



**Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social
"Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-
19 en los agentes implicados"**

Autor/a:

Laura Novoa Zorrilla

Tutor/a:

María Jesús Irurtia Muñiz

Elena Betegon Blanca

**Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de
Valladolid.**

Curso 2020 – 2021

Fecha de Entrega: 7 de Junio 2021

Índice

1.Introduccion	5
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.2 Justificación	9
2.Objetivos.....	14
2.1. Objetivos generales	14
2.2. Objetivos específicos	14
2.3. Hipótesis	14
3. Marco Teórico	16
3.1. Marco Jurídico.....	21
3.2. Metodología.....	23
3.3. Propuesta de intervención.....	35
3.3.1 Población destinataria.....	35
3.3.2 Planificación y Fases	35
3.3.3 Contenidos	36
3.3.4 Temporalización.....	37
3.3.5 Actividades	37
3.3.6 Recursos	48
3.3.7 Evaluación – indicadores o instrumentos de evaluación que permitan valorar la propuesta	50
3.3.8 Resultados que se esperan obtener	51
4. Evaluación de la propuesta	53
4.1. Objeto.....	53
4.2. Objetivos	53
4.3. Momentos	54
4.4.1 Durante la realización del programa (monitorización).....	54
4.4.2 Después de su implementación (ex – post).....	54
5. Conclusiones	56
6. Bibliografía.....	59
7. Anexos	63
Anexo 1: Autorizaciones:.....	63
Anexo 3: Normas De Funcionamiento Del Punto De Encuentro Familiar.....	66

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado (TFG) pretende contribuir al conocimiento de la situación actual que están viviendo los/as profesionales de los Puntos de Encuentro Familiares (PEF) y las familias usuarias de estos mismos.

En este caso, nos centraremos en los/as trabajadores/as sociales de los PEF de la ciudad de Valladolid, dando a conocer cómo han gestionado sus funciones durante los meses que duró el confinamiento de Marzo y cómo actualmente a causa de las restricciones impuestas por el gobierno, debido al COVID-19, están realizando su trabajo en los centros y las consecuencias que se puedan estar derivando por todo lo mencionado anteriormente.

Al mismo tiempo, también se expone el punto de vista de las familias usuarias del PEF y cómo han vivido ellos/as la gestión por parte de los/as profesionales del trabajo social de sus funciones y cómo también hoy en día se encuentran esas familias en los centros debido a las medidas que están en vigor por el COVID-19, las cuáles pretenden garantizar la salud de todas las personas tanto usuarios del PEF como los/las profesionales que trabajan en él. Todo esto se llevará a cabo mediante la realización de 3 sesiones con distintas actividades y encuestas.

PALABRAS CLAVE

COVID-19, Familias, Menores, Puntos de Encuentro Familiar, Trabajo Social.

ABSTRACT

This End-of-Degree Project (TFG) aims to contribute to the knowledge of the current situation that the professionals of the Family Meeting Points (PEF) and the families that use them are experiencing.

In this case, we will focus on the social workers of the PEFs of the city of Valladolid, making known how they have managed their functions during the months that the confinement of March lasted and how currently due to the restrictions imposed by the government, due to COVID-19, are carrying out their work in the centers and the consequences that may be deriving from all the aforementioned.

At the same time, the point of view of the families using the PEF is also exposed and how they have experienced the management by social work professionals of their functions and how these families are also today in the centers due to the measures that are in force for COVID-19, which aim to guarantee the health of all people, both users of the PEF and professionals who work in it. All this will be carried out by carrying out 3 sessions with different activities and surveys.

KEY WORDS

COVID- 19, Families, Underage, Family Meeting Points, Social Work.

1.Introduccion

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) es un servicio social que permite la visita del núcleo familiar y, en su caso, otros familiares y personas allegadas hacia los/as menores. Dicho mecanismo interviene en situaciones de divorcio, de separación u otras de índole judicial; donde los padres o familiares se encuentran separados del menor en cuestión. De acuerdo con lo contemplado dentro del Boletín Oficial de Castilla y León (BOCYL), se tiene lo siguiente:

Están regulados en 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, y en el DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento. (BOCYL, 2010, p. 21029)

La definición de PEF se encuentra recogida en el DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los PEF en Castilla y León y su autorización de funcionamiento. Como se establece el Artículo II, Capítulo I:

Los PEF son servicios especializados de apoyo a las familias, de responsabilidad pública y de titularidad y gestión tanto pública como privada, en los que se presta atención profesional gratuita para facilitar que los y las menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso. (DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, Artículo II, CAPÍTULO I)

Intervendrán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el o la menor y tras haber agotado otras vías de solución, considerando en todo caso la responsabilidad parental de las personas progenitoras respecto de sus hijos o hijas. Su actividad irá dirigida a la eliminación de las circunstancias que motivaron la necesidad de utilización del recurso. (DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, Artículo II, CAPÍTULO I).

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

El PEF es de carácter transitorio y excepcional, el cual es implementado hasta que los conflictos o circunstancias familiares sean mediadas. Sobre este proceso, hay un grupo de profesionales multidisciplinar que apoya a las familias durante toda la intervención, la cual implica el restablecimiento de los lazos familiares. Con relación a ello, la Gerencia de Servicios Sociales (GSS) de Castilla y León afirma que: “La comunidad de Castilla y León cuenta con 16 Puntos de Encuentro Familiar y en Valladolid concretamente hay 2, los cuáles se encuentran en C/ PERU, 15 y en C/ DOS DE MAYO 13.” (GSS, 2020).

En cuanto al objetivo principal del PEF, este se ciñe específicamente en la protección del menor a fin de fomentar y conservar sus lazos familiares; de lo cual se condiciona que dichos lazos deben ser sanos para el pleno desarrollo del menor. Para llegar a este fin, el PEF debe monitorear el régimen de visitas establecido.

De acuerdo con lo antes mencionado, dicho mecanismo es de carácter temporal; puesto que el mismo PEF tiene la finalidad de mejorar y facilitar la relación de los familiares por el bien de los hijos y que lleguen a una situación en la cual ya no necesiten acudir al PEF. Un recurso temporal que ahora, con la pandemia del coronavirus, ha sufrido un contratiempo con el cierre de los centros.

Tras la aparición de la COVID-19 y el surgimiento de la pandemia, los centros destinados al PEF fueron cerrados. No obstante, ante dicha situación, en Castilla y León se habilitaron 16 PEF para la visita regular de la familia. Dicha medida de visita fue concretada ante la situación sanitaria. La aparición de esta nueva crisis sanitaria ha hecho que se le dé más visibilidad a los PEF, así como también a la normalización y a la preferencia de un entorno estable y familiar para los/as menores.

A partir de dicha circunstancia, el presente TFG posee el objetivo de describir las circunstancias actuales por las que atraviesa el PEF en la Comunidad Autónoma (CA) de Castilla y León. Por otro lado, también se enfoca en reflejar las diversas experiencias por las que atravesaron el personal de los PEF en la ejecución de su labor ante la emergencia sanitaria y las modalidades de trabajo implementadas en atención a las restricciones impuestas por los organismos sanitarios competentes de la CA.

Así mismo, uno de los puntos que dan base a la elaboración de este TFG se fundamenta en la importancia de la presencia de los PEF y las implicaciones que posee el COVID-19 sobre este servicio; siendo dichas consecuencias reflejadas de manera específica en la ciudad de Valladolid. Todo ello, analizado desde el enfoque de los/as trabajadores/as sociales; donde se vislumbra la dificultad que posee la familia en mantener tanto el contacto con los centros como con los/as profesionales que integran el PEF.

En vista de ello, se realizará una propuesta para reconocer la situación que poseen los PEF desde el punto de vista de los/as Trabajadores/as Sociales en la ciudad de Valladolid, la cual ayudará a comprender las distintas implicaciones que posee la emergencia sanitaria sobre el mantenimiento de los lazos familiares, el mantenimiento del régimen de visitas y la labor de los diferentes profesionales implicados.

1.1 Planteamiento del problema

Entre las diversas modalidades empleadas para la protección de la infancia y la adolescencia disponibles en España, los PEF representan un organismo que preserva uno de los derechos primordiales del menor: el manteniendo de los vínculos familiares afectivos; los cuáles deben de ser beneficiosos para el mismo. Como visión principal, los PEF se encuentran enfocados en la integración segura y estable de las familias. Como consecuencia de la falta de protección que se está viviendo, y con los recientes cambios que están ocurriendo dentro del país en el último año, se demanda una falta de protección frente a la COVID-19.

Tal situación es vislumbrada de acuerdo con el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, el cual promulga lo siguiente: “*se consideró que se debería de cumplir el RD 463/2020 (el del estado de alarma) y los PEF estarían cerrados*” (Real Decreto, 463/2020). Tal decreto fue promulgado a fin de cuidar la salud de los/as menores que gozan de los servicios de los PEF.

Dicha circunstancia, de acuerdo con su naturaleza, deja en evidencia la vulnerabilidad de los/as menores y los/as progenitores/as, en la cual el/la progenitor/a, debido a la

orden dictada por el Gobierno de permanecer en casa, *“no tiene la obligación de llevar a los menores al punto de encuentro”*. En principio, los hijos e hijas deberían quedarse con quién estén en ese momento si es custodia compartida. Sobre la situación del COVID-19 y el funcionamiento de los PEF, se cita lo siguiente:

Se logró que cerca de un tercio de las familias que, habitualmente, utilizaban los Puntos de Encuentro se pusieran de acuerdo mientras durara el estado de alarma por el Covid-19. De esta manera, por ejemplo, en lugar de las visitas hubo contactos telefónicos, después de que los adultos pactaran las condiciones, para que el niño pudiera seguir con el contacto con su progenitor. (R. Travesí,2020)

Para ello, en primer lugar, se analiza el propósito de este TFG que es llevar a cabo una propuesta de intervención con el motivo de atender a las necesidades que han derivado de la crisis sanitaria. Una crisis que, actualmente, después de haber transcurrido ya un año desde que se considerara una infección pandémica, continúa afectando al país; y en donde las consecuencias que ha acarreado afectan de sobremanera la gestión de los PEF.

En segundo lugar, se quiere conocer tanto la visión de los/as trabajadores/as sociales de los PEF, al igual que también es necesario conocer las experiencias que tuvieron las familias que gozan de este servicio en relación con la gestión de dichos profesionales durante el confinamiento y funcionamiento de estos centros. Todo ello con el fin de detectar posibles barreras en la atención social que presta el trabajador social y que se fundamentan en el resguardo de los intereses del menor.

En base a esto, se parte de la construcción de una propuesta de intervención que posibilite reflejar la actuación de los/as trabajadores/as sociales en los PEF de la ciudad de Valladolid durante la emergencia sanitaria. Asimismo, se refleja cómo las restricciones sanitarias jugaron un papel fundamental en la gestión de las visitas y qué consecuencias se encuentran en las familias implicadas en este servicio social. Finalmente, los resultados derivados de su aplicación dan base a la construcción de las conclusiones del trabajo realizado.

1.2 Justificación

Inicialmente, el propósito de este TFG es llevar a cabo una propuesta de intervención con el motivo de la crisis sanitaria que todavía en la actualidad se sigue viviendo a pesar de haber transcurrido un año desde el inicio de la pandemia. Así como de las consecuencias de esta misma, en este caso en cómo ha repercutido en la gestión del trabajo de los/as profesionales del trabajo social dentro del PEF de la ciudad de Valladolid, de igual modo, se quiere conocer también las experiencias de las familias usuarias de los PEF durante el confinamiento proclamado en el mes de marzo del 2020. Por otro lado, tendremos en cuenta las medidas impuestas por el gobierno para no poner en riesgo la salud de ningún usuario/a del PEF ni de los/as profesionales que trabajen en el centro.

Se considera que este momento es favorable para explorar y ser conscientes de qué aspectos funcionan y cuáles no dentro de los PEF y cómo se han llevado a cabo todas las funciones que tiene el/la trabajador/a social dentro del PEF durante esta pandemia por COVID-19, teniendo en cuenta que sus funciones son las redactadas en el BOE:

- (1) Informar y orientar a los/as usuarios/as acerca de la finalidad, los objetivos y las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar. (2) Valorar cada caso, diseñar el modelo de intervención y llevar a cabo el seguimiento del mismo. (3) Supervisar las diferentes modalidades de visita, apoyando con sus intervenciones técnicas todo aquello que favorezca el bienestar del menor y la normalización de los contactos. (4) Orientar a los progenitores para que logren acuerdos en relación con las visitas. (5) Realizar cuantos informes le sean requeridos por las entidades que hayan derivado el caso, por la entidad responsable de la gestión del Punto de Encuentro, o cuantos consideren necesarios. (6) Coordinar sus actuaciones con profesionales, organismos e instituciones implicadas en los casos. (BOE, Art 7, p 40132.)

Por ello, esta propuesta de intervención se va a centrar en dar a conocer la situación de los PEF de la ciudad de Valladolid, tras el estado de alarma en nuestro país. Lo que se corresponde, entonces, con un trabajo de investigación en el que se analizan las barreras que ha supuesto esta crisis sanitaria en consideración a la labor realizada por los/as trabajadores/as sociales y conocer

cuáles son sus propuestas de mejora para poder solventarlo mejor en una situación futura.

Realizando a los/as mismos/as trabajadores/as sociales de los dos PEF de la ciudad de Valladolid, distintas encuestas para poder conocer la situación actual y todas las medidas que se llevaron a cabo durante el estado de alarma. Conjuntamente, también se quiere conocer la postura de las familias usuarias del PEF a las cuales, igualmente, se les realizarán unas encuestas y se desarrollarán una serie de sesiones con distintas actividades para que se pueda conocer su punto de vista.

A partir de aquí, se refleja de manera primordial, tanto la relevancia sobre el ejercicio de los/as trabajadores/as sociales, como su papel, que en estos procesos es fundamental; estando presentes en los momentos más importantes de su desarrollo, así como las distintas medidas que se llevaron a cabo con el cierre de los PEF con motivo de las medidas derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE 67, de 14 de Marzo de 2020).

Entre los motivos que justifican este trabajo, se encuentra tanto su carácter relevante, ya que los PEF son centros de incuestionable importancia social hoy en día y aún más tras la crisis sanitaria que estamos atravesando, como el establecimiento de todas las pautas y medidas esenciales dentro de estos centros. Es por ello por lo que se ha considerado de gran importancia desarrollar esta propuesta de intervención, por su gran trascendencia y sobre todo por su carácter reciente y permanente en el tiempo después de un año que seguimos conviviendo con el coronavirus.

También creo que cabe destacar los principios rectores de actuación por los que se rigen los PEF que son los siguientes:

1. El principio básico de la intervención de los Puntos de Encuentro Familiar es el interés superior del o la menor, por lo que el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar actuará de la forma más adecuada para la seguridad y bienestar de éstos, considerando sus derechos como prevalentes.
2. La intervención igualmente se regirá y orientará por los siguientes principios:
 - a) Imparcialidad: la actuación en el Punto de Encuentro se llevará a cabo preservando la igualdad de las partes en conflicto, sin que pueda influir al

respecto la raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social de las personas usuarias.

b) Subsidiariedad: las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar solamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.

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

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

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

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

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

3. Los Puntos de Encuentro Familiar promoverán las actuaciones mediadoras y los acuerdos, así como el diálogo y la comunicación entre los progenitores, salvo en los supuestos de violencia de género a los que se hace referencia en el artículo 13 de este Decreto.

4. Los Puntos de Encuentro Familiar no comunicarán datos personales a terceros ni difundirán los obtenidos, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa que derivó el caso y aquellos otros supuestos estrictamente necesarios para realizar la derivación y coordinación con otros servicios que intervengan con la familia. (BOCYL, Art 4, p. 21032)

Indudablemente, se sabe que los seres humanos son conscientes de que la pandemia causada por el virus COVID- 19 no entiende de clases sociales, pero sus consecuencias, así como el impacto que está teniendo esta pandemia, hace que aumente la desigualdad

y la vulnerabilidad de muchos colectivos -especialmente aquellos que ya de por sí se encontraban en una situación de vulnerabilidad en la sociedad-. Actualmente, la población se enfrenta a un nuevo desafío, y es que esta crisis sanitaria incide en absolutamente todas las personas, sea cual sea su situación socioeconómica precedente; aunque con mayor afectación en aquellas personas que ya se encontraban en unas situaciones de desventaja respecto al resto de la sociedad cuando aparece el COVID-19.

Asimismo, y en concordancia con lo expuesto por el Boletín Oficial del Estado serán personas beneficiarias de los PEF las siguientes:

Los menores que se encuentren en alguna de las situaciones siguientes y sin perjuicio de lo que disponga el órgano remitente: a) Menores cuyos progenitores, familiares o personas con derecho a la visita posean alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el menor que aconseja que las visitas sean supervisadas. b) Menores que no conviven habitualmente con el progenitor o familiar con derecho a visitas, siempre que este, por circunstancias personales de residencia u otras, carezca del entorno apropiado para llevar a cabo las visitas. c) Menores separados de sus progenitores con medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena. d) Supuestos en que los menores muestren una disposición negativa a relacionarse con el familiar que realiza las visitas o un fuerte rechazo hacia éste, de modo que resulte imposible mantener encuentros normalizados. e) Menores que residen con un progenitor o familiar que se opone a la entrega de los mismos o no favorece los encuentros con el otro progenitor o el otro familiar con derecho a visitas. f) Menores que se encuentren en supuestos donde existe conflictividad en el entorno familiar del menor y se corra el riesgo de sufrir o de presenciar actos de violencia física o psíquica durante la visita. En este caso debe ser tenido en cuenta el interés del menor que primará sobre el derecho del progenitor a ver al niño o niña. g) Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta hacia los menores o hacia cualquier otro integrante del núcleo familiar, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas. (BOE, Art 13, p 40133)

Asimismo, los familiares que utilicen el PEF, gozan plenamente de los siguientes servicios:

- Soporte de los/as profesionales sociales durante el régimen de visitas.
- Atención por parte de trabajadores/as multidisciplinares (psicólogos/as y trabajadores/as sociales) hacia los/as menores y miembros familiares.
- Aplicación de estrategias de negociación y mediación.

Sin embargo, durante el confinamiento no se pudo cumplir con estos servicios en los propios centros y fueron las nuevas tecnologías la respuesta a la emergencia, las formas de coordinarse y poder trabajar se tuvieron que adaptar a la situación de emergencia.

Por todo lo mencionado anteriormente, se considera la perspectiva de las familias usuarias de los PEF como elemento clave en la comprensión de estos centros, para que conociendo la opinión de quienes se encuentran vinculados a los PEF, puedan mejorarse aquellas barreras que hayan dificultado el desarrollo normal desde que se hizo necesario el confinamiento de la población a partir de marzo de 2020. Aunado a ello, se presencia un cambio en la gestión del trabajo de los/as profesionales del Trabajo Social, al igual que para ser conocedores de que es aquello que se puede mejorar actualmente en los PEF dentro del margen de las medidas impuestas por el Gobierno.

Ante tal motivo, el presente TFG presentará los resultados de una propuesta de intervención que vislumbre la actuación del trabajador social en su labor sobre los PEF y cómo estos, ante las diversas restricciones sanitarias, llevan a cabo su gestión sobre los/as menores y su entorno familiar. Dichas medidas están dirigidas a garantizar que las actividades que se realizan en los PEF se puedan ejecutar en condiciones de seguridad y protección, tanto para las personas usuarias como para los y las profesionales que trabajan en el centro.

2.Objetivos

En este apartado se pretende exponer cuáles serán todas aquellas metas que se pretenderán alcanzar tras la finalización de este TFG-

2.1. Objetivos generales

El objetivo general que se pretenden conseguir con este TFG es:

Conocer la situación actual de los PEF y sus trabajadores/as sociales, así como también de las familias usuarias durante el estado de alarma derivado de la pandemia por COVID-19 en la ciudad de Valladolid.

2.2. Objetivos específicos

Asimismo, los objetivos específicos para el Objetivo General 1 son:

1.- Indagar sobre las modificaciones que se han vivido en los PEF durante la pandemia por COVID-19 y las restricciones impuestas por el Gobierno, en consideración con los referentes teóricos y legales que sustentan estas modificaciones.

2.- Conocer la visión de los/as trabajadores/as sociales a través de una entrevista sobre la situación que actualmente viven en los PEF con el estado de alarma derivado de la pandemia.

3.- Diseñar una propuesta de intervención que mejore la gestión realizada por los PEF durante la pandemia por COVID-19, en atención a los problemas que previamente hayan afectado a los/as trabajadore/as.

2.3. Hipótesis

Partiendo de la información teórica disponible y de las encuestas que sean realizadas a los/as trabajadores/as de los PEF, se encontrarán todos aquellos factores que representan barreras en el proceso de acogida en los PEF y que se derivan del confinamiento por la COVID-19. De forma que este resultado probable requerirá de una propuesta que mejore la gestión que se lleva a cabo en estos centros.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Asimismo, se analizará la situación que se están viviendo actualmente en los PEF con todas las medidas y restricciones impuestas por el gobierno que de una forma u otra están impidiendo que los/as trabajadores/as del centro lleven a cabo sus funciones con total normalidad y cómo consecuencia los perjudicados son las familias usuarias de los centros incluyendo a los/as menores los cuáles también han sido afectados por todas las nuevas medidas que se han realizado en los PEF.

3. Marco Teórico

Para entender mejor en qué consisten los PEF y cuándo surgieron, es necesario remontarse a la España de mediados de la década de los 90. En este período, aparecen una serie de conflictos durante los regímenes de visita parental tras el divorcio de los progenitores, que mediante el respaldo de la Asociación para la Protección del Menor En Los Procesos De Separación De Sus Progenitores (APROME), así como de una serie de entidades sociales que surgieron, pretendieron mejorarse. Es así que se crean las condiciones necesarias para que esto se lleve a cabo a través de los PEF, que son considerados:

Lugares donde se facilitan las entregas de los menores y el cumplimiento de los regímenes de comunicación y visitas en determinados casos de especial conflictividad, ya que tienden a dar una cobertura psicosocial a la problemática que, por falta de previsión o de medios públicos idóneos, quedaba hasta ahora desatendida. (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2000/1031, de 7 de marzo)

Por otro lado, se puede también citar sobre su definición que:

Son unas instituciones que proporcionan un lugar temporal adecuado para posibilitar la reinstauración de las relaciones familiares, y se pueden considerar como un medio neutral, seguro y acogedor para los/as niños/as, y de suma utilidad para la reanudación de los vínculos afectivos paterno y materno filiales en casos de dificultades conductuales (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2001/59580, de 26 de octubre).

Por tanto, los servicios de atención a la familia y la infancia, en este caso concretamente los Puntos de Encuentro Familiar, procuran dar una atención integral a los niños y niñas que han sufrido una separación matrimonial.

APROME establece los siguientes objetivos específicos del Punto de Encuentro Familiar: (1) garantizar que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del niño o del padre / madre vulnerable; (2)

facilitar el encuentro del hijo con el progenitor que no tiene la custodia y con la familia extensa de este; (3) permitir a los menores expresar sus sentimientos y necesidades, sin temor a que sean contrarios a lo indicado por sus padres; (4) evitar el sentimiento de abandono del menor; (5) facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones paterno / filiales y las habilidades de crianza parentales, y (6) disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender en otras instancias administrativas o judiciales -si fuera necesario-, los derechos del niño. (Elena M.B y Marisol L.M, 2007, p294)

En relación con los PEF, es necesario mencionar, como en la actualidad, los divorcios en España han aumentado notablemente desde hace unos años según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), la tasa de disoluciones matrimoniales por cada 1000 habitantes en España se sitúa en un 2,85 en el último año y son cada vez más los casos de los hijos e hijas que sufren las consecuencias (psicológicas, sociales, económicas) del divorcio ya que no toman parte de las decisiones de los padres. Por tanto, los/as usuarios/as de los PEF son las unidades familiares mencionadas anteriormente, tras el divorcio, que se encuentran en una situación complicada y se les deriva al PEF otros servicios como pueden ser de los juzgados o de los servicios sociales.

No se puede definir un perfil concreto de los/as usuarios/as del PEF porque tal y como dicen algunos autores como Amor Espino Bravo, Marisol Alhambra y Marién Rodrigo (2009): “debe tenerse presente que los/as usuarios/as pueden presentar rasgos de más de un tipo de perfil o cambiar su perfil de actuación, modulándose, así mismo, la persistencia y profundidad de los rasgos en función del tiempo transcurrido desde la ruptura familiar” (p.12).

Es importante recalcar, que más importante que el perfil del usuario/a de los PEF, es el perfil (de formación) del personal que trabajará en los PEF, en este caso en concreto de los/as trabajadores/as sociales los/as cuales necesitan una buena formación, así como también unas habilidades y estrategias específicas para que los/as profesionales del trabajo social se puedan desenvolver de la mejor manera con la intervención de las unidades familiares en los PEF.

Coincidiendo con Carballada (2007): “uno de los roles a cumplir por el/la trabajador/a social en el abordaje de una problemática familiar es el de «aliviador» de las múltiples

carencias del sistema familiar, «aliviador» de los padecimientos de los sujetos sociales que requieren intervención.” (p.61)

Siguiendo a Carballada (2007): “la intervención del trabajador social implica «hacer ver» aquello que el contexto impide visualizar.” (p.61).

La intervención del Trabajador social debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo, la intervención va dirigida no sólo a solucionar el problema del momento, sino en su conjunto. Así se evita satisfacer algún aspecto concreto y distorsionar otros. (Rossell, 1989, p.26)

En resumen, la intervención del PEF está enfocada a intermediar y lograr acuerdos que sirvan como “herramientas facilitadoras” entre las unidades familiares, con el fin de que ambas lleguen a poder dar su lugar en la vida del o la menor.

Una vez que se han explicado los PEF y su importancia en la actualidad, los relacionamos con el tema actual desarrollado a lo largo de este TFG que es la pandemia y crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Sobre el nuevo coronavirus, se sabe que para muchos era una palabra completamente desconocida, especialmente por tratarse de una familia de virus con muy poca frecuencia antes de la pandemia actual. No obstante, a pesar del poco tiempo que este tiene, la pandemia por COVID-19 parece una eternidad que ha llevado a conocerlo desde hace un largo período de tiempo, llevando a la población a replantearse muchas cosas que antes eran obviadas. Dentro de estas cosas, una de las más representativas es el modelo de convivencia social, pero también las características de aquellas organizaciones que atienden a la infancia.

Pocas personas han pasado desapercibidos los cambios ocurridos ante la pandemia ocasionada por el coronavirus, lo que ha provocado una transformación en el estilo de vida de muchos, teniendo que adaptarse a un nuevo estado de confinamiento en sus domicilios. Los niños y niñas han sido uno de los colectivos más vulnerables a lo largo de toda esta pandemia, debido a que han sido testigos de cómo su vida cambiaba radicalmente de un día para otro.

El cierre de los colegios, la imposibilidad de salir a la calle, el estrés al que estaban sometidas las familias preocupadas por sus situaciones laborales, por familiares enfermos o por cuestiones económicas, entre otros aspectos que se han vivido durante este último año. Y todo esto acababa recayendo en los más débiles, que son los niños, niñas y adolescentes, por tornarse más difícil para ellos la comprensión de la situación.¹

Lo que sucede en este contexto totalmente nuevo y a su vez muy crítico y delicado es que los factores de protección que tienen los niños y las niñas, como son, por ejemplo, asistir al colegio o las actividades de ocio fuera del horario escolar no están disponibles porque no se pueden realizar, por lo tanto, los factores de riesgo aumentan y tienen un grave impacto en su entorno y su desarrollo.

Por todo esto, el Gobierno desarrolló unas medidas específicas en el confinamiento, que tuvieron un gran impacto en las familias con hijos e hijas las cuáles ya se encontraban en una situación de cierta desprotección. Dentro de estas medidas se incluye el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo que indica que: “no imposibilita el régimen de visitas de los progenitores” (p.10)

De conformidad con este decreto, “se planteó la posibilidad de que los progenitores pudieran salir del domicilio habitual para recoger a los niños y niñas en el período de visitas que los familiares tuvieran programado, en caso de que esto fuera posible, de conformidad con la Ley ‘’ (Real Decreto 463/2020, p.10).

En el caso de Valladolid, los regímenes de visitas que tuvieran lugar en los PEF quedaron suspensos como medida estratégica para limitar el contacto social. Por lo que las visitas se debían de cumplir en otro establecimiento, siendo un ejemplo de dicho establecimiento el domicilio donde se encontrase el menor. Para evitar problemas durante el estado de alarma, los progenitores debían de tener ya bien de forma impresa o en el móvil un PDF donde quedase reflejado la sentencia y que estaban autorizados para poder cumplir con el régimen de visitas.

Por todo lo mencionado anteriormente, se puede observar la importancia que tienen los PEF para las familias usuarias.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Los/as trabajadores/as sociales de los PEF cómo es lógico también han sufrido las consecuencias de esta crisis sanitaria, ya que ha afectado a su gestión y trabajo dentro del PEF.

Su labor se ha realizado desde el teletrabajo, vía mail y teléfono, e incluso contando solo con los recursos personales de los propios profesionales.

Por esto se quiere conocer el punto de vista de los/as profesionales del trabajo social y cómo todas las consecuencias de esta crisis sanitaria les ha afectado.

Después de haber transcurrido un año desde que se proclamase el estado de alarma, aún se puede destacar la importancia de los/as profesionales del Trabajo Social en esta crisis sanitaria. En este caso de los/as profesionales que trabajan en los PEF que han sido capaces de desarrollar su trabajo de la mejor forma posible a la misma velocidad que se iban diseñando las medidas por los entes gubernamentales ante la COVID-19.

Y otra de las cosas que ha aportado esta pandemia, ha sido que se ha reconocido la importancia del Trabajo Social en la sociedad, ya que se trata de una profesión que se está renovando constantemente, adaptándose a los nuevos tiempos y que es capaz de seguir desarrollándose en situaciones totalmente novedosas cómo el caso de la pandemia. Aunado a ello, se trata de una profesión necesaria por corresponder a individuos que tienen la responsabilidad de atender a quienes más lo necesitan y respaldarlos cuando es necesario.

Por todo lo mencionado anteriormente, se considera importante la puesta en marcha de una propuesta de intervención que favorezca la transformación de los PEF.

3.1. Marco Jurídico

En el ámbito internacional, está la Convención de los Derechos del Niño. Esta se corresponde con un tratado internacional de gran importancia elaborado por las Naciones Unidas, firmada en 1989 y ratificada por España en 1990. En el artículo 9 del Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, se establece:

“Los Estados Parte respetarán el derecho del niño que esté 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” (p. 38898).

Seguidamente, y correspondiéndose también con el marco internacional, se debe considerar la Recomendación del Consejo de Europa número R (98) del Comité de Ministros de los Estados miembros sobre la Mediación Familiar aprobada por el Consejo de Ministros en 1998. La cual considera:

Teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la protección de los mejores intereses y el bienestar del niño como consagrados en los instrumentos internacionales, sobre todo teniendo en cuenta los problemas en relación con la custodia y acceso que surge como resultado de una separación o divorcio. (RDL 7/1889, de 24 de julio)

En el ámbito nacional, encontramos la Constitución Española (CE), que expresa de en su artículo 39: “Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia” (art. 39.1 CE) y, a su vez, señala: “Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad” (art. 39.2 CE).

Por otra parte, y también dentro del ámbito nacional, se puede hacer mención al Código Civil:

El progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o 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 podría limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave y/o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial (RDL 7/1889, de 25 de julio).

Además, dentro de este ámbito también se puede dar relevancia a la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor en su artículo 2, establece: “Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado” (p. 6). Explicando los elementos generales que se tienen en cuenta para poder realizarlo.

Así como también dentro del ámbito nacional se puede tener en consideración el artículo 94 y 160 del Código Civil.

Para finalizar, en el ámbito autonómico se encuentra el Decreto 11/2011, de 4 de marzo, por el que regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Casilla y León y su autorización de funcionamiento.

3.2. Metodología

Para la creación y desarrollo de esta propuesta de intervención, la metodología se basa en el modelo de atención centrado en la persona. Con este modelo, lo que se pretende es centrar la atención en la persona que está solicitando un recurso y por tanto recibiendo una ayuda, en este caso, en cada familia usuaria del PEF participe en la intervención.

Teniendo en cuenta la finalidad de este trabajo, es muy importante hacer una breve explicación del modelo de Atención Centrada en la Persona:

Los modelos teóricos basados en este enfoque y aplicados en el ámbito socioeducativo y de la salud, pretenden que las personas con necesidades educativas especiales o en situaciones complicadas por motivos diversos, puedan formular sus propios planes de vida y proyectos con el apoyo de personas de referencia y recursos variados necesarios para el desarrollo y/o mantenimiento de la autonomía. (Down España, 2013, p.161)

En definitiva, la Atención Centrada en la Persona “significa un cambio en la forma de planificar los apoyos a las personas para que tengan una vida mejor, garantizando su derecho a la autodeterminación y a ser protagonistas de sus vidas” (Down España, 2013, p.162).

Según Teresa Martínez (2013): “Los modelos de atención centrados en la persona buscan armonizar los sistemas organizativos de los servicios con las preferencias y deseos de las personas que precisan atención o cuidados”. Es decir, “la persona es considerada agente activo y el entorno y la organización constituyen los apoyos que esta necesita para desarrollar su proyecto de vida y asegurar su bienestar personal” (Martínez, Díaz-Veiga, Sancho, Rodríguez, 2014, capítulo 1).

Según Pilar Rodríguez (2013) -precursora también de este modelo-:

el objetivo de la Atención Centrada en la Persona es proponer y consensuar el tipo de atención y apoyos precisos, partiendo del respeto por su mundo de valores y de su propia perspectiva, de forma que con la intervención profesional se favorezca el mayor desarrollo posible de la independencia en su funcionamiento y la autonomía para seguir controlando su propia vida. (p.44)

Por su parte, la OMS ha definido la Atención Centrada en la Persona:

como la que se consigue cuando se pone a la persona como eje sobre el que giran el resto de las dimensiones relacionadas con: la intervención basada en evidencia científica, la organización del servicio, el 8 equipo y la interdisciplinariedad y el ambiente. (Rodríguez, 2013, p. 44)

Después de haber analizado las anteriores definiciones, podemos concluir que el objetivo principal de este modelo con el que se va a trabajar a largo de la propuesta de intervención es reconocer que la persona usuaria, en este caso del PEF, debe ser tratada como una persona única e irrepetible, con su propia historia de vida, sus debilidades y sus fortalezas, y empoderándola/le y potenciando sus habilidades y sus capacidades.

Como hemos mencionado anteriormente, este modelo considera a la persona como el punto clave y central de donde partirán las actividades necesarias para otorgar la ayuda. Con ello se pretende que la persona inmersa dentro del proceso sea capaz de desarrollar al máximo su autonomía y no se haga dependiente de los recursos y ayudas. En este caso, el objeto del proceso de atención serán las familias y profesionales del Trabajo Social de los PEF. Y la intervención será una actuación directa, es decir, desde que las familias son derivadas al PEF o acuden de forma voluntaria.

A continuación, expongo una comparación adaptada de Martínez (2013) en la cual se recogen las principales diferencias que hay entre los modelos de atención centrados en la persona y los modelos de atención centrados en el servicio.

Modelos de Atención Centrados en la Persona:

- Este modelo sitúa a la persona usuaria como el centro de intervención.
- Se tiene en cuenta las opiniones de la persona usuaria y su familia.
- Importancia del entorno y la red de apoyo que rodea a la persona usuaria.
- Lenguaje cercano y accesible a la persona.

Modelos de atención centrados en el servicio:

- Situación de atención en las debilidades de las personas usuarias.
- Intervención parcial.
- Decisión única por parte de los/as profesionales del trabajo social.
- “Aislamiento” de las personas usuarias en los servicios sociales.
- Lenguaje clínico y con tecnicismos. ¹

“Los/as profesionales deben poner como centro de atención a la persona, su dignidad, su autonomía y la garantía del ejercicio de sus derechos, frente a la primacía de otros intereses como pueden ser los de organización o centro, o incluso los de los/as propios/as profesionales” (Rodríguez, 2013, p.25)

De manera que el papel que van a desarrollar los/as profesionales se basará en proporcionar un clima de actitudes psicológicas favorables para que las familias puedan alcanzar un notable bienestar en sus relaciones con sus hijos/as. De conformidad con lo antes planteado, se pueden mencionar los principios rectores de los PEF en términos de gestión y actuación: (Art. 3 Principios de intervención, BOCAIB de 2 de junio de 2011)

1. Siempre debe tomarse en cuenta que el interés superior que se tiene en los PEF es el menor, lo que implica que es necesario que se le brinde seguridad y condiciones necesarias para alcanzar un estado de bienestar. Esto también implica que, en caso de que exista algún conflicto de intereses, se priorice siempre la protección del menor, más allá que los factores que hayan intervenido en el conflicto de intereses
2. Es necesario siempre ofrecer y aportar verdadera ayuda en torno a las relaciones entre los padres, madres, representantes y/o familiares que puedan tener un vínculo cercano con el menor. De esta forma se mejora la intervención sobre la familia y se obtienen mejores resultados.
3. En el PEF, también, es importante que exista sólo un soporte hacia la familia, pero esto no implica que el PEF asuma responsabilidades parentales, estas seguirán siendo del profesional: cada familia debe cumplir con su rol y hacerse

¹ Diferencias entre los modelos de atención centrados en la persona y los modelos de atención centrados en el servicio.

cargo responsablemente de todas aquellas circunstancias que giren en torno al menor.

4. Cuando los PEF desarrollan intervenciones, lo más importante es que sea posible normalizar cualquier situación que se considere conflictiva dentro del contexto familiar, lo que permitirá que a la larga esta intervención se limite por la capacidad de resolución que hayan adquirido los progenitores, por lo que la temporalidad de las intervenciones debe limitarse a cortos períodos de tiempo.
5. Es esencial que en los PEF se cuente con un equipo multidisciplinar capacitado y altamente profesional para llevar a cabo la intervención planteada.
6. Es también de gran importancia que el equipo cuente con conocimiento pleno sobre mediación, de forma que sean capaces de atender de forma neutral a lo que esté sucediendo con el menor, indistintamente de creencias, valores o circunstancias personales.
7. Es esencial también que los/as profesionales sean imparciales, ya que debe atenderse por igual a ambos progenitores, entendiéndose que lo esencial es velar por los niños, niñas y adolescentes.
8. Es importante que también exista la posibilidad de asumir una postura confidencial ante la información que puedan recibir del entorno, lo que quiere decir que no pueden exteriorizar información sobre la que hayan tenido conocimiento durante sus funciones.
9. Es esencial que se comprenda también que el uso de los PEF como lugar de encuentro depende de la búsqueda de mejores relaciones entre el menor y su familia, y sólo en caso de que no exista ninguna otra vía para resolución (esto se conoce como subsidiariedad).
10. También es importante que se cña a estándares de calidad, ofreciendo un servicio que cumpla fielmente con estos.

Es muy importante en el modelo de Atención Centrada en la Persona realizar y observar las entrevistas iniciales y de seguimiento, y para ello se debe de:

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

- Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
- Comunicación oral y escrita.
- Adaptación a situaciones nuevas ya que debemos amoldarnos a situaciones imprevistas.
- Gestión de la información.
- Usar técnicas de mediación en situaciones de riesgo y conflicto con los progenitores.
- Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad.

Asimismo, el/la trabajador/a social debe de tener:

- Capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Planificación y organización.
- Trabajar en equipo con los compañeros/as como condición necesaria para la mejora de su actividad profesional, compartiendo saberes y experiencias.

Por lo tanto, para poder ser conocedores de las necesidades de las familias vinculadas con el proceso de separación familiar, identificar las zonas de enfrentamiento, así como también poder hacer una valoración de la situación familiar es necesario recopilar toda la información posible, el tiempo considerado es de alrededor dos meses para lo cual es necesario que los/as trabajadores sociales construyan un clima de empatía y confianza con los/as usuarios/as para se facilite tanto la recogida de información cómo el trabajo consiguiente que hay que seguir realizando con la familia.

Durante el proceso de intervención con la familia se realiza un seguimiento para poder favorecer a las familias en su proceso de autonomía y habilitación del recurso, así como con la comunicación con los/as profesionales del Trabajo Social y del resto de trabajadores del propio Punto de Encuentro y con las visitas que se intentarían realizar tanto cómo fuera como dentro del Punto de Encuentro. Además de una evaluación la cual se lleva a cabo constantemente para comprobar el estado en el cual se encuentran los progenitores y el menor.

Tal y como se redacta en el B OCYL, los PEF trabajan con un denominado Programa Familiar que se basa en:

1. Es un instrumento a través del cual el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar adopta las principales decisiones, fija los objetivos y actuaciones a desarrollar, y establece los recursos necesarios y la posible participación de otras instituciones y servicios.
2. Todas las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar tendrán en su expediente un programa familiar en el que consten al menos los siguientes aspectos: – Objetivos generales. – Objetivos específicos. – Tareas. – Identificación de recursos. – Coordinación con otros profesionales. En el caso de que alguno de los miembros de la familia tenga orden de protección o la haya tenido con sentencia condenatoria firme, este programa será individual y no se incluirán en el mismo ni actuaciones mediadoras ni entrevistas conjuntas. En estos supuestos se tendrá especial consideración a la situación psicológica de la persona protegida y de los y las menores.
3. El plazo para la elaboración del programa familiar será de dos meses a partir de la entrevista de recepción. Dicho programa será revisado siempre que el caso lo requiera y al menos semestralmente. (BOCYL, Art 11, p.21038)

Considero que la intervención que se realiza dentro de los PEF es completa, ya que se complementa de todas las funciones del equipo técnico, el hecho de que sea una intervención multidisciplinar hace que la intervención sea más eficaz y como he mencionado anteriormente, completa en todos los sentidos, desde la protección del menor hasta la relación con los familiares.

Debido a la crisis sanitaria, las intervenciones telefónicas son un recurso muy importante que ha estado muy presente durante el estado de alarma decretado el 14 de Marzo del 2020. Ya que de esta manera se podía mantener el contacto por parte de los/as trabajadores/as del Punto de Encuentro con las familias y asimismo es la forma más inmediata de poder contactar.

Aunque a la vista está que las intervenciones telefónicas son un recurso beneficioso, es mucho más complicado realizar de una manera óptima el trabajo por parte de los/as profesionales al no poder realizarse este cara a cara con las familias, ya que la parte fundamental del método centrado en la persona es poder intervenir con las familias día tras día para que puedan alcanzar una autonomía, una protección y seguridad que se les

ofrece en el Punto de Encuentro el cual se intenta que sea un espacio alcanzable de modo que todas las familias se puedan sentir cómodas además con lo que también se pretende poder mejorar la calidad de vida de las familias usuarias de los Puntos de Encuentro.

Al ser los Puntos de Encuentro un recurso de intervención temporal es preciso que las familias consigan los objetivos propuestos después de haber intervenido con ellos/as durante el tiempo que se haya estimado necesario para ello, teniendo permanentemente en cuenta que lo más importante es conseguir la autonomía de la familia y la independencia del recurso ya que este no puede ser utilizado de manera permanente.

La intervención temporal del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial tendrá una duración máxima de 18 meses, prorrogable de acuerdo con la situación, mediante resolución de la autoridad judicial competente.

La autoridad judicial competente determinará la duración máxima de la intervención, la modalidad y el régimen de visitas que se deben llevar a cabo.

(Artículo 12 Duración, BOCAIB de 2 de junio de 2011)

Se utilizará una metodología con base en la teoría. Su base teórica corresponderá a la investigación cuantitativa a través de la recopilación de información, como conocer cómo han vivido las familias y los/ las profesionales del centro los meses de confinamiento, así como también la gestión por parte de los/as trabajadores/as sociales de los Puntos de Encuentro, y sí a raíz de esta crisis han adoptado nuevas medidas para prevenir en un futuro.

A continuación, redactare los procesos de intervención que se realizan en los PEF en concreto en la ciudad de Valladolid, así como también los instrumentos necesarios para poder llevar a cabo dicha intervención.

Los procesos de intervención que se realizan en los PEF se pueden dividir en las siguientes fases:

- Derivación.
- Recepción.
- Conocimiento y evaluación.
- Programa familiar.

- Intervención.
- Finalización y seguimiento.

La derivación es el proceso mediante el cual los/as usuarios/as entran en el PEF por medio de una institución, como, por ejemplo, el Servicio de Protección a la Infancia (SPI) o los Juzgados. Esta derivación se realiza con una valoración previa de la situación familiar por parte de una institución cualificada, en la cual se finaliza con la conclusión de que es necesaria que esa familia reciba una intervención por parte de los/as profesionales del Punto de Encuentro.

La recepción es la primera toma de contacto de los/as usuarios/as con el PEF y con los/as profesionales del centro. Esta fase tiene como objetivo informar sobre este servicio, las normas, derechos y deberes que tienen los/as usuarios/as del PEF, así como también el método de intervención que tiene la familia usuaria. Una vez explicada toda la información anterior, se les pregunta sobre su situación familiar. Por último, se finaliza la entrevista enseñando a las familias usuarias las instalaciones del PEF.

El conocimiento y evaluación: el objetivo de esta fase es obtener la información necesaria a través de la intervención que se está realizando para determinar las necesidades y objetivos a cumplir con la familia.

En base a lo anteriormente mencionado, se evalúan las necesidades que tienen las familias usuarias del PEF para después poder llevar a cabo el programa familiar.

Y para poder evaluar las necesidades se realiza, en este caso, El programa familiar que se lleva a cabo una vez recopilada toda la información que he mencionado anteriormente, y tras dos meses de intervención. Se realiza el programa familiar con el objetivo de organizar los objetivos, actuaciones y evaluar la situación familiar.

La intervención, esta fase hace referencia a una intervención directa. Existen dos tipos de intervención: las visitas y las entregas y recogidas.

Como última parte del proceso, la finalización y seguimiento, corresponde al momento en el que finaliza la intervención y una vez ocurre este se comunica la situación de la familia usuaria del Punto de Encuentro a la Entidad que derivó el caso al PEF. Después

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

de la finalización del caso se realiza un seguimiento telefónico, con el objetivo de obtener información de la situación familiar.

Y para concluir con la intervención que se lleva a cabo en el Punto de Encuentro, es necesario mencionar los siguientes instrumentos que se utilizan para poder realizar la intervención mencionada anteriormente.

A lo largo de la intervención se utilizan unos instrumentos como por ejemplo son la realización del expediente, programas familiares e informes.

El expediente se abre en cuanto se deriva mediante la institución correspondiente a una familia al PEF. El expediente es una carpeta, la cual recibe un número por usuarios/as. En esta carpeta podemos encontrar los documentos judiciales o resolución de derivación del SPI, si es el caso, las entrevistas que se han realizado a ambos progenitores, así como también los documentos de autorización, necesarios por ejemplo en el caso de que uno de los miembros autorice a un familiar para entregar o recoger a los niños/as. (Anexos 1) .El objetivo de esta carpeta es la recopilación de todos los documentos que existen de ese caso.

Luego otro instrumento es el programa familiar, el cual es un documento que contiene información de cada caso de las familias usuarias del Punto de Encuentro.

Y por último están los informes, que son otro documento que sirve como nexo para la comunicación y coordinación con otras Entidades, Organizaciones e Instituciones, como son los Juzgados y las Secciones de Protección, es decir, por medio de los informes se puede informar a las demás Instituciones y Organismos que derivaron al PEF a estas familias.

Y se pueden distinguir cuatro tipos diferentes de informes que son: de seguimiento, informe de petición, informe de incidencia y por último informe de baja.

El informe de seguimiento lo desarrolla la entidad o institución que haya derivado el caso al Punto de Encuentro, y establece y organiza periódicamente la forma en la que se están desarrollando el régimen de visitas para poder obtener la información del desarrollo de estas mismas.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Por otro lado, está el informe de petición. Desde la entidad que deriva el caso considera necesario la descripción de algún hecho puntual.

Para continuar está el informe de incidencia. Cuando el Equipo Técnico del PEF valora que es oportuno poner en conocimiento del organismo derivador del caso, de cualquier información que se pueda considerar relevante sobre la evolución de la familia usuaria, o las incidencias relativas al régimen de visitas, como las faltas de asistencia reiteradas de una o ambas partes, o incidentes provocados por alguno de los progenitores en el PEF. Por otro lado, cuando el caso ostenta Orden de Alejamiento se debe informar dentro de los tres días del incidente acontecido.

Y, por último, el informe de baja que son los informes que se realizan y se envían desde el PEF.

Según, el decreto 11/2010 de 4 de marzo, por el que se regula los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, una intervención finaliza cuando (p.21040):

Cuando la normalización de la situación familiar permita llevar a cabo el régimen de visitas de forma autónoma.

Por incumplimiento de los deberes propios de las personas usuarias o de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar o cuando se dé una falta de colaboración o actitud obstruccionista grave. En los casos en que se aprecie una situación de riesgo para el o la menor, su familia, otras personas usuarias o del propio personal del Punto de Encuentro Familiar. En esta situación se podrá suspender la intervención de forma cautelar hasta nueva resolución judicial o administrativa.

Por abandono del régimen de visitas de las personas que tienen reconocido dicho derecho. Se considera abandono del régimen de visitas cuando, sin motivo justificado, se dejen de realizar tres visitas seguidas, cinco veces de forma discontinua en un periodo de dos meses, o si transcurren tres meses sin realizarse visitas.

O por el transcurso de dos años desde el inicio de la intervención si la resolución

de derivación no ha establecido otra cosa. (Decreto 11/2010 de 4 de marzo, p.21040)

Los/as profesionales del trabajo social cuentan con una serie de instrumentos que utilizan para registrar datos. Son los siguientes:

Agenda anual: es un cuaderno donde se organizan todas las intervenciones que se producen semanalmente.

Libro de registro de acceso de entrada y salida: el registro de acceso al fichero es un libro con tres apartados: registro de expedientes, entradas de documentos y salidas de documentos. La función de este libro es registrar todos los movimientos que se realizan a lo largo del año, los/as técnicos/as debemos especificar el día y la hora en la que se han utilizado los expedientes.

Hoja de seguimiento: las hojas de seguimiento se hacen una vez realizada la visita. En ella se redacta de forma detallada el desarrollo de la visita, bien sea supervisada o no, o entrega y recogida. La función de esta hoja es recopilar información para que a la hora de hacer los informes sean detallados y objetivos.

Tabla de actividad mensual: es una recopilación de datos que se han recogido a lo largo del mes. Tiene como objetivo resumir la actividad de recopilación de información llevada a cabo durante el mes. En esta tabla se recoge información como los expedientes abiertos, los nuevos o los que se han dado de baja. Además de las llamadas realizadas, las entrevistas, el número de visitas y entregas y recogidas.

Registro de llamadas telefónicas: se realiza un registro con todas las llamadas que se han realizado desde el PEF a otras entidades (Juzgados, Policía, abogados...), a los progenitores u a otros PEF para hacer coordinación, ya que existen casos que están compartidos con otros PEF. Esto se debe a que cada progenitor procede a una localidad diferente y se establecen los PEF más cercanos a ellos/as y los/as menores. Este registro se realiza con el fin de tener un registro mensual para luego recopilarlo en la actividad mensual.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Base de datos: es el lugar donde se registran el cómputo total de intervenciones que se han realizado a lo largo del mes. Con el objetivo de recontarlas y exponerlas en la tabla de actividad mensual de manera informatizada.

Y por último y para tener en cuenta es que desde los Puntos de Encuentro Familiar se da mucha importancia a la protección de datos, por la delicadeza de las situaciones familiares con las que se trabaja en el PEF.

3.3. Propuesta de intervención

3.3.1 Población destinataria

El proyecto está destinado para los casos de familias que reciben directamente el propio Punto de Encuentro, miembros del núcleo familiar y, en su caso, otros familiares y personas allegadas, así como también los/as profesionales del trabajo social que forman parte del PEF.

3.3.2 Planificación y Fases

Para la ejecución de la propuesta de intervención social se consolidará un equipo interdisciplinar que desempeñe sus funciones en los Puntos de Encuentro de Valladolid.

La propuesta de intervención está estructurada con las siguientes características:

El tema central de las sesiones estará centrado en el mismo: la gestión del trabajo por parte de los/as profesionales del trabajo social durante el confinamiento. No obstante, en cada sesión se trabajará un aspecto diferente.

La propuesta se desarrollará en tres sesiones que serán las mencionadas a continuación:

Primera Sesión: Las familias y su experiencia durante el confinamiento.

Segunda Sesión: La comunicación y gestión del régimen de visitas de las familias con los/as profesionales de los Puntos de Encuentro.

Tercera y última sesión: Visión de los/as trabajadores/as sociales de los Puntos de Encuentro de su gestión durante el confinamiento.

3.3.3 Contenidos

Este contenido está orientado para que las familias usuarias del Punto de Encuentro puedan contar y adquirir conocimientos nuevos que en un futuro puedan ayudarles para gestionar una situación parecida y que, posteriormente, podrá desarrollar en su día a día.

1. Evaluación de las circunstancias familiares que se generaron durante el estado de alarma y la situación conflictiva del régimen de visitas.
2. Medidas utilizadas para el seguimiento de las familias durante el confinamiento, las cuales están destinadas a poder facilitar la comunicación entre las familias y los/as profesionales, así como las soluciones que fueron dando ante esta nueva situación que experimentaban sendas partes.

Y cómo han evolucionado las medidas de tal manera que las visitas puedan realizarse, en el futuro, fuera del Punto de Encuentro habiendo prevenido cualquier situación de posible conflicto.

3. Cumplimiento del régimen de visitas.
 - Entrega y recogida: Las cuáles se realizarán en un lugar fuera del domicilio familiar ya que en una situación normal se producirían en el Punto de Encuentro.
4. Evaluación de los factores que actuaron como barreras en el proceso del régimen de visitas según los/as profesionales de Trabajo durante el estado de alarma, así como el propio punto de vista mediante encuestas a los/as trabajadores/as sociales de cómo vivieron ellos/as el estado de alarma.

Así mismo, se hará una evaluación la cual se lleva a cabo constantemente para comprobar el estado en el cual se encuentran los progenitores y el/la menor.

3.3.4 Temporalización

Este proyecto está formado por tres sesiones cómo hemos visto anteriormente, cada una de ellas se desarrollará a lo largo de un día con una duración de una hora y media.

Por lo tanto, se utilizarán 3 días de la semana que serán los lunes, miércoles y viernes con un horario de 16:00h a 17:30h aproximadamente, debido a que estos días son los que tanto las familias como profesionales del trabajo social tenían más disponibilidad para poder acudir a las sesiones y así poder para conciliar la vida laboral y familiar.

3.3.5 Actividades

Las actividades propuestas son una serie de encuestas las cuales se desarrollan a continuación, que servirán de apoyo tanto como para las familias cómo para los/as trabajadores/as sociales para poder conseguir los objetivos del proyecto.

Las actividades serán repartidas en las tres sesiones, de tal forma que cada una irá vinculada con la temática que toque esa tarde.

Las encuestas que se utilizaran en las actividades son las siguientes:

- Guion de La encuesta para la evaluación de la propuesta de intervención:

Pregunta 1: Valore del 1 al 10 la gestión por parte de los/as profesionales del centro la gestión del régimen de visitas durante el confinamiento.

Pregunta 2: ¿Pudo cumplir el régimen de visitas con facilidad?

Pregunta 3: ¿Disponía de todas las herramientas para poder estar con los/as profesionales de los Puntos de Encuentro?

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Pregunta 4: ¿Fue muy complicado seguir en contacto con los/as profesionales de los Puntos de Encuentro?

- Guion de la encuesta para los/as trabajadores/as sociales:

Pregunta 1: ¿Cómo se ha mantenido el contacto con las familias durante el estado de alarma?

Pregunta 2: ¿Se mantenía el contacto con las mismas personas de siempre del centro?

Pregunta 3: ¿Qué alternativas hay para la gente que no se pueda movilizar debido a las restricciones?

Pregunta 4: ¿Cree que sí volviese a darse un estado de alarma los/as profesionales estarían mejores preparados para afrontar de nuevo la misma situación?

Pregunta 5: ¿Si pudiese cambiar algo sobre la gestión durante el confinamiento, lo haría?

- Evaluación inicial.

Nombre y apellidos:.....

Grupo:....

Instrucciones: Rellene cada una de las preguntas de manera individual. Al finalizar, dáselo al trabajador/a Social. El objetivo de este documento es conocer la motivación y conocimientos que tiene sobre el tema a tratar en el taller.

1. ¿Qué expectativas tiene del taller?
2. A través de la comunicación, las familias tienen una relación más cercana, ¿cree que es cierto? ¿Por qué?
3. En algún momento de la relación con el menor, ¿ha notado cierto deterioro en la relación debido al confinamiento? Si es afirmativo, ¿consiguió solucionar el problema?
4. ¿Considera que una buena comunicación con su hijo mejoraría su relación? ¿Por qué?

- Evaluación del taller Instrucciones: A continuación, se presentan unas preguntas relacionadas con el taller al que ha asistido. El objetivo de elaborar esta tabla es saber su opinión del servicio. La puntuación se divide del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 satisfactorio.

Tabla 1

Tabla de Evaluación final

	1	2	3	4	5
Los contenidos empleados han sido apropiados.					
Las actividades han sido adecuadas para el desarrollo del contenido.					

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

- Cuestionario de satisfacción.

1. ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio que ha recibido del 1 al 5?
2. ¿Fue el taller como esperaba?
3. ¿Cree que le ha ayudado para una situación futura?
4. ¿Cómo de satisfecho/a está usted con la cantidad de ayuda que ha recibido del 1 al 5?

Por favor, escriba aquí sus comentarios o sugerencias:

A continuación, se presentan las actividades que se desarrollaran en las 3 sesiones.

Tabla 1

Primera Sesión

Actividad 1	Acercamiento
Duración	20 Minutos
Justificación	El objetivo de esta actividad es que cada familia se presente y escriban en un papel que es todavía a día de hoy lo que peor llevan de las medidas que hay en el centro cómo consecuencia del COVID-19. Después se pondrá en común uno por uno y se debatirá sobre las medidas que han puesto las familias acerca del centro.
Responsables	Trabajador/a Social y Educador/a Social del PEF.

Tabla 2

Primera Sesión

Actividad 2	Acercamiento
Duración	20 Minutos
Justificación	<p>El objetivo de esta actividad es que a cada miembro de las familias se les proporciona una encuesta con todas las preguntas acerca de las medidas utilizadas para el seguimiento de las familias durante el confinamiento las cuáles están destinadas a poder facilitar la comunicación entre las familias y los/as profesionales.</p> <p>Cada participante señalará la experiencia que ocurrió en cada caso y posteriormente, en la siguiente actividad se pondrá en común.</p>
Responsables	Trabajador/a Social y Educador/a Social del PEF.

Tabla 3

Primera Sesión

Actividad 3	Puesta en común
Duración	35 Minutos
Justificación	El objetivo de esta actividad es que cada familia ponga en común su experiencia durante el confinamiento a raíz de haber realizado la encuesta que se les ha proporcionado y puedan hablar con los/as profesionales del centro las barreras cómo las facilidades que encontraron en la gestión por parte del centro así cómo lo que crean que se podría mejorar para una situación futura.
Responsables	Trabajador/a Social y Educador/a Social del PEF.

Tabla 4

Segunda Sesión

Actividad 4	Cumplimiento del régimen de visitas
Duración	35 Minutos
Justificación	<p>El objetivo de esta actividad es que cada familia cuente su experiencia de cómo se realizaban las entregas y recogidas del menor durante el confinamiento de mayo.</p> <p>Sí hubo dificultades o no al realizar el este cumplimiento de visitas.</p> <p>Después se pondrá en común uno por uno y se debatirá sobre ello.</p>
Responsables	Trabajador/a Social y Educador/a Social del PEF.

Tabla 5

Segunda Sesión

Actividad 5	Factores Facilitadores o barreras
Duración	50 Minutos
Justificación	<p>El objetivo de esta actividad es que a cada miembro de las familias se les comentará sobre qué tipos de factores creen que contribuyen o facilitan la adaptación de los/as niños/as a la situación actual tras el confinamiento.</p> <p>Se les irán haciendo preguntas para que se pueda mantener una conversación fluida con ayuda tanto de las/os trabajadoras/es sociales del centro, así como la o el educador social.</p>
Responsables	Trabajador/a Social y Educador/a Social del PEF.

Tabla 6

Tercera Sesión

Actividad 6	Visión de los/as trabajadores/as sociales del PEF.
Duración	50 Minutos
Justificación	El objetivo de esta actividad es que los/as profesionales sociales rellenen una encuesta acerca de los factores que actuaron como barreras en el proceso del régimen de visitas según los/as profesionales de Trabajo durante el estado de alarma, así como el propio punto de vista mediante encuestas a los/as trabajadores/as sociales de cómo vivieron ellos/as el estado de alarma. Y posteriormente lo pongan en común.
Responsables	Trabajador/a Social

3.3.6 Recursos

Los PEF son centros que están contruidos con una distribución muy similar a la de un domicilio de una familia. Asimismo, están equipados con talleres y disponen de las herramientas necesarias para poder garantizar actividades lúdicas entre las familias. Incluso cuentan con ciertos utensilios para la protección y manutención de los/as niños/as de corta edad, como por ejemplo poder calentar la comida, la posibilidad de amamantar, asear, juguetes etc.

Así mismo, se disponen los recursos humanos necesarios para realizar las diversas prestaciones que ofrece el servicio de PEF, el cual estará formado por un equipo técnico en el que los/as profesionales deben de tener el Título de Grado Superior en Psicología, Pedagogía, Educación Social o Trabajo Social.

Un coordinador, un equipo técnico compuesto por dos trabajadores/as sociales, dos educadores/as sociales, y un/a psicólogo/a; personal auxiliar, como los cuerpos de seguridad, y personal en prácticas, como señala la figura 1.

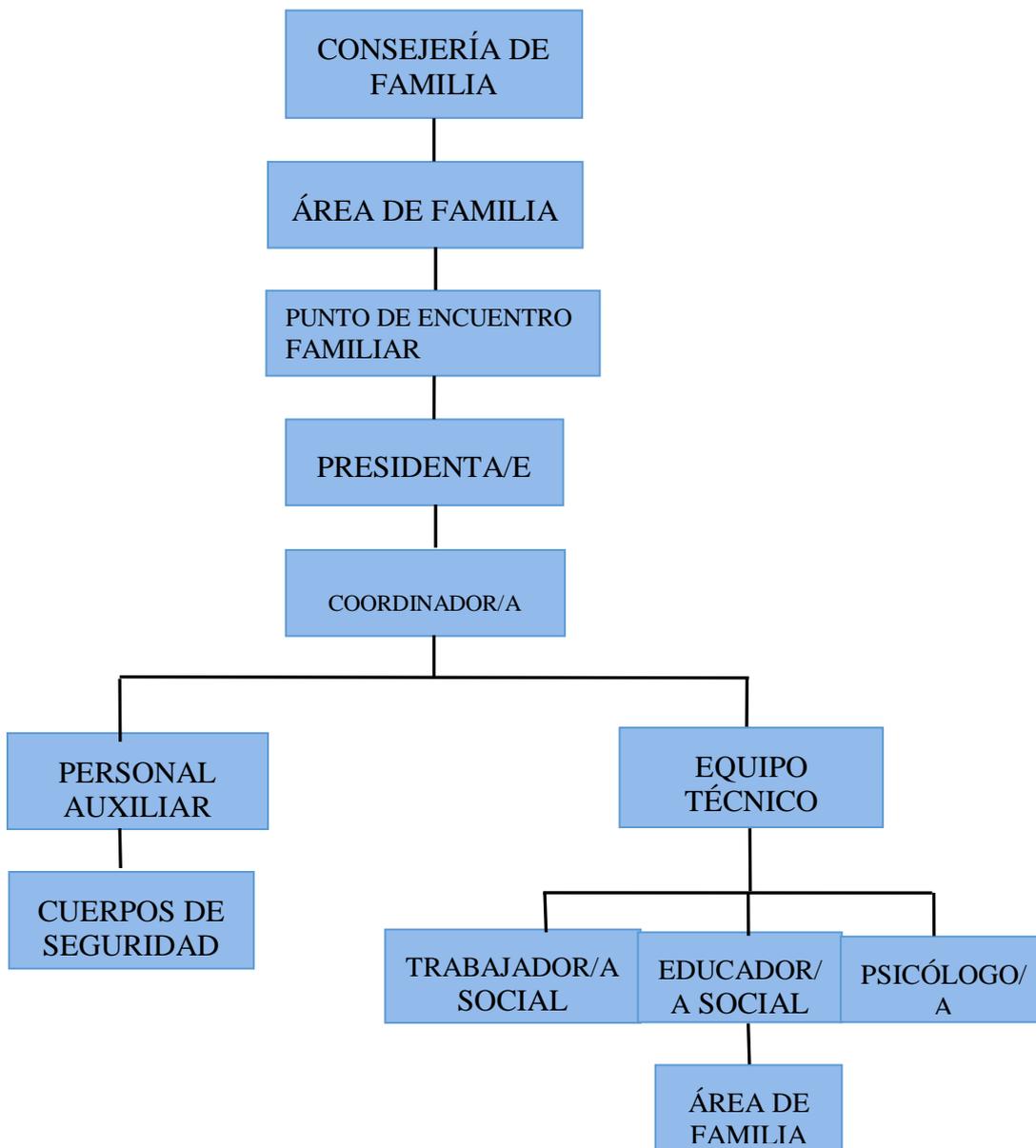


Figura 1: Organigrama Del Personal Del PEF.

Recursos humanos:

• Internos de los Puntos de Encuentro:

- - Dos trabajadores/as sociales.
- - Un psicólogo/a.
- - Dos educadores/as sociales.
- - Personal Auxiliar.
- - Personal en prácticas.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Recursos materiales:

Material de oficina y diferentes materiales utilizados para realización de las actividades previstas.

3.3.7 Evaluación – indicadores o instrumentos de evaluación que permitan valorar la propuesta

Finalizado el tiempo de ejecución del proyecto, se comprobará si se ha logrado el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados en esta propuesta de intervención.

Para comprobarlo también servirá de ayuda la valoración a los/as usuarios/as de los Puntos de Encuentro mediante las encuestas realizadas en las sesiones (3.3 Propuesta de Intervención, Actividades), las cuales permitirán evaluar la utilidad de la propuesta realizado a lo largo del periodo de las sesiones y actividades durante los días que se hayan llevado a cabo. En función de los resultados que se obtengan de las encuestas, se podrán introducir mejoras de cara al futuro teniendo en cuenta tanto el punto de vista de las familias cómo de los/as trabajadores/as sociales del PEF.

En los Puntos de Encuentro Familiar en el BOCYL está redactado la evaluación que siguen ellos/as: 1. La evaluación tiene por objeto analizar las necesidades de orientación y apoyo que presenta la familia para determinar la intervención más adecuada en el marco establecido por la resolución de la autoridad derivante.

2. La evaluación incluirá cuantas actuaciones técnicas se consideren precisas para ello. Entre ellas podrán realizarse: a) Entrevistas a los miembros de la familia. Se incluirá un apartado de la valoración que realicen las personas usuarias de cara a mejorar la prestación del servicio. b) Coordinación con otros/as profesionales que intervengan. c) Observación sistemática durante las visitas, entregas y recogidas del o la menor. d) Análisis de informes y documentación.
3. En los supuestos derivados por la autoridad administrativa de protección a la infancia, se mantendrá una estrecha colaboración, facilitándose la información sobre la evaluación realizada y el plan de caso en el que ha de enmarcarse la intervención, para que el Punto de Encuentro Familiar y el equipo que tenga

asignado el caso en los servicios de protección a la infancia puedan actuar de forma coordinada. (BOCYL, Art 10, p. 21037)

3.3.8 Resultados que se esperan obtener

Los resultados que espero obtener con esta propuesta son poder abordar las necesidades de cada núcleo familiar y centrarnos en las barreras que tuvieron cada familia durante el confinamiento.

Este programa pretende, por un lado, que los familiares sepan actuar ante cualquier tipo de situación como la vivida durante el estado de alarma. Mediante las sesiones que se realizan en el proyecto (proponiendo el uso de las encuestas conjuntas o individuales como única herramienta) se espera que las familias usuarias mejoren y potencien sus habilidades y a su vez adquieran técnicas apropiadas para la efectiva resolución de conflictos dentro del ámbito familiar.

Por otro lado, se espera que los/as profesionales del trabajo social puedan contarnos su experiencia y cómo desarrollaron así sus funciones desde casa durante el confinamiento de marzo y ser conocedores de las medidas que se deben de desarrollar en un futuro que les sirvan como herramientas facilitadoras para poder realizar su trabajo de la manera más eficaz.

Estos resultados saldrán de la realización a lo largo de las sesiones de una serie de encuestas (desarrolladas en el apartado 3,3 Actividades) que servirán como material de apoyo para ambos grupos, así como también al finalizar el proyecto se les entregará un cuestionario de satisfacción que nos facilitara la información para saber si se han conseguido los objetivos propuestos y puede servir de utilidad para otros PEF de otras comunidades autónomas.

El resultado a corto plazo es que las familias usuarias del PEF se den cuenta de la existencia de los problemas que tuvieron durante el confinamiento, en este caso también las dificultades que fueron desarrollando los/as trabajadores/as sociales para poder desarrollar sus funciones desde casa con los/as usuarios/as del PEF, y a largo plazo, la mejora de la comunicación para situaciones futuras y también de las herramientas, para que los/as trabajadores/as sociales puedan realizar su trabajo de una forma óptima y con

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

ello que las familias usuarias mantengan las relaciones familiares de la mejor forma posible y con la facilidad característica del PEF, aún sin acudir a él.

4. Evaluación de la propuesta

La evaluación de la propuesta nos va a permitir poder cambiar la propuesta de intervención cuando ésta no se ajuste o no se hayan logrado los objetivos planteados al inicio del trabajo.

4.1. Objeto

La evaluación del programa se centrará en:

Las actividades realizadas y la adecuación de las mismas para poder así cumplir los objetivos que se pretenden conseguir con cada una de ellas.

Y también se valorará la eficiencia del programa, para comprobar si ha sido de utilidad o no y se ha conseguido lo que se pretendía con la propuesta de intervención.

4.2. Objetivos

Los propósitos que se pretenden alcanzar con el proyecto fundamentalmente son:

1. Ser conocedores de la situación actual de Los Puntos de Encuentro en Valladolid.
2. Conocer la gestión por parte de los/as trabajadores/as sociales de los Puntos de Encuentro durante el estado de alarma que se ha vivido en nuestro país.
3. Conocer la visión de los/as trabajadores/as sociales sobre la situación vivida por el estado de la alarma.
4. Conocer los factores que están actuando hoy en día como barreras en el proceso de la acogida en el Punto de Encuentro debido a las consecuencias y medidas impuestas por el gobierno del COVID-19 según los/as profesionales de Trabajo Social.
5. Conocer el punto de vista de las familias durante el confinamiento de marzo del 2020 en relación con el PEF y los/as profesionales del Trabajo social del mismo centro.

4.3. Momentos

La evaluación de la propuesta es el proceso que tiene como objetivo concluir en qué medida se han podido conseguir los objetivos que previamente se habían establecido. Para poder llevarlos a cabo, se utilizarán dos periodos de tiempo, los cuales serán explicado a continuación:

4.4.1 Durante la realización del programa (monitorización)

A medida que se desarrolle la propuesta de intervención se realizará una evaluación que tiene como finalidad analizar si se están consiguiendo cumplir los objetivos que se pretenden lograr con cada una de las actividades que se van a ir realizando a lo largo de las tres sesiones.

Con el objetivo también de que el/la trabajador/a social que imparta el taller tenga conocimientos reales de las características de todos y cada uno de los familiares que acudan a las sesiones.

Por otro lado, al comienzo de las primeras sesiones, a cada uno de los participantes se le proporcionará un documento con preguntas abiertas. Las cuales tendrán que responder de forma escrita.

El objetivo de este documento es conocer las expectativas y motivación de cada uno de los participantes antes de comenzar el taller. Este documento se encuentra desarrollado en el apartado 3.3 Propuesta de intervención, actividades.

4.4.2 Después de su implementación (ex – post)

Una vez finalizado el proyecto de intervención consiste en la recogida y valoración de datos al finalizar del proyecto con la finalidad de conocer los efectos producidos se realizará una evaluación del mismo tanto a las familias usuarias del PEF cómo a los/as profesionales del Trabajo Social del PEF.

Para conseguir esta evaluación, se les ofrecerá un documento a cada una de las familias participantes, que deberán rellenar y entregar a la persona o personas que impartan el taller, en la última sesión. El documento lo podemos encontrar en el apartado 3.3 Propuesta de Intervención, Actividades.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Con la utilización de ese documento, se conseguirá evaluar: • Los contenidos empleados y su adecuación para alcanzar los objetivos. • La adecuación entre las actividades a realizar en el proyecto. • Las herramientas y recursos utilizados.

Por otro lado, a cada uno de los participantes se les realizará un cuestionario de satisfacción (CSQ). Con el objetivo de saber su opinión con respecto a la calidad y coherencia del taller. Este cuestionario está desarrollado en el apartado 3.3 Propuesta de Intervención, Actividades.

5. Conclusiones

Tras la elaboración de este TFG, he llegado a las siguientes conclusiones: es un trabajo el cual nace a raíz de la necesidad de conocer una problemática social nueva en nuestra sociedad que surge debido a una crisis sanitaria producida por la enfermedad COVID 19 , que ha hecho que se incrementen las necesidades sociales de la población y en este caso en concreto de las familias usuarias del PEF ,somos conscientes que las consecuencias del COVID-19 han empeorado situaciones de algunas familias que ya en algunas de ellas no era la idónea, pero creo que aquí es donde juega un papel fundamental los/as profesionales de Trabajo Social del PEF, por lo que se ha querido conocer las consecuencias surgidas a raíz de esta pandemia en los PEF y en concreto en la gestión y visión del trabajo realizado por los/as trabajadores/as del centro.

Tras la elaboración de la propuesta de intervención se han podido concluir diferentes aspectos cómo los mencionados anteriormente y entre otros que hay una necesidad evidente de que existan siempre recursos que faciliten la comunicación de las personas usuarias del PEF con los/as profesionales del centro en este caso con los/as trabajadores/as sociales para que las familias puedan tener una estabilidad y una tranquilidad al saber que van a poder seguir siendo sus figuras de apoyo aunque ocurran situaciones difíciles.

Creo que lo más importante de esta crisis sanitaria que a día de hoy seguimos viviendo es que hemos redescubierto que la familia importa, y mucho y que por lo tanto han aumentado nuestras ganas de estar y cuidar a los nuestros.

Los niños y niñas han sido también un colectivo muy vulnerable a lo largo de toda esta pandemia, pero afortunadamente como dice Ernesto Sábato (2004):

el ser humano sabe hacer de los obstáculos nuevos caminos, porque a la vida le basta el espacio de una grieta para renacer». Los seres humanos tenemos la capacidad de poder superar las situaciones de adversidad que nos afectan. Entendemos por resiliencia la «capacidad de los seres humanos de superar los efectos de una adversidad a la que están sometidos e, incluso, de salir fortalecidos de la situación. (p. 61).

Está claro que los/as menores necesitan tener unas figuras de apoyo, por lo cual es muy importante que los adultos mejoren sus habilidades y comprensión respecto al menor para que puedan dejar de lado los conflictos que les separan y den la atención y lugar que los niños y niñas se merecen porque a todo esto hay que sumarle que ellos/as se encuentran en un proceso de transición y como he mencionado anteriormente son los más vulnerables ante estas situaciones en las que ellos/as no pueden tomar ninguna decisión ni mucho menos implicarse.

Para terminar, la realización de esta propuesta de intervención, aplicada al Trabajo Social en los PEF, trata de visibilizar la figura de los/as trabajadores/as sociales para conseguir un mayor reconocimiento y el papel fundamental de los/as trabajadores/as sociales en los PEF.

Creó que el Trabajo Social es una profesión que a día de hoy todavía se encuentra invisibilizada y más en ciertos ámbitos por distintas razones y como verbaliza Monró. M.^a José (2020) ‘‘gracias’’ a esta pandemia que a día de hoy seguimos siendo testigos de ella se ha dado más importancia al Trabajo Social.

Creó que es porque se ha percibido cómo un recurso esencial para las personas que quizás nunca se habían visto en una situación de vulnerabilidad y han tenido que recurrir a los servicios sociales, el hecho de que existan situaciones familiares tan adversas y que se vean afectadas por las consecuencias de este virus, me ha hecho reflexionar y cuestionar muchos aspectos, y sobre mi punto de vista, nos queda mucho por hacer para ampliar los objetivos de prevención y protección del menor.

Por ello, con esta investigación lo que se pretende es aumentar el reconocimiento del/la profesional e informar sobre la figura de los PEF y su importancia en la sociedad y sus nuevas posibilidades adaptadas por el COVID 19.

Y tanto los/as menores cómo sus progenitores o personas más cercanas a su red de apoyo necesitan saber que ante cualquier situación que pueda ocurrir van a tener a las figuras de referencia y apoyo que tenían en el PEF, por lo que es importante también que se escuche y se sepa la visión de los/as trabajadores/as sociales porque de esta forma se va a poder gestionar todo mejor y se van a poder llevar a cabo un trabajo de calidad y que se pueda centrar la atención adecuadamente a los/as menores.

Debido a que éstos también no han vivido nunca una situación como la que estamos viviendo, son muchos los niños y niñas que durante el confinamiento han llorado más de lo normal, o no han descansado las horas necesarias y algunos adultos no han sabido gestionar de la manera más correcta todos esos comportamientos, más también todas las situaciones de estrés que se generaron a raíz de estar confinados como han podido ser la pérdida del empleo, los problemas económicos que han surgido al no poder generar ingresos y como consecuencia de ello no poder llegar a fin de mes así como también la destrucción de las rutinas por eso es importante una red de apoyo adecuada y la presencia y ayuda de los/as profesionales del Trabajo Social.

Ojalá esta crisis sanitaria, más allá de los terribles efectos que está provocando, tenga como consecuencia también un avance positivo en el desarrollo de la conciencia de la población de la importancia del papel de los/as trabajadores/as sociales en nuestro día a día.

6. Bibliografía

APROME | Presentación. (s. f.). Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <http://www.aprome.org/>

Barrachina, Morte, E y Murillo Lila, M (2007). La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar. *Psychosocial Intervention* vol.16 no.3 Madrid.

Becerril Ruiz, D. (2008). La percepción social del divorcio en España. *Revista española de Investigaciones Sociológicas, REIS* (123), (pp.87-208).

Bravo, Espinosa, A., Alhambra, M., Rodrigo, M. Sal, Pimienta, Azúcar y Canela. Los Usuarios de los PEF, Perfil e Intervención. *Puntos de encuentro familiar: manual de uso práctico*. (pp.117-122). Valencia.

Calzada, E., Sacristán, M.L., De La Torre, J. (coord.). (2011). La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar. Valladolid: Federación Nacional de Puntos de Encuentro y Ministerio de Sanidad y Político social.

Carballeda, Alfredo (2007). *La intervención en lo social*. (3ª. Reimpresión.). Buenos Aires: Paidós.

Castillo, Inmaculada (2020). ¿Qué es el Punto de Encuentro Familiar?

Recuperado de <https://www.mundojuridico.info/que-es-el-punto-de-encuentro-familiar/>

Congreso de los Diputados. (1978). La Constitución Española. Boletan Oficial del Estado 29 (1978) 29313-424, art. 39.1-4 de protección a la familia.

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. Recuperado el 10 de abril del 2021, de Sitio Web Juntas de Castilla y León:

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100DetalleFeed/1246988963464/Normativa/1267711044806/Redaccion>

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

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. Boletín Oficial de Castilla y León, núm. 47, de 10 de marzo de 2010.

Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial (BOCAIB de 2 de junio de 2011) Recuperado el 13 de mayo 2021, de Sitio Web: https://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1050091

Documento Marco De Mínimos Para Asegurar La Calidad De Los Puntos De Encuentro Familiar (aprobado por acuerdo de la Comisión de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008)

Recuperado de <https://www.reicaz.org/agrupcol/sfamilia/minimpef.pdf>

Down España (ed.) (2013). Formación para la Autonomía y la Vida Independiente.

Recuperado del sitio Web de la Asociación Down España:

<http://www.sindromedown.net/publicaciones/publicaciones-down-espana/>

Eleconom15ta.es, (18/03/2020) El estado de alarma por el coronavirus no impide que los padres separados sigan viendo a sus hijos.

Recuperado de <https://www.eleconomista.es/legislacion/noticias/10424097/03/20/El-estado-de-alarma-por-el-coronavirus-no-impide-que-los-padres-separados-sigan-viendo-a-sus-hijos-.html>

Guerrero. V. (2021) ¿Qué son los Puntos de Encuentro Familiar y cómo funcionan?

Recuperado el 11 de abril del 2021, del Sitio Web: <https://confilegal.com/20161229-los-puntos-encuentro-familiar-funcionan/>

Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. Boletín Oficial del Estado. Madrid, España: 31 de diciembre del 1990.

J. Senabre. Bases jurídicas de los Puntos de Encuentro Familiar. Puntos de encuentro familiar: manual de uso práctico. (pp.111-116). Valencia.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Junta de Castilla y León (2021) Familia, mujer, adicciones. Puntos de Encuentro.
Recuperado de <https://familia.jcyl.es/web/es/familia/puntos-encuentro-familiar.html>

Junta de Castilla y León. Catálogo de Servicios sociales. Servicios sociales. Junta de Castilla y León. Serviciosociales.jcyl.es.

Recuperado de
https://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/serviciosociales/es/Plantilla100/1284585482135/_/_/_

Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid.

Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2019/04/17/pdfs/BOE-A-2019-5824.pdf>

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Boletín Oficial del Estado. Madrid, España: 17 de enero de 1996.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Boletín Oficial del Estado. Madrid, España: 29 de diciembre de 2004.

Martínez, T. (2013). La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios gerontológicos. Actas de la Dependencia, 8, 25-47.

Martínez, T. (2013). La atención centrada en la persona. Enfoque y modelos para el buen trato a las personas mayores. Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales, 41, 209-231.

Martínez, T., Díaz-Veiga, P., Sancho, M. y Rodríguez, P. (2014). Modelo de Atención Centrada en la Persona. Cuadernos prácticos 1-11. Vitoria: Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Melillo, Aldo; Suárez Ojeda, Elbio Néstor; Rodríguez, Daniel (2004). Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida. Buenos Aires: Paidós.

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

Plataforma de infancia España. Medidas prioritarias para la infancia en la crisis del COVID-19 (2020).

Recuperado de

https://www.eapn.es/covid19/ARCHIVO/documentos/documentos/1586249296_medidas-prioritarias-infancia-covid-19.pdf

Puntos de encuentro familiar: qué es y cómo funciona- Guía completa (14/01/2021)

Recuperado de <https://www.divorcios.me/punto-encuentro-familiar/>

Ramírez De Mingo, I. (2020) El Trabajo Social Familiar.

Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT_01_03.pdf

Real Decreto 7/1889, de 24 de julio, por el que se publica el Código Civil. Boletín Oficial del Estado, 25 de julio de 1889. Madrid, España.

Rodríguez, P. (2013). La atención integral centrada en la persona. Colección Papeles de la fundación, nº 1. Madrid: Fundación Pilares para la autonomía personal.

Rossell, T (1989). La entrevista en el Trabajo Social, Euge, Barcelona.

Unir.net, (11/05/2020). El papel del profesional en Trabajo Social durante el COVID-19

Recuperado de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/>

UVnoticias.es, (16/06/2020). La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus.

Recuperado de https://www.uv.es/uvweb/uv-noticies/es/noticias/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1285973304159/Novetat.html?id=1286135522729&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetailNews

7. Anexos

Anexo 1: Autorizaciones:

Don/Doña.....padre/madre de los
menores.....Autorizo a
don/doña.....DNI.....

Para que recoja/entregue a mis hijos en el Punto de Encuentro *en C/ PERU, 15 o en C/
DOS DE MAYO 13.*

Valladolid a....de....de 2021
Fdo.:

D/Da: _____

En XXX a XXX de XXX de XXX Fdo.:

Don/Doña.....con DNI.....

He sido autorizado/a por don/doña.....

Para recoger o entregar a sus hijos.....

En el Punto de encuentro *en C/ PERU, 15 o en C/ DOS DE MAYO 13.*

Valladolid a.....de.....de 2021.

Fdo.: D/Da: _____

Anexo 2: Derechos, Deberes Y Normas De Las Personas Usuarias (Fuente: PEF APROME)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Son derechos de las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar, los siguientes:

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

Son deberes de las personas usuarias, los siguientes:

Puntos de Encuentro Familiar y las consecuencias del COVID-19 en los agentes implicados.

- 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/as demás usuarios/as.
- h) Agilizar y normalizar la entrega y recogida de los/as menores. Las incidencias que los/as usuarios/as 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/as menores.

Anexo 3: Normas De Funcionamiento Del Punto De Encuentro Familiar.

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.

- 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. Estos 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/as 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.
 - 1. Los datos facilitados por el/la usuario/a tienen como finalidad la identificación de su persona y contexto familiar, para que los/as 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.
 - 2. El/la usuario/a 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.

