



---

# Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA  
COMUNICACIÓN

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

## LA MEDIACIÓN EN LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR Y PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Curso académico 2014/2015

Autor: Marina Pérez Raposo

Tutor académico: Aránzazu Moretón Toquero



## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO: El estado de la cuestión.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO JURÍDICO .....</b>	<b>14</b>
<b>1. ÁMBITO INTERNACIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>2. ÁMBITO NACIONAL .....</b>	<b>17</b>
<b>3. REFERENCIAS ESPECÍFICAS A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (Castilla y León) .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF) .....</b>	<b>22</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR .....</b>	<b>22</b>
<b>1.1.1. Descripción del funcionamiento del programa .....</b>	<b>24</b>
<b>1.1.2. Principios conductores de la intervención .....</b>	<b>27</b>
<b>1.1.3. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar .....</b>	<b>28</b>
<b>1.1.4. Derechos, deberes y normas básicas de funcionamiento del PEF .....</b>	<b>29</b>
<b>1.1.5. Organigrama del Punto de Encuentro.....</b>	<b>30</b>
<b>1.2. RECURSOS DEL CENTRO .....</b>	<b>31</b>
<b>1.2.1. Recursos materiales .....</b>	<b>31</b>
<b>1.2.2. Recursos humanos .....</b>	<b>33</b>
<b>1.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>34</b>
<b>1.3.1. La derivación al PEF: Supuestos más frecuentes. ....</b>	<b>36</b>
<b>1.3.2. Tipo de familia/institución que tiene acogido a los menores.....</b>	<b>37</b>
<b>1.3.3. Sexo de los menores usuarios.....</b>	<b>38</b>
<b>1.3.4. Expedientes con orden de protección.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO 2. LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR (CAF) .....</b>	<b>40</b>
<b>2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR.....</b>	<b>40</b>
<b>2.1.1. Principios conductores de la intervención .....</b>	<b>42</b>
<b>2.1.2. Objetivos de los Centros de Apoyo Familiar.....</b>	<b>43</b>
<b>2.2. RECURSOS DEL CENTRO .....</b>	<b>43</b>
<b>2.2.1. Recursos materiales .....</b>	<b>43</b>
<b>2.2.2. Recursos humanos .....</b>	<b>44</b>
<b>2.3. SERVICIOS DE LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR.....</b>	<b>45</b>
<b>A) Servicio de participación social .....</b>	<b>46</b>
<b>B) Servicio de atención familiar .....</b>	<b>47</b>

<b>C) Servicio de Mediación Familiar</b> .....	48
<b>D) Servicio de Formación a Familias</b> .....	49
<b>CAPITULO 3. MEDIACIÓN FAMILIAR</b> .....	50
<b>3.1. DESCRIPCIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR</b> .....	52
<b>3.1.1. Principios de la mediación</b> .....	53
<b>3.1.2. Conflictos objeto de la mediación familiar</b> .....	56
<b>3.1.3. Procedimiento de mediación</b> .....	57
<b>3.1.4. Ventajas de la mediación familiar</b> .....	60
<b>3.2. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS PEF</b> .....	61
<b>3.2.1. Uso de herramientas de mediación</b> .....	62
<b>3.3. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS CAF</b> .....	64
<b>3.4. DIFERENCIAS ENTRE PEF Y CAF</b> .....	66
<b>CAPITULO 4. CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	71
<b>ANEXOS</b> .....	74
<b>ANEXO 1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN EL PEF (Fuente:PEF)</b> .....	74
<b>ANEXO 2 NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO DE UN PEF (Fuente:PEF)</b> .....	75
<b>ANEXO 3 PLANTILLA PERIODO VACACIONAL DEL PEF (Fuente:PEF)</b> .....	79
<b>ANEXO 4 FICHA DE CONSULTA DEL PEF (Fuente:PEF)</b> .....	80
<b>ANEXO 5 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN SI EXISTE O.P. EN UNO DE LOS PROGRNITORES DEL PEF (Fuente:PEF)</b> .....	82
<b>ANEXO 7 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR DEL PEF (Elaboración Propia)</b> .....	85
<b>ANEXO 8 SIMBOLOGÍA DE LOS GENOGRAMAS</b> .....	89
<b>ANEXO 9 LEGISLACIÓN UTILIZADA</b> .....	90

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene por objetivo analizar los Puntos de Encuentro Familiar, Centros de Apoyo Familiar y la mediación familiar desarrollada en ellos. La recogida de información se realiza durante el practicum a través de entrevistas, observación participante y revisión bibliográfica de documentación.

Se parte del análisis descriptivo del PEF y del CAF que muestra la realidad de los centros y sus funciones, pero el campo de interés está centrado en la familia, la mediación familiar y cómo influye positivamente a la hora de resolver un conflicto. Además el documento muestra una enumeración del marco jurídico y teórico que justifica la existencia, actuación de los PEF y de los CAF en relación a la mediación familiar.

Finalmente se aportan unas conclusiones sobre el uso de la mediación en estos servicios.

**Palabras Clave:** Familia. Mediación familiar. Calidad. Mejora. Centros de Apoyo Familiar. Punto de Encuentro Familiar.

## **ABSTRACT**

The research main objective is to analyze the Family Meeting Points, the Center for Family Support and the family mediation which they make. The collecting information is got during the practicum by interviews, participant observation and bibliographic review of documentation.

Initially, there is a PEF and CAF's descriptive analysis that shows the reality of the places and its functions, but the empirical evidence was focused on the family, the family mediation and how it affects properly when it's time to resolve a conflict. Besides the document shows a list of the legal and theorist framework that justifies the existence, performance of PEF and CAF in relation with family mediation.

It finally contribute with some conclusions about the use of family mediation in these services.

**Key Words:** Family. Family mediation. Quality. Improvement. Family Meeting Points. Center for Family Support.



## **JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS**

El presente Trabajo de Fin de Master pretende hacer una investigación cualitativa sobre los Puntos de Encuentro Familiar (a partir de este momento PEF) y los Centros de Apoyo Familiar (CAF), también hablaremos sobre el funcionamiento que se lleva a cabo en estos recursos, la justificación de su existencia, basada en una demanda social surgida en base a las nuevas realidades familiares y por último en la relación directa que encontramos con la mediación familiar, esta vinculación se observa al compartir los mismos participantes en la intervención, los miembros de una familiar en situación de conflictividad. La recogida de información para su realización se lleva a cabo desde el periodo de prácticas I del grado de educación social durante los meses de Noviembre, Diciembre y Enero en el PEF 2 de Valladolid en la asociación de protección del menor (APROME) hasta la fecha, durante las prácticas de mediación en la misma asociación y en el nuevo centro de apoyo familiar de Laguna de Duero. La metodología de recogida de información fue a través de la observación participante, la lectura sistemática de todo tipo de documentación al respecto (expedientes de los usuarios, artículos de revista, libros e informes de profesionales) y por último entrevistas semiabiertas con los profesionales y usuarios del centro.

Los objetivos del TFM son:

- Dar una imagen completa de los PEF y sus principales funciones en mediación familiar.
- Dar una imagen completa de los CAF y sus principales funciones en mediación familiar.
- Diferenciar ambos servicios, en especial en cuanto a la mediación familiar.
- Argumentar la necesidad del CAF.

La realización de este trabajo se ve inspirada ante la apertura del primer CAF de Valladolid, para investigar el funcionamiento del CAF, compararlo con el del PEF, ya que ambos son centros de carácter social dirigidos al apoyo familiar, y por último fundamentar una diferenciación de competencias de ambos servicios, favoreciendo así la calidad de los servicios y la eficiente organización de los recursos.

Esta investigación es muy conveniente para comprender de manera total, qué es la mediación familiar, en que ámbitos puede trabajarse y de qué manera específica debe desarrollarse la intervención., además dicha investigación afectaría e impactaría directamente en la sociedad, teniendo una gran relevancia social, ya que mejoraría la calidad de las intervenciones, tanto en los PEF, CAF como en la mediación en general y concretamente en la familiar. De esta manera también vemos una clara utilidad metodológica, ya que con la puesta en práctica de alguna de las conclusiones se ayudaría a resolver la congestión judicial existente en nuestro país, estas implicaciones prácticas fomentan la resolución extrajudicial de conflictos familiares.

## MARCO TEÓRICO: El estado de la cuestión

Tenemos que tener en cuenta un marco teórico de estudio, ya que no podemos generalizar en algunos conceptos que son variables dependiendo de la historia, cultura, zona geográfica o religión, puede parecer obvio pero es necesario describir algunas terminologías muy presentes en la intervención diaria de los PEF, CAF, realmente la actuación de los profesionales se ve constantemente en la necesidad de renovarse en función de este marco teórico, siendo también descriptor de esta realidad.

La mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos o ADR<sup>1</sup> pueden ser **heterocompositivos** (un tercero imparcial con autoridad resuelve el conflicto imponiendo su decisión, los sistemas heterocompositivos son el arbitraje y la jurisdicción) **autocompositivos**, que se caracterizan porque son las propias partes del conflicto las que de forma voluntaria van a alcanzar un acuerdo para resolver su conflicto, a través del consenso, este es el caso de la mediación, las partes son protagonistas de la intervención y ellos deciden libre y voluntariamente la solución. Estos métodos autocompositivos cumplen una función cívica, al permitir a los ciudadanos evitar o resolver sus conflictos de forma privada.<sup>2</sup> (San Cristobal, 2013). Estos métodos gestionan mejor los intereses de las partes, al ser ellos mismos los gestores, esto permite que el mantenimiento futuro de la relación sea mejor. A continuación definimos los sistemas autocompositivos conocidos menos la mediación que se desarrollará más adelante:

La **negociación** se puede definir como un sistema de resolución de conflictos mediante el cual dos o más partes se comunican para llegar a un acuerdo, cediendo en algo cada una de ellas. En la negociación intervienen solo las partes, aunque es frecuente la intervención de un tercero abogado o apoderado como representante de las partes.

La **conciliación** es otro mecanismo autocompositivo, en el que las partes voluntariamente, y siempre que la materia sea disponible, pueden evitar el inicio de un pleito o poner fin al juicio ya comenzado, por consenso en la solución de su

---

<sup>1</sup> Las ADR (Alternative Dispute Resolution, o Adequated Dispute Resolution): la negociación; la mediación; la conciliación, y el arbitraje.

<sup>2</sup> San Cristóbal, S. (2013) Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, 39-62.

conflicto, alcanzado ante un tercero que no decide nunca, resuelven las partes. El fin máximo de la intervención es la resolución del conflicto.

**Menor**, legalmente en el estado español se considera a toda persona que no haya alcanzado los 18 años. Durante este periodo no se tiene plena capacidad de obrar, y por ello los padres, tutores o guardadores del menor tienen la responsabilidad de hacerlo en su nombre, ejerciendo su función de asistencia, educación y cuidado (la patria y potestad).

*“Padres: se refiere a las personas con autoridad o responsabilidad parental.”*<sup>3</sup>

Lo que engloba a los **padres biológicos o progenitores** que son la madre y el padre que gracias a su unión sexual y/o genética se engendra un ser humano, es una condición permanente, aunque se puede renunciar a la responsabilidad de ser padre operativo, y a los **padres Adoptivos** que no tienen relación de parentesco pero aceptan y se comprometen a ejercer el rol y función de padres o madres.

**Acogimiento Familiar:** Situación en la que una o varias personas que han pasado por una evaluación profesional acreditativa, hacen la función de parentalidad de manera temporal, sin tener ningún lazo de parentesco con el niño. En algunos casos el acogimiento familiar puede ser desarrollado por parientes, **Acogimiento con la Familia Extensa**. También existe el **Acogimiento Residencial**, que consiste en un centro especializado donde los niños hacen su vida diaria como si fuera su vivienda (recibiendo toda la atención y cuidados que necesitan), acompañados de otros niños y de profesionales cualificados.

En el caso de que una **separación** se dé sin que haya previo matrimonio simplemente significará que la relación sentimental de la pareja ha llegado a su fin y no quieren seguir teniendo una convivencia y vida en común. Sin embargo cuando ha habido unión matrimonial la separación hay que pedirla judicialmente, los efectos se centran en marcar la independencia y la imposibilidad de uno para interferir en la vida del otro, la separación no anula el vínculo matrimonial y por lo tanto no podrá realizarse una nueva unión matrimonial hasta que se produzca el **divorcio**, que sí lo disuelve. Ni la separación ni el divorcio exime a los progenitores de las obligaciones sobre el menor.

---

<sup>3</sup> Recomendación 19 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad del 13 de diciembre de 2006.

Sin embargo hay que tener en cuenta que el divorcio es un mero procedimiento legal, que el verdadero divorcio, el **divorcio psicológico** no se consigue al mismo tiempo, sino que cuando realmente se han roto los lazos de unión con la otra persona y ya no existe ningún tipo de dependencia, ni psicológica, emocional, patrimonial, económica... se crea un reajuste familiar y una nueva identidad de persona soltera.

El deber de alimentos consiste en cubrir las necesidades del menor (sustento, habitación, vestido, asistencia médica, educación e instrucción), por lo tanto cuando después de una separación o divorcio hay hijos menores de por medio, el juez dicta una **pensión de alimentos** a favor del progenitor custodio. Esta será proporcional a los recursos económicos de ambos. En el caso de hijos o hijas mayores de edad pero sin independencia económica también se dictará una pensión de alimentos, su incumplimiento dará lugar a responsabilidad penal.

La **Parentalidad** es un término que surge en Francia propuesto por el psiquiatra infantil Serge Lebovici<sup>4</sup>, a finales de los 70. Es el proceso psicológico de convertirse en padre o madre de su hijo, incluye factores como la alimentación, los cuidados, la convivencia diaria, la educación... se refiere a todas las funciones propias de los padres/madres se centra en la interacción entre ellos y comporta derechos y obligaciones para el desarrollo y realización del niño. *“Ejercicio positivo de la parentalidad: se refiere al comportamiento de los padres fundamentado en el interés superior del niño, que cuida, desarrolla sus capacidades, no es violento y ofrece reconocimiento y orientación que incluyen el establecimiento de límites que permitan el pleno desarrollo del niño.”*<sup>5</sup>

La **participación democrática** se refiere a la participación de cada persona en la toma de decisiones y acciones que le atañe directamente. Se da cuando las personas intervienen en la discusión y en la toma de decisiones, el propósito es fijar y conseguir unos objetivos comunes.

Resulta muy complejo establecer una definición de **maltrato infantil**, depende de algunas consideraciones, como el grado de intencionalidad del maltratador, la percepción del maltratado y del maltratador, la disciplina en la que se va a usar la definición, el

---

<sup>4</sup> Solis-Pont, L. (2004). La Parentalidad: Desafío para el tercer milenio: Un homenaje internacional a Serge Lebovici. Manual Moderno.

<sup>5</sup> Recomendación 19 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad del 13 de diciembre de 2006.

concepto del buentrato... En definitiva, no hay un acuerdo entre los autores, pero esta definición de A. Martínez Roig y J. de Paúl Ochotorena parece bastante acertada, un niño es objeto de maltrato cuando presenta unas manifestaciones físicas y/o conductuales que son consecutivas a un comportamiento anómalo de violencia física y/o sexual y a la omisión de los cuidados y/o atenciones necesarias para la correcta maduración crecimiento y desarrollo; este comportamiento es ejercido por parte de personas/instituciones, teóricamente responsables de ellos. Podemos observar los diferentes tipos de maltrato según Ochotorena<sup>6</sup> (Véase la Figura 8.).

<b>TIPOS DE MALTRATO</b>		
<b>Intrafamiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negligencias</li> <li>• Abandono</li> <li>• Físico</li> <li>• Psíquico o emocional</li> <li>• Sexual</li> <li>• Síndrome de Münchhausen por poderes</li> <li>• Prenatal</li> </ul>	
<b>Extrafamiliares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucional</li> <li>• Explotación</li> <li>• Consumismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escolar</li> <li>○ Sanitario</li> <li>○ Jurídico</li> <li>○ Fuerzas de seguridad</li> <li>○ Servicios Sociales</li> <li>○ Medios de comunicación</li> <li>○ Laboral</li> <li>○ Sexual</li> </ul>

Figura 8. Diferentes tipos y subtipos de maltrato.

<sup>6</sup> Ochotorena, A. M. (1993). Maltrato y abandono en la infancia. Barcelona: Martinez Roca.

El **régimen de visitas** es una situación que se da ante una separación o divorcio con hijos comunes. Consiste en unas reglas marcadas por un juez que regular el modo tiempo y lugar en el que se realizará los encuentros y comunicaciones del menor con el progenitor no custodio o con otro familiar que mantiene una situación de conflicto familiar. En régimen de visitas también comprende los periodos vacacionales para lo cual APROME tiene unas plantillas especializadas. (Ver ANEXO 3)

Existen varias formas de llevar a cabo el régimen de visitas: **Intercambio o visita fuera del punto de encuentro familiar**: Puede ser durante unas horas un día entero e incluso con pernocta. **Visita dentro del PEF**, en este caso es de obligatorio cumplimiento que el desarrollo de esta visita se realice exclusivamente dentro del PEF, hay dos variantes la **no supervisada**, en la que pueden quedarse solo y desenvolverse de manera autónoma y la **supervisada** en la que tiene que haber un técnico en todo momento, como precaución y protección del menor frente algún tipo de riesgo procedente del progenitor (Toxicomanías, maltrato...)

*Familia, pareja u otro grupo de parientes adultos que cooperan en la vida económica y en la crianza y educación de los hijos, la mayor parte de los cuales o todos ellos utilizan una morada común* (Gough, 1971) Esta definición se basa en una convivencia basada en el parentesco y en la cooperación. Por su parte (Goode, 1964) añade que la familia es una institución social, la única junto con la religiosa que está desarrollada en todas las sociedades conocidas, también considera que las responsabilidades familiares apenas pueden ser delegadas en terceras personas y por último que la familia cumple unas funciones sociales. Palacios da un paso más en su conceptualización, incluyendo un plano más emocional “*se trata de la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia.*” (Palacios, J. & Rodrigo, M. J., 2000)

Aun siendo definiciones muy diferentes y de fechas dispares, a continuación se extraerá algunas variables que pueden utilizarse en la realidad actual:

- Uno de los progenitores puede ausentarse, creando así las familias monoparentales.
- El matrimonio no es imprescindible para hablar de familia, familias con uniones no matrimoniales.
- Los hijos no tienen por qué ser biológicos ni comunes véase las familias con hijos adoptivos, las familias reestructuradas o reconstruidas y las familias de acogida.
- Los padres o madres, pueden ser del mismo sexo.
- La madre y el padre han adquirido un rol diferente en la sociedad y en la familia compartiendo las tareas domésticas y laborales. El número de hijos se ha visto disminuido.

*“Equipo Técnico: personal cualificado que trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar y Centros de Apoyo Familiar”.*

*Autoridad: cualquier órgano, judicial o administrativo, con competencia en materia de menores y familia, que realice derivaciones al Punto de Encuentro Familiar.”<sup>7</sup>*

La **escucha activa** significa escuchar a la otra persona, pero también entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, esto requiere un esfuerzo del receptor de la información. La escucha activa se refiere a entender lo que la otra persona está expresando directamente, pero también comprender las ideas, sentimientos o pensamientos que subyacen en lo que se está transmitiendo.

La **empatía** consiste en escuchar activamente las emociones de los demás, tratando de ponerse en el lugar del otro, comprendiendo la situación bajo sus circunstancias.

---

<sup>7</sup> Comisión Interautonómica Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias. (13 de Noviembre de 2006). Documento Marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar.

## MARCO JURÍDICO

A continuación se expondrá tanto como en el ámbito internacional, nacional o local, como los poderes públicos tutelan los intereses de la realidad familiar regulando entre otras cosas los PEF y la mediación, es de esta manera que el marco jurídico al respecto limita y define toda su intervención.

### 1. ÁMBITO INTERNACIONAL

En el ámbito internacional, las Naciones Unidas se refieren a algunos principios estructurales de la sociedad, en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, estos principios también son cimientos de la intervención en los PEF y CAF.

En el artículo 16 párrafo 3 se dice *“La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”*

En el artículo 25 párrafo 2 se dice *“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.”*

El **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**, de 16 de diciembre de 1966, declara en el artículo 10, párrafo 1 y 3:

1. Se debe conceder a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección y asistencia posibles, especialmente para su constitución y mientras sea responsable del cuidado y la educación de los hijos a su cargo.

3. Se deben adoptar medidas especiales de protección y asistencia en favor de todos los niños y adolescentes, sin discriminación alguna por razón de filiación o cualquier otra condición.

En el artículo 24 párrafo 1: 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 el artículo 23:

Párrafo 1. que *“La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”*

Párrafo 4. que: Los Estados Partes en el presente Pacto tomarán las medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y de responsabilidades de ambos esposos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo, en este, se adoptarán disposiciones que aseguren la protección necesaria a los hijos.

En la **Carta Social Europea** de 18 de octubre de 1961:

En el artículo 16 comunica *“con miras a lograr las condiciones de vida indispensables para un pleno desarrollo de la familia, célula fundamental de la sociedad, las partes contratantes se comprometen a fomentar la protección económica, jurídica y social de la familia [...]”*

En el artículo 17 comunica *“Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de las madres y los niños a una protección social y económica, las partes contratantes adoptarán cuantas medidas fueren necesarias y adecuadas a ese fin, incluyendo la creación o mantenimiento de instituciones o servicios apropiados.”*

En la **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** elaborada en Estrasburgo, de 12 de diciembre 2007:

En el artículo 24 dice:

1. Los niños tienen derecho a la protección y a los cuidados necesarios para su bienestar. Podrán expresar su opinión libremente. Ésta será tenida en cuenta para los asuntos que les afecten, en función de su edad y madurez.

2. En todos los actos relativos a los niños llevados a cabo por autoridades públicas o instituciones privadas, el interés superior del niño constituirá una consideración primordial.

3. Todo niño tiene derecho a mantener de forma periódica relaciones personales y contactos directos con su padre y con su madre, salvo si ello es contrario a sus intereses.

En el artículo 33 dice *“Se garantiza la protección de la familia en los planos jurídico, económico y social.”*

En la **Convención de los Derechos del Niño**, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1989 establece en el artículo 9 que *“Los estados participantes respetarán el derecho del niño que está separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”*. Lo mencionado anteriormente fundamenta varios de los principios del PEF.

**Recomendación 19** del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de **apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad** de 13 de Diciembre de 2006.

Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre hijos y padres. (Ver Anexo VI).

La **Recomendación** del Consejo de Europa nº R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros **sobre la Mediación Familiar** y su exposición de motivos (Adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros).

Código de Conducta Europeo para los Mediadores.

**Directiva 2008/52** del Parlamento europeo y del consejo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de 21 de mayo, deja la definición del mediador a la competencia de cada legislación estatal, pero recalcando sobre la necesidad de promover la calidad de la institución mediadora.

## 2. ÁMBITO NACIONAL

La **Constitución Española** en su artículo 39, apartado 1, que establece que *“los poderes públicos asegurarán la protección social, económica y jurídica de la familia”* estableciendo la obligatoriedad de que éstos aseguren la protección integral de los hijos, iguales ante la Ley, con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. En el apartado 4 del mismo artículo, se establece que *“los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.”*

El **Código Civil** regula en su Título IV el matrimonio y en el capítulo IX los efectos de la nulidad, la separación y el divorcio. Partiendo de esta declaración general, nuestro ordenamiento jurídico contiene numerosas referencias en varias disposiciones:

El Artículo 94 dice:

El progenitor que no tenga consigo a los hijos menores incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía. El Juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podrá limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial.

Igualmente podrá determinar, previa audiencia de los padres y de los abuelos, que deberán prestar su consentimiento, el derecho de comunicación y visita de los nietos con los abuelos, conforme al artículo 160 de este Código, teniendo siempre presente el interés del menor.

El Artículo 154 dice *“los progenitores deben velar por los hijos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral.”*

El Artículo 158 párrafo 2 dice *“Las disposiciones apropiadas a fin de evitar a los hijos perturbaciones dañosas en los casos de cambio de titular de la potestad de guarda.”* Y el párrafo 4 que dice *“En general, las demás disposiciones que considere oportunas, a fin de apartar al menor de un peligro o de evitarle perjuicios.”* En el párrafo 4 se faculta al juez para adoptar cualquier clase de medidas para apartar al menor de riesgos o peligros.

El Artículo 173 párrafo 2 apartado 3º dice *“El documento de formalización del acogimiento familiar incluirá [...] los derechos y deberes de cada una de las partes, y en particular: La periodicidad de las visitas por parte de la familia del menor acogido.”*

**Ley 1/2000 de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil** dice en su Artículo 776 párrafo 3º, también la ley procesal establece que: *“El incumplimiento reiterado de las obligaciones derivadas del régimen de visitas, tanto por parte del progenitor guardador como del no guardador podrá dar lugar a la modificación del régimen de guarda y visitas.”*

Dentro de la legislación específica la **Ley Orgánica 1/1996 de 15 de Enero de Protección Jurídica del Menor:**

En el artículo 2 dice *“En la aplicación de la presente Ley primará el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.”*

En el artículo 11 parte 1 sugiere los principios rectores que dirigen la acción administrativa del PEF:

Las Administraciones públicas, en los ámbitos que les son propios articularán políticas integrales encaminadas al desarrollo de la infancia por medio de los medios oportunos, de modo muy especial ... tendrán particularmente en cuenta la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centro y servicios, en los que permanecen habitualmente los niños.

En la parte 2 expone:

Serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos, los siguientes:

- La supremacía del interés del menor.
- El mantenimiento del menor en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés.
- Su integración familiar y social.
- La prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.

- Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor.
- Promover la participación y la solidaridad social.
- La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora...

Una novedad relevante es que la **Ley 15/2005, de 8 de julio**, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, introduce la institución de la mediación familiar en el derecho procesal español al añadir una nueva regla 7ª al artículo 770 de la LEC que permite a las partes de común acuerdo suspender el proceso para acudir a mediación familiar.

En el apartado 2 del art. 177 de la LEC se añade un inciso sobre acompañar a la demanda con el acuerdo final alcanzado en mediación, además del convenio regulador, diferenciando ambos y por ende las funciones del abogado y del mediador. Finalmente, la ley establece en su Disposición Final 3ª un mandato al Gobierno de la Nación para que presentase una futura ley de mediación.

**El Plan integral de Apoyo a la Familia 2001-2004** propone en su línea estratégica 7 el *“promover en todas las Comunidades Autónomas servicios de orientación familiar, Mediación familiar y Puntos de Encuentro Familiar.”*

**Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

**Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar** (aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008).

### **3. REFERENCIAS ESPECÍFICAS A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (Castilla y León)**

En la comunidad autónoma de Castilla y León tenemos varias leyes que regulan o se refieren a la necesidad de establecer políticas y medidas de protección a la familia y a los menores, por ejemplo la **Ley 14/2002** de 25 de Julio, de **Promoción Atención y Protección a la infancia de Castilla y León Ley.**

La **Ley 1/2007**, de 7 de marzo, de **Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León**, en su título II:

Artículo 4.1. En la planificación y ejecución de las políticas públicas, las Administraciones Públicas de la Comunidad adoptarán medidas de protección y apoyo a las familias, destinadas a hacer real y efectiva la igualdad y a facilitar la participación de sus miembros en la vida política, económica, cultural y social.

Y en el artículo 20:

1. La Administración de la Comunidad contribuirá a mantener una Red de Puntos de Encuentro Familiar... en los municipios capitales de provincia y en los de más de 20.000 habitantes, sin perjuicio de la creación de otros nuevos.

2. A estos efectos, se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso. La actividad de los Puntos de Encuentro Familiar irá, asimismo, dirigida a la eliminación de dichas circunstancias.

3. Las instalaciones, organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar deberán permitir el desarrollo de las visitas en un ambiente de neutralidad, garantizando la seguridad y el bienestar de sus usuarios, y en especial de los menores.

**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.



## CAPITULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

El Punto de Encuentro Familiar es un servicio especializado en el que se interviene desde el ámbito psicosocial en situaciones en las que el contacto del menor con algún miembro de su familia resultaría difícil de realizar e incluso imposible. Es un servicio gratuito para los usuarios y es ejecutado por la asociación APROME.



El PEF es un lugar neutral que permite el encuentro entre los menores y los miembros de su familia que tienen derecho a realizar visita, para defender el derecho fundamental a que el menor pueda mantener la relación con toda su familia, siempre y cuando este vínculo favorezca su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional. Favoreciendo además el proceso de readaptación a una nueva dinámica familiar y garantizando la seguridad y el bienestar del menor y del progenitor vulnerable si se diese caso de orden de protección.

Los Puntos de Encuentro Familiar surgen en Castilla y León como respuesta a las dificultades que aparecen entre los progenitores que aún tienen conflictos pero que ya han recibido resolución judicial, es por ello que el PEF es un servicio de intervención temporal que pretende siempre la normalización de la situación de la familia.

Se considera a los Punto de Encuentro Familiar como centros que dan un apoyo a las familias donde se *“facilita que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de la interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.”*<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León

Los menores que se atienden en los Puntos de Encuentro Familiar, en general, se encuentran en una situación de acogimiento (residencial o familiar) o de ruptura familiar, en este supuesto habrá que atender a las siguientes circunstancias que les son características:

- Alta conflictividad entre los miembros de la familia, tienen grandes dificultades a la hora de llegar a acuerdos de *motu proprio* con respecto a los menores, en temas de atención primaria, secundaria. Dificultades en el cumplimiento del régimen de visitas establecido en la resolución judicial.

- Situaciones en las que la convivencia con uno de los miembros de la familia se ha visto interrumpida y se pretende retomar el contacto a través de la orientación profesional.

- Familias en las que algún miembro tiene unas circunstancias de salud, personales o sociales que hagan necesaria la supervisión profesional de los encuentros (enfermedades mentales, toxicomanías, antecedentes de violencia, ausencia de vinculación afectiva, etc...).

- Falta de colaboración por parte de uno de los progenitores para que el otro mantenga una vinculación con el menor.

- Oposición o fuerte rechazo del menor a unos de los miembros de la familia.

- Ausencia de un lugar adecuado para realizar el régimen de visitas de una manera neutral, segura y saludable para el menor o residencia de algún miembro en otro municipio.

- Existencia de violencia hacia una de las partes o familias afectadas por las medidas establecidas en órdenes de protección.

- Dificultades para que el menor mantenga relación con la familia extensa considerándola figuras de apego importantes.

### 1.1.1. Descripción del funcionamiento del programa

El programa de Puntos de Encuentro Familiar como ya se ha explicado anteriormente, nace con la meta de ayudar en el cumplimiento del régimen de visitas y proporcionar una intervención profesional que permita la adecuada evolución autónoma familiar. Este proceso se integra por una sucesión de fases que estructuran la intervención (Sacristán, 2002), aunque no son fases rígidas ni determinantes:

1. **Derivación:** En un primer momento, desde una de las distintas entidades, los usuarios son derivados o también pueden llegar por acuerdo entre las partes, de manera voluntaria.
2. **Recepción:** La primera toma de contacto con el Punto de Encuentro Familiar es muy importante, en ella se da a conocer todo el PEF, sus funciones, sus instalaciones, todo su funcionamiento y toda la información que la familia pueda necesitar. Durante la recepción de la familia se evalúa de manera individual a cada uno de los progenitores y si es conveniente al menor en una entrevista inicial. En estas entrevistas iniciales se pretende conocer la situación familiar en la que se encuentra la familia, a través de las dos o tres versiones de los hechos, esta fase suele ser un momento de intimidad e intensidad emotiva que hay que saber controlar y manejar, además de eso se pretende presentar a los nuevos usuarios el recurso del PEF y de su funcionamiento, para que tengan claro qué es lo que se hace aquí y cuál es el objetivo a conseguir. Esta entrevista de acogida tiene carácter semiestructurado, para dar la oportunidad de expresar cosas no planeadas pero manteniendo un orden de cosas imprescindibles que tratar:
  - Datos personales del usuario.
  - Referencias descriptivas para realizar un genograma familiar.
  - Ruptura e historia judicial.
  - Situación actual.
  - Opinión con respecto al régimen de visitas.
  - Motivación.
  - Información sobre la relación con sus hijos.
  - Otros servicios que pueden estar interviniendo con la familia.

- 3. Conocimiento y evaluación:** Esta fase consiste, en obtener la información suficiente en un primer momento, para intervenir de la mejor manera, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios. De manera individual, se realizan entrevistas privadas con los miembros relevantes de la familia para cada caso concreto. A partir de toda esta información extraída, se planificará el primer encuentro, en el que siempre hay que tener en cuenta que esa primera persona que ha recibido a los usuarios esté presente, aportando por un lado, el grado de confianza adecuado, y por otro lado, otros datos relevantes como las características personales de los usuarios, edad, tiempo que se lleva sin ver al progenitor no custodio...
- 4. Programa Familiar:** Después de conocer bien el caso es cuando se puede comenzar a realizar un Programa de Intervención Familiar y a partir de ahí intentar implementarlo lo mejor posible. A través de las distintas entrevistas y la evaluación realizada por los profesionales pertinentes, se realiza un Programa de Intervención Familiar. El objetivo del PIF es organizar las actuaciones y decisiones para intervenir con la familia. (Ver Anexo 7, ejemplo del Programa de intervención familiar realizado personalmente durante las prácticas en el PEF).
- 5. Intervención:** La intervención se produce desde el principio pero la parte más decisiva es en la que se pretende llevar a cabo los objetivos del programa. Durante los primeros días, semanas o meses depende del régimen de visitas establecido, la tarea de los técnicos será clave, por eso se realizará de manera muy minuciosa, porque en este momento la evaluación debe ser muy sensible, ya que cada pequeño detalle puede ser importante y más tarde interpretado como conjunto con otros tantos detalles. Este cometido será llevado a cabo de manera simultánea al RV así que se desarrollará en los breves intercambios, en las visitas dentro del PEF y en las visitas supervisadas, que son quizás, de las que más información podemos extraer, porque tenemos la posibilidad de observar interacciones más o menos naturales entre los miembros de la familia, en situaciones propiamente cotidianas, como por ejemplo la hora de la merienda o

el juego. En estos momentos se pueden evaluar las habilidades paterno-filiales de los padres con sus hijos y el vínculo afectivo que tienen o la ausencia de él.

6. **Revisión:** Dependiendo de la situación personal de cada familia habrá que hacer revisiones periódicas del programa de intervención familiar para comprobar cómo se está llevando a cabo y su grado de adquisición de objetivos.
7. **Cierre:** Se acaba la intervención, se considera finalizada la relación con el PEF, bien sea por conseguir todos los objetivos del PIF y ya no necesitar los servicios del PEF, por causas judiciales o por otras razones (el menor alcanza la mayoría de edad y ya no quiere participar, la familia se muda y por lo tanto, el caso se asignara a otro PEF...).
8. **Seguimiento:** En la mayoría de los casos se pretende realizar un seguimiento para comprobar que la situación se mantiene estable al terminar el proceso. El seguimiento puede realizarse después o justo antes la baja.

Otro de los cometidos más importantes de las técnicas del PEF es la interacción con las instituciones a través de informes e intervenciones telefónicas. En esta línea, los Puntos de Encuentro Familiar deben elaborar y emitir informes dirigidos al Juzgado u órgano competente, atendiendo a los siguientes supuestos:

- Cuando desde la entidad que deriva se establezca la necesidad de informes periódicos del modo en el que se realiza el RV.
- Cuando se considere necesario por el desarrollo de un suceso puntual.
- Cuando se valore oportuno por parte del equipo técnico poner en conocimiento alguna información.
  - Faltas asistenciales o retrasos.
  - Conflictividad intensa.
  - Incidentes provocados por algún progenitor.
  - Acuerdo entre los progenitores.
  - Cuando voluntariamente alguno de los usuarios abandona el PEF.

### 1.1.2. Principios conductores de la intervención

La intervención profesional en los Puntos de Encuentro Familiar, esta guiado por unos principios conductores de la intervención<sup>9</sup>, estos principios están dirigidos a la consecución de los objetivos generales y específicos, que más adelante se desarrollan de manera más amplia:

**Interés prioritario del menor:** El bienestar del menor es la prioridad durante toda la intervención. Se debe favorecer su adecuado desarrollo, protegiéndolo de cualquier situación de riesgo y evitándolas si es posible. Y contribuyendo a la correcta normalización de la nueva situación familiar.

**Intervención familiar colectiva:** No es posible aislar el bienestar del menor que se encuentra en un contexto influido constantemente por todo el sistema familiar, por ello es necesario intervenir teniendo en cuenta todo el conjunto familiar.

**Responsabilidad parental:** Hay que hacer a los progenitores conscientes de que en el PEF tienen un apoyo profesional, pero que tienen que ser ellos los que procuren un bienestar a sus hijos, a través de decisiones reflexionadas y propias.

**Carácter transitorio:** El Punto de Encuentro Familiar no puede considerarse como un recurso a utilizar de manera permanente, sino que hay que pretender la mayor brevedad posible, siempre teniendo en cuenta las características personales de los usuarios, favoreciendo la autonomía de la familia y evitando la dependencia hacia el recurso.

**Intervención planificada:** Previamente a la intervención directa con las familias tiene que haber un estudio especializado del caso en cuestión, en el que se redacten unos objetivos a corto y largo plazo.

---

<sup>9</sup> Sacristán, M. L.; Calzada, E. & De la Torre, J. (s.f.). *La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar*. FEDEPE.

**Profesionalidad de la intervención:** Los PEF están compuestos por equipos multidisciplinares, con titulaciones derivadas del ámbito social y jurídico. Su intervención a su vez se guía por unos principios inherentes a las profesiones de origen:

- Neutralidad, evitando volcar creencias, valores y consideraciones personales.
- Imparcialidad, o mejor dicho multiparcialidad, tomando partido por todos, creando una atmosfera de confianza y empatía.
- Confidencialidad.

**No violencia:** Se debe evitar que se produzca cualquier tipo de violencia entre los miembros de la familia, con el fin de favorecer un clima tranquilo y seguro de convivencia.

**Subsidiariedad:** Las derivaciones al PEF solamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones y tras haber agotado las demás vías de solventación.

**Calidad:** Crear un sistema basado en estándar de calidad.

### 1.1.3. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar

Los objetivos generales de los Puntos de Encuentro son:

- Favorecer el derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores después de la separación; siempre que con ello contribuya a establecer los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- Preparar a los progenitores para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del servicio.
- Prevenir la violencia y proteger al menor en los casos en los que se den estas situaciones.

Los objetivos específicos de los Puntos de Encuentro son:

- Facilitar y favorecer los acuerdos en cuanto a la atención, régimen de visitas, contactos de ambos progenitores con sus hijos, devolviendo a ambos progenitores la responsabilidad sobre sus problemas y su vida familiar.
- Mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares para resolver los conflictos relativos a los hijos en el futuro.
- Ayudar a mejorar las relaciones paterno-filiales y las habilidades parentales en relación a la crianza de los hijos cuando sea necesario.
- Garantizar que el cumplimiento del régimen de visitas no supone una amenaza para la seguridad del niño o del progenitor vulnerable.
- Mantener la relación con el progenitor no custodio o con la familia extensa de éste cuando existan dificultades al respecto.
- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender y/o proponer en otras instancias administrativas o judiciales los derechos del niño.
- Facilitar un lugar adecuado para llevar a cabo las vistas en caso de dificultades de espacio (carencia de domicilio adecuado) y apoyar para remover los obstáculos que impiden llevarlas a cabo de forma normalizada.

#### **1.1.4. Derechos, deberes y normas básicas de funcionamiento del PEF**

Los derechos y deberes de los usuarios del PEF, al igual que las normas del centro marcan el correcto, justo y ordenado funcionamiento del mismo, son parte imprescindible de la correcta descripción del Punto de Encuentro Familiar. (Ver ANEXO 1 y 2)

### 1.1.5. Organigrama del Punto de Encuentro

En el organigrama de los puntos de encuentro nos encontramos en la cúspide de la pirámide a la presidenta de la Asociación para la Protección del Menor (APROME), esta asociación es la encargada de gestionar los puntos de encuentro familiar en la comunidad de Castilla y León. Cada Punto de Encuentro familiar es coordinado por un profesional concreto, el o la coordinadora, en la mayoría de los casos varios puntos de encuentro familiar son coordinados por la misma persona por cuestión de proximidad. El desarrollo directo de la intervención esta llevado a cabo por técnicos especialistas, y por último como apoyo para el correcto desarrollo de las acciones existe personal auxiliar, como informáticos, personas de la limpiezas, voluntarios y personal en prácticas, dentro de este persona auxiliar, personalmente encuentro la carencia de una persona dedicada a la seguridad, que hiciese controles de toda la persona que entra y sale del recurso y que en momentos de necesidad contenga las acciones de algunos progenitores violentos.

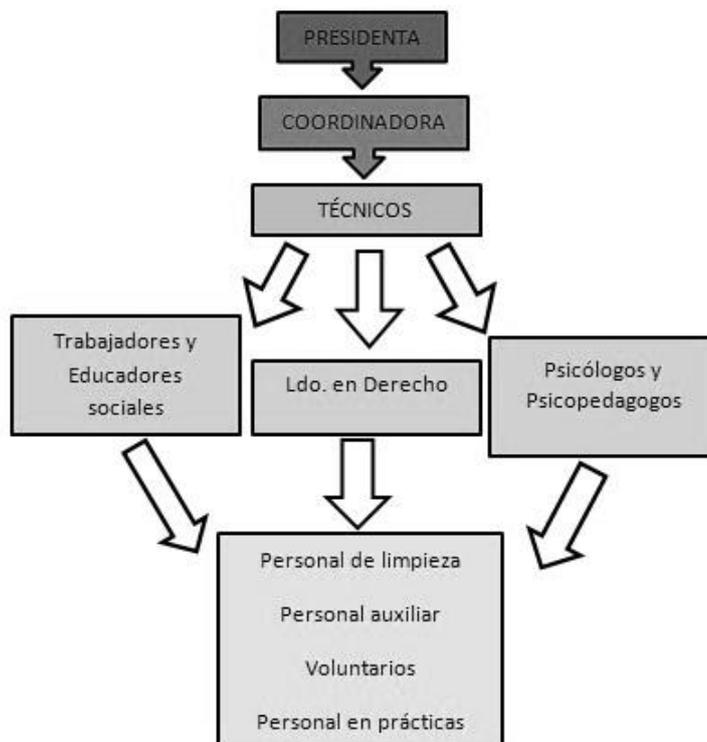


Figura 1. Organigrama. (Elaboración propia)

## 1.2. RECURSOS DEL CENTRO

Los Puntos de Encuentro Familiar deben estar provistos de un espacio funcional y un espacio operativo donde realizar la acción. Estos recursos, serán utilizados para desarrollar los objetivos del Punto de Encuentro Familiar de la manera más favorable posible, para los intereses de los menores y del resto de usuarios.

### 1.2.1. Recursos materiales

Hay que tener un especial interés a la hora de fijarse en la importancia del espacio y sus características. Existen espacios más adecuados para desarrollar la intervención socioeducativa con las familias, como por ejemplo sitios de especial confianza para el menor, es por ello que se recomienda que los lugares utilizados posean una distribución similar a la de una vivienda familiar, para así facilitar la adaptación de los menores a una nueva situación familiar, pero de manera más fácil de normalizar.

Este espacio operativo debe ser grande, amplio ya que se debe realizar en él dos acciones, la de los intercambios y visitas que necesitan mínimo 3 habitaciones diferenciadas (Véase Figura 2.) Y un mobiliario específico en algunos casos, como los destinados a realizar actividades lúdicas, los habilitados para poder desarrollar comidas (con fregadero, nevera y microondas) y los baños para asearse. Y la labor de despacho de los técnicos, que necesitan una sala privada de entrevistas, una habitación de reuniones y el despacho general de trabajo.



*Figura 2.* Salón del PEF.

Por supuesto, todas las instalaciones cumplen los mínimos de salubridad, iluminación, ventilación y temperatura y por supuesto no contienen ningún tipo de variable peligrosa para la integridad física porque hay una zona de seguridad desde el suelo hasta 1,50 metros de altura, sin salientes, o cualquier otro elemento que suponga un

riesgo potencial para la seguridad de los y las menores. Además cuenta con un botiquín de urgencias y el mantenimiento adecuado de todas las instalaciones.

La opción organizativa ideal del Punto de Encuentro en cuanto a las salas recreativas es la edad, es por eso que siempre que sea posible se colocaran los juguetes de edades recomendadas similares en el mismo cuanto, separadas de las edades más altas, evitando así posibles peligros futuros. Los juguetes con los que cuenta el PEF provienen de financiación pública y de donaciones privadas de usuarios o de cualquiera que quiera donarlos, pero en ningún caso serán traumáticos, tóxicos o sexistas... Además de los juguetes, todo el espacio tiene que estar adaptada a los usuarios, en su gran mayoría menores, es por eso que para evitar cualquier tipo de riesgo hay instalados protectores en cada uno de los radiadores del piso.

Es necesario contar con varios servicios para el acceso de los usuarios y al menos uno de ellos adaptado para personas con discapacidad, en ningún caso tendrán cerrojos o similares en la parte interna o externa del aseo. También es necesario que haya una bañera en alguno de ellos por si se necesitar de su uso al igual que un cambiador.

La disposición más adecuada del PEF contaría con un doble acceso a la zona de recepción, ya que llegado el momento puede ser necesario para evitar un encuentro inapropiado entre varios progenitores. Teniendo en cuenta este útil recurso, se incrementa la organización y profesionalidad de todo el equipo.

También se cuenta con un servicio de red informática que conecta todos los ordenadores del Punto de Encuentro y con conexión a Internet, facilitando la transmisión de datos y la comunicación telemática con los usuarios. No hay que olvidar los otros medios de comunicación de los que cuenta el PEF, véase la instalación telefónica y el fax.

### 1.2.2. Recursos humanos

El espacio funcional está compuesto por la dirección y el equipo profesional, estas personas, para estar cualificadas, tienen que poseer al menos algún tipo de formación específica en mediación familiar, violencia de género o intervención familiar, además de tener conocimientos en derecho. El perfil de estos técnicos queda cubierto por personas con formación universitaria en titulaciones del ámbito social o jurídico, más concretamente la psicología, el trabajo social, la educación social, pedagogía y psicopedagogía y el derecho.

El objetivo inicial es que el equipo técnico trabaje de manera multidisciplinar y multiprofesional, pretendiendo siempre la mejora de la calidad de las acciones. Cada uno de los integrantes tendrá responsabilidades individuales y unas actuaciones limitadas a su formación académica, aunque desde los Puntos de Encuentro Familiar se busca la ejecución conjunta de todos los técnicos como unidad.

Sin embargo podrían distribuirse las funciones a realizar en función de la formación inicial de este modo:

#### Trabajadores Sociales:

- Realizar entrevistas de acogida a los adultos.
- Coordinación de la actividad entre el PEF y las instituciones.
- Informar a los usuarios y posibles usuarios.
- Detectar posibles situaciones de riesgo para el menor y comunicarlo.
- Supervisión de visitas.
- Elaboración de informes.

#### Psicólogos:

- Generar pautas de intervención en casa caso concreto.
- Realizar entrevistas de evaluación, orientación y asesoramiento.
- Trabajo específico con los progenitores con casos de mayor dificultad(debido a alteraciones psicológicas y de drogodependencias)
  - Supervisión de visitas.
  - Elaboración de informes

Licenciados en Derecho:

- Elaboración de informes.
- Asesorar al propio equipo técnico.
- Informar y responder a los usuarios sobre aspectos jurídicos.
- Coordinación con los abogados de los usuarios.
- Coordinación con juzgados y demás organismos.

Educadores Sociales:

- Realizar entrevistas de acogida a los adultos.
- Coordinación de la actividad entre el PEF y las instituciones.
- Promover los recursos de los familiares, fomentando la autonomía.
- Planificación de la intervención.
- Detectar posibles situaciones de riesgo para el menor y comunicarlo.
- Supervisión de visitas.
- Elaboración de informes.

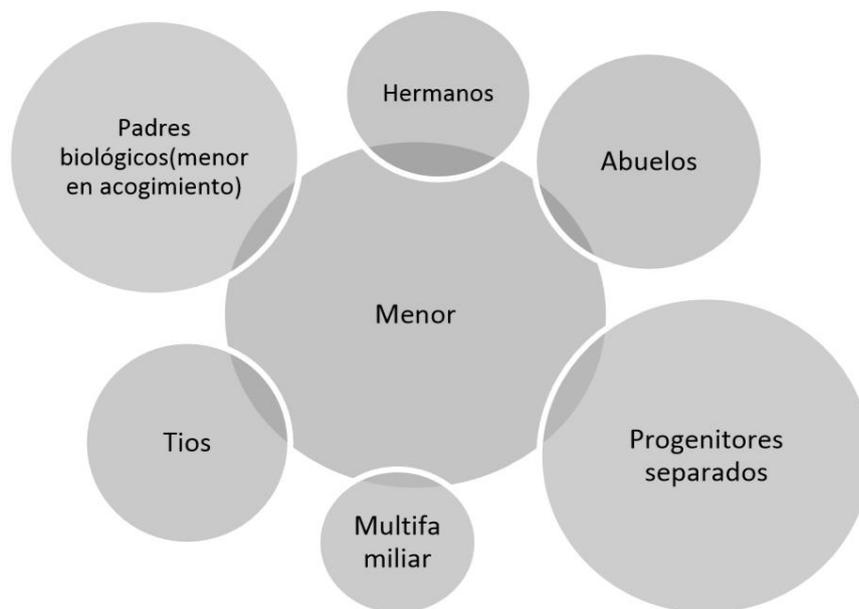
### **1.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS**

En la mayoría de los casos, los usuarios están obligados a acudir al PEF por la decisión derivada de alguno de los juzgados, aunque también pueden acudir personas por mutuo acuerdo.

Los casos más frecuentes de usuarios del PEF están marcados por las características anteriormente explicados en el apartado de Descripción del Punto de Encuentro Familiar, la alta conflictividad, violencia, falta de cooperación y la dificultad para realizar de manera independiente las visitas o intercambios. En ningún caso, se producirá la intervención cuando el régimen de visitas haya sido suspendido por la autoridad judicial.

Las familias usuarias de los PEF son clasificadas según los lazos familiares y de convivencia (Véase Figura 3.) que presentan entre ellos y se clasifican en las siguientes categorías:

- **Progenitores separados y/o divorciados:** Familias en situación de ruptura familiar con régimen de visitas.
- **Padres biológicos:** Esta previsto que los menores en situación de acogimiento bien sea residencial o familiar pueden mantener relación con sus progenitores en el PEF.
- **Abuelos:** Judicialmente puede darse un régimen de visitas a un abuelo para ver a su nieto dada una privación de ese derecho.
- **Tíos:** Se puede dar la situación anterior en el caso de los tíos.
- **Entre hermanos:** Cada uno de los hermanos puede convivir con progenitores distintos, así que pueden programarse encuentros.
- **Multifamiliar:** Relación con otro familiar distinto.



*Figura 3.* Proporción de convivencia familiar. (Elaboración propia)

### 1.3.1. La derivación al PEF: Supuestos más frecuentes.

La entrada en el Punto de Encuentro Familiar se hace después de una valoración de la situación familiar por parte de una institución cualificada, en la que se concluye que resulta necesaria la intervención. Esta relación se hace gracias a los convenios de colaboración suscritos entre los organismos que derivan y los puntos de encuentro familiar. Encontramos varias procedencias (Véase Figura 4)

- Juzgados de Primera Instancia y/o familia que son los competentes en materia de familia y en particular de los procedimientos de separación, divorcio o ruptura de pareja, o un procedimiento derivado.

- Juzgados de Violencia sobre la mujer y Juzgados de Instrucción, que se encarga de todas las denuncias en el ámbito de la Ley de Violencia de Género.

- Protección a la infancia trata los casos de riesgo y desamparo del menor, iniciando un acogimiento y visitas con la familia biológica.

- Los progenitores vienen de mutuo acuerdo orientados por algún profesional.

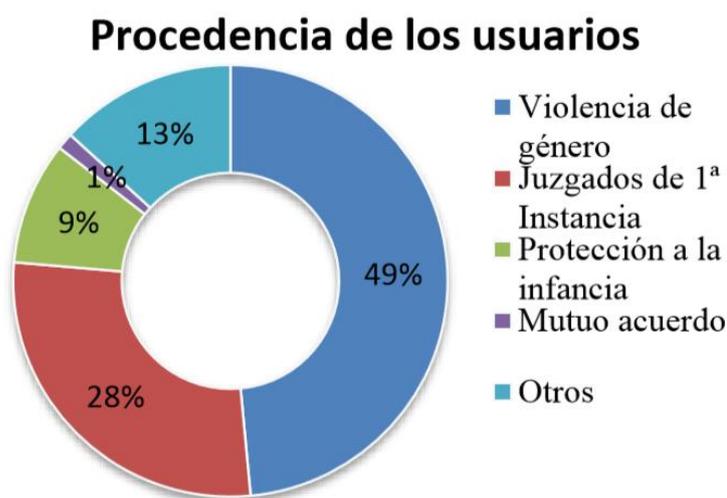
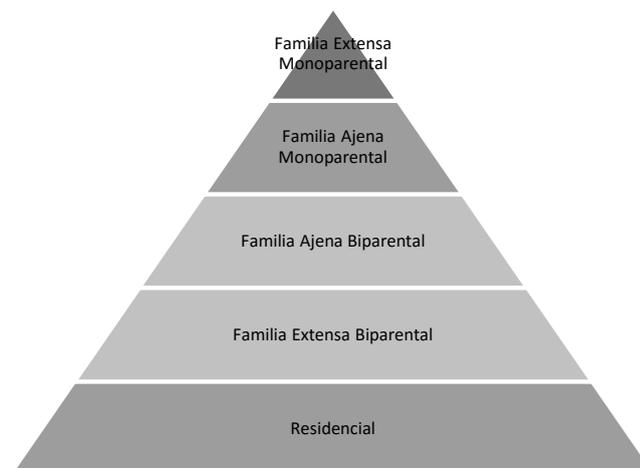


Figura 4. Procedencia de los usuarios. (Elaboración propia)

### 1.3.2. Tipo de familia/institución que tiene acogido a los menores.

En el caso de que un menor esté en riesgo o en desamparo será protegido por la Entidad Pública a través del acogimiento. Según las personas acogedoras podemos encontrarnos con 5 tipos de acogimiento (Véase Figura 5.), a continuación se explican en orden de menor a mayor frecuencia, extraídos de la memoria de APROME de Castilla y León:



*Figura 5.* Tipos de acogimiento. (Elaboración propia)

La familia extensa monoparental será la que se encargue del acogimiento, en este caso es una única figura como referencia.

Una familia ajena monoparental será la que se encargue del acogimiento, en este caso con dos figuras como referencia paterna, la persona acogedora es desconocida y está previamente evaluada para realizar esta responsabilidad.

Una familia ajena biparental será la que se encargue del acogimiento, en este caso serán dos figuras las que tendrá como referencia, las personas acogedoras son desconocidos previamente evaluados para realizar esta responsabilidad.

La familia extensa biparental será la que se encargue del acogimiento, en este caso con dos figuras como referencia paterna.

El acogimiento residencial consiste en una serie de centros dispuesto por la Administración central o desde el ámbito privado, en los que acogen a los menores cuya

tutela ha sido retirada a sus padres, en este centro se cubrirán las necesidades alimentarias, educativas y de higiene del niño.

### 1.3.3. Sexo de los menores usuarios

Antes de explicar los porcentajes conseguidos, hay que aclarar el modo de clasificación de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar de la calle Perú. Cuando un usuario llega al PEF se hace una entrevista inicial (como se explicará en el apartado de metodología) y se abre un expediente sean cuantos sean los menores u familiares implicados, dentro del expediente encontramos una ficha de consulta del o los menores (Ver Anexo V) en la que se redactan las características de ellos.

Desglosando la Figura 6. Sobre el número de expedientes, en usuarios reales vemos unos porcentajes mucho evocadores al respecto, pudiendo inducir que las familias con más de un hijo recurren más al Punto de Encuentro Familiar que las de un solo descendiente. Estos datos han sido extraídos de un número total de 396 familias usuarias del PEF-2.

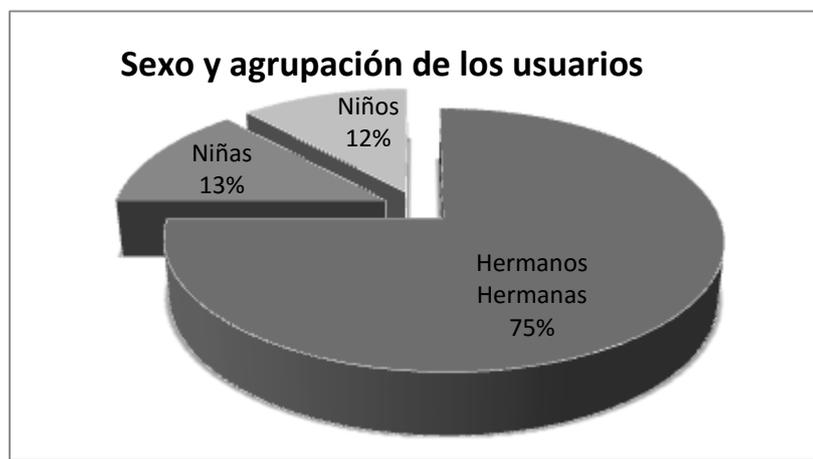


Figura 6. Agrupación de los usuarios (Elaboración propia)

### 1.3.4. Expedientes con orden de protección

En las situaciones en las que se ha producido violencia de género y uno o los dos usuarios tienen orden de protección se aplica un protocolo de actuación específico (Ver Anexo V). Podemos ver que menos de la mitad de la muestra tienen orden de protección, además llegamos a la conclusión de que los hombres tienen más órdenes de alejamiento que las mujeres, sí que es verdad que en algunos casos la orden de protección es mutua.

Aun no alcanzando la mitad de la muestra hay que reflejar que los datos son muy altos en cuanto a las órdenes de protección se refiere, sobre todo si damos por supuesto que en todas esas órdenes de protección se ha producido violencia de género, estos datos generan una característica importante en los usuarios, aproximadamente un 40% de los usuarios poseen un pasado conflictivo con su expareja, lo que dificulta en gran medida la intervención y la hace merecedora de mucha más profesionalidad y atención. (Véase Figura 7.)

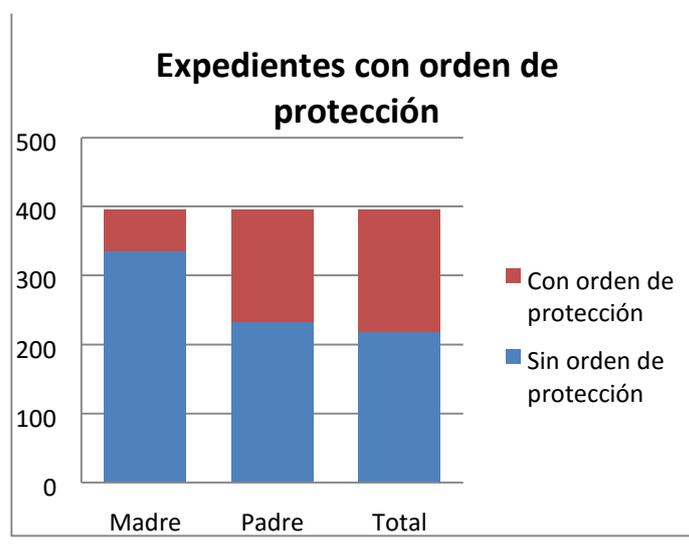


Figura 7. Expedientes con orden de protección (Elaboración propia)

## **CAPITULO 2. LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR (CAF)**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR**

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos municipales de carácter público y polivalente especializados en la atención y apoyo a las familias, que les ofrecen una ayuda para llevar a cabo de la mejor forma posible sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desarrollo de la convivencia familiar. Estos centros nacen con una vocación preventiva de facilitar las relaciones familiares, apoyando la función educativa de los padres al mismo tiempo, además, se pretende evitar situaciones disfuncionales y conflictivas en el ámbito familiar, a través de la detección temprana de necesidades e intervención más especializada en algunas situaciones.

A través de sus diferentes servicios se pretende responder a todas las necesidades de las familias, acompañándolas y favoreciendo que las situaciones conflictivas no se perpetúen o judicialicen, lo que conlleva un alto coste social y económico.



Los centros de apoyo familiar nos brindan la posibilidad de optimizar el uso de todos los servicios y recursos de la zona relacionados con la familia, dando así una respuesta más efectiva a las necesidades y carencias detectadas, realizando de esta forma un trabajo integral. Esta reorganización permitirá trabajar la raíz de cada problema o situación familiar de una forma más efectiva, eficaz y eficiente, ya que nos permite derivar a cada miembro a su servicio más apropiado, en el que se llegará mejor a la solución del problema. El CAF posee un carácter público y por esa razón presta sus servicios de forma totalmente gratuita a las familias, siendo accesible a todos independientemente de su condición económica o social.

El CAF está dirigido a todo tipo de familias. El acceso al Centro se origina por derivación de otro recurso o por decisión propia y de manera libre y directa, sin precisar ser derivados por otros servicios o por derivación del Servicio Social de Base o de otros recursos que intervengan con familias. Aunque es cierto que está dirigido a la familia en general, los usuarios de este recurso suelen mostrar unas características específicas por las que acuden al CAF, las más significativas son las siguientes:

- Alta conflictividad, familias que tienen grandes dificultades a la hora de llegar a acuerdos por sí solos.
- Familias con miembros interesados en el buen funcionamiento familiar, que a través de CAF buscan reforzar habilidades y conocimientos.
- Miembros con carencias en habilidades paternofiliares, personales y/o sociales. Ayuda para mejorar las relaciones de los hijos con las figuras de crianza.
- Problemas en la relación de pareja.
- Falta de colaboración y apoyo, familias con escasos círculos sociales y de apoyo.
- Problemas en la relación con la familia extensa.
- Existencia de violencia dentro de la familia.
- Familias inmersas en procesos judiciales que buscan asesoramiento.
- Situaciones comunes, de dificultades y malestar.



### 2.1.1. Principios conductores de la intervención

La intervención profesional en los Centros de Apoyo Familiar, se debe regir por unos principios que definen y conducen la intervención:

**Interés prioritario del menor y/o personas dependientes:** En toda intervención, el bienestar del menor o de personas en situación de dependencia es una prioridad. Se les debe proteger de cualquier situación de riesgo, evitándolas si es posible.

**Carácter transitorio:** En mi opinión un Centro de Apoyo Familiar no puede entenderse como un recurso a utilizar de manera permanente, sino que uno de los principales objetivos debe ser, pretender la final independencia, favoreciendo la autonomía de la familia y evitando la dependencia hacia el recurso.

**Intervención estructurada:** Previamente a la intervención directa con las familias (tanto como en el servicio de atención familiar como de mediación y formación) tiene que realizarse un estudio del caso en cuestión.

**Responsabilidad parental:** Concienciar a la familia de que tienen un apoyo profesional, pero que tienen que ser ellos los que procuren un bienestar familiar, a través de sus propias decisiones reflexionadas.

**Profesionalidad de la intervención:** Los CAF están compuestos por equipos multidisciplinares, que se guían por unos principios inherentes a las profesiones de origen:

- Neutralidad.
- Imparcialidad.
- Confidencialidad.

**No violencia:** Se debe prevenir cualquier situación de violencia, tanto verbal como física. El CAF es un sitio neutral y sobre todo seguro.

**Gratuidad:** Los servicios del CAF son totalmente gratuitos para los usuarios que participan en ellas, con independencia de los recursos familiares.

**Calidad:** Crear un sistema de intervención basado en estándares de calidad, extraídos de los propios códigos profesionales del equipo técnico.

### **2.1.2. Objetivos de los Centros de Apoyo Familiar**

La creación del CAF responde a los siguientes objetivos:

- Contar un recurso de atención integral para todas las familias, que responda a cada una de las necesidades familiares en las distintas fases de su ciclo vital.
- Favorecer el aumento de la calidad de vida y bienestar en las familias.
- Potenciar un recurso interdisciplinar y preventivo con el fin último de apoyar a las familias en sus crisis habituales y conflictos que puedan surgir en su desarrollo.
- Prevenir el agravamiento de las dificultades familiares (cronificación) a través de la orientación e intervención
- Reunir las distintas intervenciones dirigidas al apoyo de la familia y servir de punto de apoyo y referencia a las mismas, entendiendo la familia como la base imprescindible de todo tejido social y por lo tanto a la que hay que promocionar.
- Potenciar la coordinación con las distintas entidades, recursos, colectivos y/o servicios dirigidos al apoyo familiar para así evitar la duplicidad en las intervenciones y rentabilizar de la mejor manera los distintos recursos de la zona.
- Ayudar a las familias a ser cada vez más autónomas.

## **2.2. RECURSOS DEL CENTRO**

Los Centros de Apoyo Familiar deben estar provistos de recursos materiales y recursos humanos. Estos recursos, serán utilizados para desarrollar sus objetivos de la manera más favorable posible, para los intereses de las familias, sin ellos la labor de estos centros sería imposible de llevar a cabo, en consecuencia tienen que ser lógicamente valorados y estudiados.

### **2.2.1. Recursos materiales**

El espacio operativo debe ser grande, amplio ya que se debe realizar en él todos los servicios para los que está diseñado el centro, formación familiar (salas habilitadas para formación, talleres y grupos de apoyo), participación ciudadana, atención familiar, y

mediación familiar, para ello se utilizarán despachos privados, estas habitaciones tienen que favorecer la sensación de privacidad, por lo tanto las puertas no tendrán vidrios y la sala preferiblemente estará insonorizada.

Se debe contar con un mobiliario específico en algunos casos, como los destinados a realizar actividades lúdicas, formativas y los baños para asearse. También tiene que existir un despacho privado para los técnicos, que necesitan una sala privada para archivar la documentación y el desarrollo general de su trabajo.

Hay que tener en cuenta que todas las instalaciones cumplan los mínimos de salubridad, iluminación, ventilación y temperatura y por supuesto no contienen ningún tipo de variable peligrosa para la integridad. Además cuenta con un botiquín de urgencias y el mantenimiento adecuado de todas las instalaciones.

Es necesario tener varios servicios para el acceso de los usuarios y, al menos uno de ellos, adaptado para personas con discapacidad, en ningún caso tendrán cerrojos o similares en la parte interna o externa del aseo.

También se cuenta con un servicio de red informática que conecta todos los ordenadores del CAF y con conexión a Internet, facilitando la transmisión de datos y la comunicación telemática con los usuarios. No hay que olvidar los otros medios de comunicación, la instalación telefónica y el fax.

### **2.2.2. Recursos humanos**

El espacio funcional está compuesto por la dirección y el equipo profesional. Los integrantes responsables para estar cualificados, tienen que poseer al menos algún tipo de formación específica o experiencia en mediación familiar, violencia de género o intervención familiar. El perfil de estos técnicos se cubre con profesionales de varios ámbitos y disciplinas, que actúan de manera coordinada y cohesionada dentro de un marco filosófico común de intervención y en conexión constante con el Servicio Social de Base de la zona. Este equipo interdisciplinar de expertos en intervención familiar lo configuran profesionales con formación universitaria en titulaciones del ámbito social o jurídico, más concretamente la psicología, el trabajo social, la educación social,

pedagogía y el derecho. Hay que tener en cuenta también al personal de limpieza y al administrativo.

El objetivo inicial es que el equipo técnico trabaje de manera multidisciplinar y multiprofesional, pretendiendo siempre la mejora de la calidad de las acciones. Cada uno de los integrantes tendrá responsabilidades individuales y unas actuaciones limitadas a su formación académica, aunque desde los CAF se busca la ejecución conjunta de todos los técnicos como unidad.

### **2.3. SERVICIOS DE LOS CENTROS DE APOYO FAMILIAR**

Los CAF poseen la característica de ser un recurso multiservicio y por lo tanto de ofrecer en un mismo espacio físico distintos servicios y programas, esto permite dar mejor respuesta a diversas necesidades familiares, facilitándoles al mismo tiempo un apoyo integral, al tener la posibilidad de recibir una atención simultánea por el servicio que se valore necesario profesionalmente. La facilidad de comunicación y coordinación entre los profesionales que llevan los distintos servicios hace que los CAF sean recursos privilegiados, para cualquiera de los servicios en general.

A continuación podemos observar (Véase figura 8) el altísimo número de familias atendidas en los CAF<sup>10</sup> en el año 2013, según estas estadísticas podemos extraer que la mayoría de las familias atendidas en los CAF utilizan el servicio de participación social, exactamente un 46,57%, siendo el programa más demandado el de participación comunitaria con más de 7400 familias participantes. Por otro lado podemos observar el bajo porcentaje de participación en el servicio de mediación familiar, pero concretamente debemos atender el dato en el que se muestra que tan solo el 15,25% es directamente derivado desde los órganos judiciales, más del 74,75% no procede de ninguna derivación judicial, sino que acude al CAF de manera autónoma e independiente, de esta información podemos extraer la poca participación e implicación por parte de los poderes públicos en el uso de métodos no adversariales de resolución de conflictos como método alternativo y complementario a la resolución judicial de disputas.

---

<sup>10</sup> Datos extraídos de la página web oficial de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

## CAF Datos de atención por Servicio en 2013

	Familias	% *
<b>ATENCIÓN FAMILIAR</b>	<b>9.801</b>	<b>32,19</b>
Orientación social	1.467	4,82
Orientación jurídica	2.169	7,12
Atención psicológica	4.743	15,58
Atención Violencia Familiar	921	3,02
Programa 0-3	501	1,65
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR</b>	<b>801</b>	<b>2,63</b>
Procedencia directa	692	2,27
Procedencia judicial	109	0,36
<b>FORMACIÓN</b>	<b>5.666</b>	<b>18,61</b>
<b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>	<b>14.179</b>	<b>46,57</b>
Información	5.519	18,13
Participación Comunitaria	7.473	24,54
Bancos del tiempo	1.187	3,90

\* % sobre el total de las familias atendidas en los distintos servicios

A continuación hacemos una breve descripción de los todos los Servicios que ofrece el CAF y los Programas que se integran en cada uno de ellos:

- A) Servicio de participación ciudadana.
- B) Servicio de atención familiar.
- C) Servicio de mediación familiar.
- D) Servicio de formación a familias.

### A) Servicio de participación social

El servicio de participación social pretende favorecer los vínculos en la red social, fortaleciendo el tejido social y las personas que lo forman para que puedan servir de apoyo familiar positivo. Este servicio se integra por 4 tipos de funciones:

**Información:** Recogida de las demandas de atención, información inicial o más específica en los casos que sea necesario, sobre el CAF u otros recursos familiares.

Puede ser por medios telemáticos, telefónicos o de manera presencial, así como orientación y/o derivación a recursos más específicos.

**Banco del Tiempo y Apoyo al Voluntariado Social:** Proyecto comunitario dentro del CAF que pretende fomentar los servicios de cooperación, colaboración y apoyo entre personas, cuya finalidad es la creación de redes sociales estables, de ayuda mutua, apoyo y solidaridad, a través del intercambio de tiempo, creando así la oportunidad de conocer y confiar en otras personas. Pueden participar todas las personas interesadas que acepten las normas de funcionamiento. En el banco del Tiempo la moneda es la hora, y por lo tanto es lo que se intercambia, todas las habilidades que se quieran compartir tendrán la misma valoración independientemente de las aptitudes personales de cada uno, por lo tanto se pueden intercambiar:

- Atención a las personas: acompañamiento, cuidado y realización de gestiones diversas.
- Cuidado del cuerpo y de la salud: masajes, reflexología, relajación, auto maquillaje, cuidado del cabello, cambio de imagen, asesoramiento nutricional.
- Tareas domésticas: hacer la compra, cocinar, coser, hacer pequeños tareas y reparaciones domésticas, bricolaje, cuidar animales y plantas.
- Nuevas tecnologías: pasar trabajos a ordenador, asesoramiento informático en general.
- Idiomas: apoyo puntual en traducciones, conversación.
- Aprendizaje: apoyo para realizar deberes, enseñar música, pintura, dibujo, decoración.

**Participación comunitaria** (colaborar con la red social): Desde el CAF se promueve la coordinación con las principales plataformas de participación comunitaria de los barrios, con el entramado social y la participación de las familias en actividades comunitarias.

## **B) Servicio de atención familiar**

En el servicio de atención familiar se busca aportar una atención personalizada a las familias y sus miembros, que abarca múltiples posibles intervenciones adaptadas a las expectativas y necesidades de cada familia concreta. La atención se puede prestar

de manera individual, familiar, de pareja o grupal; y a través de los siguientes programas:

- **Asesoramiento Jurídico Familiar:** Información, asesoramiento legal y orientación jurídica sobre cuestiones concretas, planteadas en el marco de la vida familiar como violencia familiar, separaciones y divorcios y otras situaciones de crisis familiares. Este asesoramiento jurídico, se ofrece exclusivamente en materia de derecho civil familiar, no se podrán hacer consultas de temas ajenos a la familia.

- **Orientación Social y Educación Familiar:** Atención social a las familias. Intervenciones especializadas con el objetivo de ayudar y apoyar a las familias en momentos de crisis, tensión, conflictos, así como en la mejora de las funciones familiares y habilidades personales. También se realizan valoraciones y derivaciones a otros recursos.

- **Atención psicológica:** Intervención psicológica preventiva ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares: orientación e intervención personalizada, en función de la situación familiar.

- **Atención y prevención de las relaciones de violencia** en el ámbito familiar: Prevención e intervención dirigida a todos los miembros de la familia, tanto las personas que sufren la violencia familiar como los que la ejercen, se busca reducirla y prevenir futuras situaciones de violencia, de esta forma en todo momento son derivadas a la red especializada que corresponda (violencia de género, protección de menores...).

- **Encuentros en familia:** Programa dirigido a familias con hijos menores de tres años, cuyo objetivo principal es ayudar a los padres o tutores en el desarrollo positivo de la crianza y la educación de sus hijos, se realizan juegos, talleres, escuelas de padres, sesiones y actividades diversas formativas y pedagógicas. En este programa se favorece el intercambio de experiencias personales, la creación de redes entre familias y la vinculación afectiva.

### C) Servicio de Mediación Familiar

El servicio de mediación familiar es un proceso de resolución de conflictos entre los miembros de una familia que participan de manera voluntaria, la intervención es

estructurada y favorece la reorganización de las relaciones familiares con el apoyo profesional de un tercero mediador, que ayuda y facilita la asimilación y la gestión situaciones de conflicto.

El mediador basa su intervención en los principios generales de la mediación<sup>11</sup>: en todo momento el mediador mantendrá una posición de imparcialidad y neutralidad entre las partes, todo el proceso de mediación es totalmente confidencial y voluntario. El proceso debe desarrollarse de manera respetuosa hacia todas las partes, partiendo desde la buena fe y con la mayor celeridad y flexibilidad posibles, además hay que tener siempre en cuenta el interés superior del menor y de las personas dependientes.

Desde la mediación se promueve la consecución de acuerdos consensuados en temas de ruptura de parejas, discrepancias intergeneracionales, cuidado de personas dependientes, desacuerdos sobre herencias... Pero el objetivo principal es mejorar a largo plazo la situación familiar, lo que supone en la mayoría de los casos facilitar la comunicación de las partes e incrementar las herramientas personales de comunicación y su habilidades sociales posibles para que la relación familiar se desarrolle de manera menos conflictiva.

#### **D) Servicio de Formación a Familias**

El servicio de formación a familias desarrolla acciones dirigidas a promover una convivencia familiar adecuada, través de la dotación de herramientas destinadas a la prevención de conductas agresivas y al afrontamiento seguro de algunas de las situaciones que se les presentan en su vida cotidiana como los cuidados y la educación de los hijos, mediante actividades grupales de reflexión y formación, dirigidas a familias y profesionales familiar (escuela de padre, charlas, conferencias, coloquios, grupos de debate, talleres, cursos).

---

<sup>11</sup> Extraídos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### **CAPITULO 3. MEDIACIÓN FAMILIAR**

En las últimas décadas el concepto de familia se ha visto afectado por múltiples cambios de significado, creando un nuevo modelo de familia mucho más diverso, democrático, igualitario y libre. Uno de estos cambios ha sido el gran aumento de separaciones y divorcios en toda Europa, pero especialmente en nuestro país, España. El incremento de los divorcios en los últimos años ha sido exponencial, teniendo una tasa de divorcios del 0,8 por 1.000 habitantes en 1996 a pasar a tener una del 2,8 en 2006 (INE, 2007), lo que nos posiciona en el cuarto lugar de la Unión Europea y nos convierte en el país miembro cuya proporción de divorcios ha crecido más rápidamente durante este periodo (Eurostat, 2008). Estos datos como se ha comentado anteriormente son el reflejo de los profundos cambios producidos en la sociedad española respecto al concepto de familia y la vida en pareja. Esta evolución es reflejo directo de la legislación nacional, ya que las leyes marcan unos modelos de comportamiento en la sociedad en la que vivimos, por ello hay que realizar algunas consideraciones, el Código Civil del año 1889 se mantenía como guía de las relaciones familiares de los españoles hasta la constitución, que los cambios que impuso se vieron reflejados en las reformas de 13 de mayo y 7 de julio de 1981, que implicaban la igualdad entre mujer y hombre y la igualdad entre los hijos. Estos cambios fueron muy significativos, ya que se admitía de forma legal la disolución del matrimonio, pero siempre que la reconciliación no fuese factible, hubiese una separación demostrada y por supuesto que existiera una violación grave o reiterada de alguno de los deberes conyugales. El cambio más sustancial en nuestro país se produjo en 2005, cuando entra en vigor la nueva ley del divorcio, la Ley 15/2005, de 8 de julio, que permite el divorcio sin que haya ninguna razón justificada, únicamente que uno de los cónyuges lo inste voluntariamente, al menos 3 meses después de su formalización, de esta forma y a partir de ese momento las cifras de divorcios se disparan, incrementándose un 42% respecto a los datos anteriores.

Aunque fue esta ley, el detonante de las altas cifras, cada vez más amplias capas de la población rechazaban ya el modelo tradicional del matrimonio y la familia sobre todo entre los más jóvenes, ya que las formas de relación en pareja se han flexibilizado y diversificado. Este hecho, independientemente de cualquier otra consideración, tiene importantes implicaciones para las personas divorciadas, pues tienen que reorganizar su vida, esto afecta directamente a su dimensión emocional; pero, más aún para los niños.

Hay que tener en cuenta que más de la mitad de los matrimonios disueltos tiene hijos menores de edad. Para favorecer el óptimo desarrollo personal y relacional de estos menores, surgen los PEF, los CAF y sobre todo la mediación familiar como recursos que facilitan una resolución satisfactoria de la crisis y evitan las graves disfunciones y trastornos que se pueden provocar debido a las condiciones familiares que sus progenitores generen antes, durante y después de la ruptura, ya que las distorsiones en la convivencia familiar que pueden desembocar en auténticos conflictos de contrastes de pareceres y choques de intereses, lo que hace que los conflictos aumenten.

Pero hasta el momento en el que esas necesidades se cubren por estos servicios, únicamente existía la posibilidad de la judicialización, una cultura de resolución de conflicto totalmente adversarial basada en la fuerza para ganar y la debilidad de perder, esto supone un coste adicional para las familias, no solo económico, sino también personal. Nadie duda ya que la sentencia judicial no es el método más eficaz en determinados ámbitos, sobre todo en los conflictos tan personales como los que se producen en el seno de las familias. Según (Ortuño, 2013) es un grave error que por ahora está sólidamente implantado en nuestra cultura, concebir como cauce habitual para la resolución de conflictos el litigio judicial de confrontación ante los tribunales de justicia, ya que para muchas personas puede suponer un trauma vital de enorme trascendencia que condiciona toda su vida de forma muy negativa y puede generar rencor y odio que perjudiquen gravemente a todos los implicados.

Todo ello ha provocado la aparición de nuevas estrategias en la gestión judicial de los conflictos familiares que progresivamente van tomando protagonismo. Los primeros intentos en la aplicación de la mediación familiar de manera intrajudicial surgen en España en los años 80. Estos profesionales trabajaban en equipos técnicos de los Juzgados de Barcelona, Sevilla, Madrid, Bilbao, Valladolid... y contaron desde del primer momento con el apoyo de algunos jueces especialmente sensibilizados por este problema, acuciados por la necesidad de buscar respuestas alternativas y más eficaces a las dificultades que se planteaban, promovieron así la implantación de nuevos métodos de resolución de conflictos familiares complementarios al sistema judicial (Martín, del Álamo, & González, 2009).

Partiendo de esta crisis, de este proceso de cambio en el ámbito de lo contencioso como medio natural para la solución de los conflictos familiares y siguiendo una corriente

que desde hace unos años ya tiene cierta tradición en otros países, y se viene hablando cada vez con más fuerza en nuestro país de la mediación como método alternativo para la solución consensuada de los conflictos y con especial interés de la mediación familiar.

### 3.1. DESCRIPCIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

El Consejo Consultivo de la Mediación Familiar de Francia<sup>12</sup> define la mediación familiar como *“un proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar, para facilitar, a través de la realización de entrevistas confidenciales, la reanudación de la comunicación entre las partes y la autogestión del conflicto dentro del ámbito privado familiar, teniendo en consideración la peculiaridad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares”*.



Por otro lado, John M. Hayner (Ex-presidente fundador de la Academia de Mediadores de Familia de EE UU) uno de los máximos profesionales de la mediación y define la mediación familiar como *“un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los partícipes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente, mutuamente aceptable por las partes y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.”*

De todas estas definiciones, podemos concluir que la mediación familiar es un proceso voluntario de resolución de conflictos, en el que dos o más partes, relacionadas entre sí familiarmente están involucradas en un conflicto, y trabajan con un profesional

---

<sup>12</sup> A través de la Orden de 8 de octubre de 2001, publicada en el Diario Oficial de la República Francesa (J.O.) se dicta la creación del Conseil National Consultatif de la médiation familiale. <http://www.legifrance.gouv.fr>

imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones, válidas para ambos y resolver sus diferencias. Es un método flexible, que permite que el proceso se adapte a las necesidades de las partes en disputa y pretende disminuir al máximo el coste emocional y económico que supone la resolución de un conflicto y sus consecuencias, favoreciendo la empatía, la normalización y sobre todo la comunicación. Siempre bajo la premisa de que alcanzar un acuerdo no es el fin principal de la mediación, no es algo obligatorio, pues, a veces, como nos muestra la experiencia práctica de esta institución, no es extraño encontrar que la mediación persiga simplemente mejorar relaciones de las partes, sin intención de alcanzar un acuerdo de contenido concreto.

### **3.1.1. Principios de la mediación**

La mediación familiar está asentada sobre una serie de principios básicos que la definen y estructuran. Estas reglas de conducta deben desarrollarse y respetarse en todos los procesos de mediación. Es deber del mediador darlos a conocer explícitamente al comenzar una mediación de manera que las partes conozcan las reglas básicas, y velar por su cumplimiento durante todo el proceso. A continuación, se indican los principios más comunes:

a) La voluntariedad.

La mediación se configura como un mecanismo de resolución de conflictos voluntario, esto supone una doble vertiente de entendimiento, por un lado la voluntariedad como principio que determina que la puesta en funcionamiento del proceso comience únicamente respondiendo a la iniciativa de los interesados, las partes. Y por otro lado esta misma voluntariedad les capacita para desistir libremente en cualquier momento a el proceso de mediación aunque este ya este iniciado.

Esta circunstancia no elimina la posibilidad de que sea la autoridad judicial la que recomiende a las partes asistir a la mediación, promoviendo activamente su uso, pero sin hacerla obligatoria.

En nuestro sistema la mediación está excluida siempre en los supuestos de violencia, en el artículo 44.5 de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección contra los actos de Violencia de Género<sup>13</sup>, se introdujo el debate sobre la pertinencia, o no, de la mediación en cualquier conflicto penal o civil derivado de la violencia de género, si bien hay autores que lo defienden en algunos supuestos<sup>14</sup>, la norma general es que los autores se aferren a una idea básica para prohibir la mediación en situaciones de violencia de género, el argumento sostiene que no existe igualdad entre las dos partes, y al ser un principio básico de la mediación, queda excluido de esta. Por otro lado nos encontramos con autores que manifiestan, que en ocasiones puede ser muy beneficiaria tanto para la víctima como para el agresor y que siempre hay que tener en cuenta el grado de libertad de la víctima para decidir acudir o no al proceso. En mi opinión, ante la duda y la dificultad de evaluar fielmente el grado de libertad de la víctima, la mediación queda totalmente excluida, de casos reconocidos de violencia de género.

#### b) La imparcialidad

El mediador ha de ser imparcial respecto a las partes, a los sujetos del conflicto. Es un tercero que ayuda y orienta a las partes a llegar a un acuerdo, pero que nunca puede tomar partido por ninguna de estas, sino que respetará sin juzgar las posiciones de cada parte. Este concepto implica la ausencia total de cualquier tipo de conflicto de intereses por parte del mediador.

#### c) La neutralidad

El mediador respetará siempre el punto de vista personal de los implicados en el conflicto. El objeto del conflicto y de la solución, y mantendrá una actitud neutral frente al resultado de la Mediación, aunque los acuerdos no se realicen conformes a su propia escala de valores, ya que deben ser fruto de la propia iniciativa e interés de las partes y no reflejo de las convicciones o valores de la persona mediadora.

---

<sup>13</sup> BOE de 29 de diciembre de 2004

<sup>14</sup> Este debate también se ha desarrollado en otros países, como Alemania, donde se ha llegado al consenso de que no debe excluirse a priori en estos casos. Vid., KILCHLING, M., "Restorative Justice Developments in Germany" in *Regulating Restorative Justice. A comparative study of legislative provisions in European Countries*, Frankfurt, 2008. BANNENBERG, B., RÖSSNER, D., "New developments in restorative justice to andel family violence", in Weitekamp, E., Kerner, H.-J. (eds.), *Restorative Justice in context. International practice and directions*, Cullompton, Willan, 2003, pp. 51-79.

d) La confidencialidad

La confidencialidad se impone como consecuencia del deber a garantizar la mayor privacidad sobre toda la información facilitada en el proceso. Las partes y también el mediador se comprometen a no transmitir nada de lo que se hable y a no utilizar la información revelada en un posterior procedimiento judicial de una parte contra la otra. Por lo tanto, mediador queda inhabilitado para realizar posteriormente funciones de perito-especialista en el proceso subsiguiente si la mediación fracasa.

Sin embargo, este principio queda anulado para el mediador, en aquellos supuestos en los que la información facilitada suponga la infracción de la legalidad o una amenaza real para la vida, integridad física o psíquica de una persona. No solo se anula el principio sino que el mediador se encuentra en la obligación de denunciar estos hechos ante las autoridades pertinentes.

e) El carácter personalísimo

En la mediación se exige que la intervención sea de carácter presencial y que las partes asistan personalmente a las sesiones de mediación, no siendo posible ser representadas por terceros. No obstante esta exigencia no impide la presencia de otras personas en el proceso, en calidad de consultoras, como que los letrados de las partes puedan participar en algunas de las sesiones siempre y cuando así lo estime el mediador, a requerimiento expreso de éste y ambas partes estén en acuerdo.

f) La buena fe

Este concepto jurídico se limita a exigir que la actuación de todos los implicados, tanto el mediador como sobre todo partes en conflicto, se caracterice por la participación, muestras de intención y actividad de todos los sujetos, los cuales, además deberán actuar conforme a las reglas de honestidad y rectitud, sin olvidar, por lo demás, que la buena fe se presume siempre. De lo dicho resulta pues, que el principio de la buena fe se predica tanto de la actuación de las partes cuanto del mediador, e impone a ambos un comportamiento acorde con el estándar de conducta que socialmente se estime el más razonable.

g) La flexibilidad

La formalidad y rigidez existente en el proceso judicial contrasta con la flexibilidad y antiformalidad que se predica de la mediación, aunque la mediación está estructurada, al tratarse de un proceso encaminado a facilitar la búsqueda de unos acuerdos y promover la mejora de las relaciones, es conveniente dar pie a la adaptación de todos los elementos en favor a la resolución del conflicto. Se trata así de adaptar el proceso de mediación a la naturaleza y complejidad de la cuestión.

### **3.1.2. Conflictos objeto de la mediación familiar**

Las situaciones en las que cabe la aplicación de la mediación familiar son las siguientes:

A) Personas unidas por vínculo matrimonial o una unión de hecho con o sin menores a cargo:

- Rupturas surgidas en el ámbito de la pareja, en estos casos se promueve que los cónyuges busquen y si es posible acuerden, las soluciones más satisfactorias para todas las personas que forman la unidad familiar de convivencia, con especial interés, para los menores, para las personas con discapacidad y para las personas mayores dependientes.
- Cuestiones en conflicto que hacen referencia a los hijos menores de edad o con discapacidad.
- Separaciones o divorcios contenciosos, buscando la solución más rápida y convenientes para todos los miembros de la familia.
- Situaciones de conflicto surgidas en la ejecución de sentencias relativas al pago de compensaciones económicas o pensiones periódicas, para el establecimiento de medidas.
- Situaciones de gran conflicto derivadas de procesos de separación, divorcio o nulidad anteriores al conflicto, de esta forma se facilita la consecución de un clima más favorable para la comunicación y por lo tanto llegar a una decisión consensuada lo que mejorará su previsión de cumplimiento y ejecución.

- Variación sustancial de las circunstancias tenidas en cuenta al adoptarse las resoluciones judiciales firmes, a través de la mediación se facilitará la modificación de las medidas establecidas en las mismas.

B) Conflictos intrafamiliares de convivencia (hasta cuarto grado de consanguinidad)

- Conflictos intergeneracionales entre miembros de la familia.
- Situaciones de conflicto surgidas por las normas de convivencia existentes.

C) Conflictos por derivados de la sucesión hereditaria

- No reconocimiento del derecho de herencia hacia alguna de las personas.
- Situaciones de conflicto surgidas por el desacuerdo en la distribución de una herencia.

D) Dificultades entre la familia de acogida y la familia biológica

- Falta de reconocimiento por las partes.
- Situaciones de conflicto surgidas por el desacuerdo en los modelos educativos que se efectúan.

D) Búsqueda de orígenes del adoptado

- Desacuerdo entre los padres adoptivos o entre estos y la persona adoptada, en la opción de contactar con los progenitores biológicos.

### **3.1.3. Procedimiento de mediación**

Según la Exposición de Motivos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles <sup>15</sup>, es un procedimiento sencillo, rápido y flexible que permite que sean los propios sujetos implicados en la mediación los que puedan determinar libremente sus fases fundamentales. Sin embargo la norma establece los requisitos imprescindibles y mínimos para dar validez al acuerdo que puedan alcanzar.

---

<sup>15</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

### 1. Solicitud de inicio.

Puede realizarse de común acuerdo o solo por una de las partes en cumplimiento de un pacto previo de sometimiento a mediación. Sin embargo al ser la voluntariedad principio básico de la mediación, si después de la sesión informativa no quiere seguir participando, estará en su derecho.

Se formulará ante las instituciones de mediación o ante el mediador propuesto. Si está en curso un proceso judicial, se puede solicitar su suspensión.

### 2. Sesión informativa.

El mediador citará a las partes para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes, se entenderá que desisten de la intervención. Se enumeran las normas y principios de la mediación y se les explica de manera general el funcionamiento y desarrollo.

### 3. Sesión constitutiva.

En ella, las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia por escrito de los aspectos identificativos, así se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. Por el contrario si comunican no querer intervenir dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

### 4. Desarrollo de las actuaciones de mediación.

El procedimiento será lo más breve posible, se prevén actuaciones por medios electrónicos si es necesario y apoyo de otros profesionales.

### 5. Terminación del procedimiento.

Puede ser por acuerdo o sin él: por decisión de alguna parte, transcurso del plazo o decisión del mediador. El mediador formará un expediente con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, debiendo de ser conservado y custodiado durante seis meses. El acta final determinará el fin del procedimiento y, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa, será

firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores, se entregará un ejemplar original a cada una de ellas.

#### 6. El acuerdo de mediación.

El acuerdo puede ser parcial o total de las materias sometidas, tiene que figurar la identidad y domicilio de las partes, lugar y fecha, compromisos, mediador y, en su caso, institución interviniente. También será firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas y se presentará en el plazo máximo de diez días desde el acta final. El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado. También les informará de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.

#### 7. Ejecución de los acuerdos.

El acuerdo de mediación se presentará ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento para elevarlo a título ejecutivo, verificando el cumplimiento de los requisitos exigidos legales y que su contenido no es contrario a Derecho. Para el cálculo de los honorarios notariales de la escritura pública de formalización de los acuerdos de mediación se aplicarán los aranceles correspondientes a los «Documentos sin cuantía» previstos en el número 1 del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el arancel de los notarios.

Si hay un proceso judicial pendiente, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación.

### **3.1.4. Ventajas de la mediación familiar**

Siendo la mediación familiar un mecanismo de resolución de conflictos que se vuelca más en la persona, permite un abordaje más profundo de las cuestiones interpersonales e intrapersonales que subyacen en el conflicto familiar en comparación al proceso judicial, presenta indudables ventajas:

- Desaparece el concepto adversarial de ganador/perdedor, y así se evitan dinámicas de negativización del otro y sentimientos de pérdida.
- Se favorece la flexibilidad y la adaptación de la intervención ante posibles cambios e incidencias.
- Minimiza los problemas derivados de la separación o divorcio en los hijos, evitándoles culpabilidades, protagonismos, manipulaciones y situaciones de estrés.
- Disminuye el coste afectivo, emocional en comparación a los procesos judiciales.
- Se adquiere el protagonismo del asunto y las partes asumen sus responsabilidades y compromisos por sí mismos frente a la imposición que supone la resolución judicial.
- Es de carácter gratuita.
- Es más rápido que los métodos convencionales de resolución de conflicto, como máximo se alarga durante 6 meses.
- Permite a los abogados centrar su trabajo en la configuración legal de los acuerdos que se presentan ante el juez, en vez de en la resolución del conflicto que lleva mucho más tiempo y es más personal.
- Se disminuyen los incumplimientos de sentencias y resoluciones, ya que los acuerdos han sido elegidos y pactados por la persona en cuestión, esto favorece su cumplimiento.
- Descongestión de los Juzgados y por lo tanto, mejora de la respuesta de los órganos judiciales en el campo de los procesos de familia.

### **3.2. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS PEF**

La mediación es un tipo de intervención pensada para aquellas familias que demandan dialogo, pero la situación de conflicto no les permite efectuarla por si solo y por eso necesitan asistencia del mediador. Por otro lado encontramos que la mediación está contraindicada en algunos casos:

- Alguno de los miembros de la pareja padece alguna enfermedad o dependencia, que le impide ser totalmente consciente de sí mismo y asumir compromisos reales.
- Casos de violencia familiar.
- Si hay o ha habido episodios de negligencia al menor.
- Si existe una muy alta conflictividad entre la pareja que no permite ni siquiera que ambos estén en la misma estancia.

Como podemos comprobar, precisamente todos estos casos forman parte de los usuarios habituales del PEF y por lo tanto la mediación como tal, está contraindicada en los Puntos de Encuentro Familiar. Como ya he explicado con anterioridad, en los casos de violencia de género la mediación queda excluida, de igual forma en las situaciones en las que hay o ha habido violencia o negligencia a los menores recientemente, en mi opinión la mediación debe quedarse al margen y dejar actuar de manera exclusiva al Poder Judicial.

La mediación en los Puntos de Encuentro Familiar ha de comprenderse como una técnica de intervención más que como un proceso estructurado de resolución de conflictos cuyo objetivo es la reducción de conflictos familiares a través de un tercero imparcial, el mediador, ya que en sí las características propias y fundamentales de la mediación no están presentes en el PEF.

En el servicio de Puntos de Encuentro Familiar no existe un puesto de trabajo concreto con el perfil del mediador familiar. Este se concibe más como una formación específica que favorece y mejora la intervención profesional de los técnicos, ya que como se ha expresado anteriormente los usuarios de los PEF se encuentran en situaciones de alta conflictividad y, por lo tanto, es de suma utilidad que los profesionales posean habilidades en resolución de conflictos.

Estas herramientas y habilidades en mediación, se conciben como mecanismos de intervención directa con los usuarios, que se ponen en práctica de manera constante, habitual y transversal en el resto de la intervención, por ejemplo para resolver dudas sobre el proceso por el que están viviendo, sentimientos, consecuencias, así como consejos y estrategias útiles para que autónomamente puedan afrontar y superar sucesos futuros. Desde esta concepción a la que me sumo, las técnicas que usa la mediación, son totalmente asimilables a la intervención que llevan los PEFs, ya que su contexto es similar a algunas situaciones de la mediación familiar, como las rupturas de pareja o los conflictos intrafamiliares.

Desde esta perspectiva, creo que se puede intervenir eficientemente para reunir a los progenitores o tutores de los menores, para tratar un tema en concreto mediante reuniones individuales o conjuntas (no consideradas terapéuticas).

El uso de técnicas de mediación en los PEFs tiene como objetivo último que el aprendizaje resulte favorable para el óptimo desarrollo del régimen de visitas durante el uso del PEF y posteriormente.

### **3.2.1. Uso de herramientas de mediación**

Según Calzada y Sacristán podemos distinguir tres tipos de usos de las herramientas de mediación en los PEF:

#### **1. La mediación como técnica:**

Como ya hemos comentado el principal problema de los conflictos que llegan al PEF es la falta de comunicación, por lo que mejorar esta comunicación es un objetivo de los profesionales del Centro. Esto puede llevarse a cabo a través de técnicas mediadoras. En muchos momentos, estos técnicos son transmisores de información entre un progenitor y otro, en estos casos no puede limitarse a transmitir lo que cada uno refiera sin más, como un mensajero, sino que debe transmitirla con el objetivo de normalizar la situación y responsabilizar a los padres de su tarea como progenitores.

En estos casos las técnicas mediadoras son imprescindibles, como la escucha activa o la connotación positiva.

2. Los “acuerdos puente”:

Son intervenciones cuyo objetivo versa con la consecución de pactos, conformidades o acuerdos relativos al cumplimiento del régimen de visitas, para facilitarlos y permitir a la familia responsabilizarse de la situación y ser dueños de sus decisiones y de su vida en general.

Consiste en ir abandonando la rigidez de la sentencia judicial a través de otros acuerdos, de esta forma se va consiguiendo una mayor adecuación de la sentencia a la vida familiar de cada uno.

Son temas como cambios de fines de semanas, días especiales como cumpleaños, día de la madre o del padre. Se realizan de manera individual con cada uno, no tienen por qué coincidir.

3. La intervención negociadora entre ambas partes:

Estos acuerdos se producen de manera posterior a los anteriormente comentados, cuando los miembros de una familia han podido normalizar la situación, siendo la comunicación más fluida. En esta situación ya es posible la intervención conjunta de las partes, para que puedan ir recuperando la comunicación directa y en un futuro abandonar el servicio.

### **3.3. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS CAF**

Los CAF ofrecen múltiples servicios, siendo uno de ellos el de mediación familiar. Este servicio está atendido y se lleva a cabo siempre que es posible, en co-mediación, por dos mediadores con al menos uno de ellos con formación de origen en Derecho, lo que permite abordar mejor los distintos aspectos implicados en el conflicto y su gestión. Pero también, a mi forma de verlo, los dos profesionales, deben compartir una orientación metodológica y conceptual de la mediación bastante similar o cercana, para poder trabajar de manera más coordinada. En este tipo de mediación, las partes se someten a un proceso en el que intervienen aspectos jurídicos, pero sobretodo los psicosociales que acompañan a todo conflicto, por eso es importante que haya un profesional que cubra esas necesidades.

Hay que tener en cuenta que el servicio de mediación de los CAF constituye la primera red de servicios públicos sobre mediación familiar. Y al estar integrado en un centro polivalente de recursos multiservicio, permite la coordinación interna entre los distintos servicios, y la derivación o recepción de casos, en función de las necesidades de los mismos, por lo tanto es mucho más fácil y rápido de gestionar. Además, forma parte de la red municipal de apoyo a las familias que, a su vez, se coordina con el resto de programas y servicios municipales, favoreciendo así la atención integral y continuidad de servicios a las familias.

Al estudiar el acceso al servicio de mediación, observamos que la mayoría de los procesos de mediación llevados a cabo, se realizan con familias que lo solicitan de manera directa en el CAF. Otras veces son derivadas por otros recursos (centros de servicios sociales, de salud, educativos...) o por otros servicios del propio CAF, en este caso siempre se establece una coordinación interna con el objetivo de conocer la problemática y los motivos de derivación de primera mano, favoreciendo la mejora de la calidad de la intervención. Algunas familias que acceden a mediación en el CAF proceden directamente de los Juzgados, en estos casos se realiza una mediación intrajudicial que suspende el procedimiento judicial hasta finalizar mediación, los acuerdos pueden ser revisados por los abogados de las partes y, si firman el acuerdo, dichos abogados lo convertirán en Convenio Regulador que se homologará más tarde por el juez del caso.

Este tipo de mediación ofrece una alternativa no adversarial a las personas que ya han iniciado el procedimiento contencioso: trabajo coordinado entre los CAF y los Juzgados de Familia.

Encontramos algunos datos<sup>16</sup> sobre mediación familiar y utilización simultánea (derivación/recepción) de otros servicios del propio CAF que pueden resultar esclarecedores. En todos los CAF hay usuarios de mediación familiar que participan también de otros servicios de manera simultánea, antes, durante o después de la mediación:

- El 51% respecto del total de familias atendidas en mediación familiar en 2012 han utilizado en algún momento otros servicios del CAF

- La derivación entre el servicio de Mediación y otros servicios se produce de manera bidireccional: el 13% de las familias han sido enviadas desde mediación a otros servicios, y el 38% han sido enviadas a mediación por otros servicios de atención del CAF. De estas hay familias que participan de dos, tres o más servicios del CAF, simultánea o sucesivamente.

- El servicio más utilizados por las familias que proceden de mediación o que han sido enviadas a ella es principalmente el de orientación y atención psicológica, 33% sobre el total de mediaciones.

Desde mi punto de vista existen multitud de ventajas de la mediación familiar en el CAF para las familias. Por ejemplo tienen la posibilidad de iniciar un proceso de mediación familiar tras una derivación interna a otros servicios y profesionales, esto enfatiza y favorece la coordinación y el carácter preventivo tanto de la Mediación Familiar como del propio Centro de Apoyo a las Familias. (Cuesta, 2013)

La mediación familiar nos permite observar distintos conflictos familiares detectados y así de esta forma poder intervenirlos desde otros servicios del CAF. Además tienen la opción de realizar derivaciones internas directas a otros servicios de apoyo a la familia, como complemento o ayuda en el proceso, o por otro lado su interrupción completa o temporal para responder a necesidades específicas más acuciantes de una o ambas partes. Esto favorece especialmente el apoyo integral a la familia.

---

<sup>16</sup> Datos extraídos de la página web oficial de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Uno de los grandes beneficios de la mediación familiar en el CAF es el acceso directo al CAF sin interferencias, esto facilita que se puedan iniciar las mediaciones en fases más iniciales del conflicto, lo que no da la posibilidad de intervenir desde un principio y de esta forma prevenir conflictos mayores.

Una de las características de la mediación familiar dentro de los CAF que ya hemos comentado con anterioridad es la realización de las sesiones a través de la co-mediación interdisciplinar, la cual favorece abarcar aspectos psicológicos, con las aportaciones de uno de los mediadores y jurídicos desde el otro mediador con perfil profesional basado en derecho, estos aspectos normalmente acompañan a la mayoría de los conflictos atendidos.

Aumenta la difusión y demanda de mediación al contar el CAF con otros servicios y estar coordinado con el conjunto de la red de apoyo a las familias.

La mediación familiar intrajudicial es un importante apoyo a los Juzgados de Familia y especialmente a las familias: permite mediar en situaciones de conflicto familiar judicializado, y con frecuencia de alta intensidad.

### **3.4. DIFERENCIAS ENTRE PEF Y CAF**

Como hemos trabajado en toda la investigación, una de las características esenciales de la mediación es la voluntariedad, este principio básico se cumple por completo en los Centros de Apoyo Familiar, en los que pueden ser derivados por otro servicio o por el juez, pero únicamente están obligados a participar en la sesión informativa, siendo una opción el no continuar con la intervención. Sin embargo en los PEF la demanda no es voluntaria, no es instada por las partes en conflicto, sino por el juez, que sentencia que tienen que utilizar el servicio de los PEF de manera obligatoria, y dentro de este servicio se usarán técnicas de mediación. Además el proceso judicial continuará abierto de manera paralela al uso del PEF, esto resulta incompatible con la mediación estricta, que se realiza en el CAF, ya que si existe algún proceso abierto judicialmente sobre el tema llevado a la mediación, este se suspenderá mientras la mediación este activa.

Otra de las diferencias que podemos encontrar, es en referencia a los principios de la mediación familiar y a los del Punto de Encuentro Familiar, al ser ambos del ámbito

de la familia, muchos de los principios son similares he incluso iguales, pero existen grandes diferencias respecto a 4 principios.

Por un lado y como ya hemos comentado antes el principio de voluntariedad no se cumple en los PEF, al igual que el de la presunción de buena fe, esta presunción en la mediación pretende conseguir una actitud más colaboradora por parte de las partes, pero en los PEF alguna miembro viene forzado y receloso de la otra parte y también del servicio en sí, por eso su actuación consiste más en conseguir esa colaboración que en trabajar a través de ella.

Una de las principales aportaciones de la mediación es el carácter personalísimo de la misma, siendo imposible autorizar a alguien o ser representado por otra persona, ya que es un proceso en el que se trabajan características y habilidades propias y personales, debiendo ser las partes las que asistan a la intervención para trabajar personalmente con el mediador y su familia. Sin embargo en el Punto de Encuentro Familiar esto no es obligatoria, ya que en general la actuación se basa en la entrega y recogida del menor y para eso no es necesario que sea esa única persona, por lo que es muy frecuente que el progenitor acabe delegando esta responsabilidad en otro miembro de la familia extensa, un amigo o su nueva pareja. Es cierto que cuando existe una visita dentro del centro, sí que se exige la asistencia personal, porque está determinado judicialmente, pero aun así solo se contaría con la presencia del progenitor no custodio, el otro seguiría sin tener la obligación de asistir.

Ya he comentado anteriormente la imposibilidad de mediador para acudir como testigo o perito en un eventual juicio de una mediación llevada en el pasado, por esa razón se firma el compromiso de confidencialidad entre las partes y el mediador. Una de las responsabilidades más grandes de los técnicos del Punto de Encuentro Familiar es la de informar sobre todo el desarrollo de las visitas e intercambios, controlando cada incidencia que suceda y transmitiéndola al órgano responsable del caso. Esta función compromete además la neutralidad e imparcialidad de los técnicos del PEF, exponiendo su opinión profesional real sobre el asunto que se está tratando.

## CAPITULO 4. CONCLUSIONES

De todo lo expuesto anteriormente podemos deducir que en la actualidad la mediación familiar se está estableciendo cada vez más en la sociedad y especialmente en los recursos existentes de apoyo a las familias, tanto como uso de herramientas de mediación, como un servicio estructurado de mediación familiar. Aunque en nuestro país la implantación todavía es escasa, desde los servicios sociales se está demostrando que cada vez se depositan más esperanzas en este tipo de mecanismos de resolución de conflictos, considerándolos un método idóneo para la gestión de conflictos familiares, incluyendo, aunque en menor medida, los que llegan desde el ámbito judicial.

Esta idea se fundamenta en el poder de la mediación, a la hora de mejorar la comunicación interpersonal efectiva de los participantes y por lo tanto a largo plazo y progresivamente se desarrolla una gestión de los conflictos más eficiente. Esto demuestra que la mediación no es únicamente un mecanismo de resolución de conflictos, sino que también es un método preventivo, ya que al favorecer el buen clima de comunicación y aportar técnicas que los participantes puedan continuar utilizando en el futuro previene que los conflictos lleguen a niveles muy altos de descontrol y tensión familiar. Esta característica para mí, es de las más importantes y menos explotadas por el momento. No es solamente un procesos asistencialista que da una respuesta al conflicto de las partes (respuesta originaria en las mismas partes), sino que fomenta la independencia futura de las familias, al favorecer que ellos mismos soluciones las cuestiones, primero con ayuda de un profesional y en un futuro, solos. Desde este Trabajo de Fin de Master, me gustaría dar a conocer más activamente la función preventiva de la mediación, e instar a todos los profesionales de la mediación a tomarse cada mediación, no solo como un proceso de resolución de conflictos, sino también como un proceso de transmisión/educación de conocimientos y habilidades en resolución de conflictos.

Después de investigar y estudiar los dos recursos trabajados, en relación a su uso de la mediación familiar, podemos concluir que no existe un solapamiento de funciones y responsabilidades entre ellas, sino que ambas cubren necesidades derivadas del ámbito de la familia, pero diferentes. En los PEF su principal objetivo es apoyar el cumplimiento del régimen de visitas de las familias respecto al menor o menores, durante esta intervención se pueden utilizar técnicas de mediación, de hecho son muy aconsejables al

darse habitualmente situaciones de conflicto, pero no tiene que realizarse mediación en ningún caso ni circunstancia, ya que como hemos comprobado, el perfil de los usuarios del PEF tiene unas características que desaconsejan totalmente comenzar una intervención mediadora, sin embargo en el caso excepcional de que el equipo profesional considerase que la mediación familiar puede ser favorable para la mejora de las relaciones familiares, se deberá producir una derivación desde el PEF hacia el CAF para evaluar allí las posibilidades y si es pertinente trabajar la gestión de los conflictos familiares en el servicio de mediación. Aunque los profesionales del PEF tengan formación en mediación familiar, basándome en mi experiencia profesional, creo que es mejor que la persona o personas que lleven la mediación sean profesionales desconocidos para las partes, que no tengan una historia anterior con los usuarios, porque dentro del mismo Punto de Encuentro Familiar existen muchos conflictos, tensiones y dificultades diarias que han afectado de manera directa a los técnicos, como por ejemplo informes profesionales enviados desde el PEF al juez que son desfavorables para uno de los tutores, este tipo de cosas pueden salir a la hora de realizar una sesión de mediación, y la falta de confianza reduciría las posibilidades de éxito.

Por otro lado los CAF se responsabilizan de una tarea multiservicio y además, de coordinarse con el resto de servicios relacionados, esta es una gran carga profesional muy importante para las familias de la zona. Sin embargo tras la investigación realizada, nos encontramos con que es un servicio que se encuentra en estado embrionario, ya que la creación y uso de Centros de Apoyo Familiar de manera consolidada se reduce a la comunidad de Madrid. Este es un hecho muy significativo, en lo que atañe a esta investigación, la mediación familiar, hemos comprobado que la tarea de los CAF es imprescindible, ya que es un servicio que no se presta en ningún sitio más de manera pública y gratuita, que pretende cubrir unas necesidades de la población, que están siendo demostradas con la existencia de una creciente demanda por parte de las familias de un método extrajudicial para resolver sus conflictos, esta demanda también nos llega por parte de los juzgados que se encuentran saturados y necesitan la liberación de conflictos de este tipo, que son más favorables de resolver ajenos a los órganos jurisdiccionales.

El presente trabajo, a lo largo de sus diferentes apartados ha mostrado cómo a partir del cambio surgido en la concepción de la familia y la pareja actual, existe una creciente necesidad de apoyo a la familia, es cierto que este apoyo puede encontrarse de manera informal y de forma privada en centros especializados, estas son opciones para algunas personas, sin embargo necesitamos tener opciones subvencionadas por la administración pública, para que este servicio sea asequible para todos los ciudadanos. Por lo tanto, en mi opinión la creación de Centros de Apoyo Familiar en todas las ciudades españolas debe ser un objetivo prioritario a conseguir.

## BIBLIOGRAFÍA

Calzada, E., Luisa, S. M., & otros, y. (2011). *La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar*. Valladolid: FEDEPE.

Comisión Interautonómica Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias. (13 de Noviembre de 2006). *Documento Marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar*.

Cuesta, M. R. (2013). Experiencia de mediación familiar en los centros de apoyo a las familias. *II Congreso de Mediación*.

Gerencia de servicios sociales de la Junta de Castilla y León. (2001). *Recopilación de legislación autonómica en materia de servicios sociales*. Valladolid.

Golombok, S. (2006). *Modelos de familia: ¿qué es lo que de verdad cuenta?* Barcelona: Grao.

Goode, W. J. (1964). *The family*. Englewood Cliffs: N. J. Prentice Hall.

Gough, E. K. (1971). *The origin of the family*.

Eurostat (2008). *Eurostat Yearbook 2006-2007*. [epp.eurostat.ec.europa.eu](http://epp.eurostat.ec.europa.eu)

Haynes, John M. (1998). *La Mediación en el Divorcio*. Editorial GRANICA, Madrid.

Hernández Pedreño, M., & Vicente Giménez, T. (2007). *Los derechos de los niños : responsabilidad de todos*. Murcia.

Justicia, M. d. (2011). *Enjuiciamiento civil*. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial de Estado.

Luengo, T. (2008). Un análisis de la nuclearidad parsoniana a partir de una investigación sobre la relación entre estructura familiar y satisfacción parental. *Revista IIPSI*, 13-27.

Mangas Martín, A., & González Alonso, L. N. (2008). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: comentario artículo por artículo*. Bilbao: Fundación BBVA.

Martín, E., del Álamo, C., & González, C. (2009). *Mediación Familiar Intrajudicial: Reflexiones y propuestas desde la práctica*. Revista de Mediación, 6-15.

Mata Rivas, F., & Cavero Forradellas, G. (1997). *Ley orgánica de protección jurídica del menor: legislación estatal, internacional y de las comunidades autónomas. Concordancias. Jurisprudencia. Comentarios*. Madrid: Colex.

Ministerio de Justicia: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (2011). *Enjuiciamiento civil*. Madrid.

Ochotorena, A. M. (1993). *Maltrato y abandono en la infancia*. Barcelona: Martinez Roca.

Ortuño, P. (2013). La mediación en el ámbito familiar. Revista jurídica de Castilla y León, 1-23.

Palacios, J. & Rodrigo, M. J. (2000). *Familia y desarrollo humano*. Madrid: Alianza Editorial.

Rodríguez Rivera, F. E. (2005). *Constitución española*. Sevilla.

Sacristán, M. L. (2002). *Programa de Punto de Encuentro Familiar de APROME: una propuesta para facilitar las relaciones familiares después de la separación*. Madrid.

Sacristán, M. L.; Calzada, E. & De la Torre, J. (s.f.). *La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar*. FEDEPE.

San Cristóbal, S. (2013) Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, 39-62.

Solis-Pont, L. (2004). *La Parentalidad: Desafío para el tercer milenio: Un homenaje internacional a Serge Lebovici*. Manual Moderno.

Unidas, N. (s.f.). *Pacto Internacional de derechos civiles y políticos: selección de decisiones del Comité de Derechos Humanos adoptados con arreglo al protocolo facultativo*. Nueva York y Ginebra.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN EL PEF (Fuente:PEF)**

#### Derechos

- a) Acceder en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, nacionalidad, religión, ideología, discapacidad o cualquier condición personal o social.
- b) Contar con la suficiente protección de la intimidad personal y de la propia imagen y con la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
- c) Disponer de información escrita y verbal de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
- d) Recibir la prestación del servicio de forma neutral e imparcial y poder exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- e) Recibir un trato digno y profesional y ser atendido de forma individualizada y personalizada en los términos establecidos en este Decreto.
- f) Poder presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar, de la forma en que se especifica en este Decreto y a recibir contestación a las mismas.

#### Deberes

- a) Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar y cumplir los horarios que se señalen, conforme se establece en este Decreto.

- b) Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el Punto de Encuentro Familiar y poner a su disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
- c) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
- d) Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
- e) Mantener una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- f) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones.
- g) Respetar la privacidad de los demás usuarios.
- h) Agilizar y normalizar la entrega y recogida de los menores. Las incidencias que los usuarios consideren significativas podrán ponerse en conocimiento del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar mediante cita previa y nunca en la entrega y recogida de los menores.

## **ANEXO 2 NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO DE UN PEF (Fuente:PEF)**

La Ley protege el derecho fundamental del niño/a a mantener las relaciones con sus familias, aun cuando exista una interrupción de la convivencia familiar.

El Punto de Encuentro es un espacio neutral e idóneo para favorecer el derecho de visita cuando éste se ve interrumpido o es de cumplimiento difícil o conflictivo, donde se facilita la relación paterno-filial garantizando la seguridad y el bienestar del menor y de las personas vulnerables.

El contenido de la visita es confidencial, sin perjuicio de los informes que se emitan relativos a la evolución de los cumplimientos e incidencias que se produzcan a la autoridad que derivó el caso.

La obstaculización sistemática de la entrega del/a menor por parte de los progenitores o persona autorizada para realizar la entrega/recogida será puesta en conocimiento de la autoridad que derivó el caso, con indicación expresa de las circunstancias y actitudes observadas.

Siguiendo los artículos 23 y 24 del Decreto que regula los Puntos de encuentros de Castilla y León (BOCYL, 10 de marzo de 2010) se exponen a continuación las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar. Igualmente se indican las consecuencias de no cumplirlas:

- a) El acceso y la intervención del Punto de Encuentro Familiar tendrán carácter gratuito.
- b) Existirán hojas de quejas y sugerencias a disposición de las personas usuarias. En el caso de ser utilizadas, se procederá a su remisión a la Dirección General con competencias en materia de familia, acompañada de un informe relativo al asunto que origina la queja o sugerencia.
- c) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y horarios de las visitas o para la entrega y recogida de los y las menores establecidos por resolución judicial o administrativa o los que se pacten en su caso, acordes con los de apertura y posibilidad de intervención del Punto de Encuentro Familiar. Cuando exista orden de protección el horario se adaptará a lo establecido en el presente decreto para estos supuestos (protocolo horario).
- d) Las personas usuarias pondrán en conocimiento del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar con la mayor antelación posible cualquier alteración o incidencia que impida o modifique la cita prevista justificando el motivo. Si no se avisa con anterioridad, el tiempo de espera respecto al horario establecido será de 15 minutos, transcurridos los cuales la visita podrá suspenderse.
- e) Durante las visitas, entregas y recogidas sólo se permitirá el acceso al Punto de Encuentro Familiar a las personas referidas en la resolución judicial o administrativa y a las estrictamente autorizadas para la recogida, las cuales deberán acompañar al menor durante toda su estancia en el Punto de Encuentro Familiar, siendo responsables de su atención.

- f) El o la menor será recogido para el cumplimiento de la visita por el progenitor o familiar autorizado para ello en la resolución judicial o administrativa, salvo acuerdo previo formalizado entre las partes. En las situaciones previstas en el artículo 13.2.C. de este decreto la recogida se llevará a cabo necesariamente por el progenitor o familiar autorizado para ello en la resolución judicial o administrativa correspondiente.
- g) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deberán mantener una conducta respetuosa y cívica sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos. Siempre se observará una conducta basada en el respeto mutuo y no se llevará a cabo ningún comportamiento violento, físico o verbal. Igualmente se respetará la privacidad de las demás personas usuarias.
- h) Las personas usuarias no podrán consumir, antes o durante el desarrollo de la visita, ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades, si ello perjudica el desarrollo de la misma o la atención del o la menor. Éstos no serán entregados cuando exista evidencia de que las condiciones físicas o psíquicas de la persona no sean las adecuadas para su cuidado, dando cuenta de esta circunstancia de forma inmediata a la autoridad que derivó el caso.
- i) Las personas usuarias deberán hacer buen uso de las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar, procurando su cuidado y responsabilizándose de que sean respetadas por los y las menores.
- j) En los Puntos de Encuentro Familiar no podrán utilizarse objetos de grabación sonora o audiovisual.
- k) En todo caso se deberá tener en cuenta que en el tiempo dedicado a la entrega y recogida de menores y a realizar las visitas en el Punto de Encuentro Familiar debe reinar un clima de tranquilidad. El equipo técnico y las personas usuarias procurarán no mantener entrevistas individuales ni familiares, reservando éstas a otros momentos diferentes al de visitas. En ningún caso se llevarán a cabo negociaciones, comentarios o quejas verbales en presencia de los menores.

l) La Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores “APROME”, a los efectos de lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, informa, como responsable de los ficheros, que garantiza el pleno cumplimiento de la citada normativa, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999.

a) Los datos facilitados por el usuario tienen como finalidad la identificación de su persona y contexto familiar, para que los profesionales de APROME puedan evaluar la situación familiar y cumplir con el mandamiento ordenado por el Juez o por oficio de otras Administraciones Públicas, referido al régimen de visitas, siempre en beneficio del menor.

b) El usuario acepta que sus datos puedan ser cedidos exclusivamente para su seguimiento, a las Administraciones públicas con las que esta Asociación mantiene convenio de colaboración. El consentimiento se entenderá prestado en tanto no se comunique por escrito la revocación del mismo.

c) La política de privacidad de APROME, asegura, en todo caso, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, información de valoraciones y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo para ello dirigirse por escrito a Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de Separación de sus Progenitores “APROME”, C/ Dos de mayo N° 132° B -47004-VALLADOLID.

El incumplimiento de las normas de funcionamiento por parte de las personas usuarias podrá dar lugar a la suspensión y/o propuesta de finalización de la intervención, así como de la emisión del correspondiente informe a la autoridad que derivó el caso.

Fdo:

**ANEXO 3 PLANTILLA PERIODO VACACIONAL DEL PEF  
(Fuente:PEF)**

<b>PERIODO VACACIONAL</b>
<p><b>Nombre menor/es:</b> _____</p> <p>En relación al <b>periodo vacacional</b> de [Navidad – Semana Santa - Verano] de [201__ ]</p> <p>Don/Doña _____, disfrutará como periodo vacacional con su hijo/a, el comprendido entre el día ___ de _____ de 201__ a las _____ horas y el día ___ de _____ de 201__ a las _____ horas</p> <p>y</p> <p>Don/Doña _____, disfrutará como periodo vacacional con su hijo/a, el comprendido entre el día ___ de _____ de 201__ a las _____ horas y el día ___ de _____ de 201__ a las _____ horas.</p> <p>Atendiendo a los criterios establecidos en su resolución judicial en cuanto al régimen de visitas y la disponibilidad del Punto de Encuentro Familiar, y realizándose las entregas y recogidas del/los menor/menores en el PEF-2 de Valladolid (C/ Perú 15, 1ºA).</p> <p>Conformes:</p> <p>Fdo.: Fdo.:</p> <p>Nombre: _____ Nombre: _____</p>

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

<p>* Primer fin de semana después del periodo vacacional con la madre / el padre:</p> <p>_____</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------

**ANEXO 4 FICHA DE CONSULTA DEL PEF (Fuente:PEF)**

<b>Nº EXP:</b>	<b>PROFESIONAL QUE LE RECIBE:</b>
<b>FECHA DE INICIO:</b>	<b>ENTREVISTA CON:</b>

<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS MENORES</b>			
<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Fecha de nacimiento</b>	<b>Colegio</b>	<b>Edad</b>
<b>PROGENITOR CUSTODIO</b>			
<b>Nombre y Apellidos</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Teléfono</b>			
<b>Situación Laboral</b>			
<b>Pareja actual</b>			
<b>Abogado</b>			
<b>PROGENITOR QUE EJERCE LAS VISITAS</b>			
<b>Nombre y Apellidos</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Teléfono</b>			
<b>Situación Laboral</b>			
<b>Pareja actual</b>			
<b>Abogado</b>			
<b>GENOGRAMA</b>			
<b>PROGENITOR QUE EJERCE LAS VISITAS</b>			
<b>MOTIVO DE LA DEMANDA</b>			
<b>ENTIDAD QUE DERIVA</b>			

<b>MEDIO POR EL QUE CONOCIÓ A PROME</b>
<b>OTROS SERVICIOS A LOS QUE HA ACUDIDO</b>
<b>DERIVACIÓN A OTROS SERVICIOS</b>
<b>COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS</b>
<b>SITUACIÓN FAMILIAR</b>
<b>PROGENITOR CUSTODIO</b>
<b>MOTIVO DE LA DEMANDA</b>
<b>MEDICACIÓN O ALERGIAS</b>
<b>OBSERVACIONES</b>
<b>PLAN DE INTERVENCIÓN</b>

## **ANEXO 5 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN SI EXISTE O.P. EN UNO DE LOS PROGRNITORES DEL PEF (Fuente:PEF)**

<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LOS CASOS EN LOS QUE EXISTE ORDEN DE PROTECCIÓN VIGENTE</b>
------------------------------------------------------------------------------------------

El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar presta especial atención a las necesidades manifestadas por las personas usuarias en las situaciones de violencia de género y vela por la seguridad de la víctima y del o la menor en las dependencias del servicio, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas en el marco de sus atribuciones a fin de asegurar la integridad física o psíquica de los mismos.

En las situaciones de violencia de género en las que existe orden de protección, la intervención se llevará a cabo con las siguientes especificidades:

- a) Protocolo horario. La persona contra la que se ha dictado orden de protección acudirá al Punto de Encuentro Familiar 15 minutos antes de la hora fijada en la resolución judicial para la recogida del o la menor. Una vez esté en el Punto de Encuentro Familiar, se avisará telefónicamente a la persona protegida (o persona en la que delegue la entrega) para que acuda, deje al menor y se aleje del lugar. Transcurridos otros 15 minutos desde que lo haga aquélla, podrá salir del Punto de Encuentro Familiar con el o la menor. Para la finalización de la visita se actuará con el mismo protocolo horario.
- b) El incumplimiento del protocolo horario y las incidencias que en relación a la orden de protección puedan surgir durante el cumplimiento del régimen de visitas, se comunicarán de forma inmediata el órgano judicial competente, sin perjuicio de dar aviso a las fuerzas y cuerpos de seguridad en las situaciones que se considere necesario.
- c) En los casos en los que exista orden de protección o haya existido con sentencia condenatoria firme, no se realizarán intervenciones mediadoras.

## **ANEXO 6 CARTA EUROPEA SOBRE LOS PEF**

### **CARTA EUROPEA SOBRE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS RELACIONES ENTRE HIJOS Y PADRES**

1. La acción de los Puntos de Encuentro Familiar se fundamenta en el reconocimiento del vínculo de filiación y en el interés y derecho del niño de poder establecer y mantener las relaciones necesarias para la construcción de su identidad, en sus dimensiones psicológica, social y jurídica. En cualquier caso la acción de los Puntos de Encuentro está limitada por el interés superior del niño y por su seguridad física, psíquica y moral.
2. Las situaciones en las que el niño no ha podido construir o mantener relaciones con alguno de sus progenitores\* le afectan en su desarrollo y en la construcción de su identidad. En algunas de estas situaciones es necesaria una intervención con todas las personas implicadas con el fin de reconocer el conflicto y las dificultades, de manera que el niño se sitúe en su historia y en relación con sus orígenes.
3. Los Puntos de Encuentro Familiar proponen otro espacio donde cada uno, adulto y niño, puedan reconocer su lugar y el del otro y donde el niño pueda construir su identidad dentro de esta relación.
4. Van dirigidos a situaciones en las que la relación niño-progenitor\* está interrumpida, es difícil o no se ha podido establecer nunca. El niño y su progenitor\* se encuentran en el Punto de Encuentro Familiar por un período determinado y transitorio.
5. El objetivo de estos espacios, en el marco de las disposiciones legales y los principios deontológicos de cada país, es permitir:
  - a cada niño, sujeto de derecho, construir y mantener una relación personal con cada uno de sus progenitores
  - a cada progenitor\*, tener acceso a su hijo y ejercer sus responsabilidades respecto a él.

6. Cuando no existe otra posibilidad, estos servicios ofrecen un marco, unas condiciones de seguridad física, psíquica y moral y un acompañamiento apropiado de la relación que permite su mantenimiento, el inicio o reanudación de contactos entre el niño y el progenitor\* no custodio. Este acompañamiento deberá tener en cuenta las necesidades específicas de todas las personas implicadas, su cultura y el ritmo de cada uno, dentro del respeto al interés superior del niño.

7. La acción de los Puntos de Encuentro Familiar se enmarca en el respeto a: los textos legislativos de cada país.

- la “Convención sobre derechos de los hijos a mantener relaciones con sus padres” del Consejo de Europa
- la “Convención Internacional de los Derechos del Niño”.  
lo que les permite desarrollar sus funciones.

\*En este texto, la palabra progenitor designa al padre, a la madre o a cualquier otra persona que tenga un papel significativo en el desarrollo del niño.

El texto francés es el texto base, referencia para todas las traducciones.

## **ANEXO 7 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR DEL PEF (Elaboración Propia)**

Nº EXP: 381	ENTIDAD QUE DERIVA: Juzgado de Violencia sobre la Mujer Nº 1 de Valladolid
FECHA DE INICIO: 14-11-12	ORDEN DE PROTECCIÓN: SÍ
RESPONSABLE: Teresa del Val Prúgent	FECHA:

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL**

#### **DATOS IDENTIFICATIVOS**

<b>PROGENITOR NO CUSTODIO</b>	
Nombre: Emilio Reglero	
<b>HIJOS</b>	
Nombre: Nicole Reglero	Edad: 7 años(01- 02-2005)

#### **RÉGIMEN DE VISITAS**

<b>TIPO DE ENCUENTRO</b>
Entregas y Recogidas
<b>HORARIO ACORDADO/ ESTABLECIDO</b>
En <b>Sentencia núm. 95/2012 de fecha 13 de Noviembre de 2012 del Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº1 de Valladolid</b> se establece que <i>“el padre estará en compañía de su hija las tardes de los miércoles, desde las 18:00 horas a las 20:00 hora y la tarde de los sábados de fines de semana alternos desde las 17:00 horas a las 20:00</i>

*horas. En las vacaciones de Navidad la menor estará en compañía de su padre tres días entre el 25 y el 31 de Diciembre con pernocta, eligiendo a falta de acuerdo el padre los días que estará con su hija. A partir del 15 de Enero de 2013, la menor estará en compañía del padre en fines de semana alternos desde las 11:00 horas del sábado a las 20:00 horas del domingo, con pernocta, la tarde de los miércoles desde las 18:00 horas a las 20:00 horas, La mitad de las vacaciones escolares de Navidad, Semana Santa y un mes de verano dividido en dos quincenas no consecutivas, eligiendo, a falta de acuerdo, en los años pares el padre y en los impares la madre. El intercambio de la menor se realizará en Aprome.*

### **HISTORIA FAMILIAR (incluir siempre genograma)**

### **EVALUACIÓN**

Los progenitores Emilio Reglero y Sonia González se conocieron de jóvenes y tras 5 años, en 1986 contrajeron matrimonio. Los primeros años vivieron en León y hubo una convivencia muy buena. Se mudaron en varias ocasiones y terminaron por situarse en Valladolid.

Emilio y Sonia tienen otros dos hijos, Mireia y Marcos, los dos mayores de edad, ambos fueros deseados. Después Emilio propuso adoptar a una niña vietnamita viajando los 4 a China cuando les fue concedida teniendo 13 meses.

En los últimos años la relación empeoró y en Febrero de 2012 se produjo un conflicto que detonó la ruptura familiar. Se dictó una Orden de alejamiento de 3 años hacia Marcos y de 2 años hacia Sonia y Mireia. Desde entonces no ve a Nicole.

### **OBJETIVOS GENERALES**

Favorecer el derecho de la menor a mantener la relación con ambos progenitores, siempre que favorezca la creación y mantenimiento de vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo o emocional.

Prevenir la violencia, velando por la seguridad de la menor.

Proporcionar a la menor un espacio neutral donde poder expresarse con libertad respecto a la situación familiar.

Mejorar en lo posible las capacidades de ambos progenitores para resolver los conflictos que pudieran sufrir con la menor.

Disponer de información fidedigna y objetiva sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender y/o proponer en otras instancias administrativas o judiciales los derechos de la niña y/o proponer las medidas que se consideren adecuadas.

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

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Apoyar el cumplimiento del régimen de visitas establecido judicialmente.

Observar la interacción de la menor con sus padres.

Concienciar a ambos progenitores de la necesidad de que haya una continuidad en las visitas paterno – filiales para que los menores normalicen la situación.

### **TAREAS**

Entrevistas individuales con los progenitores siempre que se considere necesario.

Apoyo en las entregas y recogidas, manteniendo un seguimiento del estado de la menor hasta que finalice la intervención.

Coordinación y emisión de informes al Juzgado dependiendo de la evolución.

Reuniones del equipo técnico para analizar y valorar la evolución de la situación familiar siempre que el responsable de caso considere necesario

### **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS**

Salas de juegos y cocina para merendar

Despacho para entrevistas

Profesionales : -Trabajador Social para entrevistas iniciales y coordinación

-Psicólogos para intervenciones de apoyo con la persona protegida y los menores

### **COORDINACIÓN CON OTROS PROFESIONALES**

Juzgado de Violencia sobre la Mujer N° 1 de Valladolid

Equipo Psicosocial adscrito al Juzgado

Abogado progenitor paterno

Abogada progenitor materno

**SEGUIMIENTO**

--

Valladolid, 15 de diciembre de 2012

Fdo.

## ANEXO 8 SIMBOLOGÍA DE LOS GENOGRAMAS

Sexo (Hombre / Mujer / Indefinido)		
Adopción*		
Matrimonio*		
Vínculo ascendente*		
Vínculo descendente*		
Personas que habitan la casa*		
Unión libre*		
Gemelos heterocigotos*		
Gemelos homocigotos*		
Divorcio*		
Separación*		
Matrimonio consanguíneo**		
Descendencia desconocida**		
Matrimonio sin embarazos ni hijos**		
Vive lejos del hogar (escuela, cárcel, etc.)**		
Relaciones interpersonales afectivas	Asociación con salud-enfermedad	
Relaciones conflictivas*		Aborto* <i>espontáneo / inducido</i>
Relaciones cerradas*		Muerte*
Relaciones distantes*		Embarazo*
Relaciones dominantes*		Paciente identificado*
Disfunción en el matrimonio*		Óbito**
Disfunción en el matrimonio y amante**		

\*Propuesto por 4 o más autores

\*\*Propuesto por 3 o menos autores

## **ANEXO 9 LEGISLACIÓN UTILIZADA**

Carta Social Europea de 18 de octubre de 1961.

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea elaborada en Estrasburgo, de 12 de diciembre 2007.

Código Civil. (2012). Madrid: Tecnos.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948).

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León. (2007).

Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Ley 14/2002 de 25 de Julio, de Promoción Atención y Protección a la infancia de Castilla y León

Ley Orgánica 1/1996 de 15 de Enero de Protección Jurídica del Menor.

La Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León,

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 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.

Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación familiar.

Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar. Canarias, reformada por la Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar de Canarias.

Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla La Mancha.

Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.

Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña.

Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña.

Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven de Comunidad Valenciana

Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar. Galicia

Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de las Illes.

Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación familiar. País Vasco.

Recomendación 19 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad del 13 de diciembre de 2006.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 16 de diciembre de 1966.