la situación que se nos presenta.

- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?

En materia de instalaciones nada, en recursos humanos, siempre se tiene la impresión de que se necesitan más profesionales o jornadas de trabajo más amplias, para abarcar todo lo que los profesionales querríamos llevar a cabo en nuestra intervención con las familias.

- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

Una oferta amplia para las familias para formarles y apoyarles en la situación personal que atraviesan. (Trabajo del CAF)

INDIVIDUO 2: CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En el marco de una investigación cualitativa, desarrollada en un Trabajo de Fin de Grado del Título de Trabajo Social , en mi condición de estudiante de esa titulación en la Universidad de Valladolid y cuyo objeto es conocer la realidad del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos y presentar posibles propuestas de mejora para este tipo de recursos, ruego su colaboración en responder a las siguientes preguntas de forma abierta y expresando su opinión sobre el tema, con garantía que el volcado de datos garantiza su anonimato:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?

Si, pienso que son agradables porque están pensadas para que los niños vean el Centro como un lugar donde pasarlo bien, estar contentos y jugar.

- El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?

- Considero que en ocasiones, el protocolo que impide poder hacer acuerdos que modifiquen el régimen de visitas establecido en familias con orden de alejamiento o sentencia condenatoria firme dificultan el trabajo con las familias en dicha situación.

- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?

- Si, en situaciones en la que se puede dar por finalizada una visita o no llevarse a cabo un régimen de visitas al no considerarlo beneficioso para el menor.

- ¿Piensa que los /as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?

- Pienso que los profesionales del Punto de Encuentro están altamente capacitados para intervenir adecuadamente en el desempeño de sus funciones. Si bien dada la complejidad que a veces presenta el conflicto familiar, en ocasiones la actuación en crisis hace que se tengan que tomar decisiones rápidas con el grado de inseguridad que eso conlleva.

- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEFs con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?

- La formación específica en mediación familiar y en violencia complementa el perfil de los profesionales del PEF.

- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?

- No, pienso que los profesionales conocen su ámbito de actuación, su desempeño profesional y de forma general no realizan promesas que no vayan a cumplir. Escuchan a las familias, y ponen sobre la mesa diversas posibilidades aclarando cuál es competencia del PEF o cuál no y sobre todo trabajando en la autorresponsabilidad de cada persona de dirigir su vida y proteger la de sus hijos.

- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?

- Recursos públicos de mediación e intervención familiar que puedan trabajar de forma coordinada y complementaria con la familia para abordar los conflictos resultantes de la separación y el cumplimiento del régimen de visitas con un carácter voluntario para los usuarios que favorezca la adhesión y aceptación de la intervención.

- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

- Mayor coordinación presencial y directa con los Juzgados, equipos psicosociales, profesionales que trabajan con las familias para poder obtener información sobre la familia fundamental para elaborar un plan de intervención completo con la familia.

INDIVIDUO 3: CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En el marco de una investigación cualitativa, desarrollada en un Trabajo de Fin de Grado del Título de Trabajo Social , en mi condición de estudiante de esa titulación en la Universidad de Valladolid y cuyo objeto es conocer la realidad del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos y presentar posibles propuestas de mejora para este tipo de recursos, ruego su colaboración en responder a las siguientes preguntas de forma abierta y expresando su opinión sobre el tema, con garantía que el volcado de datos garantiza su anonimato:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?

- Sí, las instalaciones se adecúan al fin para el que están destinadas.

- El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?

- Sí, el servicio tal y como está diseñado facilita el trabajo con los diferentes tipos de situaciones que se presentan.

- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?

- Gracias a los años de experiencia, las normas y protocolos adaptados a las diversas situaciones previstas en este servicio, aportan seguridad en la intervención de los profesionales.

- ¿Piensa que los /as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?

- Sí. Todo el equipo técnico conoce las normas y protocolos de actuación; asimismo, existe un plan de intervención para cada familia y reuniones de coordinación semanales con el equipo, responsable del servicio y coordinadora.

- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEF con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?

- La formación es siempre un aspecto a favor de la continua mejora del profesional y sus intervenciones, tanto en este como en el resto de servicios del CAEF.

- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?

- No se han producido situaciones como las descritas en su pregunta.

Posiblemente, situaciones personales complicadas, sin un trabajo o control personal o profesional, puedan dificultar el desarrollo de un trabajo de calidad en cualquier disciplina y en cualquier entorno profesional.

- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?

- La coordinación directa con Juzgados y Fiscalía facilita mucho el trabajo en el Punto de Encuentro Familiar. Aunque la coordinación existe, potenciar esa vía de comunicación sería favorable para la dinámica de funcionamiento del Servicio.

- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

- En el Servicio de encuentro Familiar del CAEF se han añadido servicios como Escuela de Familia, Mediación Familiar y Asesoramiento Jurídico. El resultado ha sido muy positivo desde su implantación.

Quedaría por resaltar la importancia de que existan más recursos como los PEFs, complementados con otros servicios como asesoramiento psicológico, mediación, escuela de familia... que faciliten a las familias, con el apoyo profesional oportuno, afrontar el conflicto y la etapa vital en la que se encuentran de una forma más positiva.

INDIVIDUO 4: CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En el marco de una investigación cualitativa, desarrollada en un Trabajo de Fin de Grado del Título de Trabajo Social, en mi condición de estudiante de esa titulación en la Universidad de Valladolid y cuyo objeto es conocer la realidad del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos y presentar posibles propuestas de mejora para este tipo de recursos, ruego su colaboración en responder a las siguientes preguntas de forma abierta y expresando su opinión sobre el tema, con garantía que el volcado de datos garantiza su anonimato:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?

- Sí. El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan? Facilita el trabajo, dentro del marco al que debe someterse todo Servicio.

- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?

- No.

- ¿Piensa que los /as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?

- Si, ya que los profesionales están muy bien formados y reciclados para actuar en todo tipo de situaciones que se puedan plantear y en todo caso existe una buena coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEF con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?

- Ya existe, los profesionales del PEF de manera continua realizan cursos de formación.

- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?

- Nunca. En todo caso los responsables del cumplimiento de una resolución judicial son los progenitores. El Punto de Encuentro Familiar ofrece herramientas, en ningún caso hace promesas.

- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?

- Mas Equipos Psicosociales y de Terapia Familiar

- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

- Más tiempo de apertura y más profesionales.

INDIVIDUO 5: CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En el marco de una investigación cualitativa, desarrollada en un Trabajo de Fin de Grado del Título de Trabajo Social , en mi condición de estudiante de esa titulación en la Universidad de Valladolid y cuyo objeto es conocer la realidad del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en distintos ámbitos y presentar posibles propuestas de mejora para este tipo de recursos, ruego su colaboración en responder a las siguientes preguntas de forma abierta y expresando su opinión sobre el tema, con garantía que el volcado de datos garantiza su anonimato:

- Respecto a las instalaciones del PEF, ¿piensa que son adecuadas y agradables para el fin al que están destinadas?

- Si. Están acondicionadas y con equipamiento compatible con el uso residencial. Las dependencias cumplen con las prestaciones de salubridad, seguridad e iluminación necesarias y reúnen las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas establecidas en la legislación vigente así como la distribución necesaria para asegurar la no comunicación entre agresores y víctimas de violencia de género. Además son agradables y garantizan la posibilidad de desarrollar juegos y actividades apropiadas para distintas edades de los menores

- El servicio tal y como está diseñado ¿considera que facilita el trabajo con las personas usuarias según cada situación o hay determinados protocolos que lo limitan o dificultan?

- El servicio y los protocolos están diseñados precisamente para abarcar la diversidad de situaciones familiares en las que se intervienen. Generalmente los protocolos cumplen la función para la que han sido establecidos, no obstante, existen determinadas situaciones familiares puntuales en las que es necesario adaptarlos tras un estudio detallado del caso. Cada caso posee su idiosincrasia, peculiaridad y a veces no se puede generalizar.

- ¿Se sentiría más seguro/a si hubiera protocolos/normas de actuación para realizar mejor algunas de sus intervenciones? ¿Cuáles?

- Me siento segura, tenemos los apoyos necesarios para que así sea.

- ¿Piensa que los /as profesionales actúan con seguridad en todas las situaciones?

- Pienso que sí. Las variables que he mencionado anteriormente y la premisa de que intervenimos con personas y con problemas, hacen que la planificación sea importante para estar preparadas.

- ¿Cree que se debería complementar la formación básica de cada perfil profesional que presta servicios en los PEFs con otra específica para determinadas situaciones que se dan de forma habitual?

- Los profesionales trabajadores de los PEFs recibimos formación continua proporcionada por la entidad, tanto general como específica. Esa área está cubierta.

- ¿Piensa que a veces y debido a la normativa o situaciones los profesionales se pueden ver impulsados a hacer promesas que no saben si van a poder cumplir o incluso están seguros de que así será?

- Nunca.

- ¿Qué recursos echan en falta que crean que les puede facilitar el trabajo?

- Personalmente ninguno.

- Por último, ¿qué añadiría al servicio en el que trabaja para mejorarlo?

- Actualmente nada.