



el Justicia de Aragón

**Informe del Justicia
sobre Puntos de
Encuentro Familiar**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. BREVE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA	3
3. LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA SEGURIDAD EN LOS PEFs	13
4. CONCLUSIONES	19
5. SUGERENCIAS	21
6. ANEXOS	23
7. INFORMES RECIBIDOS	64

1. INTRODUCCIÓN

En uso de las facultades atribuidas a nuestra Institución se adoptó la decisión de incoar el presente expediente de oficio con la finalidad de recabar la información necesaria a fin de llevar a cabo un estudio/informe de los Puntos de Encuentro Familiar (en adelante PEFs) en Aragón y del Centro de Asistencia Integral a la Familias (CAIF), su funcionamiento, su influencia y labor que realizan en el ejercicio de los sistemas de custodia de las familias sometidas a procesos de ruptura para su adaptación, así como su intervención en la forma y medios con los que cuentan para solventar los conflictos que surgen tras la misma.

De igual modo se pretendía analizar cuáles eran las necesidades de dichos centros, si contaban con los medios necesarios para el ejercicio de su labor y las propuestas que puedan efectuar para un mejor ejercicio de sus funciones a la vista de los problemas que se les pueden presentar en su día a día.

A estos efectos nos dirigimos a la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales, así como a las entidades adjudicatarias de los distintos PEF que prestan sus servicios bajo la supervisión de la Dirección General de Igualdad y Familias, solicitando información y remitiéndoles un cuestionario con los aspectos en los que centrábamos nuestro interés. Existen, también, otros PEF dependientes de los Servicios Sociales Comarcales e, incluso otros, a iniciativa de la Fundación “Cultura y Empresa” dependiente de Cepyme Aragón, en las tres capitales de provincia, si bien estos quedaron fuera de nuestro estudio.

A su vez, se estimó necesario recabar la opinión de entidades que pudieran dar voz también a las usuarias de los PEF, por lo que se solicitó informe a la Casa de la Mujer, dependiente del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, a la Asociación de Mujeres juristas “Themis”, a la Asociación de mujeres sobrevivientes de la violencia machista “Somos Mas”, a la Coordinadora de organizaciones feministas y a la Asociación de Hombres por la igualdad, si bien estas dos últimas no remitieron su informe.

Las respuestas remitidas tanto por las Entidades adjudicatarias cuanto por las entidades que reflejan la opinión de las usuarias se anexan al presente informe.

Siguiendo la estructura del Informe remitido por la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, iremos recogiendo las distintas percepciones transmitidas por el resto de agentes para tratar de fijar el estado de la cuestión y conforme a él, intentar realizar algunas propuestas de mejora.

Con carácter previo, debemos señalar que, aun cuando no se trata de un Punto de Encuentro Familiar propiamente dicho, vamos a hacer referencia también al Centro de Asistencia Integral a las Familias (CAIF), servicio que es prestado por una entidad social, APEFA (que también gestiona alguno de los PEFs) y que no depende directamente de la Dirección General de Igualdad y Familias que se limita a apoyar su funcionamiento a través de una subvención de concurrencia competitiva. Al no estar sujeto a las limitaciones impuesta por la regulación de los PEFs, en este Centro se realizan actividades mediadoras e, incluso, algunas que podrán encuadrarse dentro del ámbito de la Coordinación Parental, si bien, debido a que también presta servicios de apoyo a uno de los PEF con mayor nivel de saturación las usuarias de dicho Centro no valoran suficientemente sus labores específicas y lo consideran un PEF más.

2. BREVE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA

2.1. DEFINICIÓN

Se entiende por Punto de Encuentro Familiar (PEF) aquel servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas del órgano con competencia en materia de protección de menores, en las que se deba cumplir el régimen de visitas establecido entre el menor y los progenitores u otros familiares, en procesos de separaciones familiares en las que exista conflictividad que dificulte o impida el desarrollo de éstas, con el objetivo principal de normalizar las relaciones familiares.

2.2. NORMATIVA

Por lo que se refiere a la normativa aplicable, los PEFs en nuestra Comunidad Autónoma se rigen por el **Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón.**

Cabe recordar a su vez que, en desarrollo de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, **el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón,** configura el Punto de Encuentro Familiar como una prestación esencial del Sistema Público de Servicios Sociales.

La competencia para la prestación de este servicio, en virtud del **Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales,** es atribuida a la Dirección General de Igualdad y Familias (Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón).

La Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, incluye los PEF's como medida de protección y *apoyo a las mujeres víctimas de violencia.* "El



Departamento competente en materia de familia facilitará lugares o puntos de encuentro donde se lleven a cabo las visitas de las madres y/o padres a sus hijas e hijos en los supuestos de nulidad, separación y divorcio del matrimonio, en su caso, de ruptura de unión de hecho, con antecedentes de conductas violentas en la pareja. Dichos puntos de encuentro serán atendidos por personal especializado, que emitirá los Informes que procedan a la autoridad judicial."
(artículo 22)

2.3. FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN

En nuestra Comunidad, en el momento de comenzar nuestro informe, estaban en funcionamiento seis PEFs, ubicados en las tres capitales de provincia (dos en Zaragoza) así como en las localidades de Calatayud y Alcañiz.

La gestión del servicio Punto de Encuentro Familiar se llevó a cabo mediante un contrato de servicios en el que resultaron adjudicatarias las siguientes entidades

Lote	Entidad Adjudicataria
Zaragoza Centro	APEFA – Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón
Zaragoza Periferia	Eulen Servicios Sociosanitarios, S.A.
Huesca	APEFA – Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón
Teruel	Cruz Roja Española en Teruel
Alcañiz	Asociación Bajoaragonesa de mediación familiar
Calatayud	Cruz Roja Española en Calatayud

El servicio contratado comenzó a prestarse el 28 de febrero de 2016, con vigencia durante 2 años y la posibilidad de acordar la prórroga por otros dos ejercicios. Con fecha 28 de febrero de 2018, se prorroga el servicio de Punto de Encuentro Familiar con las entidades adjudicatarias, por 2 años de duración.

Las entidades adjudicatarias prestan el servicio en las siguientes direcciones:

Lote	Entidad Adjudicataria	Dirección prestación del servicio
Zaragoza Centro	APEFA —Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón	- C/ Blasón Aragonés 6, 1º 50003 Zaragoza -C/ Conde Aranda, 10-12 (fines de semana)
Zaragoza Periferia	Eulen Servicios Sociosanitarios, S.A.	Ctra de Madrid Km 315,7
Huesca	APEFA —Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón	C/ Cavia 7, 1º, 3ª Huesca
Teruel	Cruz Roja Española en Teruel	C/ San Miguel 3 Teruel
Alcañiz	Asociación Bajoaragonesa de mediación familiar	Plaza Paola Blasco, 7 Bajos Alcañiz
Calatayud	Cruz Roja Española en Calatayud	Paseo Sixto Celorrio 1, 1º-A Calatayud

Los datos estadísticos recogidos en las memorias trimestrales y anuales revelan la necesidad de su prestación. Tal y como establece el Decreto de Funcionamiento de los PEFs y de acuerdo a las exigencias establecidas en las condiciones de contratación, cada uno de los centros presenta al finalizar cada trimestre y al



concluir cada año natural, una Memoria de Actuaciones comprensiva de los datos relativos a los casos atendidos y sus características, conforme al modelo establecido por la Dirección General de Igualdad y Familias. Indicar al respecto que todos y cada uno de los PEFs cumple de manera adecuada con esta obligación.

El documento permite llevar un seguimiento del funcionamiento y organización, así como el establecimiento de ajustes si ello es necesario.

A continuación, se relaciona el número de personas atendidas durante los años 2016 y 2017 en los Puntos de Encuentro Familiar de la CC.AA.:

LOTES	Nº personas atendidas 2016	Nº personas atendidas 2017	Nº personas atendidas 2018
Zaragoza Centro	2015	2045	1695
Zaragoza Periferia	277	226	246
Huesca	220	248	261
Teruel	70	101	93
Alcañiz	35	65	98
Calatayud	75	106	115
TOTAL ARAGÓN	2692	2791	2508

No obstante, la organización territorial de Aragón exige el compromiso de acercar servicios esenciales a la ciudadanía y por ello, así como para dar respuesta a la demanda existente, la Dirección General de Igualdad y Familias inició un procedimiento de contratación pública para la creación de nuevos puntos de encuentro familiar en las Comarcas de las Cinco Villas y de la Jacetania, en las que se detectó la necesidad de su implantación atendiendo a la demanda y a la población suficiente, así como a la disposición favorable y colaboración de los

órganos locales. Recientemente – diciembre de 2018- ha comenzado a funcionar el PEF de Ejea de los Caballeros, a través de una concesión a Cruz Roja (C/ Santiago Ramón y Cajal, 13) mientras que el proceso de adjudicación del PEF de Jaca quedó desierto y habrá que replantearlo.

Por otra parte, desde el Gobierno de Aragón se ha comprobado que el servicio que actualmente se presta en la localidad de Zaragoza, especialmente en el lote 1 correspondiente a Zaragoza centro, va a superar en breve la previsión establecida con los consiguientes problemas derivados de la falta de espacios y merma en la calidad del servicio. Por ello, y para ofrecer un servicio adecuado a las demandas de la ciudadanía, en el mes de enero de 2019, se ha abierto un nuevo punto de encuentro familiar en la localidad de Zaragoza, ubicado en el distrito Actur-Rey Fernando (C/ Ildefonso Manuel Gil, 35 local) que asumirá, preferiblemente, el servicio demandado por las familias que residan en zonas próximas y cuya gestión se ha concedido a la Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón (APEFA).

La organización y funcionamiento de los PEFs en Aragón responde estrictamente a lo Indicado a la normativa que los regula en todos los extremos relacionados con las personas beneficiarias y usuarias, los servicios prestados, los objetivos, los tipos de intervención y procedimientos asociados y normas de funcionamiento. En este sentido y con carácter general, el desarrollo de este servicio puede decirse que está funcionando de acuerdo a lo, establecido y que las entidades prestadoras del mismo están cumpliendo sus obligaciones sin que sea preciso destacar ninguna dificultad relevante, lo cual no debería ser óbice para proponer cuantas mejoras se estimen convenientes.

La coordinación entre las entidades prestadoras del servicio y la Dirección General de Igualdad y Familias es continua, tal y como señala la administración y reconocen las Entidades adjudicatarias, lo que permite un seguimiento exhaustivo y evaluador con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del servicio. Las reuniones mantenidas permiten analizar el número de casos atendidos, el cumplimiento de los objetivos, las intervenciones realizadas, incidencias destacables y todas aquellas cuestiones que se consideren de interés para el correcto funcionamiento y mejora del servicio. Esta información es recogida en las memorias trimestrales y anuales, realizadas según modelo facilitado por la Dirección General.

Somos conscientes de que, tal como señala la Administración en su respuesta no podemos perder de vista que se trata de un servicio en el que los conflictos

familiares son una parte intrínseca al mismo y esto, en ocasiones, condiciona y hasta dificulta la intervención diaria. Ello, en ocasiones, es fruto de insatisfacciones tanto por parte del personal técnico como por las familias usuarias. A estas circunstancias se intenta dar respuesta de manera individualizada, obteniendo información de la situación, tratando de solucionar o, al menos, paliar el problema. Indicar al respecto que teniendo en cuenta el número de familias usuarias del servicio de PEF, así como la naturaleza del mismo, el número de quejas interpuestas durante el año 2016, por ejemplo, fue de ocho, número que no debería considerarse como significativo, sin perjuicio de la importancia cualitativa de las mismas.

Destacar que, como indica el Decreto de funcionamiento de los PEFs en Aragón, se trata de un recurso temporal, estableciéndose la duración máxima de su utilización en 12 meses (ampliables en los supuestos establecidos). Dando cumplimiento a este precepto y buscando alcanzar el fin último de los Puntos de Encuentro Familiar desde la Administración competente nos indican que se está haciendo un mayor esfuerzo por el desarrollo de intervenciones de carácter psicosocial sobre necesidades del menor y su familia, destinadas a mejorar sus relaciones y el cumplimiento del régimen de visitas (art. 10.3). En este punto, así como en el resto de las intervenciones que se llevan a cabo, debe prevalecer el interés superior del menor, así como su especial protección y bienestar, prevaleciendo ésta en caso de conflicto de intereses, y garantizando el derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores o con la familia extensa, durante y después de situaciones de separaciones y rupturas familiares problemáticas siempre en condiciones de seguridad y bienestar.

2.4. EQUIPOS HUMANOS.

Con respecto al personal técnico que atiende los PEFs, desde la Administración nos informan de que, siguiendo lo establecido en los pliegos que rigieron la contratación de este servicio, constituyen equipos multiprofesionales compuestos por titulados universitarios en psicología, trabajo social, educación social o derecho. Estos profesionales cuentan con la cualificación y experiencia para desarrollar funciones de intervención familiar, resolución de conflictos, violencia de género. Por otra parte, nos señalan que la sustitución de personal requiere la previa conformidad del órgano de contratación.

En cada uno de los PEFs existe una persona que ejerce de coordinadora, que garantiza el correcto funcionamiento del centro y es la responsable de las relaciones con las autoridades judiciales y administrativas.

Todas las personas trabajadoras en los PEFs deben aportar la certificación negativa del Registro de Delincuencia sexual.

Por las condiciones particulares de cada PEF, así como por la distinta naturaleza jurídica de cada una de las adjudicatarias, el personal de plantilla y sus condiciones laborales varían mucho de uno a otro PEF, si bien todos ellos en sus informes manifiestan tener una plantilla adecuada a sus necesidades, siendo el PEF de Teruel el único que nos comenta que en ocasiones puntuales han tenido que servirse de voluntarios con la formación necesaria para realizar las tareas encomendadas. Por su parte, Eulen Sociosanitarios, la única empresa mercantil adjudicataria nos señala que, aparte del personal propio del PEF, se sirve de los departamentos comunes con otras actividades de la empresa para labores de apoyo administrativo.

Por parte de las personas usuarias de los PEF, las quejas no se refieren tanto a su adecuación en número a las necesidades globales del PEF, cuanto al trato poco empático; a la falta de formación en materia de género para atender los supuestos de violencia de género y a la excesiva rotación que hace que, en ocasiones no sean las mismas personas las que atienden la recogida y la entrega y, por tanto, no puedan comparar el estado del menor en los dos momentos; así como, el hecho de que el seguimiento de los expedientes acabe recayendo en diferentes técnicos sucesivamente.

2.5. UBICACIÓN Y ESPACIOS

Desde la Administración nos señalan que el emplazamiento y equipamiento de los servicios se ajusta a lo exigido en el contrato.

Los espacios en los que se desarrolla la actividad son aportados por las entidades adjudicatarias y fueron valorados por un técnico (arquitecto) para asegurar su idoneidad. Todos ellos cumplen los requisitos que se consideraron pertinentes para el desarrollo de esta actividad, teniendo muy presentes las necesidades de los menores beneficiarios y el proporcionar un ambiente normalizado, agradable y cómodo, con espacios para el cuidado, alimentación e higiene, así como para el



juego. Se tuvieron en cuenta condiciones de comunicación y accesibilidad, así como requisitos técnicos y acondicionamiento, facilidad de acceso, posibilidades de transporte público o aparcamiento. Además, disponen de espacios para el desarrollo de la actividad administrativa del personal técnico y recursos tecnológicos e Informáticos que permitan la gestión y comunicación con las personas usuarias. Los materiales de equipamiento, mobiliario y decoración se ajustan a los criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.

En el pliego de prescripciones técnicas que rigió la contratación, se exigían las características mínimas relacionadas con el emplazamiento, los espacios o salas diferenciadas, así como los metros cuadrados de uso. Evidentemente, todos los PEFs cumplen estas condiciones.

En algún momento se ha cuestionado la idoneidad de la ubicación de estos servicios, fundamentalmente en la ciudad de Zaragoza. Las quejas; relacionadas con el hecho de que estén incluidos en una Comunidad de vecinos, son lógicas y comprensibles, ya que se trata de un servicio con afluencia de personas usuarias y que, en alguna ocasión, pueden protagonizar conflictos. No obstante, se debe ser consciente que en la prestación de todo servicio público ha de prevalecer el interés general y no olvidar la función social que desempeñan que es, sin duda, necesaria y permite que muchas familias puedan seguir manteniendo el régimen de Visitas establecido. Desde la Administración se nos recuerda que se han reforzado las medidas que garanticen una tranquila convivencia de las personas usuarias del PEF con los y las vecinas, así como el respeto a los espacios comunes, reduciendo de esta forma las molestias que la actividad el PEF pudiera ocasionar y manteniendo el bienestar de los/as vecinos/as.

Por otra parte, también ha habido comentarios sobre la ubicación del PEF Zaragoza 2 (gestionado por Eulen Sociosanitarios) por estar localizado en una de las salidas de la ciudad. La ubicación de este centro trata de dar cobertura a la periferia de Zaragoza y a los barrios rurales del sur, lo cual explica su localización.

También desde las entidades adjudicatarias insisten en la adecuación de los espacios a las labores a realizar, si bien, desde aquellos PEF que están sometidos a un mayor uso cotidiano se señala la conveniencia de disponer de mayor financiación pública para poder acometer labores de mantenimiento y reforma. Por otra parte, desde la Asociación que gestiona el PEF de Alcañiz, se señala que están pendientes de autorización para cambiar de local en aras a disponer de un mayor número de salas aun cuando fueran más pequeñas que las actuales.

Por su parte, desde el ámbito de las personas usuarias, se nos comentan deficiencias, sobre todo en materia de seguridad y fundamentalmente en los PEF que están emplazados en bloques de viviendas: patios con recovecos donde puede esconderse un agresor, insuficiente espacio para carritos de bebe en momentos de máxima afluencia, pisos con una sola entrada, rejas en las ventanas que dificultarían una evacuación...

Pero la queja fundamental viene derivada de que no existan PEF específicos para los supuestos de violencia de género dada la especial circunstancia de las mujeres y los y las menores víctimas de esta lacra, lo que redundaría no solo en su beneficio si no también en el de las personas usuarias del servicio que están atravesando por un divorcio conflictivo pero que no deberían exponer a sus hijos e hijas a un ambiente de violencia. Precisamente a esta cuestión se ha atendido desde el Pacto de Estado contra la Violencia de género, de manera que su punto número 212 insta a los poderes públicos a *“Promover la puesta en marcha de Puntos de Encuentro Familiar exclusivos y especializados para la atención a los casos de violencia de género y en su defecto elaborar protocolos específicos”*

Con respecto al calendario y horario, desde la Administración se nos informa de que la Dirección General de Igualdad y Familias estableció los horarios mínimos de atención, en función de la demanda y de las características de uno de los PEFs. Estos mínimos fueron ampliados en todos los casos en las ofertas de cada una de las entidades. Por la naturaleza de la intervención que realizan, se intenta que tengan un horario de apertura amplio y flexible, permaneciendo abiertos los fines de semana y festividades y también días entre semana para poder atender las visitas intersemanales y llevar a cabo las tareas administrativas y de coordinación. Las características y condiciones de contratación condicionan la flexibilidad y amplitud de apertura. Salvando algún inconveniente inicial, lo cierto es que los órganos de derivación han facilitado la organización de las visitas permitiendo que los gestores de los PEFs las adapten a sus horarios de atención y no se detectan problemas al respecto.

Es fundamental la coordinación de este servicio con otros que atiendan a las familias y podemos afirmar que de un tiempo a hoy se han intensificado estos mecanismos de coordinación y colaboración.

Con respecto a los órganos derivantes, los informes emitidos se ajustan a lo establecido en el régimen de visitas y no existen dificultades reseñables. Además, los PEFs, previa autorización de la Dirección General, emiten informes de

seguimiento e información sobre la evolución de expedientes a solicitud de otros órganos intervinientes.

Tal y como establece el Decreto de Funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, el órgano administrativo con competencias en la protección de menores, se convierte en un órgano derivante. Las derivaciones procedentes de este cauce eran muy escasas y no seguían un procedimiento preestablecido ni siquiera común entre los diferentes Servicios provinciales. Se consideró necesario protocolizar esta situación a través de la coordinación de esta Dirección General y responsables de la protección de menores en nuestra Comunidad Autónoma (IASS), Fruto de ello, se ha elaborado un modelo de Resolución de Derivación sobre régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar que será el instrumento a utilizar en todas las derivaciones – y que adjuntamos al final de este informe-. Recoge de manera pormenorizada los datos necesarios para garantizar la adecuada atención a esos menores, incluyendo datos necesarios para efectuar la coordinación entre el personal técnico.

La evaluación de la calidad del servicio es fundamental con el fin de contribuir a la mejora continua y por ello se utilizan diferentes instrumentos que nos aportan información al respecto: memorias anuales y trimestrales exigidas en el presente pliego, procedimientos, instrumentos, registros y organización de evaluación del servicio de cada Entidad, sistema de encuestas de satisfacción para las familias usuarias, sistema de quejas y sugerencias así como sistemas de calidad propios de las entidades adjudicatarias.

Todas las entidades así como todo el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación del servicio, se compromete a cumplir las disposiciones vigentes respecto al tratamiento de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como consecuencia de la ejecución del contrato.

3. LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA SEGURIDAD EN LOS PEFs

El artículo 20 del Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón establece en relación a la atención a casos de violencia de género:

1. En caso de violencia de género, el equipo técnico del PEF velará por la seguridad de la víctima y del menor en sus dependencias, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas e incluso, si fuera necesario, la suspensión de la intervención, para asegurar la integridad física o psíquica de ambos.
2. Las autoridades competentes establecerán protocolos especiales de actuación para garantizar que los usuarios afectados por acciones de violencia de género dispongan de las medidas adecuadas para asegurar la integridad física de las víctimas.

La Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón incluye como recurso para garantizar la seguridad e integridad de las mujeres víctimas de violencia y de sus hijos/as a los puntos de encuentro.

La seguridad en los PEFs continúa siendo un objetivo prioritario en la gestión del servicio y se sigue trabajando en el refuerzo de la seguridad de las mujeres y niños/as víctimas de violencia de género usuarias del PEF y también del resto de familias usuarias, así como del personal técnico. Es preciso recordar que el PEF es un servicio, que, por su naturaleza, atiende a familias que se encuentran en situación de conflicto y que, por tanto, exige, la máxima atención y cautela tanto en las cuestiones relacionadas con la organización y funcionamiento interno como en el tratamiento de la información que se genera en relación a su actividad. Y tampoco debemos olvidar las competencias propias de los PEFs como la necesidad de implicación de otros recursos, especialmente sociales, judiciales y policiales, que complementen las medidas a adoptar. El PEF debe velar por la seguridad de la víctima y del menor en sus dependencias, pero una atención integral exige la acción coordinada del resto de recursos, sin poder responsabilizarse en exclusiva de la seguridad de las mujeres y de sus hijos/as.



Las primeras medidas de seguridad se diseñan desde la intervención propia de cada uno de los PEFs, en los que se implementa un protocolo de actuación en casos de violencia de género, adaptado y adecuado a sus características propias, a fin de adoptar las medidas de seguridad adecuadas y conformes a las posibilidades de intervención de los PEFs. El Punto de Encuentro Familiar es el encargado, por orden judicial, de dar respuesta al cumplimiento del régimen de visitas establecido, garantizando el respeto a las medidas de alejamiento e incomunicación acordadas, lo que hace necesaria una intervención profesional y un protocolo específico de intervención en casos de violencia de género. Era este un requisito recogido entre las exigencias de la contratación del servicio. Entre las medidas especiales se recogen: protocolos horarios especiales que aseguren el cumplimiento de prohibición (le aproximación y/o comunicación, notificación telefónica previa, acompañamiento de otra persona, organización interna de los espacios para evitar el contacto entre el agresor y las personas víctimas en el interior de las dependencias del PEF, inmediatez ante cualquier incidencia en la comunicación al Juzgado derivante, identificación en las bases de datos y documentos de los casos de violencia de género, charlas informativas dirigidas a las mujeres sobre medidas de autoprotección, impartidas por la Policía Nacional, coordinación con otros recursos sociales, policiales, judiciales, educativos, etc.

El asesinato por parte de su expareja de una de las mujeres usuarias del PEF cuando se dirigía a efectuar la entrega de su hijo, derivó en todo un debate social acerca de la seguridad en los PEFs y, por extensión, acerca de la pertinencia de las vistas/intercambios por parte de los padres maltratadores.

En este sentido, podemos señalar, tal y cómo nos indica el servicio de igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza, que hay una creencia social y comúnmente admitida de que el agresor supone una amenaza menor para los hijos/as tras la ruptura de la relación de pareja. Las consecuencias para los niños/as se materializan en falta de medidas para protegerles, así como en la asignación automática de un régimen de vistas a favor del padre, en el mismo momento jurídico en el que se establece una orden de alejamiento de la madre, sin que medie en ese paso una valoración profesional del vínculo paterno-filial ni de sus habilidades para hacerse cargo de las necesidades de los menores

Según advierte Raúl Lizana Zamudio, en el libro "A mi también me duele", muchos de estos padres, apoyados por las instituciones, piensan que no tienen que hacer

nada por cambiar, que por ser padres ya son perdonados y empiezan de cero. Esto no es real, las víctimas de violencia necesitan ser reconocidas. Por tanto, estos padres necesitarían realizar un trabajo de adquisición de nuevas habilidades parentales, concepción que han de tener los organismos e instituciones que tienen contacto y alguna responsabilidad respecto a los padres y su rol, como los puntos de encuentro familiar. No es suficiente con que los padres reconozcan sus actos, sino que hay que trabajar más, concretamente que los padres puedan hacer un cambio real de conductas que se mantenga en el tiempo. Primero, darse cuenta en profundidad de los daños, responsabilizarse de ello y generar cambios duraderos, que implica reparar (obligación que aparece si se reconoce el cambio y se pretende que la relación continúe). No existe un Servicio específico que realice un seguimiento adecuado de la recuperación o no del vínculo paterno.

Por otra parte, las consecuencias de la violencia de género en las mujeres les hace muy vulnerables por el efecto traumático de la misma. Su recuperación requiere un proceso, en el que la víctima necesita de un entorno donde sentirse comprendida, apoyada y segura. Por tanto, en muchas situaciones en los Puntos de Encuentro las mujeres se sienten juzgadas, cuestionadas, se les responsabiliza de las dificultades de los hijos en las relaciones con el padre, haciéndoles sentirse sospechosas de manipular a los hijos y ponerlos en contra del progenitor, ante la negativa y ansiedad de los niños/as en dichas visitas o en su defecto, de no hacer lo suficiente para que los hijos vayan y acepten "alegremente" el encuentro con el agresor.

Algunos de los padres utilizan las visitas de los menores con la intención de seguir controlando a las mujeres, obtener información sobre ellas, ponerlos en su contra, retomar la relación, explicitando que su madre es la causante de la ruptura, dándoles "regalos" y mensajes de reconciliación para sus madres, colocándose el agresor en el lugar de víctima.

Hay que tener muy en cuenta que los menores también han sido víctimas, tal y como reconoce la LO 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, que modifica entre otras normas la LO 1/2004 de Protección Integral a las Víctimas de Violencia de Género, según la cual, los hijos son considerados víctimas directas de la violencia de género. En muchas ocasiones, las mujeres rompen la relación con el fin último de proteger a sus hijos. El verse juzgada y cuestionada en su rol materno, en lugar de apoyada, es una victimización secundaria por parte del sistema institucional, lo que se produce en ocasiones



desde los Puntos de Encuentro Familiar, al cuestionar a las madres y considerar que son ellas las que impiden o no favorecen el que los niños no quieran ir a las visitas con sus padres. Los Puntos de Encuentro no son un Servicio de Mediación Familiar, sino un lugar neutral de encuentro, por lo que no corresponde minimizar esta situación ni forzar a los niños a ver a sus padres.

Por todo ello hay una importante corriente de opinión que, respecto a las condiciones, ubicación y características de los centros, valora que deberían existir Puntos de Encuentro específicos en violencia de género que deberían estar ubicados en una calle céntrica, bien iluminada y comunicada, preferiblemente en una planta baja a la que se pueda acceder desde la calle (que impida que existan recovecos en el acceso al edificio, y se limite por tanto los riesgos). Deberían, además, de estar dotados de personal de seguridad; disponer de una distribución de los espacios adecuada a las necesidades de las familias a atender, sobre todo en el caso de visitas tuteladas en las que los menores deben de permanecer por espacio de varias horas. Estas visitas tuteladas deberían ser efectivamente tuteladas. Si se ha considerado esta opción es porque existe algún tipo de riesgo, y el personal tendría que estar vigilando de forma individualizada cada visita (en espacios acondicionados para cada unidad familiar), estando atentos tanto a los indicadores más obvios como a las formas más sutiles de coacción, amenazas, chantajes... que se puedan producir.

No obstante lo anterior, y en tanto en cuanto la normativa no cambie, desde la Dirección General de Igualdad y Familias se identificó la necesidad de garantizar la seguridad de los PEFs, y se llevaron a cabo otras medidas que reforzaban y complementaban las ya existentes. Destacar la coordinación con el sistema judicial y policial para analizar medidas en los procedimientos que potenciasen la seguridad. Precisamente, fue tras una reunión de coordinación con todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que operan en nuestro territorio el origen del actual Protocolo de Seguridad regulado por Orden de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales (27 de marzo de 2017). En él se recogen diferentes medidas que, siguiendo las indicaciones recogidas en los informes de seguridad realizados por la Unidad de la Policía Adscrita a la Comunidad Autónoma en cada uno de los PEFs, tienen la finalidad de reforzar la seguridad de los/as trabajadores/as que prestan el servicio en los PEFs, así como la de las familias usuarias, especialmente en los casos de violencia de género.

El Protocolo de Seguridad, es de obligado cumplimiento para todas las entidades adjudicatarias del servicio y recoge medidas como:

- La adecuación *de* los espacios, en caso de que sea necesario, y previo informe de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- Instalación de una Central de Alarmas con botón antipánico, con conexión a la Unidad de Policía Nacional adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Realización de patrullas preventivas por el entorno de los espacios físicos de los Puntos de Encuentro Familiar, incidiendo especialmente en los horarios de las visitas de familias víctimas de violencia de género.
- Modificación del intervalo de tiempo de citas de las partes, ampliándolo a 20 minutos, ya que se considera que, con Esta ampliación, la parte contraria dispondrá de un tiempo suficiente para abandonar el entorno del centro, garantizando de esta forma la seguridad de las familias usuarias.

Tras un tiempo prudencial de funcionamiento y aplicación de estos Protocolos de seguridad, hay que resaltar la adecuada implementación de los mismos. Todos los PEFs han asumido las acciones derivadas e indican la idoneidad de los mismos. La colaboración con la Unidad de la Policía es continua y están prestando sus refuerzos siempre que se les ha solicitado.

Otras actuaciones relacionadas con la atención y seguridad a las familias usuarias y especialmente con aquellas víctimas de violencia de género de las que se nos informa desde la Dirección General de Igualdad y Familias son:

- Formación del personal técnico en violencia de género.
- Información sobre **la App AlertCops**. Se trata de un servicio de alertas de seguridad ciudadana de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Es una aplicación móvil que permite desde un dispositivo 'smartphone', a cualquier ciudadano/a enviar una alerta directamente a los cuerpos policiales, de una forma sencilla e intuitiva, con el objetivo de ser atendido de manera rápida y eficiente. Todo el personal técnico de los PEFs dispondrá de esta app en su dispositivo móvil e intentarán que el mayor número posible de mujeres también lo hagan.
- Participación de la Dirección General en la elaboración del Procedimiento de Coordinación para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer en la ciudad de Zaragoza, así como en la actualización del Protocolo de Coordinación Interinstitucional de Prevención de la Violencia de Género y Atención a las víctimas. En este último aspecto, desde el Servicio de Igualdad



del Ayuntamiento de Zaragoza -máximo responsable de la lucha contra la violencia de género en la ciudad- se nos manifiesta que la coordinación es manifiestamente mejorable.



4. CONCLUSIONES

En primer lugar, hemos de señalar que desde la Administración responsable del mantenimiento de la red de PEFs se considera que el funcionamiento de los Puntos de Encuentro en Aragón se está desarrollando dentro de la normalidad, con las dificultades propias de la prestación de un servicio público de esta naturaleza, en el que el conflicto en las relaciones familiares puede complicar la intervención. Manteniendo que para aquellas familias que han sido derivadas al PEF, este se convierte en un recurso adecuado para la adaptación al sistema de visitas en casos de rupturas conflictivas y, en última instancia, para lograr la normalización de las relaciones familiares en lo que a custodias se refiere.

Hay mayores reticencias en otras Administraciones que intervienen, fundamentalmente en materias relacionadas con violencia de género, así como en asociaciones de juristas y usuarias de estos Puntos de Encuentro Familiar, si bien los principales motivos de queja radican en cuestiones derivadas de la cohabitación en los locales de supuestos derivados de separaciones y divorcios contenciosos con supuestos derivados de violencia de género, en la percepción de falta de seguridad derivada de este hecho y en la consideración de que no se tiene en cuenta que los niños y niñas son también víctimas de la violencia y, en ocasiones, se les está obligando a relacionarse con su victimario.

No hay quejas, sin embargo, más allá de las relativas a la falta de flexibilidad que en ocasiones muestran los profesionales de los PEF a la hora de propiciar cambios en los acuerdos de separación o divorcio derivados de causas excepcionales, que tengan que ver con lo que, desde nuestro punto de vista es el punto débil de los PEF: la necesidad de que los profesionales que desarrollan su trabajo en el PEF se impliquen en la labor de alcanzar la normalización de las relaciones entre los progenitores y sus descendientes favoreciendo el equilibrio emocional de estos últimos, dándoles voz en la negociación sobre la reorganización de la familia disuelta y capacitando a ambos progenitores a mantener la relación mínima entre ellos que les permita mantener una sana relación con los menores sin necesidad de acudir a un PEF, todo ello sin menoscabar la autoridad y bajo la supervisión de la entidad judicial o administrativa derivante.

También se manifiestan quejas en relación a la empatía e imparcialidad de las personas que ejercen su trabajo en los PEFs lo que, dada la importancia de los informes que han de elevar a las autoridades judiciales y administrativas

derivantes, hace que en muchas usuarias se instalen sentimientos de desconfianza e, incluso, de temor a posibles represalias en caso de manifestar su disconformidad.



5. SUGERENCIAS

En primer lugar, consideramos necesaria una mayor profundización en la posibilidad de que los equipos técnicos de los Puntos de Encuentro Familiar llevaran a cabo **las intervenciones psicológicas, sociales, educativas, jurídicas o de mediación necesarias** para capacitar a las personas usuarias y beneficiarias para la resolución o el manejo de sus conflictos y para mejorar las relaciones entre ellas, con el objeto de que puedan desarrollar, sin apoyo externo, el régimen de visitas, tal y como ya se recoge en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre de la Generalitat Valenciana, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

Asimismo, consideramos conveniente que desde la Administración se elaboren y aprueben **Cartas de Servicios** comunes a todos los Puntos de Encuentro Familiar de Aragón en las cuales -aparte de los derechos y deberes de los usuarios, se recoja expresamente y aparte del circuito propio de la entidad adjudicataria, un circuito de presentación de quejas y sugerencias directamente ante la Dirección General competente en el que se garantice el anonimato de la persona denunciante en la medida que no sea imprescindible desvelar la identidad para resolver el caso concreto y en el que queden definidos los plazos de respuesta. Nos consta que la posibilidad existe pero no se suficientemente conocida por las usuarias y por lo tanto no se utiliza de forma que se pierde una importante fuente de información para detectar los fallos del sistema y poder proceder a su resolución.

En cuanto a **los locales** en los que se realizan las funciones de los Puntos de Encuentro Familiar, ya hemos señalado la necesidad de que su ubicación responda a criterios de seguridad (calles transitadas e iluminadas, accesos sin recovecos...) y accesibilidad (preferiblemente locales en planta baja, céntricos con buena red de transporte...). Pero dicha accesibilidad debe complementarse con la cercanía a los domicilios de los menores, máxime en un territorio tan extenso y disperso como es nuestro Aragón; así, creemos que hay que incidir en la apertura de PEFs en las cabeceras comarcales (atendiendo a las estadísticas de divorcios contenciosos) para facilitar la existencia de PEF cercanos a las familias que los necesiten, y en todo caso, coordinarse con los Servicios Sociales Comarcales que puedan prestar este servicio.

Por otro lado, somos conscientes del esfuerzo presupuestario que supondría crear una red exclusiva de Puntos de Encuentro para los **supuestos de Violencia de**



Género, pero tal y como recoge el Pacto de Estado esta sería la situación ideal y debería estudiarse fundamentalmente para aquellas localidades o entornos donde la incidencia de casos sea mayor, exigiendo al Gobierno Central el incremento de las partidas presupuestarias necesarias para dar cumplimiento al citado Pacto de Estado. No obstante, como medida alternativa mientras esto no sea posible hay que reforzar los protocolos específicos en materia de Violencia de género para que la seguridad de las víctimas y el superior interés de los menores quede asegurado.

Por último, en relación con **el personal** que presta sus servicios en los Puntos de Encuentro Familiar se debe hacer un esfuerzo para mejorar sus condiciones laborales tanto en materia de seguridad como de conciliación, así como de estabilidad en el empleo, para evitar el alto índice de rotación. Por otra parte, si se pretende reforzar las funciones de los equipos psicosociales y potenciar su intervención en la resolución de los conflictos familiares habrá que tender al aumento de plantillas sin descuidar, en ningún caso, su cualificación, así como su formación continuada y evaluable, potenciando la formación en violencia de género para poder dar respuesta adecuada a las específicas necesidades que estos supuestos conllevan.

6. ANEXOS

6.1. DECRETO 35/2013, DE 6 DE MARZO, DEL GOBIERNO DE ARAGÓN, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR EN ARAGÓN.

Las familias constituyen la unidad básica de convivencia de nuestra sociedad, debiendo por tanto ser objeto de especial atención por parte de todas las instituciones, con el objeto de conseguir el desarrollo y estabilidad emocional de todos sus miembros.

Una de sus principales necesidades es la asistencia que requieren como consecuencia de un procedimiento de separación, divorcio o nulidad del matrimonio o ruptura de las uniones de hecho, y que puede conllevar dificultades en el mantenimiento de relaciones y visitas entre el menor y los progenitores, así como con el resto de la familia extensa.

Esta preocupación por el desarrollo personal, afectivo y emocional de los menores, en especial en las relaciones con sus familiares, ha sido objeto de regulación en todas las esferas de control público. Así, la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, supone el comienzo de una nueva cultura de protección del menor, estableciendo su artículo 9 el derecho del niño a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

La Constitución Española establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos, cualquiera que sea su filiación. Añade a continuación, que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

En este sentido, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, establece la superioridad del interés del menor sobre cualquier otro aspecto susceptible de consideración, enumerando también los principios rectores de la actuación de los poderes públicos.



El Estatuto de Autonomía de Aragón enuncia, en su artículo 23, que “los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un sistema público de servicios sociales suficientes para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social”, y en su artículo 24 garantiza la protección integral de la familia y los derechos de toda forma de convivencia reconocida por el ordenamiento jurídico, garantizando la protección de la infancia, en especial contra toda forma de explotación, malos tratos o abandono. Añadir que el apartado 34 del artículo 71 establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón la acción social, incluyendo el apartado 37 las políticas de prevención y protección social ante todo tipo de violencia, y, especialmente, la de género.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón garantiza el derecho de acceso a los servicios sociales para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.

En desarrollo de la Ley 5/2009 se aprobó el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, donde se configura el Punto de Encuentro Familiar como una prestación esencial del Sistema Público de Servicios Sociales.

En este sentido, la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón, fija en su artículo 3.3, entre los principios que deben regir las acciones que promueva la Comunidad Autónoma de Aragón, la protección y asistencia necesarias a la familia, para que pueda asumir plenamente sus responsabilidades respecto a los menores.

Del mismo modo el artículo 22 de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón establece que el Departamento competente en materia de familia facilitará lugares o puntos de encuentro donde se lleven a cabo las visitas de madres o padres a sus hijas e hijos en los supuestos de nulidad, separación y divorcio del matrimonio o, en su caso, de ruptura de la unión de hecho, con antecedentes de conductas violentas en la pareja. Dichos puntos de encuentro serán atendidos por personal especializado, que emitirá los informes que procedan a la autoridad judicial.

Más recientemente, el Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba, con el título de “Código del Derecho Foral de Aragón”, el texto refundido de las Leyes civiles aragonesas, incorpora los preceptos

de la Ley de 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres, promoviendo, en los casos de ruptura de los progenitores, unas relaciones continuadas de éstos con sus hijos, mediante una participación responsable, compartida e igualitaria de ambos en su crianza y educación en el ejercicio de su autoridad familiar. Asimismo, pretende que los hijos mantengan la relación con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.

Es destacable, además, que la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias aprobó el día 13 de noviembre de 2008 el Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, que aporta un modelo consensuado en el funcionamiento de estos servicios.

De esta manera hay que resaltar la labor integral de protección al menor que se desarrolla en los denominados Puntos de Encuentro Familiar (PEF), que pretenden garantizar el derecho de los hijos a relacionarse con sus progenitores y con la familia extensa, procurando una adecuación emocional en los procesos de separación y ruptura familiar, dando cumplimiento a sentencias judiciales y resoluciones administrativas.

El desarrollo de los Puntos de Encuentro Familiar ha sido progresivo en los últimos años siendo necesario dotarles de una regulación que garantice la calidad en la prestación del servicio, así como un funcionamiento homogéneo en todos ellos.

En este sentido, el Reglamento define y regula los Puntos de Encuentro Familiar que ejerzan su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de atender estas situaciones familiares, teniendo como principal referencia proteger el interés superior de los menores.

Indica los objetivos y principios básicos que deben regir su actuación, destacando la temporalidad y subsidiariedad del mismo, así como la imparcialidad de sus intervenciones. En efecto, la experiencia ha demostrado que, con carácter general, es perjudicial para los menores utilizar este servicio durante un tiempo excesivamente prolongado, sobre todo cuando en uno de los progenitores se observan actitudes de oposición hacia el derecho de visitas del otro

Asimismo tipifica las intervenciones que pueden desarrollarse en los Puntos de Encuentro Familiar y los usuarios a los que están dirigidas, enumerando las formas de acceso al mismo, sus deberes y derechos.

Regula además el procedimiento de intervención, las normas de funcionamiento de los Puntos de encuentro, los recursos humanos y materiales que deben tener, así como el sistema de autorización y control de aquellos.

Merece la pena destacar las referencias que se hacen en el texto a la casuística derivada del problema del maltrato en el ámbito familiar, buscando soluciones específicas adecuadas a este tipo de situaciones.

Mencionar que la disposición final primera de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, faculta al Gobierno de Aragón a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y ejecución de la misma.

Finalmente hay que dejar constancia de que este Decreto fue sometido a información pública y a la consideración del Observatorio Aragonés de Familia, incorporando al texto aquellas alegaciones que suponían un enriquecimiento de la norma.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de acuerdo con el dictamen favorable del Consejo Consultivo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 6 de marzo de 2013,

DISPONGO:

Artículo único. Aprobación del Reglamento.

Se aprueba el Reglamento que regula el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar de Aragón cuyo texto figura como anexo a este Decreto.

Disposición adicional primera. Protección de datos de carácter personal.

Los datos de carácter personal que se recaben en los Puntos de Encuentro Familiar quedarán sujetos a lo dispuesto en la normativa vigente en esta materia.

Disposición adicional segunda. Definición de familiar.

A efectos de lo establecido en este Decreto y en el Reglamento que se aprueba con el mismo se entiende por familiar toda persona diferente del progenitor que sea titular de un derecho de guarda y custodia, incluyendo a quienes tengan una especial vinculación con el menor.

Disposición adicional tercera. Igualdad de género en la redacción del texto.

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en este Decreto y en el Reglamento que se aprueba con el mismo se entenderán también referidas a su correspondiente femenino.

Disposición transitoria primera. Adecuación al presente Decreto de los Puntos de Encuentro Familiar existentes.

Los Puntos de Encuentro Familiar que vinieran funcionando con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto, deberán adaptarse en el plazo de un año a partir de su vigencia a las disposiciones establecidas en el mismo y solicitar la autorización administrativa del Departamento competente.

Disposición transitoria segunda. Duración de la intervención del PEF para expedientes ya iniciados.

En el caso de expedientes ya iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, los plazos de duración de la intervención del PEF establecidos en este Reglamento empezarán a contarse a partir de la fecha de vigencia del mismo.

Disposición final primera. Habilitación para desarrollo normativo.

Se habilita al Consejero titular del Departamento competente en materia de familia para aprobar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en este Reglamento.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 6 de marzo de 2013.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón, LUISA FERNANDA RUDI
ÚBEDA**

**El Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, RICARDO
OLIVÁN BELLOSTA**



6.2. REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR EN ARAGÓN

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Este Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, como servicios sociales especializados que ejercen sus actividades en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, ya sean de titularidad pública o privada y ya actúen bajo este nombre o bajo cualquier otro, siempre y cuando sus funciones correspondan a las enumeradas en la presente norma.

Artículo 2. Concepto de Punto de Encuentro Familiar.

Se entiende por Punto de Encuentro Familiar (PEF) aquel servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas del órgano con competencia en materia de protección de menores, en las que se deba cumplir el régimen de visitas establecido entre el menor y los progenitores u otros familiares, en procesos de separaciones familiares en las que exista conflictividad que dificulte o impida el desarrollo de éstas, con el objetivo principal de normalizar las relaciones familiares.

Artículo 3. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar.

Los PEF tendrán como objetivos primordiales:

- a) Garantizar el derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores o con la familia extensa, durante y después de situaciones de separaciones y rupturas familiares



- b) Garantizar la seguridad y bienestar de los menores en el cumplimiento del régimen de visitas.
- c) Posibilitar a los menores expresar libremente sus sentimientos y necesidades en un espacio neutral.
- d) Orientar y apoyar a los progenitores y familiares para que consigan normalizar el ejercicio de sus responsabilidades parentales.
- e) Observar e informar al órgano derivante sobre la situación familiar y el cumplimiento del régimen de visitas.
- f) Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visita conflictivos.

Artículo 4. Principios reguladores de los Puntos de Encuentro Familiar.

Los principios que deben regir la actuación del PEF son los siguientes:

- a) Interés superior del menor. El principio básico del PEF es la especial protección y bienestar del menor, prevaleciendo ésta en caso de conflicto de intereses.
- b) Subsidiariedad en la prestación del servicio. El PEF solamente será utilizado cuando sea el único medio posible para garantizar las relaciones entre el menor y su familia.
- c) Temporalidad. Debe ser un recurso utilizado de manera limitada en el tiempo, orientado a la normalización, lo antes posible, de las relaciones entre la familia y el menor, no convirtiéndose en ningún caso en una actuación permanente.
- d) Confidencialidad. Los datos personales obtenidos en las intervenciones no se divulgarán fuera de los PEF, teniendo acceso a ellos únicamente las autoridades judiciales y las administraciones responsables del correspondiente servicio, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- e) Imparcialidad. Los profesionales que presten sus servicios en el PEF se abstendrán de cualquier comportamiento o actuación que implique una relación personal individualizada con cualquiera de las partes en conflicto. Se garantizará la objetividad e igualdad de las partes en conflicto.

f) Responsabilidad parental. La función del PEF debe limitarse al apoyo de los progenitores o familiares, sin que en ningún caso se deleguen las funciones familiares en los profesionales.

g) Profesionalidad. El equipo técnico de los PEF está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales, con formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo.

CAPÍTULO II

Derechos y Deberes de los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 5. Beneficiarios y usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar

1. Son beneficiarios los menores afectados por las situaciones de crisis o ruptura familiar en las que exista conflictividad familiar o graves problemas relacionados con el régimen de visitas.
2. Son usuarios aquellos progenitores y familiares que tengan establecido el régimen de visitas en un PEF por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en materia de protección de menores.
3. Los servicios prestados en el PEF están indicados para las siguientes situaciones:
 - a) Menores que conviven con un progenitor o familiar que se opone o dificulta las entregas y recogidas, no facilita el cumplimiento del régimen de las visitas o éstas son conflictivas con el otro progenitor o familiar.
 - b) Menores separados de sus padres biológicos con una medida de protección de acogimiento residencial o familiar, ya sea en familia extensa o ajena.
 - c) Menores que muestran una disposición negativa o rechazo a la relación o que han interrumpido la relación, por cualquier causa, con el progenitor o



familiar que realiza las visitas, y sea aconsejable por el interés del menor, facilitar estos encuentros.

d) Menores que, por razones de violencia intrafamiliar u otras, precisen de un lugar seguro, adecuado y confidencial para el cumplimiento del régimen de visitas.

4. El PEF no podrá intervenir respecto a aquellos progenitores o familiares del mismo cuyo régimen de visitas se encuentre suspendido por disposición administrativa o judicial del órgano derivante.

5. Será condición indispensable para ser usuario de un Punto de Encuentro Familiar que el menor beneficiario del servicio resida en la Comunidad Autónoma de Aragón o que se encuentre transitoriamente en ella, salvo que por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en protección de menores se determine la ampliación a otros supuestos.

Artículo 6. Derechos de las personas beneficiarias.

Se garantizarán todos los derechos reconocidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia, y cualquier actuación que se lleve a cabo en el PEF será siempre dirigida al bienestar del menor.

Artículo 7. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes derechos:

a) Acceder al servicio en condiciones de igualdad sin que pueda establecerse ningún tipo de discriminación.

b) Ser atendidos con la máxima neutralidad, confidencialidad y profesionalidad.

c) Disponer de una persona que actúe como profesional responsable del caso en el PEF.

d) Exigir el cumplimiento de las resoluciones judiciales y administrativas de los órganos con competencia en la materia.

e) Tener asegurada su intimidad personal, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

f) Ser informados de las normas de funcionamiento del PEF y las consecuencias de su incumplimiento.

g) Presentar quejas y sugerencias, que serán tramitadas de acuerdo con la normativa establecida al efecto por el Gobierno de Aragón.

Artículo 8. Deberes de las personas usuarias.

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes deberes:

a) Respetar y cumplir las decisiones de los órganos derivantes.

b) Aceptar mediante compromiso escrito y cumplir las normas de funcionamiento del PEF, reguladas en el artículo 25.

c) Cumplir con los horarios fijados desde el PEF para el cumplimiento de las visitas, informando por escrito de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pudiera afectar el régimen de visitas.

d) Mantener actitudes de colaboración y respeto, facilitando la labor del equipo técnico que atiende el centro, no admitiéndose comportamientos violentos físicos o verbales, y respetar, asimismo, la privacidad de los otros usuarios del PEF.

e) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del PEF.

CAPÍTULO III

Actuación de los Puntos de Encuentro

Artículo 9. Acceso al Punto de Encuentro Familiar

El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará siempre por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en protección de menores, según el procedimiento de derivación regulado en el artículo 14.



Artículo 10. Intervenciones de los Puntos de Encuentro Familiar.

En los PEF podrán realizarse las siguientes intervenciones:

1. Entrega y recogida de los menores para la realización de las visitas fuera del centro, en la que los profesionales del PEF solo supervisan el inicio y la finalización de la visita, registrando cualquier incidencia que se produzca en estos momentos.
2. Visitas en el propio centro, que podrán ser:
 - a) Supervisadas. Cuando exista amenaza de riesgo para el menor o la situación del progenitor o familiar no sea adecuada para atenderle, en cuyo caso un profesional supervisará permanentemente la visita.
 - b) No supervisadas. Cuando no exista una situación de riesgo para el menor y no se requiera la supervisión de la visita por un profesional.
3. Intervención psico-social sobre necesidades del menor y su familia, destinadas a mejorar sus relaciones y el cumplimiento del régimen de visitas.

Artículo 11. Duración de la intervención.

El tiempo máximo en que los usuarios podrán utilizar el PEF será de doce meses, ampliables por resolución judicial o administrativa, en los siguientes casos:

- a) Cuando exista una medida o pena de prohibición de aproximación o de comunicación vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de violencia de género o doméstica respecto de alguno de los progenitores.
- b) Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiese transcurrido el plazo de doce meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas.
- c) Siempre que se estime conveniente en beneficio del menor o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.

Artículo 12. Cumplimiento de las resoluciones.

El cumplimiento de las decisiones de los órganos judiciales y administrativos se realizará de forma precisa, con la máxima imparcialidad y transparencia.

CAPÍTULO IV

Procedimiento de Intervención de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 13. Procedimiento de actuación en los Puntos de Encuentro Familiar.

1. Las intervenciones del PEF se desarrollarán conforme al procedimiento y criterios que se determinen en los protocolos de actuación aprobados por resolución del Departamento competente en materia de familia.
2. El procedimiento de actuación de los PEF comprenderá necesariamente las fases de derivación, recepción, intervención y finalización.

Artículo 14. Fase de derivación.

1. La autoridad judicial o administrativa que decida la derivación deberá comunicar dicha resolución al Punto de Encuentro Familiar correspondiente y al Departamento competente en materia de familia, remitiendo, al menos, los siguientes datos:
 - a) Copia de la resolución judicial o administrativa, que especificará el régimen de visitas establecido y tipo de intervención.
 - b) Datos de los padres, menores y familiares que utilizarán el servicio de PEF con teléfonos y direcciones de contacto.
 - c) Datos de los abogados de las partes.
 - d) Modalidad de intervención, frecuencia y horario a cumplir por los usuarios, que deberá adecuarse a las necesidades y funcionamiento del PEF.



e) Resolución judicial que acredite la existencia de violencia de género, en el supuesto de que ésta haya tenido lugar y se hayan dictado las referidas resoluciones.

f) Datos relativos a los profesionales de los servicios sociales que están realizando intervención con el caso, especialmente de los servicios de protección a la infancia.

g) Otros datos de interés relativos al expediente.

2. La autoridad judicial o administrativa determinará el punto de encuentro familiar que corresponda en cada caso, teniendo en cuenta principalmente la proximidad de este al domicilio del menor.

3. El Departamento competente en materia de familia establecerá los criterios y protocolos de derivación y actuación precisos para que el funcionamiento del servicio sea operativo, rápido y eficaz. La Dirección General de Familia podrá solicitar a la autoridad derivante el cambio de punto de encuentro cuando existan circunstancias que así lo aconsejen.

Artículo 15. Fase de recepción.

1. Una vez realizada la derivación del caso, el PEF deberá abrir expediente y Ficha de Alta. En esta ficha constarán los datos de identificación de los usuarios y beneficiarios del servicio, número de resolución judicial o de medida administrativa, tipo de visitas y la fecha de alta.

2. El PEF comunicará al Departamento competente en materia de familia la apertura de los expedientes, de los que se creará el correspondiente Registro.

3. El PEF se pondrá en contacto con los usuarios para proceder a una primera entrevista. En ella se les entregará un documento informativo relativo al funcionamiento y normas del servicio, que deberán firmar y del que se les entregará copia. Asimismo se recogerán los datos necesarios sobre la situación familiar y relación de todos sus miembros, para realizar una primera evaluación, asignando un profesional de referencia para cada caso.

4. Una vez realizada la evaluación se procederá a la redacción de un Plan Individual de Intervención Familiar en donde figurarán las actuaciones más

importantes a realizar con la familia y el menor, así como el régimen de visitas establecido, y el profesional del equipo técnico del PEF referente del caso.

5. El PEF informará a los usuarios sobre el carácter subsidiario y temporal del recurso, con indicación expresa del plazo de intervención.

Artículo 16. Fase de intervención.

1. Con el Plan Individual de Intervención Familiar elaborado, se comunicará a las partes implicadas la fecha y hora de inicio de las visitas y comenzará la intervención propiamente dicha. Esta intervención se ajustará al régimen de visitas establecido en la resolución judicial o administrativa y a las actuaciones incluidas en el Plan de Intervención.

2. Durante las visitas supervisadas, el cuidado y atención de los menores recaerá en el progenitor o familiar que ejerce el derecho de visita.

Artículo 17. Seguimiento e informes.

1. El PEF llevará a cabo un seguimiento de todas las actuaciones y recogerá en fichas de seguimiento, entre otros, los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento del régimen de visitas y puntualidad.

b) Actitud del menor con las personas que ejercen el derecho de visita.

c) Actitud de los progenitores y familiares con el menor.

d) Grado de colaboración de los progenitores y familiares para facilitar el cumplimiento de visitas.

e) Observaciones relevantes.

2. Con carácter general, los profesionales del PEF emitirán informes de seguimiento y evolución de cada caso, con la periodicidad exigida en la resolución del órgano derivante y, si esta no lo fijase, con periodicidad semestral, así como todos aquellos que le sean requeridos en cualquier momento de la intervención.



3. Dichos informes deberán remitirse al órgano judicial o administrativo derivante, entregando una copia del mismo al Departamento competente en materia de familia. 4. Los usuarios del PEF podrán tener acceso a los informes siempre y cuando lo autorice la Autoridad derivante.

Artículo 18. Suspensión de la intervención.

1. El profesional de referencia del caso puede intervenir en cualquier momento de la visita, si valora que las actitudes o comportamientos del progenitor o familiar perjudican al menor, e incluso suspender excepcionalmente la visita si así se estimase conveniente en beneficio e interés del menor, comunicándolo inmediatamente y de forma motivada a la autoridad derivante.

2. El PEF podrá realizar propuesta de suspensión de la actuación, remitiendo informe al órgano judicial o administrativo por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento de las normas de funcionamiento recogidas en el artículo 25.
- b) Incumplimiento de los deberes recogidos en el artículo 8.
- c) Situaciones de riesgo físico o emocional para el menor, familia, usuarios y personal del PEF.

Artículo 19. Fase de finalización de la intervención.

1. El proceso de intervención de los PEF terminará por resolución judicial o administrativa del órgano derivante, o, en su caso, por el transcurso de doce meses desde su inicio, salvo que medie resolución de prórroga de dicho órgano.

2. El PEF podrá proponer a la autoridad judicial o administrativa la finalización de la intervención en alguno de los siguientes casos:

- a) En los supuestos en que ya no sea necesaria la continuidad en la prestación del servicio por haberse producido la normalización de la relación entre las partes.
- b) Cuando haya transcurrido el periodo de intervención de doce meses establecido en esta norma y no se considere oportuno plantear una prórroga del mismo.

c) Cuando las personas que tienen reconocido el derecho de visita dejen de realizar sin motivo justificado tres visitas seguidas, o cinco de forma discontinua en un periodo de tres meses, o transcurran dos meses sin realizar visitas.

d) Cuando se observe una situación de riesgo o perjuicio para el menor, o sus familiares, otros usuarios o personal del Centro.

e) Cuando se produzca un incumplimiento grave y reiterado de las normas de funcionamiento interno que haga inviable la aplicación del régimen de visitas.

f) Traslado a otro recurso o PEF.

g) En aquellas otras circunstancias en que, a juicio del PEF, no se pueda continuar prestando el servicio de forma adecuada.

3. La propuesta de finalización de la intervención, junto con el informe justificativo será remitida a la autoridad que derivó el caso.

4. El PEF remitirá al Departamento competente en materia de familia una Ficha de Baja, en la que constarán los datos referidos al tipo de intervención realizada, su duración y cualquier otra información relevante.

Artículo 20. Violencia de Género.

1. En caso de violencia de genero, el equipo técnico del PEF velará por la seguridad de la víctima y del menor en sus dependencias, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas e incluso, si fuera necesario, la suspensión de la intervención, para asegurar la integridad física o psíquica de ambos.

2. Las autoridades competentes establecerán protocolos especiales de actuación para garantizar que los usuarios afectados por acciones de violencia de género dispongan de las medidas adecuadas para asegurar la integridad física de las víctimas.

Artículo 21. Documentación de seguimiento. En el Departamento competente en materia de familia se abrirá un expediente de seguimiento de los casos derivados a los diferentes Puntos de Encuentro Familiar, en el que se contendrá la documentación señalada en los artículos 14.1, 15.1 y 17.3 de este Reglamento.



CAPÍTULO V

Organización de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 22. Características del emplazamiento y del equipamiento.

1. Los PEF deberán estar situados en espacios adecuados para el desarrollo de sus funciones, integrados en zonas donde existan comunicaciones adecuadas de transporte público.
- 2 . Estarán sujetos a la normativa vigente sobre accesibilidad, así como a las especificaciones técnicas y de mantenimiento aplicables, en cuanto a iluminación, ventilación, salubridad e insonorización adecuadas.
- 3 . Deberán reunir, además, las siguientes condiciones:
 - a) Proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo.
 - b) Espacio suficiente que permita desarrollar todas las actuaciones previstas, tanto visitas como administrativas, así como baños adaptados, y un lugar adecuado para cuidado e higiene de bebés.
 - c) Mobiliario infantil y material de juego variado para todas las edades, que permita desarrollar juegos y actividades durante las visitas.
 - d) El equipamiento complementario para atender a las necesidades específicas de los menores.
 - e) Las instalaciones y mobiliario se mantendrán en correcto estado de conservación, limpieza y desinfección.
 - f) Los materiales del equipamiento, mobiliario y decoración se ajustarán a los criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.
 - g) Botiquín de urgencias.

Artículo 23. Calendario y horario.

El Departamento competente en materia de familia autorizará un calendario y un horario de apertura de cada Punto de Encuentro Familiar, en función de la

demanda y teniendo en cuenta que como mínimo deberán permanecer abiertos los viernes, sábados y domingos y, en su caso, un día entre semana.

Artículo 24. Personal del Punto de Encuentro Familiar.

1. En cada PEF existirá un coordinador que garantizará el correcto funcionamiento del centro y que podrá compatibilizar su función con las de intervención. Será también el responsable de las relaciones con las autoridades judiciales y administrativas.
2. El equipo técnico que trabaje en el PEF deberá contar con profesionales que tengan la formación y experiencia necesaria para desarrollar funciones de intervención familiar, debiendo contar con un equipo multidisciplinar variado compuesto por titulados universitarios en psicología, trabajo social, educación social o derecho.

CAPÍTULO VI

Normas de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 25. Normas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar.

1. Los PEF dispondrán de unas normas de funcionamiento interno que serán aprobadas por el Departamento competente en materia de familia, que supervisará su total observancia.
2. Cualquier modificación de las normas de funcionamiento será comunicada por el PEF a los órganos judiciales y administrativos competentes en la materia.
3. Sin perjuicio de las características singulares de cada centro, los PEF cumplirán las siguientes normas comunes de funcionamiento:
 - a) El comienzo del régimen de intercambio o visitas en el PEF tiene como condición indispensable que ambas partes firmen el documento de aceptación de las normas de funcionamiento y horarios, del cual se entregará una copia a cada una de estas.

b) Los progenitores o familiares deberán informar al servicio de los problemas de salud u otros que pueda tener el menor, facilitando la tarjeta sanitaria de este, así como los informes facultativos, especialmente los referidos a vacunaciones y alergias.

c) Los horarios estipulados son de obligado cumplimiento. Los cambios que soliciten los usuarios en los días de visitas u horarios se notificarán al PEF por escrito con antelación y por cualquier medio que deje constancia del contenido.

d) Los usuarios deberán avisar por escrito al PEF de cualquier cambio en sus circunstancias personales o profesionales que vaya a impedir el normal funcionamiento del régimen de visitas, salvo casos excepcionales a valorar por el profesional de referencia del caso, debiendo quedar constancia de estos hechos en el expediente.

e) Las visitas se mantendrán entre el menor y el progenitor o la persona indicada en la resolución de la autoridad derivante. Sólo mediante autorización expresa judicial o administrativa podrán incorporarse a la visita otros familiares del menor. No obstante, cuando la visita se realice en las instalaciones del centro, este podrá estar acompañado de un familiar la primera media hora de duración de la visita, siempre que el otro progenitor lo autorice y se disponga de la oportuna acreditación.

f) Los tiempos de espera a la hora de efectuar las entregas, recogidas y visitas de los usuarios los decidirá cada PEF en función de las circunstancias del caso, salvaguardando en todo momento las especialidades que deban observarse en los supuestos relacionados con violencia de género.

g) El menor será entregado y recogido por las personas autorizadas por la autoridad derivante. Excepcionalmente, cuando estas pretendan autorizar a otra persona para entregar o recoger al menor, deberán hacerlo con carácter previo y mediante escrito presentado en el centro, en el que quedará acreditado el motivo de su ausencia y al que adjuntarán una copia del D.N.I. de la persona autorizada.

h) Se prohíbe toda forma de violencia física o verbal, incidentes que perturben el orden del servicio o cualquier situación que pudiera poner en riesgo al menor, así como consumir sustancias que puedan alterar sus facultades antes o durante

el desarrollo de las visitas, ni introducir objetos que supongan riesgo para la integridad de las personas usuarias o para el propio personal.

i) Los usuarios del PEF facilitarán los elementos de juego que necesiten para la mejor relación con sus hijos. No se permitirán los juguetes que por sus características o dimensiones no reúnan los requisitos de seguridad para los niños o bien aquellos que impidan a otros usuarios la utilización libre del espacio. De igual modo no se permitirá el acceso con animales, excepto perros-guía.

j) Los progenitores o familiares deberán aportar los elementos de uso o consumo necesarios para las visitas (meriendas, comida, chupetes, pañales, etc).

k) La responsabilidad de la seguridad del menor, durante el tiempo de estancia en el servicio, corresponde al progenitor o familiar autorizado que se encuentre con el mismo.

l) El cuidado de las instalaciones y los materiales que se pongan a disposición de los usuarios del PEF, son responsabilidad de estos.

m) Se deberán respetar las actividades y relaciones de otras familias, dentro del marco de la buena convivencia.

n) El tiempo máximo de espera para que se considere incomparecencia de una visita es de 20 minutos. Pasado este tiempo sin justificación razonada, la visita se considerará incumplida por parte del progenitor o familiar del menor que se haya ausentado.

ñ) Para cumplir con los principios de subsidiariedad y temporalidad del PEF se realizarán entrevistas de seguimiento y revisión de casos a los seis meses de haberse iniciado las visitas, o cuando los profesionales lo estimen conveniente, para el mejor desarrollo y evolución de las mismas.

o) Los usuarios podrán conocer la existencia de la red de Puntos de Encuentro Familiar que existe en la comunidad autónoma.

p) Existirán a disposición de los interesados impresos de quejas y sugerencias.

4. Estas normas constituyen un mínimo común para todos los PEF, sin perjuicio de que por parte de éstos se establezca una regulación más detallada, que deberá ser aprobada por el Departamento competente en materia de familia.

Artículo 26. Normas de seguridad.

En el caso de que los técnicos del PEF observaran cualquier indicio de violencia física o verbal, se podrá suspender de forma cautelar la intervención, poniendo los hechos en conocimiento de la autoridad judicial, del fiscal y del órgano administrativo competente en materia de menores, requiriendo si fuese necesario la actuación de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y quedando sin efecto el principio de confidencialidad.

CAPÍTULO VII

Autorización y control de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 27. Aplicación general de la normativa referente a centros sociales.

Las funciones de autorización, inspección y régimen sancionador de los PEF serán ejercidas por el Departamento competente en materia de centros sociales del Gobierno de Aragón.

Artículo 28. Informe previo a la autorización de actividades de los PEF.

La puesta en funcionamiento de un PEF necesitará, para la obtención de la autorización a que se refiere el artículo anterior, un informe favorable de la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón.

Artículo 29. Memoria de Actuaciones y Económica.

Todos los PEF, sea cual sea su titularidad y forma de gestión, presentarán, dentro del primer trimestre de cada año, una memoria anual comprensiva de los datos relativos a los casos atendidos y sus características, conforme a los modelos de

documentación que se le remitirán desde el Departamento competente en materia de familia.

Artículo 30. Calidad en la prestación del Servicio.

El Departamento competente en materia de familia deberá supervisar la calidad de los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar. Asimismo, se implantará un sistema de encuestas de satisfacción, que deberá entregarse por el Punto de Encuentro Familiar a los usuarios al finalizar la intervención.

6.3. INSTRUCCIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES DE ARAGÓN PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS DE MENORES BAJO LA PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES.

La presente Instrucción se dicta con la finalidad de determinar, especificar y clarificar el procedimiento que ha de seguirse respecto a la utilización de los Puntos de Encuentros Familiares en Aragón (regulados en el Decreto 35/213, de funcionamiento de los Puestos de encuentro Familiar en Aragón, BOA no 53 de 15 de marzo de 2013) respecto de aquellos menores que estén bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y tienen aprobado y acordado un régimen de visitas con uno o varios familiares.

Primero.- Una vez que, respecto de un menor que se encuentra en guarda o tutelado por parte del Gobierno de Aragón, se ha decidido y autorizado un determinado régimen de visitas, y se considere que el medio más idóneo para hacerlas efectivas, en interés superior del menor, sea a través de un Punto de Encuentro Familiar, se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Se emitirá un informe/propuesta por parte del equipo técnico en el que motive y justifique la necesidad que régimen de visitas del menor (que ya ha debido ser acordado y determinado), sean realizadas a través del punto de Encuentro Familiar de Aragón. Dicho informe propuesta será remitido a la Dirección Provincial competente.
- b) A la vista del informe/propuesta emitido por el equipo técnico, el Director Provincial competente, emitirá Resolución por la que se acuerda que el régimen de visitas sea llevado a cabo a través de un Punto de Encuentro Familiar en Aragón (Se adjunta como anexo, modelo de resolución).
- c) Una vez emitida la Resolución, el equipo técnico competente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales se pondrá en contacto con los profesionales del Punto de Encuentro Familiar, con el fin de acordar los días y horas en que se van a realizar las visitas.

Segundo.- La Resolución del Director Provincial por la que se acuerda el régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar, deberá ser notificada al interesado o interesados, al punto de encuentro designado en la Resolución y a la Dirección General de Igualdad y Familias i Servicio de Programas de Apoyo a las Familias.

Tercero.- El cese en la utilización del punto de encuentro familiar puede producirse, además de por las causas que ya están fijadas en la Resolución autorizatoria, por los siguientes motivos:

- En caso de incumpliendo del régimen de visitas por parte de los familiares.
- Por un cambio de circunstancias en la situación de menor que aconsejen la modificación o la supresión del régimen de visitas.

En estos casos, previo informe del equipo técnico que acredite o justifique las circunstancias mencionadas, el Director Provincial dictará resolución dejando sin efecto la que autorizaba el régimen de visitas.

Esta Resolución deberá ser notificada al interesado y al punto de encuentro familiar designado y la Dirección General de Igualdad y Familias, a través del Servicio de programas de Apoyo a las Familias

6.4. DOCUMENTO MARCO DE MÍNIMOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

(aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008)

6.4.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones previstas en este documento recogen los acuerdos alcanzados por los Ministerios de Educación, Política Social y Deporte y de Igualdad con las diferentes Comunidades Autónomas, a fin de determinar el marco que sirva de orientación tanto para las Comunidades Autónomas que pretendan regular a través de cualquier tipo de normativa los Punto de Encuentro Familiar como para todas aquellas entidades públicas o privadas que pretendan desarrollar su actividad como Punto de Encuentro Familiar.

El objeto de este documento es por tanto ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional.

6.4.2. TITULARIDAD, GESTIÓN Y FINANCIACIÓN

Con carácter general se considera que los PEF son servicios de responsabilidad pública, pudiendo ser de titularidad pública o privada.

Es necesario garantizar un número de PEF adecuado a las características sociodemográficas y territoriales de cada Comunidad Autónoma.

Serán las Comunidades Autónomas las que, en ejercicio de las competencias asumidas en sus respectivos Estatutos de Autonomía en materia de protección de menores, asistencia y bienestar social, determinen los mecanismos para el establecimiento de este tipo de recursos en sus respectivos ámbitos territoriales.

En cualquier caso, será necesario que se garantice por parte de la Administración Pública que el recurso cuenta con financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, fundamentalmente a través de un equipo técnico suficiente y estable así

como una infraestructura adecuada a la intervención que se va a desarrollar en el mismo.

6.4.3. DEFINICIONES

1. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR: Recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpido o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.
2. PROGENITOR: padre o madre del menor.
3. FAMILIAR: toda persona diferente del progenitor que sea titular de un derecho de guarda y custodia o de un derecho de visitas (abuelos, tíos, tutores, acogedores, etc), incluyendo a quienes tengan una especial vinculación con el menor.
4. MENOR: el niño o niña desde el momento de su nacimiento hasta su emancipación legal.
5. EQUIPO TÉCNICO: personal cualificado que trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar.
6. AUTORIDAD: cualquier órgano, judicial o administrativo, con competencia en materia de menores y familia, que realice derivaciones al Punto de Encuentro Familiar.

6.4.4. OBJETIVOS

Objetivos generales:

Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o familiares después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.

Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos.

Orientar y apoyar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio, prestando los servicios asistenciales adecuados para este objetivo.

Objetivos específicos:

Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, de! progenitor o del familiar vulnerable.

Favorecer el encuentro entre el menor y el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.

Permitir a los menores expresar sus Sentimientos y necesidades en un espacio neutral frente a las indicaciones paternas, maternas o de familiares.

Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones paterno/maternofiliales y las habilidades de crianza parentales, así como la derivación a otros servicios asistenciales que favorezcan este objetivo.

Fomentar y mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los menores, tanto presentes como futuros.

Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que pueda ser de utilidad a las entidades derivantes y siempre con el fin de defender en mejor medida los derechos del menor.

6.4.5. PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Interés superior del menor: la intervención desarrollada en el Punto de Encuentro Familiar debe tener como objetivo principal velar por la seguridad y el bienestar del/la menor, siendo su protección prioritaria en caso de conflicto con otros intereses contrapuestos.

Intervención familiar: La intervención del Punto de Encuentro Familiar deberá tener en cuenta todo el sistema familiar propio del menor ofreciendo una amplia gama de herramientas de intervención de carácter psicológico, social y educativo.

Responsabilidad parental: La función del Punto de Encuentro Familiar debe limitarse al apoyo de los progenitores u otros miembros de la familia en el ejercicio de sus funciones familiares, sin que en ningún caso suponga una delegación de éstas al equipo técnico, debiendo cada miembro de la familia hacerse cargo y asumir el ejercicio de las mismas de forma responsable y adecuada a las circunstancias del/la menor.

Temporalidad: la intervención desarrollada en los Puntos de Encuentro Familiar debe tener como objetivo final la normalización de la situación de conflictividad familiar, debiendo facilitarse la independencia y autonomía de este servicio lo antes posible, evitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.

Profesionalidad: el equipo técnico de los Puntos de Encuentro Familiar está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales con formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo. Neutralidad: El personal que forme parte del equipo técnico desarrollará sus funciones con el único objetivo de garantizar el interés del /la menor, sin dejar interferir en las mismas sus propias creencias, valores u circunstancias personales.

Imparcialidad: Las intervenciones en el PEF deberán ser objetivas, garantizando en todo momento la igualdad de todos los sujetos involucrados.

Confidencialidad: no se comunicará a terceros ni se divulgarán los datos personales de los usuarios de los PEF, salvo aquellos que sean requeridos por la Autoridad o para la coordinación necesaria con otros profesionales que se encuentren interviniendo con la familia.

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.

Calidad: Crear un sistema basado en standards de calidad.

6.4.6. PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar serán las que se determinen, en el momento de la derivación, por la autoridad.

En todo caso podrán ser usuarios del Punto de Encuentro Familiar quienes se encuentren en alguna de las circunstancias siguientes:

- Menores cuyos familiares con derecho de visitas poseen alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el menor que aconseja la supervisión de los encuentros.
- Menores que no conviven habitualmente con el progenitor o familiar con derecho a visitas, siempre que éste, por circunstancias personales, de residencia u otras, carezca del entorno adecuado para llevar a cabo las visitas.
- Menores separados de sus progenitores con medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena.
- Familias en las 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.
- 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 u otro familiar.
- Familias en las que, dada la situación de conflictividad entre sus miembros, los menores se encuentran inmersos en situaciones de Violencia cuando se pretende llevar a cabo las visitas.
- Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta hacia ellos, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.

No cabrá en ningún caso la intervención del Punto de Encuentro Familiar cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido en relación con el progenitor o familiar que acude a dicho servicio.

6.4.7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas usuarias:

1. A acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier condición personal o social.

2. A presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.
3. A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen.
4. A ser informado, por escrito y verbalmente de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
5. A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
6. A mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.

Deberes de las personas usuarias:

1. Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
2. Cumplir los horarios que desde el Punto de Encuentro Familiar se señalen.
3. Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el centro y poner a su disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
4. No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.
5. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
6. Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
7. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
8. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
9. Respetar la privacidad de los demás usuarios del PEF.

6.4.8. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las Comunidades Autónomas, en ejercicio de sus competencias, deberán articular los sistemas adecuados que garanticen que los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar puedan poner de manifiesto las quejas o sugerencias que consideren oportunas.

6.4.9. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de carácter personal que se recaben de las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar quedarán sujetos a lo dispuesto en la normativa vigente en esta materia.

6.4.10. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

MARCO PSICO-SOCIAL DE LA INTERVENCIÓN

El Punto de Encuentro Familiar tiene como objetivo principal favorecer el derecho de los y las menores a mantener la relación con ambos progenitores o familiares así como orientar y apoyar a la familia para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de sus funciones sin depender del servicio.

Para la consecución de dicho objetivo el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá desarrollar las intervenciones que considere más adecuadas, planificando su intervención siempre dentro de las atribuciones que le son propias y en el marco de lo requerido por la autoridad.

TIPOS DE INTERVENCIÓN

1.- Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas:

La intervención del Punto de Encuentro Familiar en este ámbito podrá desarrollarse en todas o alguna de las siguientes modalidades, de acuerdo con lo que se establezca en cada Comunidad Autónoma:

Entregas y recogidas: la intervención de los profesionales se realiza en los momentos en los que los familiares acuden al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido.

Visitas tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico.

Visitas no tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro del equipo técnico.

Acompañamientos: El equipo técnico podrá acompañar al menor durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. Este tipo de intervención debe ser concebida como una situación excepcional siendo necesaria la previa valoración del equipo técnico respecto a su adecuación y disponibilidad del personal.

2. Intervención psicosocial individual y familiar: el equipo técnico podrá desarrollar las intervenciones de carácter psicosocial que considere necesario en orden a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos previstos.

3. Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: el equipo técnico podrá, si lo considera adecuado y cuenta con la voluntariedad de las partes, en el marco de lo previsto por la Comunidad Autónoma, intervenir aplicando técnicas mediadoras para la consecución de acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas establecido por la autoridad a la realidad familiar así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.

4. Elaboración de registros y documentación: el equipo técnico podrá registrar las actividades anteriormente referidas para su posterior evaluación en labores de investigación o para ser aportados ante la autoridad en caso de ser necesario en atención al interés del menor.

ESTRUCTURA MÍNIMA DE LA INTERVENCIÓN EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Las intervenciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar se desarrollarán conforme al procedimiento y según las normas de funcionamiento establecidas en cada una de las respectivas Comunidades Autónomas. En cualquier caso, será necesario distinguir al menos las siguientes fases:

- 1º. Fase de derivación.
- 2º. Fase de intervención.
- 3º. Fase de finalización de la intervención.

FASE DE DERIVACIÓN

Las Comunidades Autónomas determinarán las vías de acceso de las familias al Punto de Encuentro Familiar, que podrán realizarse a través de alguna de las siguientes vías:

- Derivación por vía judicial.
- Derivación por entidades públicas con competencias en protección de menores.

En los casos de derivación por vía judicial o de las entidades públicas será necesario:

- 1º. Una coordinación previa a la derivación con el objeto de informar de las características del caso para poder valorar su adecuación al recurso, así como informar a la entidad derivante del Punto de Encuentro Familiar :asignado, los horarios y la disponibilidad del recurso. En caso de que la derivación proceda del Juzgado, podrá establecerse por la Comunidad Autónoma que esta coordinación previa se establezca con la entidad pública con competencias en la materia.
- 2º. Una derivación escrita a través del protocolo de derivación, que en cualquier caso deberá contener, al menos los siguientes extremos:

a. Datos identificativos de los progenitores, familiares que pueden acudir a las visitas acompañando a los progenitores y menores, incluyendo teléfonos de contacto.

b. Indicación de las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas que motivan la derivación al Punto de Encuentro Familiar, así como de aquellas circunstancias especiales que puedan incidir en la relación de los progenitores con los menores.

c. Concreción del tipo de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar (visita tutelada, visita en el centro sin supervisión, intercambios o acompañamientos).

d. Periodicidad y horario de las visitas, considerando los períodos de apertura de los Puntos de Encuentro Familiar.

e. Periodicidad con que el Punto de Encuentro Familiar debe remitir informes sobre cumplimiento y desarrollo de estas visitas.

f. Testimonio o copia íntegra de las resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al Punto de Encuentro Familiar

g. Posibilidad de realizar adaptaciones y ajustes entre las partes relativos al cumplimiento del régimen de visitas para garantizar su efectivo cumplimiento.

3º. Es necesario que la entidad derivante informe a los usuarios de la forma en que se iniciará la comunicación con el equipo del PEF.

4º. El criterio de asignación del Punto de Encuentro Familiar será el determinado por la Comunidad Autónoma o entidad pública competente en la materia, pero en cualquier caso deberá tratar de asignarse el Punto de Encuentro más cercano al domicilio del menor.

FASE DE INTERVENCIÓN

1. Antes del inicio de la intervención, los profesionales del Punto de Encuentro deberían tener la oportunidad de desarrollar entrevistas personales con los miembros de la familia. Finalizadas dichas entrevistas, se fijará por el equipo técnico el día y hora en que se dará inicio al régimen de visitas, siempre en el mareo de lo establecido en la resolución de la entidad derivante.



2. El equipo técnico evaluará la situación durante el tiempo que considere necesario, a fin de conocer las necesidades de los menores y familiares, las habilidades parentales y la cooperación de los miembros de la familia en la normalización de la situación conflictiva. En función de dicha valoración se determinará la intervención que considere más adecuada.

3. En función de las conclusiones obtenidas en la fase anterior, el equipo del PEF tratará de ofrecer a la familia las herramientas necesarias para cubrir sus principales necesidades, tratando de marcar los objetivos a alcanzar, las actuaciones previstas o los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planteados.

FASE DE FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar se producirá por resolución de la autoridad, o a propuesta del equipo técnico del PEF. Excepcionalmente el PEF podrá suspender su intervención a través de un informe motivado en los casos en los que el interés del menor así lo exija.

La solicitud de suspensión de la intervención a instancia del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar deberá ser puesta en conocimiento de la entidad derivante a través del correspondiente informe de propuesta de baja. La autoridad debería emitir resolución confirmando la misma.

El Punto de Encuentro familiar podrá instar la finalización de la intervención, siempre que no suponga un riesgo para el menor, al menos en los siguientes casos:

- La normalización de la relación entre los progenitores, siendo capaces de llevar a cabo por sí mismos el régimen de visitas establecido.
- El incumplimiento de los deberes propios de los usuarios o de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- La existencia de alguna situación de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro Familiar.

- La posibilidad de que la intervención esté suponiendo un perjuicio en la integridad física o psíquica del menor a juicio del equipo técnico.
- Por la falta de colaboración o actitud obstruccionista por parte de algún progenitor o familiar en la normalización o buen desarrollo del régimen de visitas.

INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Las Comunidades Autónomas o entidades competentes y el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar prestarán especial atención a las necesidades manifestadas por los usuarios y el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar en las situaciones familiares de violencia de género.
2. El equipo técnico velará por la seguridad de la víctima en las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas en el marco de sus atribuciones a fin de asegurar la integridad física o psíquica del menor o de la víctima.
3. En cualquier caso será posible acordar la suspensión inmediata de la intervención en caso de incumplimiento por algún miembro de la familia de los deberes que le son aplicables como usuario del recurso o de las normas de funcionamiento interno. Esta suspensión deberá ser comunicada con carácter inmediato a la Autoridad que haya derivado el caso.
4. Las autoridades competentes elaborarán un Protocolo de actuación con las fuerzas y cuerpos de seguridad a fin de asegurar su presencia o colaboración a requerimiento del equipo técnico. Deberá garantizarse que estos cuerpos o fuerzas de seguridad cuenten con la información suficiente y necesaria respecto a la intervención que se desarrolla en los Puntos de Encuentro Familiar.

6.4.11. FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

EMPLAZAMIENTO

Los Puntos de Encuentro Familiar deberán estar ubicados en lugares que se consideren los más adecuados para el desarrollo de las funciones que les compete

llevar a cabo, procurando que sea un lugar debidamente comunicado mediante transporte público. En todo caso, la zona donde estén emplazados deberá ser salubre y considerada no peligrosa para la integridad física de las personas usuarias.

DEPENDENCIAS Y EQUIPAMIENTO

1. Los Puntos de Encuentro Familiar estarán situados en casas o pisos integrados en la comunidad, que deberán reunir las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras establecidas en la legislación aplicable.
2. En los Puntos de Encuentro Familiar se deberá proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo.

NORMAS COMUNES DE FUNCIONAMIENTO

1. Todos los Puntos de Encuentro deberán contar con unas normas de funcionamiento interno, que serán establecidas por la Comunidad Autónoma o autoridad competente y permanecer abiertos al menos durante los fines de semana.
2. En cualquier caso, estas normas deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:
 - a) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega o recogida de los menores.
 - b) El tiempo de espera para anular una visita es de quince minutos. Si pasado este periodo no acude uno de los progenitores o familiar sin haber avisado con anterioridad de su posible retraso, la visita quedará suspendida y se considerará incumplida.
 - c) El menor acudirá al Punto de Encuentro Familiar acompañado por el progenitor custodio o persona debidamente autorizada por el mismo y será entregado al progenitor o familiar a quien pertenece el tiempo de visita.
 - d) Los progenitores o familiares deberán aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales etc.).

e) Los menores permanecerán en el Punto de Encuentro Familiar en compañía de uno de sus progenitores o familiares, conservando éstos la responsabilidad de su cuidado y atención hasta que llegue el otro progenitor o familiar que va a realizar la visita o la recogida.

f) El progenitor o familiar custodio no podrá permanecer en el Punto de Encuentro Familiar durante las visitas.

g) El progenitor o familiar no custodio no podrá abandonar el Punto de Encuentro Familiar hasta que así se lo indique el equipo técnico del mismo.

h) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deberán mantener una conducta respetuosa y adecuada, sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

i) Los usuarios del Punto de Encuentro Familiar deben hacer un buen uso de las instalaciones del mismo, procurando su cuidado y responsabilizándose de que sean respetadas por los menores.

j) El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de su suspensión, si así lo exigiese el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.

k) En los casos en que exista violencia de los que se hayan deducido órdenes de alejamiento, se garantizará por el equipo técnico la no coincidencia en los locales del punto de encuentro de los dos progenitores adaptando, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.

3. Las normas de funcionamiento previstas en el apartado anterior deberán ser comunicadas previamente a las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar y aceptadas expresamente por éstas.

4. Las normas establecidas en este apartado constituyen un mínimo, sin perjuicio de que cada Punto de Encuentro Familiar pueda establecer una regulación más detallada de su funcionamiento interno, que debe ser aprobada en todo caso por la Autoridad competente.

CRITERIOS PARA LAS LISTAS DE ESPERA

Las Comunidades Autónomas deberán determinar los criterios que consideren adecuados para la gestión de las listas de espera en el acceso a los Puntos de Encuentro de aquellos protocolos de derivación debidamente aceptados por la entidad competente.

6.4.12. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán la siguiente estructura organizativa:

- Un coordinador.
- Un equipo técnico.

LA COORDINACIÓN

1. Las Comunidades Autónomas o entidad competente en la materia deberán establecer las vías de coordinación más adecuadas con las entidades derivantes, tanto judiciales como administrativas, ya sea a través de informes, reuniones profesionales o memorias técnicas emitidas por el equipo técnico. Por su parte, los profesionales del Punto de Encuentro Familiar podrán establecer los canales de coordinación que consideren oportunos con aquellos recursos que puedan ser necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
2. Esta coordinación deberá garantizar una comunicación constante y fluida con todas las instancias que intervienen en la protección y garantía del bienestar del menor.
3. En todos los Puntos de Encuentro Familiar deberá existir al menos una persona encargada de la coordinación del Punto de Encuentro Familiar, que es quien asume la responsabilidad del correcto funcionamiento de cada centro y que se encarga de dirigir las actuaciones del equipo técnico y voluntarios que trabajan en el mismo.

EL EQUIPO TÉCNICO

El equipo técnico se encargará, junto con el coordinador, de la planificación, intervención y seguimiento de los casos que se deriven al PEF. El equipo técnico

estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicológicas, sociales, jurídicas y educativas. Todos los miembros del equipo técnico deberán contar con formación específica y al menos el coordinador deberá acreditar experiencia en el ámbito de su actuación. La formación complementaria requerida deberá incluir, entre otros, contenidos relativos a la mediación, orientación familiar, terapia familiar o violencia de género.

VOLUNTARIADO Y PERSONAL EN PRÁCTICAS

El Punto de Encuentro podrá contar, previa autorización de la Entidad pública competente, con voluntarios o profesionales en prácticas para desarrollar labores complementarias de apoyo al equipo técnico, debiendo estar siempre bajo la supervisión de éste.

El personal voluntario debe tener al menos la titulación académica necesaria para intervenir en los PEF.

Se debe garantizar en todo caso la presencia en el Punto de Encuentro Familiar de al menos un miembro del equipo técnico.

La participación y el régimen jurídico del voluntariado vendrán determinados por la legislación que resulte aplicable.

7. INFORMES RECIBIDOS

7.1 INFORME DE LA CASA DE LA MUJER AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

En relación a la ampliación de información de los Puntos de Encuentros en Aragón y del Centro de Asistencia Integral a la Familia (CAIF), desde el Servicio de Igualdad-Casa de la Mujer del Ayuntamiento de Zaragoza ofrece atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas.

En la Casa de la Mujer del Ayto. de Zaragoza, se ofrece una atención integral a las mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de violencia de género. Se ofrece atención social, educativa y jurídica.

También se cuenta con recursos de alojamiento municipales: Casa de Acogida y Pisos tutelados, con los siguientes informes:

- Informe del equipo del Programa de Atención Integral a la Violencia de Género del Servicio de Igualdad.
- Informe del Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica a la Mujer de la Casa de la Mujer.
- Reproducción textual de algunos testimonios referentes al Punto de Encuentro de mujeres atendidas por las Trabajadoras Sociales de la Asesoría Social de la Casa de la Mujer.

AYUNTAMIENTO ÁREA DE PRESIDENCIA Y DERECHOS SOCIALES SERVICIO DE IGUALDAD

Ante la solicitud de información del Justicia de Aragón, relativa a los Puntos de Encuentro Familiar y del Centro de Asistencia Integral a las Familias (CAIF), el Servicio de Igualdad informa de lo siguiente:

El **Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género** aborda la problemática de la violencia desde una perspectiva de género, facilitando la atención integral a las mujeres e hijas/os que sufren violencia de género, ofreciendo a las víctimas apoyo profesional especializado, multidisciplinar, que permita una atención personalizada, proporcionándoles los recursos necesarios

para afrontar la problemática específica que presenten, facilitando su proceso de recuperación personal y de inserción social y laboral

Hay una creencia social y comúnmente admitida de que el agresor supone una amenaza menor para los hijos/as tras la ruptura de la relación de pareja. Las consecuencias para los niños/as se materializan en falta de medidas para protegerles, así como en la asignación automática de un régimen de vistas a favor del padre, en el mismo momento jurídico en el que se establece una orden de alejamiento de la madre, sin que medie en ese paso una valoración profesional del vínculo paterno-filial ni de sus habilidades para hacerse cargo de las necesidades de los menores. (Sofia Czalbowski "Detrás de la Pared")

Según Raúl Lizana Zamudio, en el libro "A mí también me duele" muchos de estos padres, apoyados por las instituciones, piensan que no tienen que hacer nada por cambiar, que por ser padres ya son perdonados y empiezan de cero. Esto no es real, las víctimas de violencia necesitan ser reconocidas. Por tanto, estos padres necesitarían realizar un trabajo de adquisición de nuevas habilidades parentales, concepción que han de tener los organismos e instituciones que tienen contacto y alguna responsabilidad respecto a los padres y su rol, como los puntos de encuentro familiar.

No es suficiente con que los padres reconozcan sus actos, si no, que hay que trabajar más, concretamente que los padres puedan hacer un cambio real de conductas que se mantenga en el tiempo. Primero, darse cuenta en profundidad de los daños, responsabilizarse de ello y generar cambios duraderos, que implica reparar (obligación que aparece si se reconoce el cambio y se pretende que la relación continúe). No existe un Servicio específico que realice un seguimiento adecuado de la recuperación o no del vínculo paterno.

Las consecuencias de la violencia de género en las mujeres les hace muy vulnerables por el efecto traumático de la misma. Su recuperación requiere un proceso, en el que la víctima necesita de un entorno donde sentirse comprendida, apoyada y segura. Por tanto, en muchas situaciones en los Puntos de Encuentro las mujeres se sienten juzgadas, cuestionadas, se les responsabiliza de las dificultades de los hijos en las relaciones con el padre, haciéndoles sentirse sospechosas de manipular a los hijos y ponerlos en contra del progenitor, ante la negativa y ansiedad de los niños/as en dichas visitas o en su defecto, de no hacer lo suficiente para que los hijos vayan y acepten "alegremente" el encuentro con el agresor.



Algunos de los padres utilizan las visitas de los menores con la intención de seguir controlando a las mujeres, obtener información sobre ellas, ponerlos en su contra, retomar la relación, explicitando que su madre es la causante de la ruptura, dándoles "regalos" y mensajes de reconciliación por sus madres, colocándose el agresor en el lugar de víctima.

Con respecto a los trabajadores del Punto de Encuentro desconocemos cual es el perfil profesional, la titulación y experiencia de las personas que trabajan en los Puntos de Encuentro. Es importante que el personal tenga formación y sensibilización en perspectiva de género, que sea consciente de que no ha sido simplemente una mala relación de pareja. Se debería exigir una formación específica en violencia de género, para comprender que los menores también han sido víctimas, tal y como reconoce la nueva ley del menor. Los Puntos de Encuentro no es un Servicio de Mediación Familiar, sino un lugar neutral de encuentro. Por lo que no corresponde minimizar esta situación ni forzar a los niños a ver a sus padres.

Los menores también han sido víctimas, tal y como reconoce la LO 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, que modifica entre otras normas la LO 1/2004 de Protección Integral a las Víctimas de Violencia de Género, los hijos son considerados víctimas directas de la violencia de género. En muchas ocasiones, las mujeres rompen la relación con el fin último de proteger a sus hijos. El verse juzgada y cuestionada en su rol materno, en lugar de apoyada, es una victimización secundaria por parte del sistema institucional, lo que se produce en ocasiones desde los Puntos de Encuentro Familiar, al cuestionar a las madres y considerar que son ellas las que impiden o no favorecen el que los niños no quieran ir a las visitas con sus padres. Los Puntos de Encuentro no son un Servicio de Mediación Familiar, sino un lugar neutral de encuentro, por lo que no corresponde minimizar esta situación ni forzar a los niños a ver a sus padres.

Respecto a las condiciones, ubicación y características de los centros, valoramos que deberían existir Puntos de Encuentro específicos en violencia de género (tal y como existen juzgados de violencia de género y Servicios de Atención a mujeres e hijos/as víctimas de violencia de género, Instituto Aragonés de la Mujer IAM, Servicio de Igualdad Casa de la Mujer).

Ubicados en una calle céntrica, bien iluminada y comunicada, preferiblemente una planta baja a la que se pueda acceder desde la calle (que impida que existan recovecos en el acceso al edificio, y se limite por tanto la posibilidad de conflictos).

Dotados de personal de seguridad. Adecuar la distribución de los espacios a las familias, sobre todo en el caso de visitas tuteladas en las que los menores deben de permanecer por espacio de varias horas. Estas visitas tuteladas deberían ser efectivamente tuteladas. Si se ha considerado esta opción es porque existe algún tipo de riesgo, y el personal tendría que estar vigilando de forma individualizada cada visita (en espacios acondicionados para cada unidad familiar), estando atentos tanto a los indicadores más obvios como a las formas más sutiles de coacción, amenazas, chantajes... que se producen, ya que en ocasiones los profesionales no intervienen y tal y como relatan algunos de los menores y de las madres atendidas desde nuestro Servicio, diciendo que están realizando otra actividad (por ejemplo, leyendo un libro) y no intervienen activamente, pasando por alto algunos de los signos más sutiles de los que hablábamos anteriormente.

Recordar que desgraciadamente fue en un Punto de Encuentro de nuestra ciudad donde una mujer víctima de violencia de género fue asesinada en presencia de su hijo de 5 años, el 10 de julio de 2016, cumpliendo el régimen de visitas que se estableció en el juzgado. También en el 2018 se ha producido el secuestro de un menor, cumpliendo la madre con el régimen de visitas.

Habitualmente y sin tanta gravedad, se producen situaciones irregulares generadoras de ansiedad para las madres y los hijos/as tales como: retrasos e incumplimientos de horarios que provocan que a veces el agresor o familiares del agresor queden merodeando por los alrededores, coincidiendo con las madres e intimidándoles con su presencia.

Muchas veces existe un trato desigual por parte del personal de Punto de Encuentro respecto a ambos progenitores, se consiente flexibilidad al agresor para cambios y horarios de visitas o anularlas, diciéndole a las madres que flexibilicen ellas su turno de visitas para que el padre no pierda la visita, aunque ello dificulte su ya complicada situación laboral y personal. En cambio, no existe la misma flexibilidad hacia las madres.

Las mujeres expresan que en los informes que remite el Punto de Encuentro al Juzgado no se reflejan la totalidad de conflictos y/u observaciones que repercuten en el bienestar de los menores (los niños vuelven con la misma ropa sucia, sin cambiar el pañal... manifestando su negativa a acudir a las visitas de forma reiterada con llorosas, gritos ataques de ansiedad...)



Siendo el Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza, el referente de la ciudad en la atención específica en Violencia de Género, creemos que debería haber una coordinación entre ambos recursos. Dicha coordinación hasta la fecha no se ha producido.

SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN JURÍDICA A LA MUJER CASA DE LA MUJER

En respuesta a la comunicación remitida por El Justicia de Aragón, solicitando información sobre las dudas, quejas y sugerencias que puedan mostrar las usuarias de los Puntos de Encuentro y del Centro de Asistencia Integral a las Familias, en la Asesoría Jurídica de la Casa de la Mujer del Ayuntamiento de Zaragoza, se manifiesta lo siguiente:

El servicio de Asesoría Jurídica que se presta en la Casa de la Mujer es un servicio externalizado, al que acuden las usuarias a realizar consultas legales de forma anónima, y por dicho motivo, no podemos aportar una relación exacta de las quejas o comentarios realizados, si bien remitimos un resumen de los comentarios efectuados en el desarrollo de dichas consultas, debiendo señalarse que esta Asesoría no puede confirmar la realidad o exactitud de las situaciones detalladas, puesto que se trata de las referencias que nos realizan las mujeres que acuden a nuestro servicio.

Las usuarias que vienen a la Asesoría Jurídica de la Casa de la Mujer que acuden a los puntos de encuentro familiar de Zaragoza suelen reflejar quejas sobre los siguientes aspectos:

- Hay quejas sobre la seguridad que rodea algunos puntos de encuentro. En los que se encuentran más céntricos, a veces amigos y familiares del padre están rodeando la entrada, generando una sensación de miedo en las mujeres que tienen que acudir al mismo.
- Sienten que la premisa que hay en esos centros es que el "padre tiene derecho a ver a su hijo", y que las mujeres que acuden allí quieren dificultar su derecho, sin permitirles explicar la situación que ha llevado a necesitar que la entrega y recogida de los menores sea en dicho centro. Se sienten muy presionadas al respecto.

- No dejan acceder al centro a acompañantes de las mujeres que les faciliten apoyo moral para sobrellevar la situación.
- Aunque las niñas y los niños manifiesten que no quieren ir con su padre, incluso llorando fuertemente, no toman nota de dicha situación y los presionan para que vayan con ellos.
- Según manifiestan las mujeres, cuando surge algún conflicto (especialmente que los menores no quieran ir con el padre), se niegan a dejar constancia y también se niegan a poner cámaras de seguridad para que, en caso de discrepancia se pueda comprobar la realidad de los hechos.
- En algunos puntos de encuentro no permiten que terceras personas autorizadas por la madre la sustituyan en la entrega y recogida de los menores.
- Exigen puntualidad a las madres, pero no informan si el padre llega con retraso o el padre entrega a la niña o el niño a una hora distinta de la establecida.
- En algunos puntos de encuentro, si la niña o el niño enferma y no se puede realizar la visita, exigen a la madre que remita un fax explicando lo que sucede. Sería conveniente que se facilitara también un e-mail para que puedan comunicarlo, ya que no siempre es fácil conseguir una papelería con fax desde la que remitir dicho documento. En este punto debemos añadir que recientemente se nos ha comunicado que alguno de los centros ya tiene una dirección de correo electrónico donde informar de la situación.
- Respecto a las visitas tuteladas, nos han llegado manifestaciones de la falta de supervisión de las mismas, puesto que, al estar varias familias a la vez, las profesionales del centro no pueden estar con cada una durante mucho tiempo, sintiendo las madres que los niños están desprotegidos en dicha situación.
- Otra de las manifestaciones recientes que ha llegado a la Asesoría, ha sido sobre la total falta de flexibilidad respecto al régimen de visitas para la madre. Según manifiestan, se trata de casos en los que la madre solicita alterar el orden u horario del régimen de visitas por motivos laborales, pero desde el Punto de Encuentro se ha denegado el cambio alegando que carecen de medios para dicha flexibilidad. Por contra, y también por referencia de las usuarias, nos manifiestan que cuando es el padre quien solicita el cambio o modificación de las visitas, desde el Punto de Encuentro no sólo se facilita dicho extremo, sino que se



presiona a la madre para que acepte el cambio, aunque ésta tenga una difícil situación familiar y/o laboral, ya que en caso contrario entienden que se está obstaculizando el régimen de visitas.

Como resumen de las manifestaciones recogidas en esta asesoría, podemos señalar que la mayoría de las quejas que se nos han comunicado respecto al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar vienen por la falta de flexibilidad en los horarios y determinación de las visitas e incluso, vacaciones, que en muchas ocasiones acaba obligando a la interposición de procesos judiciales de ejecución de sentencia para determinar los mismos; por otra parte a la sensación de falta de igualdad en el trato que reciben las progenitoras frente a los progenitores; y, por último, las relativas a la falta de seguridad del entorno y alrededores del centro, que generan una gran intranquilidad, sobre todo a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género.

Asimismo, queremos informar que muchas usuarias se han mostrado reacias a formular públicamente sus opiniones sobre el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar. Por dicho motivo, como sugerencia, podemos aportar que se abra un canal de comunicaciones para las progenitoras y los progenitores que acuden a dichos centros, ajeno a los Puntos de Encuentro Familiar, donde se reciban los comentarios que puedan realizar al respecto.

Sin nada más que añadir, nos ponemos a disposición de El Justicia de Aragón para cualquier trámite o información que pueda precisar.

Reproducimos textualmente algunos testimonios de mujeres atendidas por las trabajadoras sociales del equipo de atención a mujeres víctimas de violencia de género:

- *Obligación de dejar constancia escrita de todo lo que se me solicita por parte del progenitor no custodio a través de las/los trabajadores del PDEF incluso de especificaciones de periodos vacacionales cuando la sentencia misma dictamina que es dicha parte quien los ha de escoger y no yo.*
- *Jamás se me ha entregado por escrito ninguna de las ordenes que ellos o progenitor custodio me obligaban a cumplir, ni los fines de semana que la otra parte ha de informar, ni vacaciones a lo largo del año que él escoge, ni partes*

médicos, ni pautas de medicaciones (por lo que se nos obliga a la menor y a mí a acudir a urgencias a partir de las 20h en días laborales, sabiendo que su pediatra no está a esas horas, por lo que hemos de acudir a urgencias). Cuando les ruego que necesito lógicamente pautas para aplicar medicación se me responde de muy malas maneras que si no lo sé es que no soy buena madre y que entonces le entregan a la menor a la otra parte, es imposible hacerles entender que no se debe jamás aplicar un antibiótico sin prescripción médica, ni con hora de última aplicación, siempre se me ha respondido que la otra parte es hombre y que ellos no tienen por qué estar a todo, que como madre que la lleve al médico yo.

- Los fines de semana anuales que la otra parte debido a su trabajo tiene potestad judicial para escoger, me son comunicado dos días antes de que acabe el mes, o con una semana ya entrada el mes. Cuando les ruego me lo comuniquen según sentencia para poder confirmar asistencia de la menor a celebraciones con sus compañeros de cole o familia, me dicen que no me queda otra que acomodarme así que para que preocuparme.

- Cuando él no ha llegado a recoger a la menor, no me dejan firmar como yo sé que debo hacer para que quede constancia. Esto sucedió y al insistir en firmar me dijeron que así mal íbamos, que si yo no confiaba en ellas y en él, proviniendo el caso de violencia de género, por mal camino iba con ellas, que recordarse que los informes futuros para temas de custodia los hacían ellas.

- Obligación de firmar y llegar puntualmente, pero no antes de menos un minuto porque si no se me acusa de que tal vez podría ser entendido como que quiero encontrarme con la otra parte para darle problemas. Pero tampoco puedo llegar a la hora puntual porque si no el tiempo de subir las escaleras me lo apuntan como que he llegado tarde. Eso sí, la otra parte puede entregar a la menor a la hora que le vaya bien.

- Insistencia en comunicarme todo lo que la otra parte deseaba, cuando no tenía relación con la salud, o con ningún tema de la niña, aspectos sobre mi físico, mi salud, mi vida privada y familiar. Amenazas que la otra parte vertía en voz alta y de muy mal modo contra mi persona en el PDEF

* Negación a dejar constancia por escrito de cuando la otra parte devolvía a la niña en condiciones inaceptables.



- *Prohibición de cambiar a la niña cuando la devolvían con pañal completamente lleno de excrementos secos o con la orina cayéndole por las piernas. Se me decía de malas maneras que la otra parte tenía que abandonar el PEF y que si yo cambiaba al bebé le retrasaría.*
- *Falta de seguridad total. No hay ninguna clase de protección hacia nosotras, ni pública como sería comprensible ya que es la administración quien nos envía allí, ni privada. Se oye todo lo que sucede, hay libre circulación a los aseos, por lo que en cualquier momento la otra parte puede acceder libremente a mi persona.*
- *A pesar de tener derechos de custodia total e indefinida a mi nombre, se me obliga a justificar todas y cada una de las decisiones sobre la niña, colegio, pediatra, ropa. En cambio, cuando la menor es devuelta a PDEF defienden que vaya con heridas, infecciones vaginales, pelo cortado en lo alto de la cabeza a trasquilones, uñas sangrando por lo mucho que se las han cortado... Siempre dicen de muy malas maneras que es un hombre y que pobrecito, que no sea histérica, ni malmeta...*
- *Defensa total de la otra parte, si me grita e insulta, tanto a mí como a la menor, dicen que es porque le provocho, que algo habré hecho.*
- *Está bien comunicada, pero hay que tener en cuenta que los servicios de transporte tanto públicos como privados en fechas señaladas se ven afectados. Así pues, es en Semana Santa, Navidades, cuando hay manifestaciones, huelgas etc esa zona es intransitable completamente.*
- *Por otro lado hay que tener en cuenta que dicha calle en concreto solamente deja una vía de salida en caso de haber un peligro contra la integridad de una usuaria. Eso sin tener en cuenta que es una calle sin acera y los menores corren peligro continuamente con el tráfico.*
- *El portal no tiene accesibilidad para personas con diversidad funcional. La puerta, el pequeño escalón de entrada, el único ascensor tampoco está adaptado y ni siquiera entran algunos carros de menores.*
- *Las instalaciones se encuentran en un primer piso, con una sola puerta y salida abiertas. El baño no está adaptado y comparten hombres, mujeres y menores el mismo baño. Con situaciones de puesta en peligro en este punto, ya que, si un*

menor tiene que ser cambiado de pañal por el progenitor no custodio, éste entra al baño y a la madre la meten en un cuarto que consta de una ventana que da al pasillo justo enfrente del baño. Esta sala de "seguridad" está sucia, no tiene vía de escape, además de la ventana que se abre desde el pasillo y no tiene ventana al exterior. Los menores cuando permanecen en él y gatean aparecen con la ropa sucia y las manos etc. Cuando no te meten en esta sala, realizas la recogida del menor en el pequeño hall de entrada, que es el lugar donde se cruzan todos los progenitores provocando situaciones de dudosa seguridad y en muchos casos de caos, ya que hay que recordar que las sentencias dan a casi todos los casos los mismos horarios y fechas de visitas, por lo que los menores también se ven afectados y salen más nerviosos del sitio.

- *El piso tiene ventanas al exterior de la calle, las cuales están enrejadas, por lo que, si hubiese un incendio, por ejemplo, nos encontramos con unas solas escaleras, un solo ascensor, una sola puerta de salida abierta en el piso, y las ventanas enrejadas.*

- *La cuestión del único ascensor no es baladí, ya que como es lógico, muchos de los menores llevan carro, cuando los menores ya no hacen uso del carro, suelen ser bajados y subidos por las escaleras. El caos que se ocasiona en horas y días punta es muy destacable ya que solamente cabe un carro y no todos.*

- *Reiteración sobre que un maltratador puede ser un buen padre, cuestión que nos repiten a no pocas usuarias.*

- *No existe una formación en violencia de género, mucho menos de perspectiva de género. Así pues he visto como consciente o inconscientemente se emplea el punto de encuentro para una revictimización. Entrega de mensajes por parte del maltratador a la superviviente, hasta el punto en que algunas han tenido que entregar una recomendación de un profesional médico para que se finalice esta práctica por parte del punto de encuentro.*

Trabajan con el fin de asegurar las visitas del padre al menor, pero nunca se tienen en cuenta los intereses del menor o de la mujer maltratada. Un hecho es el asesinato de Alexandra en el otro punto de encuentro de APEFA. Afirmo esto ya que jamás tienen en cuenta ningún elemento de peligro que se detecta y se comunica. Jamás intervienen ni informan al juzgado de posibles "anomalías" o comportamientos de los maltratadores, ellos están para que se cumplan las



visitas. Cumplimiento que se hace realizar como si fuese una condena que te impone el juzgado y tienes que cumplir aunque estés enferma.

- *No entregan NADA por escrito. De tal manera que nunca puedes demostrar lo que hacen, te dicen, o comunican. Te amenazan veladamente con que si no normalizas tu relación y comunicación con el otro progenitor, te requerirá el juzgado. Te responden que ellos no están para estar de aquí para allá, o un "yo que sé, no soy abogada ", o "no sé, habla con tu abogado", o "no, podemos, ir tienes que irte al juzgado ". En resumidas cuentas, no median, por lo cual, este sitio se convierte en un "atascador de problemas" y tienes que estar continuamente yendo al juzgado por cuestiones que no se pueden resolver en tiempo y forma en un juzgado. Por ejemplo: que estés enferma y no puedas acudir al PEF no pudiendo estar tres veces por semana llevando a las 5 y trayendo a las 8 a un menor. Hasta hace poco las comunicaciones con el PEF tenías que enviarlas por FAX, por lo tanto, si un día el menor o la madre estaban enfermos, tienes que ir al médico pedir un justificante y enviar un FAX al punto de encuentro. Tengan en cuenta la situación de algunas de las mujeres que acuden allí, tanto económica como de cargas familiares etc.*

- *He podido presenciar en repetidas ocasiones como un padre se llevaba arrastras a su hija delante del resto de menores y adultos. La niña gritaba "quiero ir con mi mamá, mamá, mi mamá", mientras se agarraba al estucado de la pared y su padre la cogía por la cintura forzando su salida del piso de PEE, la niña seguía llorando todo el camino y gritando.*

- *He presenciado como meten en la misma sala a maltratadores que han cumplido pena de cárcel por delitos de VG, con sus respectivos hijos e hijas. Maltratadores, violadores y pedófilos. A los menores los mezclan con este tipo de personas, poniendo en riesgo su vida y su integridad. Todo ello sin más medida de seguridad que dos trabajadores que entran y salen del cuarto. Alguna vez he visto como uno de los trabajadores llevaba un botón del pánico.*

- *En otras ocasiones he visto como entraba una mujer corriendo en el piso gritando asustada " que lo he visto, que me sigue" y meterse en uno de los cuartos. Al rato personarse la policía, el resto sabiendo que nuestros hijos estaban ahí. Posteriormente resultó que esta mujer se habría cruzado con su maltratador y había roto la orden de alejamiento.*

- *Realmente no realizan una labor de normalización, mediación, etc., tal y como recogen los estatutos de la asociación que lleva este PEE. Ya que se reservan el derecho a no intervenir, normalmente intervienen parcialmente y no siempre por el interés del menor y nunca de la usuaria. Es por ello que en la mayoría de los casos se realiza una suerte de "entrega del rehén".*
- *El personal en su mayoría son mujeres de muy poca edad, con contratos de tres días semanales, trabajadoras sociales y psicólogas. Existe un baile de personal muy acusado, por lo que para un mismo caso puedes tener varios técnicos diferentes y por lo tanto el seguimiento, acompañamiento, intervención resulta imposible. Cuando te cambian el técnico o te asignan uno nuevo, no tiene una reunión con la usuaria y en mi caso me la "presentaron" en medio de una recogida, con el hall lleno de gente.*
- *Por otra parte esta situación de trabajadoras contratadas da como resultado un pésimo servicio. Si tu técnico trabaja tres tardes a la semana, por ejemplo, solamente puedes ser atendida esos tres días. Si ocurre algo fuera de sus horarios, normalmente te contestan "yo no soy tu técnico y no puedo hacer nada".*
- *La actitud del personal, es en su mayoría desde la jefa o coordinadora, hasta los técnicos de escurrir el bulto, de mala educación, llegando incluso a referirse a las usuarias de modo despectivo, cerrar puerta de entrada en medio de una conversación, hablar de la usuaria mal en el cuarto de al lado (con la puerta abierta).*
- *Las usuarias manifiestan TODAS (con las que he podido hablar) su malestar con este lugar y las consecuencias que sobre su salud mental y su recuperación de la situación de malos tratos (ansiedad, pánico, insomnio, pesadillas). Por regla general, se acude con miedo a encontrarse con el maltratador, la familia o amigos del mismo y lo que es más preocupante, van con miedo al PEE. Muchas manifiestan su terror cuando oyen a sus maltratadores (es algo que pasa en casi todos los casos ya que los maltratadores suelen subir la voz para que les oigamos). Recordemos que alrededor del 40% de los usuarios tienen una orden de alejamiento vigente (palabras dichas por el presidente de APEFA en declaraciones públicas). Así pues, no es este un lugar para casos de mero conflicto por un divorcio, suele haber en la mayoría de los casos un maltrato.*



- *Este miedo al centro es como consecuencia de los informes vinculantes que allí se realizan. Los testimonios de las usuarias suelen ser que no se cuenta lo que en realidad ocurre. Los informes solamente recogen si el menor está bien en la visita y las comparencias o no de los progenitores.*
- *Un punto de encuentro NUNCA debería imponerse a una mujer que ha sido maltratada (constatado en servicios sociales o en juzgados), mucho menos con orden de alejamiento vigente. El interés del menor se utiliza como chantaje judicial para que se ponga en peligro la seguridad de mujeres y niños. Este interés superior del menor se utiliza solamente para el cumplimiento de las visitas del padre, no para las pensiones, ni desatenciones de los no custodios. Recordemos que está todo despenalizado excepto las pensiones y por lo tanto cada vez que existe un "desacuerdo" como llaman en el PEF hay que acudir a los tribunales.*
- *El punto de encuentro está sirviendo para que entre maltratadores se pasen información y al final las mujeres nos estemos percatando que lo que hace uno, lo van copiando los demás.*
- *De lo que he podido comprobar sobre esta problemática es que es inadmisibile que se esté por un lado asistencialmente interviniendo por servicios sociales y por otro lado (judicial y PEF) se realice una labor completamente contraria.*
- *En casos de cerrazón de uno de los progenitores y con circunstancias que harían cambiar el convenio temporalmente por cuestiones graves y delicadas, el punto de encuentro solamente ha servido para que se desatendiera la salud de la madre, y que ésta se tuviera que preocupar por cuestiones judiciales en vez de por su salud y el cuidado del menor.*
- *Cuando se inicia el uso del PEE hay niños menores de 14 años que son entrevistados por una psicóloga, aunque a la madre no le dicen que tipo de profesional es, al niño le dan la orden de no contar nada de lo que han hablado a su madre.*

7.2 PUNTO DE ENCUENTRO DE ALCAÑIZ

8 1. Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

Doña Sofía Espada Giner, en calidad de Presidenta de la Asociación Bajoaragonesa de Mediación, adjudicataria del contrato de gestión del servicio de Punto de Encuentro de Alcañiz, emite el informe siguiente:

El equipo profesional que compone el Punto de Encuentro Familiar de Alcañiz está formado por tres profesionales, de las cuales destacamos la siguiente información

DÑA. S.

- Licenciada en Derecho por la Universidad de Zaragoza (1987-1992)
- Diploma de capacitación familiar expedido por la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) tras haber realizado el curso de formación de 240 horas organizado conforme a la Carta Europea de la Formación de Mediadores Familiares (1998-1999).
- Diploma de Master en Mediación expedido por la Universidad de Zaragoza (2004-2005)

DÑA. G.

- Licenciada en Psicología por la Universidad de Castellón (1997-2003)
- Experta en Psicopatología infantil y de la Adolescencia. (2006)

DÑA. P.

- Licenciada en Derecho por la Universidad de Zaragoza (1985-1990)
- Curso de Formación y Práctica Jurídica General y Especial para el acceso a los servicios de Turno de Oficio y Asistencia Letrada al detenido (1999)

-Curso de mediación y Orientación Familiar de la UNED (300h) (2005-2006)

Las tres técnicas del Punto de Encuentro son miembros de la Asociación adjudicataria y son trabajadoras autónomas.

El servicio se presta en un local sito en la Plaza Paola Blasco, nº 27 bajos, de Alcañiz, teniendo acceso desde la misma plaza y también desde la zona del Instituto a través del ascensor y/o escaleras. Esta plaza es peatonal.

Es una zona totalmente céntrica en la ciudad y se trata de un local de Planta baja de fácil acceso desde diferentes puntos.

El local dispone de 210 m que se distribuyen en tres habitaciones principales, ubicadas una al lado de las otras, una pequeña recepción y enfrente dos baños individualizados para hombres y mujeres y una sala de archivos.

Se puede acceder por dos entradas distintas. Al tener acceso desde el ascensor de la planta calle, zona inferior de acceso desde e instituto y desde el parking no existen barreras arquitectónicas que dificulten su acceso en el caso de llevar carritos o si acudiesen posibles usuarios con alguna dificultad física, por edad o enfermedad.

2. Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos de podrían mejorar, ' qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que estas son suficientes.

Las instalaciones se consideran correctas. Se podrían mejorar en cuanto a la distribución del espacio para disponer de más salas diferenciadas, aunque éstas fuesen de menor tamaño. Por esta razón se ha solicitado autorización a la administración para la modificación de la ubicación del local en el que se instalaría el Punto de Encuentro, sin que hasta la fecha se haya recibido contestación.

3. Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

En el Punto de Encuentro se ha instalado un sistema de seguridad y mantenimiento con la empresa de seguridad COVIAR que se compone de una central de alarma, con un botón de pánico etc.

Dicha central comunica de manera inmediata con la policía si bien, afortunadamente, no ha hecho falta hacer uso de ella.

En contadas ocasiones (4 veces), siempre en supuestos de violencia de género, se ha contactado personalmente o vía telefónica con policía municipal o guardia civil de manera preventiva. Cuando se ha requerido su presencia siempre se han presentado en el local o en las inmediaciones del mismo para prevenir posibles situaciones de violencia. Nunca ha sido necesaria su intervención activa en un conflicto porque no ha existido ningún episodio de violencia en el Punto de Encuentro.

4. Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio de punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.

El número de familias que durante el primer trimestre de 2018 hicieron uso del servicio de Punto de Encuentro de Alcañiz fueron quince.

Estimamos que es un número adecuado para el correcto ejercicio de las funciones, ya que al no ser muy elevado nos permite una atención muy personalizada con cada una de las familias y sobretodo la no coincidencia en las visitas tuteladas de tal forma que el progenitor no custodio y el/la menor disponen de todo el espacio para ellos y la técnico que supervisa la visita está pendiente exclusivamente de ellos.

5. De forma aproximada cuál es la media de edad de los progenitores y de los menores.

La media de edad aproximada de los progenitores es de 25 años y de los menores 5 años.

6. Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.

Una vez que se realiza la derivación del caso, el Punto de Encuentro Familiar abrirá un expediente y ficha de datos personales. En esta ficha constarán los datos de identificación de los usuarios y beneficiarios del servicio, datos de la resolución

judicial o medida administrativa, tipo de visitas y la fecha de alta en el Punto de Encuentro Familiar.

El Punto de Encuentro Familiar inmediatamente se pone en contacto con los usuarios para proceder a una primera entrevista. Este contacto se intenta telefónica mente, y si no fuera posible, a través de carta certificada con acuse de recibo.

En ella se hace entrega un documento informativo relativo al funcionamiento y normas del servicio, que deben firmar y del que se les entrega copia. Asimismo, se recogen los datos necesarios sobre la situación familiar y relación de todos sus miembros, para realizar una primera evaluación, asignando un profesional de referencia para cada caso.

Estas actuaciones se realizan en un **plazo máximo de 15 días** tras haber recibido la resolución judicial, salvo que las circunstancias particulares de los beneficiarios o usuarios lo impidan o así lo establezca la propia resolución.

Una vez realizada la evaluación por los técnicos en reunión de equipo se procede a la **redacción de un Plan individualizado de Intervención Familiar** en el que se recogen las actuaciones más relevantes a llevar a cabo con la familiar y el menor, así como el régimen de visitas establecido, y el profesional asignado del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar. Si el equipo de trabajo del Punto de Encuentro Familiar valora que no existe ningún problema por parte de los menores y aquellos que han de cumplir el régimen de visitas, se iniciarán las mismas de acuerdo a las fechas señaladas.

7. Qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, que es lo que esperan de éste cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

En algunas ocasiones los progenitores ya han sido informados por sus respectivos letrados sobre qué es un Punto de Encuentro y cuál es su función y su funcionamiento. A pesar de ello, la mayor parte de los usuarios ofrecen su propia versión de la realidad e intentan manipular porque creen que pueden convencernos y así desde el Punto de Encuentro modificar lo dispuesto en la resolución judicial.

Por ello, en varias ocasiones es necesario explicarles aún cuando ya se hayan realizado numerosas intervenciones, que la función del Punto de Encuentro no es modificar lo que ha resuelto el Juez sino facilitar su cumplimiento.

8. Como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familias (ej. Qué días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida...)

Los días en que la afluencia de usuarios es mayor es sin duda durante el fin de semana, desde el viernes por la tarde hasta el domingo por la tarde. El viernes y domingo tarde se realizan los intercambios de fines de semana y los sábados se reservan para las visitas supervisadas. También existen visitas de lunes a jueves por la tarde pero normalmente se recoge a los menores a la salida del colegio y se entregan en el Punto de Encuentro de 7 a 8. En el resto de horario de trabajo se realizan los informes, memorias, reuniones de coordinación internas y externas y sobre todo se coordinan con los distintos usuarios las visitas de los fines de semana.

En las visitas tuteladas no se separan a los niños por franjas de edad porque no coinciden niños de distintas familias.

9. Qué porcentaje tienen de visitas tutelada; dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cuál es el porcentaje de familias que acuden al centro con problemática de violencia de género y cómo se procede en estos casos. Informe igualmente si son significativos el número de casos de visitas abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

El 50% de todas las vistas son tuteladas, concretamente 8. Las causas de que sean supervisadas son variadas: la negativa de los hijos a ir con el progenitor no custodio, la incapacidad de los propios progenitores para hacerse cargo del cuidado de los hijos o casos graves de violencia de género.

En el 40% de los casos que acuden al Centro existe o ha existido violencia de género. En el servicio de Punto de Encuentro de Alcañiz no hay en la actualidad ningún caso de visitas abuelos/nietos, si bien en algunos casos y con el consentimiento de ambos progenitores se han realizado visitas entre abuelo; y nietos.



10. Cuántos son los casos en los que se realizan visitas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de los menores.

Las visitas que se realizan en el centro coinciden con las visitas tuteladas y son el 50%. El otro 50% corresponde a entregas y recogidas de menores.

11. Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimientos de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

El nivel de cumplimiento de los asuntos en los que se interviene es del 60% si entendemos por cumplimiento el hecho de que las visitas e intercambios se realicen tal y como se establecieron en las resoluciones judiciales

12. Cuáles son los incumplimientos más frecuentes.

Los incumplimientos más frecuentes son por la falta de asistencia por parte de uno de los progenitores, en la mayoría de los casos quien tiene derecho a las visitas y decide no ejercerlo. También es frecuente que en aquellos casos en los que el menor tiene más de 13-14 años se niegue a realizar la visita con el progenitor con el que no convive, bien sea el intercambio bien sea visita tutelada. En estos casos se interviene y trabaja en dos direcciones; por un lado con los padres porque sin duda serán ellos, especialmente quien convive con el menor, quien mayor capacidad tendrá tanto para explicar los motivos de la negativa como para saber qué circunstancias tendrían que darse para que la actitud del menor cambiase.

Igualmente se interviene con el progenitor no custodio para facilitar el camino en la reanudación de la relación con sus hijos. Tras estas primeras intervenciones se van fijando nuevas estrategias hasta llegar a una "intermediación" entre progenitor no custodio y menor (13-14 años) para que ambos se expliquen sus posturas y entiendan la del otro pero sobre todo para que acuerden cómo retomar la comunicación entre ellos y cumplir la resolución judicial hasta conseguir como objetivo final que puedan tener una adecuada relación paterno filial fuera del Punto de Encuentro.

13. De producirse éstos que actuación llevan cabo.

Desde el Punto de Encuentro se pone en conocimiento del Juzgado a través de informes todas las intervenciones que se van realizando y sus resultados.

14. Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas.

En la propia resolución judicial, habitualmente, se indica la periodicidad con la que se deben enviar los informes y en caso de no indicarse se envían cada seis meses a no ser que se considere que hay algún hecho que debe ponerse en conocimiento del juzgado con anterioridad.

15. Mantienen contacto (telefónico, personal,...) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

El contacto con las magistradas de los Juzgados de Alcañiz se produce bien telefónicamente o en persona y a instancia de ellas o de las técnicas del Punto de Encuentro siempre que se considera necesario.

16. Si es frecuente que los técnicos del punto de encuentro sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción D modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de fallos de sentencia o autos de mediad "abiertos" o "progresivos" y si éstas son acogidas judicialmente.

Los técnicos del Punto de Encuentro en principio informamos de cómo se desarrollan las visitas, de los obstáculos que encontramos para que se cumpla lo acordado en la resolución judicial o la evolución positiva que ha ido produciendo. Solo si se nos da esa posibilidad o se nos pregunta expresamente proponemos un régimen de visitas que podría ser adecuado atendiendo a las circunstancias de las que informamos. Si que normalmente las propuestas son acogidas judicialmente.

17. Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del punto de encuentro. Respecto de este punto cuál puede ser la media de tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que ni siquiera se llegue a hacer uso del punto de encuentro o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.



La media de tiempo que las familias hacen uso del punto de encuentro es mucho más del adecuado o recomendable. Las familias se acomodan a esta situación y pesar de que nuestra intervención y propuestas en algunos casos es que abandonen el Punto de encuentro, ambas partes coinciden en negarse (casualmente es lo único en lo que coinciden.). Incluso en ocasiones se ha propuesto al juzgado que deje sin efecto la obligación de realizar los intercambios pero a la vista de que las dos partes se han opuesto, ha resuelto prorrogar la intervención del Punto de Encuentro.

No obstante, nuestro trabajo va dirigido a que en un plazo aproximado de un año el nivel de conflicto haya disminuido, se ha normalizado la relación y las familias hayan adquirido habilidades suficientes para ser autónomas y poder realizar las visitas sin necesidad de la intervención del Punto de Encuentro.

Si que conocemos casos en los que las familias no han hecho uso del Punto de Encuentro porque la parte que debe ejercer el derecho de visitas no lo ha solicitado.

En algunos casos se ha recomendado el cese de la intervención por falta de evolución, ante la negativa de menores 13-14 años) que se niegan sistemáticamente a tener relación con el progenitor con el que no conviven.

También se ha solicitado el cese porque entendemos que los progenitores se han acostumbrado a realizar los intercambios en el Punto de Encuentro, pero podrán ser capaces, si tuviesen voluntad, de prescindir del servicio.

18. Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por éstos y cómo se resuelven.

Además de la intervención con los menores, desde el año pasado se ha llevado a cabo una mayor intervención con las familias, ejerciendo en muchos casos el papel de **Coordinador Parental** en aquellos conflictos cronificados en los que los padres son incapaces de resolver sus disputas de manera pacífica. Nos hemos centrado en los menores, pero para ello, hemos trabajado y ayudado a sus padres a mejorar la comunicación entre ellos y sobre todo y fundamentalmente hemos intentado que se reduzca la exposición de los hijos a los conflictos interparentales.

Nuestro objetivo con esta nueva intervención de Coordinación parental ha sido mitigar el alto grado de conflicto entre los padres para minimizar las tensiones que afectan directamente a los hijos y les hacen víctimas de ellos. Si los padres son

capaces de mantener una relación sana, los hijos serán los principales beneficiados y podrán desarrollarse adecuadamente.

Hemos intentado también que los padres adquirieran las habilidades y herramientas necesarias para rehacer los vínculos positivos entre ellos y adquirir nuevas formas de comunicación, centradas en los menores.

La finalidad de esta intervención no ha sido tanto alcanzar a un acuerdo que regule las relaciones paterno-filiales, como ocurre en la mayoría de casos de mediación, por cuanto en el Punto de Encuentro, la resolución judicial ya existe y hay que cumplirla. Por lo tanto, el objetivo principal es reducir los conflictos y normalizar las relaciones entre progenitores de modo que los hijos no tengan que sufrir las consecuencias de sus desavenencias.

Se trata por tanto de una intervención mucho más activa de la que se había venido haciendo. Esta intervención ha sido acogida por los usuarios del Punto de Encuentro de manera favorable ya que, en la mayoría de los casos, ellos mismos son conscientes de que han perdido el control de sus vidas tras la ruptura y necesitan ayuda para reconducirla. En muchos casos existen todavía procedimientos judiciales entre ellos que dificultan todavía más la relación parental.

Creemos que existía esta necesidad en los usuarios del Punto de Encuentro, que en la actualidad no está cubierta por ningún servicio público. Muchos de ellos tienen procedimientos judiciales abiertos en los que intervienen varios profesionales diferentes, o son usuarios de servicios sociales atendidos igualmente por varios profesionales. En este sentido nuestro trabajo ha consistido en realizar un seguimiento y coordinación entre profesionales para reducir en lo posible el conflicto. En la medida que se consiga tendrá un efecto directo en el bienestar del menor y en la relación paterno-filial.

19. Si considera que el punto de encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean las visitas y los intercambios de progenitor custodio. Cuál es la respuesta de éstos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los técnicos.

Nosotras, en el desarrollo de la actividad del Punto de Encuentro, utilizamos numerosas técnicas y herramientas de mediación, y por ello valoramos de forma muy positiva la formación de las técnicas en esta materia pero también hay que ser

conscientes de que es muy difícil realizar entre los progenitores usuarios del Punto de Encuentro un proceso de mediación tal y como entendemos que debe ser.

En primer lugar, falta la voluntariedad, las características personales y circunstanciales de las partes son muy especiales y la alta conflictividad entre ellos les impide realizar el intercambio de sus hijos sin un intermediario por lo que en muchos de estos casos no concurren las condiciones más propicias para mediar.

Por otro lado, ya existe una resolución judicial que debe cumplirse y por lo tanto el objetivo de la mediación debería ir encaminado a este propósito, esto es, cumplir lo acordado por el Juez y evidentemente esto ya limita mucho el ámbito que debe abarcar la mediación porque probablemente por lo menos una de las partes querrá modificar la sentencia.

Por último, en los casos que ha habido violencia de género estaría prohibido y contraindicado.

Por lo tanto, creo que las intervenciones desde el Punto de Encuentro son necesarias y deben realizarse también con los progenitores para facilitar la comunicación y de esta manera conseguir normalizar la situación familiar tras una ruptura y que alcancen acuerdos que les permitan mantener relaciones con sus hijos adecuadas, pero siempre dentro del marco de una resolución judicial.

La respuesta de los usuarios tras las intervenciones en las que se ha trabajado con ellos para mejorar la relación paternofamiliar ha sido valorada de manera positiva.

20. En algunas Comunidades Autónomas además de las funciones propias del punto de encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35113 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de puntos de encuentro familiar de Aragón, se realizan otras de mediación más formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de éstos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado o se realizan intervenciones específicas solo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con familias extensas... diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

De alguna manera este punto quedaría contestado con los dos anteriores, Entendemos que en el Punto de Encuentro se pueden y se deben llevar a cabo intervenciones con los progenitores dirigidas a orientarles para mejorar su relación paternofilial y que desde Juego tendrá un efecto beneficioso en los hijos pero esta intervención no es MEDIACION. Podremos utilizar las mismas técnicas, las mismas herramientas, pero no es el mismo proceso y no debemos confundirlo. La intervención que puede realizarse desde el Punto de Encuentro iría más encaminada a la orientación y coordinación parental que ha quedado explicado en el punto anterior.

Sin otro particular y esperando haber podido responder a las cuestiones planteadas, quedamos a su disposición.

PUNTO ENCUENTRO FAMILIAR DE CALATAYUD

1. Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

El Punto de Encuentro Familiar localizado en la localidad de Calatayud, se ubica en la Asamblea Comarcal de la Comunidad de Calatayud. El espacio está situado en una vivienda propiedad de Cruz Roja Española situada en paseo Sixto Celorrio nº1, piso 1º-A (CP 50300), en el centro de la ciudad de Calatayud.

Dicha vivienda tiene una superficie útil de 119,55 m² (sin terrazas 105,75 m²), dispone de hasta dos entradas/salidas, ya que comunica con el piso PB propiedad igualmente de Cruz Roja. Esta disposición de las entradas/salidas es especialmente útil y necesaria para prevenir cualquier tipo de situación de riesgo en casos de violencia de género. Así mismo, la calle adyacente al edificio que alberga estas viviendas dispone de zona de aparcamiento y una reserva especial para Cruz Roja.

Dentro de la distribución del edificio, Cruz Roja Calatayud se sitúa en la planta primera del mismo, y dispone de las condiciones necesarias para desarrollar con eficiencia la labor de los profesionales del servicio, como línea de teléfono, acceso a internet y equipos informáticos. Así mismo, las instalaciones de las que hace uso el Punto de Encuentro Familiar están acondicionadas para proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo. En este sentido, el Punto de Encuentro Familiar cuenta con un total de 8 espacios diferenciados.

- 1.- Entrada recepción con sala de espera (8,5 m²),
- 2.- Despacho atención individualizada (8 m²).
- 3.- Despacho atención individualizada (8 m²).
- 4.- Baño completo (4,60 m²).
- 5.- Sala visitas y zona de juegos (50 m²).
- 6.- Cocina Office (10m²).
- 7.- Baño completo (4,70 m²).
- 8.- Despacho/Sala de reuniones (14,80 m²)

El edificio también está equipado con dispositivos de protección y actuación en el caso de incendios u otros incidentes, así como señalizaciones visibles para evacuar con facilidad en caso de alguna emergencia

El edificio dispone de entrada a nivel de calle y ascensor accesible que desembarca directamente a la entrada de la vivienda. Uno de los baños se encuentra especialmente equipado eliminando así cualquier barrera arquitectónica que dificulte el uso del mismo. Las instalaciones se encuentran a disposición de los usuarios, sin importar sus condiciones o necesidades físicas específicas.

El equipo del PEF se integran en un equipo multidisciplinar dependiente del Programa de Infancia y de la dirección del Plan de Intervención Social El equipo de técnicos/as del PEF de Calatayud está compuesto por dos profesionales, dos trabajadores sociales, uno de ellos con funciones de coordinador del centro. En el PEF en ocasiones trabajan varios de estos profesionales al mismo tiempo, permitiendo tener distintos puntos de vista de los casos tratados.

El equipo de soporte permite incorporar pautas de trabajo e intervención profesional si así se requiere, estando a disposición permanente del equipo del PEF.

Además, se cuenta con acuerdos que permiten incorporar de manera inmediata traductores de lengua de signos si los usuarios o los beneficiarios presentan problemas auditivos.

2. Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos de podrían mejorar, ' qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que estas son suficientes.

La vivienda que Cruz Roja Calatayud pone a disposición para PEF, reúne todas las características precisas no solo en lo referente a distribución de espacios, luminosidad, y mobiliario, sino también como espacio acogedor para el trabajo con menores. Dispone de:

- **Un despacho acondicionado** para poder realizar las entrevistas técnicas y las tareas administrativas de los profesionales de 14.80 metros cuadrados, el cual dispone de una sala de visitas y juegos contigua de 50 metros cuadrados equipada

con material infantil para realizar actividades lúcidas y de juegos. Ambas salas se comunican a través de una ventana y una puerta, se crea un ambiente más agradable, familiar y cómodo. El despacho cuenta con mobiliario de oficina, sistema informático conectado a red de voz y datos, y material de oficina y papelería.

- **Una sala de juegos equipada de 50 metros cuadrados.** independiente con diferentes espacios de juego a modo de islas repartidos por tramos de edad, la amplitud y distribución del espacio permite realizar visitas supervisadas y poder desarrollar actividades de ocio con los menores y sus familias.

- Dos **despachos independientes**, de 8 metros cuadrados cada uno, para poder realizar entrevistas técnicas, tareas administrativas y los intercambios de los menores. De este modo los profesionales; se aseguran de que ambos progenitores no se cruzan, estrategia que reduce la aparición de posibles conflictos dadas las diversas situaciones familiares que se dan en el servicio. Los despachos cuentan con mobiliario de oficina, sistema informático conectado a red de voz y datos, y material de oficina y papelería.

- **Un Office** de 10 metros cuadrados, equipado convenientemente para la alimentación e higiene de bebés y niños/as, incluso los utensilios precisos para calentar comidas o cualquier otra necesidad específica que pudieran tener los menores.

- **Entrada recepción con sala de espera**, diferenciada y acondicionada con elementos decorativos y de lectura.

3. Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

A raíz de reuniones de coordinación mantenidas con el Gobierno de Aragón, fuerzas de seguridad y las diferentes entidades que gestionamos los PEF de Aragón, se estableció como medida de seguridad el disponer de un botón telealarma de seguridad que contacta directamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado en caso de tener que utilizarlo. Por el momento no ha sido necesario hacer uso del mismo.

Así mismo se estableció el protocolo para la gestión de la seguridad de las mujeres e hijos e hijas víctimas de violencia de género "medidas de autoprotección relativas al plan de seguridad personalizado con cada víctima", así queda regulado según instrucción 7/2016 de la secretaria de estado de seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas.

Desde el PEF de Calatayud valoramos la necesidad de que en las horas punta de entregas y recogidas los agentes y fuerzas de seguridad patrullen en las calles colindantes al PEF.

4. Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio de punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.

El número de familias que actualmente hacen uso del punto de encuentro es de catorce.

Con respecto al año anterior, ha incrementado el número de familias con las que trabajamos en siete, cabe destacar que la mayor parte de las derivaciones recibidas son casos de violencia de genero.

De las catorce familias con las que estamos trabajando actualmente, doce han tenido orden de alejamiento, y de estas siete la mantienen.

Consideramos acorde los recursos humanos destinados en el PEF de Calatayud en relación al número de familias que atendemos, nos permite llevar a cabo una acogida e intervención satisfactoria que entendemos que por el desarrollo del servicio y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción que cumplimentan los progenitores a final de año y que nos sirven como herramienta de evaluación.

5. De forma aproximada cuál es la media de edad de los progenitores y de los menores.

La media de edad de los progenitores, oscila entre los 35-40 años aproximadamente. En cuanto a los menores, la media de edad es de 7-8 años

6. Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.



Una vez que se recibe en el punto de encuentro familiar la notificación de un nuevo caso desde el órgano competente derivante, los técnicos se ponen en contacto con ambas partes (progenitor custodio y progenitor no custodio) vía telefónica con el fin de concertar una cita con cada uno de ellos, siempre que sea posible en días diferentes. En la primera entrevista realizada a ambas partes, persona custodia o no custodia, abordamos la historia de pareja, la firma de la ley orgánica de protección de datos y las normas de funcionamiento del centro. Se fija el día de inicio del régimen de visitas con ambas partes. Observamos que la acogida que realizamos a ambas partes en la entrevista inicial, ayuda a las familias a comprender el funcionamiento del centro, además de proporcionarles seguridad a la hora de comenzar el régimen de visitas.

7. Qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, que es lo que esperan de éste cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

Por norma general los progenitores, se muestran nerviosos al llegar al centro. Desconocen el funcionamiento de un PEF, en la primera entrevista intentamos tranquilizar a las partes y se les explica el funcionamiento.

Sobre la concepción de los temas que quieren tratar, sí que manifiestan los relativos a la pensión de alimentos en muchas ocasiones, siempre reconducimos la intervención.

8. Como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familias (ej. Qué días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida...)

En el horario del PEF no solo se contemplan la; horas destinadas a las visitas e intercambios, sino que también se dispone de un horario para poder atender a los usuarios y realizar entrevistas de acogida o entrevistas personales. Este horario está contemplado inter-semanalmente, principalmente por las tardes, aunque siempre intentamos buscar el mejor horario para los usuarios.

Disponer de un horario semanal también permite adecuar mejor los intercambios vacacionales de verano, navidad y semana santa.

El horario de apertura del PEF de Calatayud es el siguiente:

Miércoles	Viernes	Sábado	Domingo
16:00 a 20:00	16:00 a 20:00	09:30 a 20:00	09:30 a 20:00

El horario de mayor afluencia siempre son los miércoles y viernes a última hora de la tarde y los fines de semana a primera y última hora del día.

Las modalidades de intervención posibles son: entregas y recogidas (intercambios), visitas supervisadas y visitas no supervisadas.

En todas las visitas, sean entregas, recogidas, o visita tutelada a la llegada de cada una de las partes, ambos tienen que firmar junto a la hora de llegada y el nombre de la persona que acude, estos datos son cumplimentados por el técnico de Cruz Roja. Igualmente tienen que firmar cuando finaliza la visita.

El seguimiento del caso se realizará mediante los siguientes registros documentos:

- Registros de entradas y salidas mediante la firma correspondiente.
- Registros de llamadas al servicio.
- Diario de visitas: informes de seguimiento.
- Hoja de observaciones para las visitas tuteladas con supervisión o sin supervisión en el que anotar los comportamientos y actitudes de cada miembro.
- Notificación de incomparecencias.
- Incidencias.

Para llevar a cabo el seguimiento se registrarán datos evaluativos sobre la evolución del caso y la ejecución efectiva de los objetivos.

9. Qué porcentaje tienen de visitas tutelada; dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cuál es el porcentaje de familias que acuden al centro con problemática

de violencia de género y cómo se procede en estos casos. Informe igualmente si son significativos el número de casos de visitas abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

Actualmente, en este servicio, se llevan a cabo visitas supervisadas con dos familias que se realizan en el interior del Punto de Encuentro. Las visitas supervisadas, se producen debido a la situación que la familia ha vivido es difícil, normalmente los menores llevan mucho tiempo, incluso años sin ver al progenitor no custodio. En ocasiones, también es porque el menor es muy pequeño, y el magistrado valora realizarlas en el centro. Este régimen de visitas, suele ser temporal, y paulatinamente se incrementa la franja horaria de las visitas hasta llevar a cabo las entregas y recogidas, siempre marcado según sentencia.

Tal y como marcan las normas del Punto de Encuentro, cuando la visita se realiza dentro de las instalaciones del PEF, durante la primera media hora, podrá acudir un familiar del menor además del progenitor no custodio, previa autorización del progenitor custodio y se disponga de la oportuna acreditación.

En este Punto de Encuentro, el 90% de las familias, acuden con problemática de violencia de género. El procedimiento a seguir en este caso es el marcado por el Decreto 35/2013

10. Cuántos son los casos en los que se realizan visitas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de lo; menores.

De los catorce casos que actualmente están activos:

- 2 mantiene las visitas dentro del Punto de Encuentro
- 12 acuden para hacer las entregas y recogidas

11. Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimientos de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

Las normas son cumplidas por los progenitores, al igual que los horarios ambas partes los cumplen.

12. Cuáles son los incumplimientos más frecuentes.

El incumplimiento que se da en alguna ocasión es la incomparecencia por una de las partes o incluso de las dos.

13. De producirse éstos que actuación llevan cabo.

Cuando esto sucede actuamos de la manera siguiente:

En caso de que una de las partes no acuda la hora pactada, dejamos veinte minutos de margen, en este periodo, si no ha llegado, realizamos una llamada telefónica para informarnos del motivo por el que no acude, a la otra parte solo informamos de si acude o no y si es así si va a esperar o no. Nunca se les trasladan los motivos a las partes. En el caso de que una de las partes no comparezca, la otra parte puede solicitarnos una hoja de comunicación de no comparecencia.

Tal y como marca el Real Decreto, cuando se producen incumplimientos o incidencias, se informa al órgano derivante competente de lo acontecido. De igual manera, en el momento que se realice un informe de seguimiento para remitirlo al juzgado, se informa de todo lo sucedido en todas y cada una de las visita o intercambios.

14. Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas.

Los informes, normalmente, se emiten al juzgado cada seis meses, salvo que en la resolución del órgano derivante se establezca una periodicidad. Si acontece un hecho que se considera relevante, se realiza informe para que el órgano derivante sea conocedor de la situación

15. Mantienen contacto (telefónico, personal,...) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

La coordinadora del Punto de Encuentro es a persona encargada de mantener contacto con los magistrados/as, mantenemos contacto telefónico con el personal del órgano derivante competente, así como con la elaboración de los informes de seguimiento de cada caso.

16. Si es frecuente que los técnicos del punto de encuentro sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción D modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en



función de fallos de sentencia o autos de mediad "abiertos" o "progresivos" y si éstas son acogidas judicialmente.

En los informes que son remitidos al juzgado, se explica el régimen de visitas que se está llevando a cabo y se refleja el desarrollo de las visitas, entregas/recogidas de manera objetiva. En la última parte del informe en caso que se considere conveniente, el equipo técnico realiza propuestas en relación al régimen de visitas para que sea valorado por su Señoría.

17. Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del punto de encuentro. Respecto de este punto cuál puede ser la media de tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que ni siquiera se llegue a hacer uso del punto de encuentro o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

El tiempo máximo de permanencia en el servicio, según establece el Real Decreto es de un año, ampliables por resolución judicial o administrativa, en los siguientes casos:

- a. Cuando exista una medida o pena de prohibición de aproximación o de comunicación vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de violencia de género o doméstica respecto de alguno de los progenitores.
- b. Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiese transcurrido el plazo de doce meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas.
- c. Siempre que se estime conveniente en beneficio del menor o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.

Hay familias que no llegan al año de uso del servicio y pueden prescindir del mismo por alcanzar el objetivo de llevar a cabo el régimen de visitas por su cuenta, pero también es cierto, que hay familias que alcanzan el año de permanencia en el servicio y se prorroga por uno de los supuestos anteriormente citados.

También hay que destacar, qué en algunos casos, el comienzo de las visitas fue complicado, pero que, tras meses de trabajo, la relación de los menores con los progenitores ha evolucionado de manera favorable. En otros casos, hemos propuesto el cese de la intervención, según marca el Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón, en su artículo 19.2.c. *'cuando las personas que tienen reconocido el derecho de visita dejen de realizar sin motivo justificado tres visitas seguidas, o cinco de forma discontinua en un periodo de tres meses, o transcurran dos meses sin realizar visitas*

18. Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por éstos y cómo se resuelven.

Los mayores conflictos surgen en los periodos vacacionales de los menores y en los puentes escolares, surge conflicto cuando uno de los progenitores solicita un cambio de fin de semana. En estos casos, nuestro trabajo se centra en hablar con ambos progenitores e intentar llegar a acuerdos.

19. Si considera que el punto de encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean las visitas y los intercambios de progenitor custodio. Cuál es la respuesta de éstos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los técnicos.

Desde el Punto de Encuentro, siempre se intenta llegar a acuerdos entre los progenitores, en relación a los temas que nos competen. Como hemos mencionado anteriormente, en muchas ocasiones surgen conflictos para elegir periodos vacacionales o para intercambiar los fines de semana que están establecidos. En esos casos, los técnicos del PEF actuamos para que la situación se resuelva de la mejor manera posible y primando siempre el interés superior del menor.

20. En algunas Comunidades Autónomas además de las funciones propias del punto de encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35113 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de puntos de encuentro familiar de Aragón, se realizan otras de mediación más formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de éstos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado o se realizan intervenciones específicas solo con progenitores ante



determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con familias extensas... diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

Desde este servicio, consideramos que la intermediación, en algunos casos favorece la mejora en la intervención familiar y potencia la resolución de conflictos ayudando a la consecución del objetivo del servicio del punto de encuentro familiar.

7.3 CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS FAMILIAS (C.A.I.F.)

En el Centro de Atención Integral a las Familias (C.A.I.F) se pretende dar respuesta a problemas colectivos causados por las rápidas y profundas transformaciones de las dinámicas familiares que se dan en la sociedad actual: separaciones y divorcios, violencia filio-parental, problemas de comunicación y convivencia entre los adultos de la familia, etc.

Los ciudadanos que sufren estos problemas constituyen nuevos grupos sociales emergentes a los que atender y dar cobertura en sus necesidades, familias que precisan un apoyo en la gestión de sus interacciones.

De aquí la necesidad de que se arbitren estrategias de apoyo que permitan a estas familias resolver o minimizar las dificultades a las que deben enfrentarse en el ejercicio de su función proveedora, afectiva, educativa y socializadora.

A través del CAIF se proporciona el establecimiento y mantenimiento de relaciones sanas que posibiliten diseñar un marco de resolución de conflictos centrado en el desarrollo y empoderamiento de la familia que se encuentra en situación de vulnerabilidad ante una exposición continuada de conflictividad, todo ello permitiendo contribuir al fortalecimiento de condiciones idóneas para el ejercicio de las relaciones intrafamiliares.

El CAIF es un dispositivo de carácter polivalente y especializado, que ofrece un espacio de prevención y apoyo a las familias aragonesas para ayudarles a llevar a cabo sus funciones y afrontar aquellos problemas y conflictos que se suscitan a lo largo de su desarrollo, sobre todo en las etapas de transición en las que se ven sometidas a importantes tensiones.

Su orientación es fundamentalmente preventiva, por lo que uno de sus objetivos prioritarios consiste en promover la comunicación, la convivencia y el bienestar de las familias, potenciando al máximo su función educadora y socializadora. Se configura como servicio que presta una atención de calidad, dando respuesta a necesidades de atención, detección precoz y prevención de conflictos en el seno familiar.

1. Dónde se ubica el Centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

En cuanto a instalaciones en las que se ubica el CAIF. APEFA dispone de un local, en régimen de alquiler. en la zaragozana calle Conde Aranda nº 10— 12 (Entlo.)

El inmueble tiene 208 metros cuadrados adecuados para llevar a cabo varios programas que gestiona la entidad, entre los cuales, se encuentra el Centro de Atención Integral a las Familias (CAIF)

A dicho inmueble se accede directamente ya que existe eliminación de barreras arquitectónicas y pueden hacer uso del servicio personas en sillas de ruedas, carritos de bebé, etc: del mismo modo, para acceder al piso en el que nos encontramos, disponemos tanto de escaleras como ascensor directo en el rellano.

Cuenta con las condiciones exigidas por la normativa vigente respecto a la atención al público (extintores, alumbrado de emergencia, etc.).

Los 208 metros cuadrados de los que dispone el citado local se distribuyen de la siguiente manera:

Dentro del inmueble, el hall es el punto de partida para acceder a las distintas salas y espacios que configuran el Centro. Es el primer punto donde se ofrece la información a los usuarios a través de tabloneros de anuncios ubicados en el mismo. En el hall se recibe a todas y cada uno de los Usuarios que entran y salen de los distintos Programas. Desde ahí se accede a dos áreas bien diferenciadas: la primera a la zona donde se llevan a cabo las intervenciones del CAIF y la otra Punto de Encuentro Familiar.



La primera estancia que nos encontramos es un office/cocina con encimera, microondas, nevera), enfrente, se encuentran los despachos de los técnicos donde se realizan las intervenciones.

Siguiendo el pasillo a mano derecha se encuentra la sala **de espera**, dotada de sillones, mesita auxiliar y sillas para hacer más agradable la espera, así como una máquina de café.

Desde esta sala se accede a un pasillo en el que se encuentran los **2 aseos**, y finalmente continuando por el pasillo accedemos a la **Sala de formación** (dotada de pupitres, sillas, pizarra, retroproyector, televisión, etc.), la cual se utiliza para reuniones y otras acciones de grupo (escuela de padres, Programa del CAIF de 0 a 3 años y de adolescentes, etc.....

Retornando al punto de partida: al hall, encontramos distintos despachos equipados con mesas, sillas, armarios, ordenadores, equipamiento telemático, etc., todo ello para atender adecuadamente a las familias que necesitan este servicio (Coordinador Parental), que, en ocasiones, acuden de forma voluntaria, y en otras, derivadas de los Juzgados.

Otro espacio con el que cuenta estas instalaciones es un almacén en el sótano del inmueble, al que se accede directamente desde el ascensor y en donde se guarda todo tipo de material

El número de trabajadores:

El Equipo Técnico del CAIF está formado por cuatro trabajadores: un Psicólogo/ Coordinador, dos Psicólogas y una Trabajadora Social y todos ellos cuentan con formación en familia en crisis, mediación, conflicto, etc.

Psicólogo - Coordinador Parental: especializado en intervención familiar y orientación y mediación familiar, con experiencia en coordinación de equipos en intervención familiar. Lleva a cabo la doble función de coordinación -interna y externa- así como la tarea de la intervención terapéutica con los adultos.

Trabajador Social: especializado en intervención familiar y con experiencia en coordinación de recursos. Realiza las actividades de información, difusión y trabajo en red así como la de la acogida y valoración inicial del núcleo familiar.

2. Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos se podrían mejorar, y qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que éstas son suficientes

Las instalaciones actualmente son las adecuadas en base al número de usuarios que actualmente atendemos y las funciones desempeñadas por el CAIF, sin detrimento de que una financiación más amplia pueda repercutir en mejoras; al ser un Centro de atención al público existe una necesidad de un continuo mantenimiento del mismo y la frecuencia del desgaste de sus elementos

3. Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuales serían sus propuestas en este aspecto.

Hay que tener en cuenta que el CAIF comparte instalaciones con el Punto de Encuentro Familiar sito en la calle Conde Aranda, con lo cual, las medidas de seguridad personales y materiales son las mismas.

En cuanto a las medidas de seguridad personales no contamos con ninguna (no tenemos guardia de seguridad) pero la Asociación ha contado siempre con la colaboración tanto de la Policía Nacional como de la Local

En cuanto a las medidas de seguridad materiales, a raíz de la puesta en práctica de la Orden de 27 de marzo de 2017 de la Consejera de Ciudadanía y Derechos sociales por la que se aprueba el "Protocolo de Seguridad en los PEF de la CCAA de Aragón, que básicamente acuerda la adecuación de cada uno de los espacios de conformidad con el informe emitido por la Unidad de la Policía Nacional Adscrita a la CCAA de Aragón, contamos con una Central de Alarmas con botón antipánico, la comunicación del flujo de visitas y horarios a la Dirección General de Igualdad y Familias, la instalación de un espejo de seguridad convexo y de iluminación específica.

En el CAIF, hasta el momento, no ha sido necesario el uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios; en los momentos álgidos de una intervención, de forma preventiva, únicamente ha llegado a recurrirse a las citadas medidas de contención verbal.



4. Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio Centro de Atención Integral a las Familias (CAIF). Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.

En el ejercicio 2018, desde el día 1 de enero de 2018 hasta el día 30 de abril de 2018, la población beneficiaria que ha hecho uso del servicio C.A.I.F ha sido 101 familias.

Consideramos que el número de familias atendidos es un reflejo de la acogida recibida por el recurso y que muestra la necesidad, afianzamiento y beneficio del mismo con respecto a la población destinataria.

La intervención con las familias no es simultánea con todas ellas en el mismo corte de tiempo, así mismo algunas no llegan ni a coincidir en tiempo de actuación, elemento que facilita la organización y planificación de actividades y la distribución de recursos para poder alcanzar la labor precisa con cada familia; no obstante, somos conscientes y hacemos todo lo posible para que se dé un aumento de recursos económicos que posibilite un incremento de recursos humanos.

5.-. De forma aproximada cuál es la media de edad de los progenitores y de los menores (Atendidos desde 01/01/18 hasta 30/4/18)

En conclusión, podríamos indicar que la **media de edad** más frecuente **de los adultos** atendidos en el CAIF a lo largo del año 2018 es de 45 a 55 años y en cuanto a lo que se refiere a menores la **edad de los niños** que más se repite en el CAIF es la de **13 a 17 años**

6. Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del Centro de Atención Integral a las Familias (CAIF) cual es el protocolo que se sigue

El/la ciudadano/a establece una relación directa con el CAIF, iniciando la intervención en el Centro a través de dos modalidades de acceso:

1. De forma voluntaria
 - Habiendo recibido la información a través de conocidos, medios de comunicación, etc.
 - Habiendo recibido la información a través de la red de servicios públicos.

-Habiendo recibido la información por profesionales del sector privado y/o entidades privadas del sector social (DFA, Cáritas, Cruz Roja Abogados, etc.)

2. De carácter obligado: a través de Resolución Judicial

El primer contacto que se lleva a cabo del usuario con el CAIF es realizado por parte del destinatario y se lleva a cabo vía telefónica o de forma presencial, cumpliéndose en el mismo el objetivo de concertar una primera entrevista en el recurso con el Trabajador Social del Centro:

Entrevista de acogida (Información y Orientación). La entrevista inicial se lleva a cabo con los adultos del sistema familiar y se programa para realizar de forma o bien de individual con cada uno de los miembros de la familia (padre por un lado y madre por otro lado) o bien de forma conjunta con cada subsistema familiar (padre y madre juntos), todo ello en función del órgano derivador y la problemática familiar a intervenir; en el caso de las familias derivadas por resolución judicial por protocolo se desarrolla la primera entrevista de forma individual con cada una de las partes.

En dicha actuación por parte del profesional se ofrecen explicaciones sobre el recurso y se recogen datos, se establecen las bases de la actuación del CAIF con la familia, se ajustan expectativas, etc.; por otro lado, familiarizarse con el entorno y conocer previamente la forma de funcionamiento rebaja los niveles de incertidumbre y facilita la adaptación a la intervención

Tras valorar las características y la situación en que se encuentra la familia o el miembro que formula la demanda, se le dota de información y se le proporcionan habilidades ajustadas a las necesidades y expectativas de cada caso y/o se derivará a otros servicios internos o externos del Centro.

7. Qué idea tiene los progenitores de lo que es el CAIF, que es lo que esperan de éste cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad, cree que son conscientes de su labor.

Existe una diferencia entre el posicionamiento que tienen los usuarios cuando llegan al CAIF por iniciativa propia, es decir de forma voluntaria, o bien habiendo conocido el recurso por ellos mismos o por profesionales con los que mantienen contacto y cuando llegan al CAIF derivados por resolución judicial.



En los casos en los que la asistencia al CAIF viene condicionada por una resolución judicial, caracteriza a este perfil que su acceso al proyecto no es de forma voluntaria; suele suceder que la familia acude en su totalidad y participa, pero la motivación hacia el cambio hay que ir trabajándola desde una perspectiva integradora de las responsabilidades familiares de todos los miembros del sistema en la situación conflictiva actual, ya que existe una tendencia a usar el modelo competitivo de comunicación y gestión de conflictos de ganar – ganar.

8. Como es el funcionamiento día a día del Centro de Atención Integral a las Familias.

El horario de atención al público del CAIF es de lunes a viernes, permaneciendo abierto los lunes, martes, miércoles y jueves de 8,30 a 14 horas y de 17 a 20 horas y los viernes de 8,30 a 1430 horas.

Las actuaciones con adultos pueden desarrollarse en horario de mañana o de tarde indistintamente; no obstante, las entrevistas con los menores se programan por las tardes.

Las sesiones grupales, en aras de sumar posibilidades de conciliación laboral y familiar, se programan por las tardes, ya que, en todo caso, las familias asistentes a los grupos de talleres, charlas, conferencias, etc. saben que existe en el CAIF "servicio de guardería" para el tiempo que permanezcan los adultos en las sesiones.

Las acciones de información y difusión, así como las actividades de atención indirecta (apertura de expedientes, coordinación, elaboración de registros, etc.) se ejecutan en los espacios de tiempo que permite la atención directa; generalmente, suelen ser actividades desarrolladas en horario de mañanas.

11. Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la intervención del CAIF

El nivel de cumplimiento es muy alto (es norma generalizada que ambas partes se pongan en contacto con el Centro y que acudan a las entrevistas programadas desde el mismo)

En cuanto a nivel de sometimiento reseñar que entendemos 'sometimiento' como la actitud de apertura a nuevos enfoques, la postura restaurativa de las partes y la permeabilidad de las indicaciones llevadas a cabo por los Técnicos a cada uno de los familiares del sistema; en base a esto, se someten, en líneas generales, a las directrices que les sugieren los Técnicos.

12. Cuáles son los incumplimientos más frecuentes. 13. De producirse éstos qué actuación llevan a cabo.

Los incumplimientos más frecuentes, en el caso que se den suelen ser que una y/ o ambas partes no acudas a la intervención recogida por resolución judicial: y también sucede que la parte custodia, de forma explícita o implícita, no facilite que el menor a su cargo acuda al CAIF a entrevista.

De producirse, se comunica al Juzgado por medio de Informe escrito describiendo la situación.

14- Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas

Los Informes se emiten con la periodicidad que el Órgano derivante establezca (quincenas, mensual, trimestral, etc.), si no se establece nada se emiten a valoración del equipo en dependencia de la evolución del mismo

En todos los casos derivados por el Juzgado al CAIF se emite un escrito denominado "informe de Inicio", documento en el cual se informa al Juzgado que las partes han tomado contacto con el recurso y por ende se comienza la intervención.

Estos informes de seguimiento son distintos a los que los Juzgados nos requieren en las distintas fases del procedimiento (por una ejecución concreta, por una denuncia, para el juicio principal, etc.).

15. Mantienen contacto (telefónico o personal, etc.) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidentes o propuestas que estimen oportunas

Cuando las situaciones individuales lo exigen se mantiene una coordinación puntual y directa con los Jueces, bien telefónicamente o presencial, sin tener establecida una periodicidad concreta, puesto que depende de las características

propias de cada situación familiar. Independientemente se programan reuniones de coordinación periódicas con los Juzgados de Familia durante toda la intervención facilitado de este modo nuestro trabajo y haciéndolo más efectivo: aclaraciones, ceses, finalizaciones, modificación de horarios

16. Si es frecuente que los Técnicos del CAIF sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de fallos de sentencia o autos de medidas abiertos o progresivos y si estas son acogidas judicialmente.

Se han dado casos en los que en la propia resolución judicial se establece la potestad del Equipo Técnico del CAIF de informar y valorar la situación familiar en aras de restablecer el régimen de visitas, de modular las visitas que pudieran fijarse entre padre/ madre e hijos, etc. esto se realiza a través de informes Propuesta.

Otra posibilidad al respecto que también se ha dado en alguna ocasión es que en la propia resolución judicial se expone que a tenor de los informes del CAIF el Juzgado valorara opciones.

Por parte del centro se gestiona a través de Informes la propuesta al Juzgado del cese de la intervención si así se determina por parte del Equipo Técnico necesario; en ese tipo de escritos, se exponen los motivos del valorador (no acuden las partes, abandono de alguna de las partes del proceso, falta de colaboración o cumplimiento de objetivos) y el Juzgado en atención a dichos datos toma una u otra decisión

17. Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del CAIF respecto a este punto cuál puede ser la media de tiempo para poder reconducir la situación y poder prescindir de la intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que ni siquiera se llegue a hacer uso del CAIF o en que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/ predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

No se puede determinar tampoco una media de tiempo para conseguir reconducir de la situación: tenemos que tener en cuenta que las entrevistas se llevan a cabo a

nivel individual - para recoger información y para plantear objetivos de cambio en actitudes y posturas-, a nivel de subsistemas- para analizar la interacción familiar y con el fin de orientar y entrenar a la familia en sus relaciones-, y todo esto con todos los miembros y todos los subsistemas implicados; por todo ello, se desprende que la propia programación de entrevistas para cumplir con todo el ciclo abarca de partida en sí un espacio temporal amplio.

Aunque no representan un número elevado, y por ello no podemos considerar que sean frecuentes, sí tenemos que indicar que existen los supuestos reseñados sobre casos que ni siquiera hacen uso del CAIF y son cesados sin que una y/ o ambas partes se pongan en contacto; por otro lado, lo que sí que encontramos más en nuestro día a día es que finalmente la intervención cese por falta de evolución o colaboración por una o las dos partes, y en los casos en los que se encomienda la intervención centrada en la relación paterno/ materno filial por la predisposición de los menores contra el progenitor con el que no convive y la postura inamovible del hijo

18. Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por estos y cómo se resuelven

Relaciones paterno-materno - filiales deterioradas:

- Familias en situación de separación o divorcio en las que el régimen de visitas suspendido de forma cautelar o provisional por medio de resolución judicial se solicita la intervención del CAIF para que se analice y proponga pautas a seguir sobre la interacción.
- Familias en situación de separación o divorcio donde el régimen de visitas interrumpido tras un periodo, se retoma y en una primera etapa consta de restricciones en las que se incluye la medida judicial de acudir al CAIF la familia para retomar los contactos de forma efectiva.
- Familias en las que es necesario retomar relaciones paterno / materno filiales cuando los menores se oponen o se niegan a cumplir lo establecido en resolución judicial.



- Familias en las que hace tiempo que los menores no han mantenido contacto con el progenitor no custodio y para ello es necesario un profesional para reorientar la relación.
- Familias en las que en las dinámicas familiares los menores desarrollan comportamientos de riesgo (agresividad, violencia, tiranía, etc.)
 - Adaptación a nuevos contextos familiares
 - Familias en las que se produce un cambio de guarda y custodia
 - Familias en las que se organizan y gestionan custodia compartida
 - Familias reagrupadas que pasan a vivir en domicilios de familiares por la situación actual de crisis o por una separación/ divorcio de los adultos
 - Familias reconstituidas en las que coinciden pautas educativas y de convivencia distinta, etc.
 - Familias en las que surgen episodios críticos que hacen necesario la aceptación y afrontación de una situación de crisis: enfermedades mentales, diagnóstico de trastornos en los hijos comunes, etc.
 - Adquisición de habilidades parentales y fomento de la coparentalidad/ parentalidad positiva.

ACTUACIONES Y COMO SE RESUELVEN:

- INFORMACIÓN. ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO (PSICOLÓGICO, JURÍDICO Y SOCIAL): Minimiza riesgos de actuar de forma improvisada ante una situación difícil, orientando para una toma de decisiones que permita aminorar efectos negativos.
- INTERVENCIÓN FAMILIAR: Evita situaciones difíciles de conflicto, su cronificación o resolución de forma no adecuada, enseñando habilidades para afrontar las situaciones nocivas en el seno familiar.
- ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR (PAEVAF): Elimina o disminuye acciones de violencia ejercida en la familia y sobre cualquiera de sus miembros.

- FORMACIÓN FAMILIAR: Informa y forma a través de charlas y talleres sobre temas de interés para todos los miembros de la unidad familiar.

19. Si considera que el CAIF realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean las visitas y los intercambios de progenitores custodio cuál es la respuesta de éstos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los Técnicos.

Todos los miembros del equipo Técnico son expertos en mediación familiar, las técnicas que se aplican en las sesiones de intervención familiar en las familias atendidas en el CAIF que proceden en los Juzgados provienen de la Mediación Familiar, y los aspectos que se abordan en el proceso de actuación son variados, pero sobre todo, en la mayoría de las situaciones, atienden al ejercicio de la parentalidad positiva y el desarrollo de habilidades parentales en coparentalidad, tanto en familias con custodias simples como en custodias alternas y/ o custodias compartidas; en estos contextos, los progenitores conocen cual es el cometido del recursos en su situación, pero, sobre todo al principio, al acudir de forma no voluntaria, se muestran más posicionados para prevalecer sus intereses, aunque a lo largo del proceso se suavicen y acerquen posturas.

20. En algunas Comunidades Autónomas existan recursos en los que se realizan labores de mediación más formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de éstos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al Juzgado o se realizan intervenciones específicas sólo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas, etc. Diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

APEFA al darse cuenta de esta necesidad de llevar a cabo ese tipo de intervenciones puso en funcionamiento hace 5 años un nuevo recurso denominado Centro de Atención Integral a las Familias (CAIF) atendido por profesionales especializados en la materia (Coordinador Parental) los cuales trabajan con las familias en estos aspectos. Actualmente este proyecto se lleva a cabo con escasos recursos materiales ya que todavía la Administración no ha apreciado el alcance de sus resultados.



7.4 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE ZARAGOZA Nº 1

El P.E.F. representa una alternativa de intervención que contribuye a defender el interés prioritario del menor, manteniendo su derecho fundamental a relacionarse con ambos progenitores después de la ruptura, siempre que con ello se contribuya a establecer los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional; favoreciendo además el proceso de adaptación a una nueva situación familiar.

Por tanto, el P.E.F. nace como respuesta a las dificultades que, a pesar de la intervención judicial, siguen manteniendo los progenitores porque persiste todavía el enfrentamiento y el litigio y precisan de una intervención específica en situaciones en las que las relaciones de los hijos con el padre, madre o algún miembro de la familia presentan dificultades.

El P.E.F. en un espacio neutral e idóneo que favorece y hace posible el ejercicio del derecho de visitas, permitiendo la evolución de las relaciones paterno-filiales para que en un futuro progresen de tal manera que los encuentros puedan llevarse a cabo en los hogares familiares, evitando los conflictos gracias a la adquisición de habilidades para su gestión a través de la mediación.

1.- Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

a) El Punto de Encuentro Familiar de Zaragoza se encuentra situado en la Calle Blasón Aragonés nº 6 Primera Planta, y los fines de semana estas instalaciones se ven ampliadas con otro espacio ubicado en la Calle Conde Aranda nº10-12 entresuelo.

Se encuentran situados en pleno centro de Zaragoza, al lado del Mercado Central, la calle Coso, la Plaza de España, es decir, un lugar accesible para todos los ciudadanos dado que es en el centro donde confluyen los medios de transporte público –existen paradas de múltiples autobuses urbanos, de taxis, acceso a apeaderos del tranvía así como a escasos minutos varios aparcamientos públicos; (parking de Cesar Augusto y Plaza Salamero, de los antiguos Juzgados, etc.).

Es un lugar que además cuenta con unos alrededores privilegiados para desarrollar visitas de corta duración (parques públicos o la Plaza del Pilar, centro

neurálgico por excelencia en la celebración de acontecimientos culturales y de ocio de la ciudad).

Es una ventaja puesto que los usuarios tienen la posibilidad de estar en una zona en la que se les ofrece múltiples posibilidades de ocio, de entretenimiento, culturales, sociales, sanitarias, etc.

Al estar ubicados en el centro de la ciudad se beneficia de una serie de servicios que en otros distritos son más escasos, por ejemplo: existe mayor presencia policial dado que estamos en la zona turística por excelencia de la ciudad, las familias que acceden al centro con órdenes de protección sienten una seguridad añadida al poder acceder y abandonar el inmueble y transitar por el entramado (le calles con mayor tranquilidad evitando que ambos progenitores accedan al PEF mediante el mismo itinerario.

b) El centro sito en la calle Blasón de 300 metros cuadrados, cuenta con dos espacios diferenciados, por un lado las salas donde se acoge a los progenitores y a los niños, concretamente cuenta con cuatro amplias salas que se diferencian en base a la edad de los niños siguiendo las pautas educativas escolares: la más amplia dedicada a los pequeños de hasta tres/cuatro años, la segunda para niños de entre cuatro a siete años, la tercera de ellas destinada a menores de ocho a doce años (segundo ciclo de Educación Primaria) y finalmente la reservada para menores a partir de doce años: esta distribución conlleva la adaptación del mobiliario (armarios, mesas y sillas, juegos, etc.) para cada tramo de edad así como la de los juguetes y juegos educativos (además de libros, cuentos, etc.), están pintadas de alegres colores a fin de proporcionar un ambiente lo más parecido posible a una 'ludoteca' o 'sala de Juegos'.

Por otro lado, el Centro cuenta con cuatro despachos donde se desarrollan, de forma diferenciada, las labores administrativas, estas cuentan con equipos informáticos, impresoras, destructoras, centralita telefónica, etc. Además, el inmueble tiene dos salas que se utilizan, una de ella como sala de espera y entrevistas y la otra solo para realizar entrevistas personales y de intervenciones más específicas; una amplia entrada donde se recogen las firmas y las peticiones escritas de los usuarios que acuden al centro a lo largo del día, una cocina que cuenta con todo lo necesario para preparar almuerzos y meriendas (nevera, microondas, fregadero, etc.). Es relevante que el centro cuente con esta última estancia ya que debemos tener en cuenta que no solo acuden las familias para realizar el tránsito (es decir, entregar y recoger a los menores) sino también para



realizar visitas tuteladas, es decir, visitas que se desarrollan dentro del centro durante una, dos o incluso tres horas, en consecuencia, debemos disponer de lo necesario para hacer la estancia cómoda para los menores.

Por último, cuenta, hay dos cuartos de baño, uno para los trabajadores del centro y otro para los usuarios (diferenciado entre niños y niñas, con cambiador para bebés). Finalmente, posee además dos terrazas exteriores, donde los niños pueden jugar con triciclos, patines, cochecitos, casitas, etc. en los meses que hace buen tiempo.

El inmueble donde se encuentra ubicado el Centro cuenta con una amplia entrada y ascensor, con lo cual se accede sin ningún problema (de hecho, acceden al Centro carritos de bebés, sillas de ruedas).

Por su parte las instalaciones de Conde Aranda se utilizan los fines de semana como Punto de Encuentro complementario a las de la calle Blasón Aragonés; es un inmueble ubicado dentro de una comunidad de vecinos al que se accede a través de un amplio patio, que se utiliza para que los usuarios dejen aparcados los carritos de los niños.

Tanto las escaleras como el ascensor están adecuadamente iluminados.

De los 208 metros cuadrados con los que cuenta el piso se utilizan para este servicio 100 metros cuadrados. Dentro del inmueble, el hall es el punto de partida para acceder a las distintas salas y espacios que configuran el Punto de Encuentro,

Desde el hall accedemos al office/cocina (que dispone de microondas, frigorífico, armarios, etc.). Siguiendo el pasillo y a mano derecha nos encontramos con la sala de espera -recinto habilitado para permanecer en él cuando el progenitor no custodio se retrasa en el inicio o fin de las visitas-. Desde esta sala se accede por un pasillo a dos aseos, continuando por el pasillo accedemos a una sala polivalente que se usa para impartir formación a los usuarios.

Volviendo al pasillo principal, nos encontramos con las dos salas de juegos de los niños, contiguo a estas salas se encuentra otro despacho de los técnicos, así como la sala de intervención con aquellos menores/preadolescente y sus progenitores no custodios, intervenciones derivadas mediante resolución judicial.

c) El número de trabajadores:

El Equipo Técnico del P.E.F.Z. está formado por 13 trabajadores: 5 Psicólogos, 6 Trabajadores Sociales, un Educador social y un abogado que se distribuyen, a su vez, en dos grupos; cada uno de los grupos trabaja un fin de semana sí y otro no (así los "técnicos de referencia" coinciden con sus familias dado que los regímenes suelen ser de fines de semana "alternos"). En cada grupo hay un Técnico organizador que dirige el fin de semana y además varios de los técnicos trabajan todos los fines de semana, garantizando de este modo que las familias conozcan a su técnico y a casi todos los miembros del grupo (circunstancia esta que es muy importante para proporcionar seguridad a las familias y procurar la eficacia del servicio).

Todos los miembros del Equipo Técnico se reúnen semanalmente para valorar la situación de las familias, exponer las sugerencias o propuestas de los usuarios, debatir las posibles soluciones a los problemas que puedan surgir, etc. Igualmente se cuenta con un abogado que asesora, en términos generales, al Equipo en cuestiones jurídicas y mantiene un estrecho contacto con los órganos judiciales.

Por último, hay una Directora Psicóloga que, con la ayuda de la coordinadora, distribuye a las familias entre los técnicos según su perfil, coordina los Puntos de Encuentro con las entidades administrativas y judiciales que derivan a los usuarios, etc.

Finalmente, a todo ello hay que sumar dos personas de administración y una persona que se encarga de la limpieza de los Centros.

Los contratos son variados ya que hay personas que tienen contrato indefinido y hay otras que son contratadas mediante un contrato en prácticas.

2.- si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos se podrían mejorar, y qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que estas son suficientes.

Las instalaciones actualmente son las adecuadas, aunque, en estos momentos, nos encontramos en el límite de las familias recogidas en el pliego. Sin embargo, consideramos que hay aspectos que se podrían mejorar, tales como tener una mejor financiación para el mantenimiento diario de las instalaciones; es un centro por el que pasan diariamente muchas personas y requiere la reparación y



sustitución de los elementos que contiene (pintura, aire acondicionado, muebles, etc.).

3.-si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

En cuanto a las medidas de seguridad personales no contamos con ninguna (no tenemos guardia de seguridad) pero si hemos contado siempre con la colaboración tanto de la Policía Nacional, la Local, de hecho siempre hemos mantenido acuerdos verbales con el Cuerpo Nacional de Policía a través del Departamento de Participación Ciudadana. Actualmente contamos también con la Policía Adscrita ya que se encuentra en los alrededores y acude de forma inmediata cuando se prevé un problema.

En cuanto a las medidas de seguridad materiales, a raíz de la puesta en práctica de la Orden de 27 de marzo de 2017 de la Consejera de Ciudadanía y Derechos sociales por la que se aprueba el "Protocolo de Seguridad" en los PEF de la CCAA de Aragón, que básicamente acuerda la adecuación de cada uno de los espacios de conformidad con el informe emitido por la Unidad de la Policía Nacional Adscrita a la CCAA de Aragón, contamos con una Central de Alarmas con botón antipánico, la comunicación del flujo de visitas y horarios a la Dirección General de Igualdad y Familias, la instalación de un espejo de seguridad convexo y de iluminación específica.

En alguna ocasión hemos tenido que solicitar la presencia de la Policía al vivirse situaciones de tensión e incluso, en una ocasión, una situación de violencia.

Aun conociendo la escasez de dispositivos policiales, podríamos evitar más de un momento de tensión si contásemos con la presencia de un agente policial en las horas de más afluencia en el centro, ello no sería óbice para que requiriéramos de su presencia en cualquier otro contexto porque las situaciones de tensión se pueden producir en cualquier momento.

4.- cual es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio del punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.

A principios del año 2018, las familias atendidas en el PEF de Blasón y en el ubicado en Conde Aranda, ascendía a 576 familias. Este problema radica en que, a la hora de presentarse al concurso público, la Administración únicamente tendría que dejar presentarse a las Asociaciones sin ánimo de lucro y no a las empresas, pues su interés por dar un buen servicio no es lo prioritario.

5.- de forma aproximada cual es la media de edad de los progenitores y de los menores:

La de los progenitores oscila entre los 30 a 40 años de edad y la de los menores es entre 6 y 7 años.

6.- cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.

Cuando un expediente nos llega del Juzgado o de la Administración, se reparte a un Psicólogo o Trabajador Social en función de la dificultad del mismo. Se cita a los progenitores por separado para llevar a cabo una entrevista de inicio y/o acogida así como a los niños a partir de los 7 años, son los Psicólogos quienes hablan con ellos para explicarles el motivo por el cual acuden al PEF y enseñarles las instalaciones del Centro.

En esta entrevista se recogen los datos y se lee con ellos las normas básicas de funcionamiento del PEF, seguidamente se comienza el régimen de visitas. Pasados unos meses, se les vuelve a citar para llevar a cabo una entrevista de seguimiento y poder modificar con ellos el plan de intervención. En cualquier momento los progenitores pueden solicitar una entrevista con su Técnico para tratar aquellos temas que les preocupa.

El protocolo a seguir es diferente en los casos que derivan los Juzgados de Familia respecto a los Juzgados de Violencia, ya que estos últimos nos proporcionan los teléfonos de los progenitores para que sea el PEF quien contacte con ellos y evitar cualquier situación de riesgo. En cambio, en los expedientes que nos derivan los



Juzgados de Familia, son los propios usuarios quienes deben de contactar con el Centro, como así se refleja en las resoluciones judiciales.

7.- qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, que es lo que esperan de este cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

Los progenitores conocen este recurso porque lleva funcionando muchos años Los usuarios creen que este recurso va a resolver todos sus problemas respecto al régimen de visitas, sin embargo, no se dan cuenta que quienes tienen la mayor responsabilidad en el desarrollo normalizado del régimen son ellos mismos. En general, no son conscientes de la labor que se desarrolla y siempre creen que los Técnicos se posicionan cuando no se les da la razón.

8.- como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familiar (ej. Que días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida etc.).

La ejecución de las visitas se ajusta a los horarios de funcionamiento del servicio y al régimen concreto de cada caso (visitas tuteladas, régimen progresivo o recogida y entrega).

Los horarios de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar son:

- Lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h. y de 17:00 a 20:30 h.
- Sábados y domingos de 10:00 a 13:30 h. y de 16:30 a 20:30 h.

Los días de mayor afluencia son los martes, miércoles, jueves, sábados y domingos. Los horarios de mayor actividad son a las 17:00 y a las 20:00 horas.

Los progenitores no custodios acuden 20 minutos antes de la hora establecida en la resolución judicial; firman y se recoge la hora de llegada y se les asigna la sala donde van a recibir a sus hijos. A la hora señalada en la resolución judicial acude el progenitor custodio con el menor, igualmente firma y se recoge la hora y abandonan el PEF, mientras tanto al niño/a se le acompaña a la sala donde se encuentra su padre o familiar.

En la finalización de las visitas, el progenitor no custodio acude con el menor nuevamente 20 minutos antes, espera hasta que a la hora indicada en la resolución acude el progenitor custodio para recoger al niño/a y de nuevo 20 minutos más tarde el otro progenitor abandona el mismo.

La peculiaridad que diferencia a los casos de violencia de género es que la persona a la que protege la orden debe o bien acudir acompañada de una persona de confianza y llamar al Centro para confirmar que la persona que está sujeta a la orden ya se encuentra en el PEF; en el caso de no encontrarse debe de volver a llamar en 5 minutos y si todavía no se encuentra, puede marcharse.

9.- qué porcentaje tienen de visitas tuteladas dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cual es el porcentaje de familias que acuden al centro con problemática de violencia de género y como se procede en estos casos. Informe igualmente si son significativos el número de casos de visita abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

a) El porcentaje de visitas tuteladas aproximadamente es un 30% del total. Generalmente las causas que lo motivan son: la edad de los niños (bebés); enfermedades mentales y toxicomanías, falta de habilidad para la atención de los menores durante las visitas o para establecer una adecuada relación (en casos en los que por algún motivo se ha interrumpido la relación durante un tiempo). Posible riesgo para el menor por sospecha de abuso, de maltrato físico o psicológico, falta de vinculación o motivación para mantener las visitas. Oposición o fuerte rechazo de uno de los progenitores para que el niño mantenga contacto o relación con el otro, oposición o fuerte rechazo del niño hacia una de las partes. Necesidad de un lugar adecuado para llevar a cabo el régimen de visitas (por residencia en otro municipio, condiciones inadecuadas de la vivienda).

Las salas para llevar a cabo las visitas están preparadas en función de la edad de los niños (mobiliario, juegos, juguetes, música, etc.).

b) El porcentaje de familias que acuden al PEF con problemática de violencia de género es aproximadamente un 65% del total.

La forma de proceder:

Contribuye a la tranquilidad de estas personas el conocimiento previo del recurso y su sistema de trabajo; por ello es necesario explicar a cada progenitor, antes de desarrollarse la primera visita, todos los aspectos que puedan contribuir a prevenir cualquier situación de violencia:

-Los horarios: La persona sujeta a una medida de alejamiento debe acudir al Punto de Encuentro Familiar 20 minutos antes de la hora de visita y deberá abandonarlo 20 minutos después de que lo haya hecho la persona protegida. Se debe informar a ambas partes que si el horario se incumpliera, se comunicará de forma inmediata al Juzgado competente, sin perjuicio de avisar a las Fuerzas de Seguridad en aquellas situaciones que se considere necesario.

-Imposibilidad de realizar ningún tipo de intervención mediadora: cualquier variación en el régimen de visitas, por pequeña que sea, debe ser solicitada al Juzgado competente.

-Imposibilidad de comunicarse las partes a través del menor o de los profesionales del Punto de Encuentro ya que la Orden de Protección además de comprender la medida de alejamiento, también comprende la prohibición de comunicación por cualquier medio. Los profesionales, bajo ningún concepto, transmitirán ningún mensaje, papel, objeto, etc. entre los progenitores: solo se comunicará la información relativa a la salud u otros aspectos imprescindibles para la adecuada atención del niño durante la visita acordada.

-Obligación de informar a la Entidad derivadora (Juzgados) de forma periódica.

-En esta entrevista se informará a ambos progenitores sobre el periodo de vigencia de las medidas de carácter civil contenidas en la Orden de Protección, es decir, que las medidas civiles (dentro de las cuales está el régimen de visitas) quedan sin efecto, si en el plazo de 30 días no se interpone demanda que dé lugar a la incoación de un proceso de familia. En este último supuesto, se prorrogan por otros 30 días, dentro de los cuales las medidas se ratificarán, modificarán o dejarán sin efecto.

Otra peculiaridad que las personas sujetas a la orden de alejamiento no pueden autorizar a otra persona para entregar/recoger al niño sino que lo tienen que hacer ellos personalmente a no ser que haya una autorización judicial.

c) Visitas de abuelos/nietos: No es significativo el número de casos de visitas entre abuelos y nietos, pero sin embargo, en los últimos años han aumentado.

10.- Cuantos son los casos en los que se realizar visitas tuteladas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de los menores.

ENTREGA Y RECOGIDA PERNOCTA	ENTREGA Y RECOGIDA SIN PERNOCTA	VISITAS TUTELADAS	OTROS (especificar)
235	168	163	10 - 6 RDV diferentes según los condicionantes establecidos por el órgano derivante (E/R y primer o último periodo tutelado, si se acude o no acompañado, etc.). - 4 RDV distintos según la edad de los hermanos.

11.- cual diría que es el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

El cumplimiento y sometimiento a las medidas judiciales es muy alto.

12.- cuales son los incumplimientos más frecuentes.

Temas de salud de los niños/as y temas laborales de los progenitores.

13.- de producirse estos, qué actuación llevan a cabo.

El Punto de Encuentro solicita las suspensiones de las, visitas por escrito, así como la presentación de justificación documental de su ausencia. Una vez recibido se informa a la otra parte para evitar su desplazamiento al centro y principalmente el de niño. A veces se hace la gestión de compensar estas visitas en otros días si ambas partes están de acuerdo.

Al hilo de esto, en alguna ocasión, el propio centro es el que ha solicitado del juzgado que el progenitor que reiteradamente incumple deba de confirmar previamente la asistencia a las visitas.

14.- cada cuanto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimientos de las medidas establecidas.

El profesional de referencia de cada caso es el encargado de la elaboración de los distintos Informes asociados al Proceso de Trabajo en el PEF.

Los Informes se emiten con la periodicidad que el Órgano derivante establezca (quincenal, mensual, trimestral, etc.), sino se establece nada se emiten cada seis meses.

Estos informes de seguimiento son distintos a los que los Juzgados nos requieren en las distintas fases del procedimiento (por una ejecución concreta, por una denuncia, para el juicio principal, etc.).

15.- Mantienen contacto (telefónico, personal, etc.) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

Cuando las situaciones individuales lo exigen se mantiene una coordinación puntual y directa con los Jueces, bien telefónicamente o presencial, sin tener establecida una periodicidad concreta, puesto que depende de las características propias de cada situación familiar. Independientemente se programan reuniones de coordinación periódicas con los Juzgados de Familia, de Violencia, Fiscalía, sala de familia de la Audiencia y Equipo Psicosocial durante toda la intervención facilitado de este modo nuestro trabajo y haciéndolo más efectivo: aclaraciones, ceses, finalizaciones, modificación de horarios, fin medidas civiles en Órdenes de Protección, Órdenes de Alejamiento.

16.- Si es frecuente que los Técnicos del Punto de Encuentro sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de fallos de sentencia o autos de medidas "abiertos" o "progresivos" y si estos son acogidos judicialmente.

En muchas ocasiones las resoluciones judiciales. en aquellos regímenes progresivos que se desarrollan por fases, nos dan la posibilidad de ir evolucionando

en el régimen en base a los informes de seguimiento del PEF; las fórmulas que utilizan los juzgados son variadas, en unas ocasiones el régimen no evoluciona hasta que el PEF no emite un informe correspondiente, en otras ocasiones, es el juzgado quien establece las fechas condicionado al informe favorable del PEF.

Por último hay ocasiones en las que el juzgado no ha determinado ninguna evolución y es el propio Equipo quien propone una ampliación, modificación o restricción del régimen.

Generalmente todas estas propuestas son aceptadas por los Jueces

17.-Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del Punto de Encuentro. Respecto de este punto cuál puede ser la media de tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado) perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que ni siquiera se llegue a hacer uso del PEF o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

- Según el Decreto que regula los Puntos de Encuentro, el plazo de intervención será de 1 año pero cabe la posibilidad que el propio Juzgado a instancia del PEF prorrogue nuestra intervención (a salvo los casos con medidas de alejamiento o los casos que acuden con medidas provisionales y están pendientes de Sentencia, etc.). es imposible poder calcular una media dado que cada resolución plantea un periodo de tiempo de intervención, es decir, no es lo mismo que el régimen lo establezca una Sentencia firme que un Auto de Orden de Protección de 30 días.

- No se puede determinar tampoco una media de tiempo para conseguir la normalización del régimen de visitas, ya que hay familias que en tres meses no necesitan nuestra intervención y otras, por el contrario, llevan muchos años y dada la edad de los hijos se ha propuesto el cese, pero se marchan sin haber llegado a normalizar la situación.

- Ocasionalmente existen algunos casos donde no se lleva a cabo el régimen de visitas por no personarse ninguna de las partes, porque ambos progenitores informan de que no van a hacer uso del PEF porque han llegado al acuerdo de prescindir de él. Es más frecuente los casos aquello en los que el Centro es quien



propone al Juzgado no intervenir más, o bien porque los niños han alcanzado una edad en la que ellos mismos pueden negociar fechas y horarios del régimen con sus padres, o bien, cuando el Equipo Técnico entiende que no es el recurso adecuado debido a la oposición de una de las partes o del propio menor, o que se ha enquistado la situación y no existe forma de cambiarla.

18.- Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por estos y cómo se resuelven.

La problemática que más frecuentemente plantean los progenitores es la relacionada con la distribución de las vacaciones, criterios sobre la educación de los hijos, desconfianza en la forma de cuidar a los niños,

Cada Técnico implementa un plan de actuación con cada una de sus familias después de la entrevista de inicio/ acogida, en dicho plan es donde queda reflejado las problemáticas que se aprecian en cada una de las familias, a partir de ese momento y llevando a cabo entrevistas individuales con ambas partes y, a veces con los niños, dicho plan se va modificando en función de los avances conseguidos.

19.- Si considera que el Punto de Encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean las visitas y los intercambios de progenitor custodio, cuál es la respuesta de estos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los Técnicos.

No se puede llevar a cabo la mediación propiamente dicha debido a que algunos casos son derivados de los Juzgados de Violencia y n otros porque no contamos ni con el tiempo ni con los medios suficientes, sin embargo, sí que se llevan actuaciones de orientación o asesoramiento en múltiples intervenciones principalmente porque alguno de los progenitores lo demanda.

20.- En algunas Comunidades Autónomas además de las funciones propias del Punto de Encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35/13 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar de Aragón se realizan otras de mediación más formas con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de estos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al Juzgado o se

realizan intervenciones específicas solo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas, etc. Diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

Dado el volumen de familias con las que actualmente se está interviniendo es materialmente imposible llevar a cabo este tipo de mediación, sí que es cierto que podríamos ayudar a muchas familias a reducir la litigiosidad y el conflicto, pero para ello se necesitaría contar los adecuados recursos materiales y sobre todo personales. Precisamente APEFA al darse cuenta de esta necesidad puso en funcionamiento hace 5 años un nuevo recurso denominado Centro de Atención Integral a las Familias (CAIF) atendido por profesionales especializado en la materia (Coordinador Parental) los cuales trabajan con las familias en estos aspectos. Actualmente este proyecto se lleva a cabo con escasos recursos materiales ya que todavía la Administración no ha apreciado el alcance de sus resultados.

7.4. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE HUESCA.-

El P.E.F. representa una alternativa de intervención que contribuye a defender el interés prioritario del menor, manteniendo su derecho fundamental a relacionarse con ambos progenitores después de la ruptura, siempre que con ello se contribuya a establecer los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional; favoreciendo además el proceso de adaptación a una nueva situación familiar.

Por tanto el P.E.F. nace como respuesta a las dificultades que, a pesar de la intervención judicial, siguen manteniendo los progenitores porque persiste todavía el enfrentamiento y el litigio y precisan de una intervención específica en situaciones en las que las relaciones de los hijos con el padre, madre o algún miembro de la familia presentan dificultades.

El P.E.F. en un espacio neutral e idóneo que favorece y hace posible el ejercicio del derecho de visitas, permitiendo la evolución de las relaciones paterno-filiales para que en un futuro progresen de tal manera que los encuentros puedan llevarse a

cabo en los hogares familiares, evitando los conflictos gracias a la adquisición de habilidades para su gestión a través de la mediación.

1.- Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

a) El Punto de Encuentro Familiar de Huesca se encuentra situado en la Calle Mariano Cavia nº 7 1º 3º de la ciudad de Huesca. Está situado en el centro neurálgico de la ciudad, a pocos minutos de la estación de autobuses y Renfe, con distintos parking en sus alrededores lo que facilita el estacionamiento a aquellos usuarios que vienen de fuera de la ciudad. Esta ubicación nos permite cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 35/2013, de 3 de marzo del Gobierno de Aragón, que regula el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar de Aragón. En su artículo 22 recoge las características del emplazamiento y el equipamiento que deben cumplir los P.E.F. tales como una buena comunicación con el transporte público de la ciudad y buena accesibilidad.

b) El centro cuenta con cuatro salas bien diferenciadas donde se realizan los encuentros e intercambios de los menores, así como las visitas supervisadas, y las entrevistas con los usuarios; una amplia oficina para las tareas propias de administración, equipado con los recursos materiales necesarios para la realización de dichas tareas (ordenador, teléfono, fax, etc..), un espacio de acceso al Centro (hall), dos baños, uno para usuarios y otro para uso privado, y una cocina.

Las salas de estancia cuentan con una mesa amplia, sillas, espacio para jugar y diversos juegos de mesa. Además, está organizado y decorado de forma acogedora, para proporcionar a los menores el ambiente más normalizado posible. Así mismo y conforme con lo requerido en el Decreto 35/2013, de 6 de marzo del Gobierno de Aragón, los Puntos de Encuentro estará sujetos a la normativa vigente sobre especificaciones técnicas y de mantenimiento aplicables, en cuanto a iluminación, ventilación, salubridad e insonorización adecuadas. Por otro lado, se dispone de un botiquín de urgencias a fin de poder ofrecer una asistencia inmediata ante posibles incidentes.

El inmueble donde se encuentra ubicado el Centro cuenta con una amplia entrada adaptada a minusválidos y ascensor, lo que permite acceder sin ningún tipo de inconveniente (de hecho acceden al Centro carritos de bebés, sillas de ruedas).

c) El número de trabajadores:

El Equipo Técnico del P.E.F.H. está formado por 3 trabajadores: 2 Psicólogos y 1 Trabajador Social, y cuenta además todos los martes con la presencia de la Psicóloga/Coordinadora.

Los contratos son temporales a excepción de la Psicóloga/Coordinadora que su contrato es indefinido

Además, hay contratada una empresa ajena que se ocupa de la limpieza y mantenimiento óptimo de las instalaciones.

2.- si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos se podrían mejorar, y qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que estas son suficientes.

Las instalaciones actualmente son las adecuadas en base al número de usuarios que actualmente atendemos tanto entre semana como los fines de semana (en los que el número de usuarios aumenta). Sin embargo, consideramos que hay aspectos que se podrían mejorar, tales como tener una mejor financiación para el mantenimiento diario de las instalaciones; es un centro por el que pasan diariamente muchas personas y requiere la reparación y sustitución de los elementos que contiene (pintura, aire acondicionado, muebles, etc.).

3.-si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

En cuanto a las medidas de seguridad personales no contamos con ninguna (no tenemos guardia de seguridad) pero si hemos contado siempre con la colaboración tanto de la Policía Nacional como de la Local, de hecho siempre hemos mantenido



acuerdos verbales con el Cuerpo Nacional de Policía a través del Departamento de Participación Ciudadana.

En cuanto a las medidas de seguridad materiales, a raíz de la puesta en práctica de la Orden de 27 de marzo de 2017 de la Consejera de Ciudadanía y Derechos sociales por la que se aprueba el 'Protocolo de Seguridad' en los PEF de la CCAA de Aragón, que básicamente acuerda la adecuación de cada uno de los espacios de conformidad con el informe emitido por la Unidad de la Policía Nacional Adscrita a la CCAA de Aragón, contamos con una Central de Alarmas con botón antipánico, la comunicación del flujo de visitas y horarios a la Dirección General de Igualdad y Familias.

En alguna ocasión hemos tenido que solicitar la presencia de la Policía al vivirse situaciones de tensión.

Aun conociendo la escasez de dispositivos policiales, podríamos evitar más de un momento de tensión si contásemos con la presencia de un agente policial en las horas de más afluencia en el centro, ello no sería óbice para que requiriéramos de su presencia en cualquier otro contexto porque las situaciones de tensión se pueden producir en cualquier momento.

4.- Cual es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio del punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus Funciones.

A principios del año 2018, las familias atendidas en el PEF de Huesca, ascendía a 69 familias. Teniendo en cuenta que el centro no está abierto todos los días del año, el número de familias que se atiende es el adecuado.

5.- de forma aproximada cual es la media de edad de los progenitores y de los menores:

La de los progenitores, la mayoritaria oscila entre los 36 a 45 años de edad y la de los menores es entre 4 y 7 años.

6.- cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.

Cuando un expediente nos llega del Juzgado o de la Administración, se reparte al Psicólogo o Trabajador Social en función de la dificultad del mismo. Se cita a los progenitores por separado para llevar a cabo una entrevista de inicio *y/o* acogida así como a los niños a partir de los 7 años, son los Psicólogos quienes hablan con ellos para explicarles el motivo por el cual acuden al PEE y enseñarles las instalaciones del Centro.

En esta entrevista se recogen los datos y se lee con ellos las normas básicas de funcionamiento del PEF seguidamente se comienza el régimen de visitas. Pasados unos meses, se les vuelve a citar para llevar a cabo una entrevista de seguimiento y poder modificar con ellos el plan de intervención. En cualquier momento los progenitores pueden solicitar una entrevista con su Técnico para tratar aquellos temas que les preocupa.

El protocolo a seguir es diferente en los casos que derivan los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción respecto a los Juzgados de Violencia, ya que estos últimos nos proporcionan los teléfonos de los progenitores para que sea el PEF quien contacte con ellos y evitar cualquier situación de riesgo. En cambio, en los expedientes que nos derivan los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, son los propios usuarios quienes deben de contactar con el Centro, como as se refleja en las resoluciones judiciales.

7.- qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, que es lo que esperan de este cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

Los progenitores conocen este recurso porque lleva funcionando desde el año 2004.

Los usuarios creen que este recurso va a resolver todos sus problemas respecto al régimen de visitas, sin embargo, no se dan cuenta que quienes tienen la mayor responsabilidad en el desarrollo normalizado del régimen son ellos mismos. En general, no son conscientes de la labor que se desarrolla y siempre creen que los Técnicos se posicionan cuando no se les da la razón.



8.- como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familiar (ej. Que días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida etc.).

La ejecución de las visitas se ajusta a los horarios de funcionamiento del servicio y al régimen concreto de cada caso (visitas tuteladas, régimen progresivo o recogida y entrega).

Los horarios de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar son:

- Martes y viernes de 9:30 a 13:30 h. y de 16:30 a 20:30 h.
- Jueves de 16:30 a 20:30 h.
- Sábados y domingos de 9:30 a 13:30 h. y de 16:30 a 20:30 h.

Los días de mayor afluencia son los viernes y domingos.

Los horarios de mayor actividad son a las 17:00 y a las 20:00 horas.

En Huesca, los progenitores no custodios acuden 15 minutos antes de la hora establecida en la resolución judicial; firman y se recoge la hora de llegada y se les asigna la sala donde van a recibir a sus hijos. A la hora señalada en la resolución judicial acude el progenitor custodio con el menor, igualmente firma y se recoge la hora y abandonan el PEF, mientras tanto al niño/a se le acompaña a la sala donde se encuentra su padre o familiar.

En la finalización de las visitas, el progenitor no custodio acude con el menor nuevamente 15 minutos antes, espera hasta que a la hora indicada en la resolución acude el progenitor custodio para recoger al niño/a y de nuevo 15 minutos más tarde el otro progenitor abandona el mismo.

La peculiaridad que diferencia a los casos de violencia de género es que la persona a la que protege la orden debe o bien acudir acompañada de una persona de confianza y llamar al Centro para confirmar que la persona que está sujeta a la orden ya se encuentra en el PEF; en el caso de no encontrarse debe de volver a llamar en 5 minutos y si todavía no se encuentra, puede marcharse.

9.- qué porcentaje tienen de visitas tuteladas dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cuál es el porcentaje de familias que acuden al centro con problemática de violencia de género y como se procede en estos casos. Informe igualmente si son significativos el número de casos de visita abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

a) El porcentaje de visitas tuteladas aproximadamente es un 30% del total. Generalmente las causas que lo motivan son: .a edad de los niños (bebés): enfermedades mentales y toxicomanías, falta de habilidad para la atención de los menores durante las visitas o para establecer una adecuada relación (en casos en los que por algún motivo se ha interrumpido la relación durante un tiempo). Posible riesgo para el menor por sospecha de abuso, de maltrato físico o psicológico, falta de vinculación o motivación para mantener las visitas. Oposición o fuerte rechazo de uno de los progenitores para que el niño mantenga contacto o relación con el otro. oposición o fuerte rechazo del niño hacia una de la; partes. Necesidad de un lugar adecuado para llevar a cabo el régimen de visitas (por residencia en otro municipio, condiciones inadecuadas de la vivienda).

Las salas para llevar a cabo las visitas están preparadas en función de la edad de los niños (mobiliario, juegos, juguetes, música, etc.).

b) El porcentaje de familias que acuden al PEF de Huesca con problemática de violencia de género es aproximadamente un 48% del total. La forma de proceder: Contribuye a la tranquilidad de estas personas el conocimiento previo del recurso y su sistema de trabajo; por ello es necesario explicar a cada progenitor, antes de desarrollarse la primera visita, todos los aspectos que puedan contribuir a prevenir cualquier situación de violencia:

- Los horarios: La persona sujeta a una medida de alejamiento debe acudir al Punto de Encuentro Familiar 15 minutos antes de la hora de visita y deberá abandonarlo 15 minutos después desde que lo haya hecho la persona protegida.
- Se debe informar a ambas partes que si el horario se incumpliera, se comunicará de forma inmediata al Juzgado competente, sin perjuicio de avisar a las Fuerzas de Seguridad en aquellas situaciones que se considere necesario.



- Imposibilidad de realizar ningún tipo de intervención mediadora: cualquier variación en el régimen de visitas, por pequeña que sea, debe ser solicitada al Juzgado competente.
- Imposibilidad de comunicarse las partes a través del menor o de los profesionales del Punto de Encuentro ya que la Orden de Protección además de comprender la medida de alejamiento, también comprende la prohibición de comunicación por cualquier medio. Los profesionales, bajo ningún concepto, transmitirán ningún mensaje, papel, objeto, etc, entre los progenitores; solo se comunicará la información relativa a la salud u otros aspectos imprescindibles para la adecuada atención del niño durante la visita acordada.
- Obligación de informar a la Entidad derivadora (Juzgados) de forma periódica.
- En esta entrevista se informará a ambos progenitores sobre el periodo de vigencia de las medidas de carácter civil contenidas en la Orden de Protección, es decir, que las medidas civiles (dentro de las cuales está el régimen de visitas) quedan sin efecto, si en el plazo de 30 días no se interpone demanda que dé lugar a la incoación de un proceso de familia. En este último supuesto, se prorrogan por otros 30 días, dentro de los cuales las medidas se ratificarán, modificarán o dejarán sin efecto.

Otra peculiaridad que las personas sujetas a la orden de alejamiento no pueden autorizar a otra persona para entregar/recoger al niño sino que lo tienen que hacer ellos personalmente a no ser que haya una autorización judicial.

c) Visitas de abuelos/nietos: No es significativo el número de casos de visitas entre abuelos y nietos, pero sin embargo, este último año han aumentado.

10.- Cuantos son los casos en los que se realizan visitas tuteladas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de los menores.

ENTREGA RECOGIDA PERNOCTA	Y	ENTREGA RECOGIDA SIN PERNOCTA	Y	VISITA SUPERVISADA	OTROS (especificar)
---------------------------------	---	-------------------------------------	---	-----------------------	---------------------

34	12	21	2 aquellos casos en que uno de los menores tiene pernocta con el progenitor custodio y el otro no tiene pernocta

11.- cual diría que es el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

El cumplimiento y sometimiento a las medidas Judiciales es muy alto.

12.- cuales son los incumplimientos más frecuentes.

Temas de salud de los niños/as y temas laborales de los progenitores.

13.- de producirse estos, qué actuación llevan a cabo.

El Punto de Encuentro solicita las suspensiones de las visitas por escrito así como la presentación de justificación documental de su ausencia. Una vez recibido se informa a la otra parte para evitar su desplazamiento al centro y principalmente el de niño. A veces se hace la gestión de compensar estas visitas en otros días si ambas partes están de acuerdo.

Al hilo de esto, en alguna ocasión, el propio centro es el que ha solicitado del juzgado que el progenitor que reiteradamente incumple deba de confirmar previamente la asistencia a las visitas.

14.- cada cuanto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimientos de las mediadas establecidas.

El profesional de referencia de cada caso es el encargado de la elaboración de los distintos Informes asociados al Proceso de Trabajo en el PEF. Los Informes se emiten con la periodicidad que el Órgano derivante establezca (quincenal, mensual, trimestral, etc.), sino se establece nada se emiten cada seis meses.

Estos informes de seguimiento son distintos a los que los Juzgados nos requieren en las distintas fases del procedimiento (por una ejecución concreta, por una denuncia, para el juicio principal, etc.).

15.- Mantienen contacto (telefónico, personal, etc.) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

Cuando las situaciones individuales lo exigen se mantiene una coordinación puntual y directa con los Jueces, bien telefónicamente o presencial, sin tener establecida una periodicidad concreta, puesto que depende de las características propias de cada situación familiar. Independientemente se programan reuniones de coordinación periódicas con los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, de Violencia y Equipo Psicosocial durante toda la intervención facilitado de este modo nuestro trabajo y haciéndolo más efectivo: aclaraciones, ceses, finalizaciones, modificación de horarios, fin medidas civiles en Órdenes de Protección, órdenes de Alejamiento.

16.- Si es frecuente que los Técnicos del Punto de Encuentro sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de fallos de sentencia o autos de medidas "abiertos" o "progresivos" y si estos son acogidos judicialmente.

En muchas ocasiones las resoluciones judiciales. en aquellos regímenes progresivos que se desarrollan por fases, nos dan la posibilidad de ir evolucionando en el régimen en base a los informes de seguimiento del PEF: las fórmulas que utilizan los juzgados son variadas, en unas ocasiones el régimen no evoluciona hasta que el PEF no emite un informe correspondiente, en otras ocasiones, es el juzgado quien establece las fechas condicionado al informe favorable del PEF.

Por último hay ocasiones en las que el juzgado no ha determinado ninguna evolución y es el propio Equipo quien propone una ampliación, modificación o restricción del régimen.

Generalmente todas estas propuestas son aceptadas por los Jueces

17.-Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del Punto de Encuentro. Respecto de este punto cuál

puede ser la media de tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que ni siquiera se llegue a hacer uso del PEE o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

- Según el Decreto que regula los Puntos de Encuentro, el plazo de intervención será de 1 año pero cabe la posibilidad que el propio Juzgado a instancia del PEF prorrogue nuestra intervención (a salvo los casos con medidas de alejamiento o los casos que acuden con medidas provisionales y están pendientes de Sentencia, etc.). es imposible poder calcular una media dado que cada resolución plantea un periodo de tiempo de intervención, es decir, no es lo mismo que el régimen lo establezca una Sentencia firme que un Auto de Orden de Protección de 30 días.

- No se puede determinar tampoco una media de tiempo para conseguir la normalización del régimen de visitas, ya que hay familias que en tres meses no necesitan nuestra intervención y otras, por el contrario, llevan muchos años y dada la edad de los hijos se ha propuesto el cese, pero se marchan sin haber llegado a normalizar la situación.

- Ocasionalmente existen algunos casos donde no se lleva a cabo el régimen de visitas por no personarse ninguna de las partes, o porque ambos progenitores informan de que no van a hacer uso del PEF porque han llegado al acuerdo de prescindir de él. Es más frecuente los casos aquellos en los que el Centro es quien propone al Juzgado no intervenir más, o bien porque los niños han alcanzado una edad en la que ellos mismos pueden negociar fechas y horarios del régimen con sus padres, o bien, cuando el Equipo Técnico entiende que no es el recurso adecuado debido a la oposición de una de las partes o del propio menor, o que se ha enquistado la situación y no existe forma de cambiarla.

18.- Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por estos y cómo se resuelven



La problemática que más frecuentemente plantean los progenitores es la relacionada con la distribución de las vacaciones, criterios sobre la educación de los hijos, desconfianza en la forma de cuidar a los niños,

Cada Técnico implementa un plan de actuación con cada una de sus familias después de la entrevista de inicio/ acogida, en dicho plan es donde queda reflejado las problemáticas que se aprecian en cada una de las familias, a partir de ese momento y llevando a cabo entrevistas individuales con ambas partes y, a veces, con los niños, dicho plan se va modificando en función de los avances conseguidos.

19.- Si considera que el Punto de Encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean las visitas y los intercambios de progenitor custodio, cuál es la respuesta de estos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los Técnicos.

No se puede llevar a cabo la mediación propiamente dicha debido a que algunos casos son derivados del Juzgado de Violencia y en otros porque no contamos ni con el tiempo ni con los medios suficientes, sin embargo, sí que se llevan actuaciones de orientación o asesoramiento en múltiples intervenciones principalmente porque alguno de los progenitores lo demanda.

20.- En algunas Comunidades Autónomas además de las funciones propias del Punto de Encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35/13 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar de Aragón se realizan otras de mediación más formas con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de estos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al Juzgado o se realizan intervenciones específica; solo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas, etc. Diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

Teniendo en cuenta que el servicio sólo se presta unos días concretos a lo largo de la semana, que los trabajadores están contratados a media jornada y que el número de usuarios va aumentando progresivamente, es materialmente imposible llevar a cabo este tipo de mediación, sí que es cierto que podríamos ayudar a muchas

familias a reducir la litigiosidad y el conflicto, pero para ello se necesitaría contar los adecuados recursos materiales y sobre todo personales.



7.5 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE TERUEL

1. Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad), número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.

El centro se ubica en la calle San Miguel, 3, 44001 de Teruel.

Características físicas:

Una puerta de entrada, una salida por el garaje y una salida de emergencia. Hasta nueve salas en las que llevar a cabo visitas supervisadas e intercambios. También se dispone de un patio exterior.

Se cuenta con 3 trabajadores, 2 de ellos psicólogos y una educadora social, autorizados ambos tres por la Dirección General, todos los contratos son indefinidos de diez horas semanales distribuidos en horas de gestión y horas en las que se realizan las visitas e intercambios. En algunas ocasiones por el exceso de familias que hacen uso del servicio, hemos contado con personas voluntarias cualificadas para poder abarcar todas las funciones, ya que los profesionales están solos en casa turno, solo una vez al mes coinciden dos profesionales durante la mañana del sábado.

2. Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos se podían mejorar, y que carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que éstas son suficientes.

Las instalaciones con las que cuenta el servicio son apropiadas para poder desarrollar las visitas supervisadas y los intercambios. El PE cuenta con varias salas en las que pueden esperar las familias en los momentos en los que se realizan los intercambios. Se cuenta también con una sala con una ventana que la comunica con el despacho del profesional, esto permite supervisar todas las visitas de forma discreta, interviniendo sólo cuando es necesario.

Algo a destacar es que se trata de una sala pequeña en la que, cuando los menores tienen más edad o cuando las visitas son de una duración mayor, los menores se cansan de estar en ella, influyendo en el buen funcionamiento de las visitas. En contraposición y como solución a ello, el servicio cuenta con un patio exterior y con otra sala de juegos adyacente a él. Esto ayuda a que los menores puedan estar en

compañía de sus padres al aire libre y fomentar sí otro tipo de dinámicas, siempre y cuando las circunstancias lo permitan, ya que, en ocasiones, y al trabajar un profesional solo cada día, si existe solapamiento con varias familias, no es posible.

3. Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión has hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

En la actualidad el servicio cuenta con un protocolo de seguridad. Es decir, se dispone de un "botón del pánico" el cual tiene enlace directo con la policía autonómica, aunque el protocolo marca que es competencia de la policía nacional, y por otro lado está conectado a la central de alarmas, por lo que, ante cualquier imprevisto, llamarían al servicio para asegurarse de si está ocurriendo algo y, en ese caso, se personarían en él. Si no fuera el caso el contacto sería con la coordinadora provincial de Cruz Roja. En algunas ocasiones nos hemos visto intimidadas por violencia verbal o no verbal, en ningún momento se ha superado el umbral de la violencia física, pero si injurias o amenazas lo que nos ha hecho replanteamos las medidas de seguridad y el respaldo de los órganos derivadores en cuanto a la definición de nuestras funciones.

Este botón de seguridad tiene el enlace con la policía autonómica, por lo tanto, no hay una disponibilidad inmediata no cumpliéndose así, la Orden de la Consejera por la que se implantan las medidas de seguridad recogidas en el Protocolo.

Propuesta: Enlace directo con la policía una vez activado dicho botón. Ya que por muy rápida que sea la intervención, siempre se requiere de una llamada para confirmar la amenaza y movilizar a los agentes.

Por otro lado, nos hemos encontrado con un caso concreto en el que la persona graba con su teléfono móvil a los profesionales para poder utilizarlo judicialmente además de hacer referencia a familiares de alguna profesional como estrategia de control.

4.Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio del PEF. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.



Es diecisiete el número de familias que actualmente hacen uso del servicio del PEF. Es un número apropiado, pero algo ajustado a las horas de apertura del servicio y al personal con el que se cuenta. Destacar que hay momentos en los que se realizan los intercambios de dos familias distintas al mismo tiempo. Por lo tanto, podríamos decir que es excesivo dependiendo del carácter del régimen y la carga burocrática.

5. De forma aproximada cuál es la media de edad de los progenitores y de los menores. La media de edad de los progenitores ronda los 35-40 años y la media de edad de los de los menores ronda los 6 años.

6. Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del Punto de Encuentro cuál es el protocolo que se sigue.

El protocolo de actuación es el siguiente:

- 1) Se recibe la sentencia judicial donde específica y se establece la intervención del Punto de Encuentro Familiar. A partir de ello, se contacta con las partes para concertar una entrevista de acogida, con la persona que tiene derecho de visita y con la persona que tiene obligación de hacer entrega de los menores en el servicio.
- 2) En la primera entrevista se toman datos imprescindibles para el expediente: datos personales, estudios, profesión, teléfono del letrado/a, datos de los menores, actividades extraescolares que puedan tener, tratamientos farmacológicos y/o psicológicos, otras personas con derecho a visitas al no custodio, etc.
- 3) En esta misma entrevista, se les explica el funcionamiento del servicio, presentación del equipo de profesionales, funciones, horario en el que estamos abiertos y calendario, normativa, espacios con los que contamos y procedimiento con el que trabajamos, tanto a nivel interno como externo (comunicación con Juzgados).
- 4) En el caso de aceptar la normativa y horario; del servicio y que queden firmadas en el expediente, además de la autorización a la cesión de datos, se continúa en esa misma entrevista, o en una posterior en función del tiempo disponible, con una recopilación de datos que permitan al equipo técnico conocer aquellos aspectos relevantes relacionados con el proceso de separación, la relación de pareja (pasada y presente), motivo de la ruptura, tiempo de

convivencia, relación con los hijos, con la familia extensa, grado de conflictividad, intervención requerida, etc. Así como los antecedentes en el régimen de visitas, si se han producido incumplimientos, durante cuánto tiempo, qué incidentes se han producido, último contacto con los hijos, situación emocional de los menores, etc.

5) A continuación, se cita al menor para explicarle el por qué tiene que venir al PEE, y adecuando el mensaje a su nivel de comprensión, tratamos de hacerle sentir cómodo y relajado intentando empatizar con él y mostrándole los espacios y materiales para que le resulte un ambiente agradable y lúdico.

6) Por último, se redacta y firma un acuerdo entre ambas partes sobre los horarios y periodicidad de las visitas/intercambios. Dicho acuerdo puede venir determinado en la Sentencia, o ser el resultado de una negociación entre las partes. Estos horarios y periodicidad se acuerdan con el equipo del PEE de manera que se pueda organizar la atención de las familias sin solapamientos y con efectividad, atendiendo al número de profesionales que hay cada día de apertura. En cualquiera de los casos, queda reflejado en un documento que ha de ser firmado por ambas partes y por el PEE quedando así archivado en el expediente familiar.

Esta misma operación se realiza siempre que hay un cambio solicitado por alguna o ambas partes, por mínimo que sea, tanto en los días como en las horas, para que quede constancia. Asimismo, se redactan acuerdos específicos para puentes escolares o vacaciones de Navidad, Semana Santa o verano.

7) Realizados todos los trámites referidos en los anteriores apartados, se da comienzo al régimen de visita/intercambios. Se realiza un Plan de Intervención Familiar específico para cada familia donde se estipulan los objetivos que se pretenden, así como las distintas intervenciones y metodologías que se aplicarán.

8) Durante la intervención en el servicio de Punto de Encuentro Familiar, cada vez que viene un progenitor para realizar la visita/intercambio, debe firmar en un cuadrante, poniendo la hora de entrega o recogida (según el caso) y el día. Una vez han firmado los dos progenitores, o autorizados, se produce la visita/intercambio. El equipo técnico anota aquellos aspectos relevantes de la intervención en hojas de seguimiento que se guardan en cada expediente. Se hace lo mismo con las llamadas enviadas, recibidas, pérdidas o gestiones efectuadas en relación al caso familiar.



7. Qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un Punto de Encuentro, qué es lo que se esperan de éste y cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

Dada una determinada situación de tensión o conflicto, los progenitores perciben el PEF como un lugar más hostil, sin embargo, cuando lo conocen, su percepción cambia al ver que hay un espacio lúdico para los menores. La mayoría de ellos lo consideran un lugar en el que se van a garantizar sus derechos, un lugar que les va a ayudar a prevenir posibles conflictos relacionados con el menor. Esperan un buen trato hacia los menores, un vínculo que favorezca un ambiente de confianza, aunque en ocasiones su concepción no se ajusta a la realidad.

8. Cómo es el funcionamiento del día a día del PEF (ej. Qué días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida, etc.).

Debido a que el horario del PEF es reducido, no cabría destacar un día en concreto como de mayor afluencia de familias. El PEF permanece abierto de cara a la realización de visitas e intercambios exclusivamente por las tardes, a excepción de los sábados, cuyo horario es de mañanas. Si cabe destacar que los fines de semana el horario del servicio está completamente ocupado por familias, ya que es entonces cuando se realizan varios intercambios de fines de semana. La hora que se reserva para cada familia va en función de lo que estipula la sentencia judicial y de la disponibilidad de las partes y del servicio.

Tanto a la llegada como a la salida los progenitores llegan al servicio a la hora estipulada en los acuerdos hechos con anterioridad (si existe orden de alejamiento la persona condenada lo hacen 20 mm. antes de cada intercambio). Se les recibe y se les da paso a una de las salas. Una vez allí se firma en la hora de registro y se anota la hora exacta de llegada. Tras ello se procede al intercambio.

9. Qué porcentaje tienen de visitas tuteladas dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cuál es el porcentaje de familias que acuden al centro con problemática de violencia de género y cómo se procede en estos casos.

Informe igualmente si son significativos el número de casos de visitas abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

De un total de diecisiete familias que se encuentran dadas de alta, once tienen de visitas tuteladas dentro del centro, es decir, un 67% de las familias. De estas once, cinco son debidas a que existen órdenes de alejamiento entre las partes por violencia de género y en un caso existe orden de alejamiento de la parte no custodia hacia los menores, es decir, un 42% de las familias acuden al centro con problemática de violencia de género.

En los casos en los que ha existido o existe esta problemática de violencia de género, el procedimiento a seguir es el mismo que con el resto de familias exceptuando algunos aspectos.

Las personas con condena por este delito deben personarse en el servicio 20 minutos antes del inicio de la visita, y abandonar el servicio 20 minutos después de la finalización de la misma. De esta manera se protege a la víctima dándole tiempo a abandonar las instalaciones evitando que se encuentre con el/la condenado/a.

Destacar que no es significativo el número de casos de visitas de abuelos/nietos. Sí hay dos casos en los que la custodia de los menores a ejercen los abuelos, pero no se ha dado ningún caso por el momento en el que éstos intervengan en las visitas. Sí se han hecho propuestas, pero, al no ser especificado en las sentencias judiciales y necesitarse una autorización explícita de la parte custodia, no han sido viables finalmente. Por tanto, no se percibe un aumento significativo en los últimos años.

10. Cuántos son los casos en los que se realizan visitas en el centro y cuáles únicamente para las entregas y recogidas de los menores.

De los diecisiete casos que hay actualmente en el PEE, once realizan las visitas en el centro y seis realizan sólo las entregas y recogidas de los menores.

11. Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

En la mayoría de familias el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas es alto. La mayoría de ellos respetan lo establecido en las

sentencias y lo acordado con el PEE, aunque en ocasiones sí es necesario recordar dicho compromiso.

12. Cuáles son los incumplimientos más frecuentes.

Los incumplimientos más frecuentes son los relacionados con la puntualidad y con la cancelación o anulación de visitas o intercambios.

Destacar el incumplimiento más grave producido en los últimos meses. Se refiere a faltas de respeto y amenazas vertidas por un progenitor no custodio a uno de los profesionales.

13. De producirse éstos, qué actuación se llevan a cabo.

Son frecuentes los retrasos en los intercambios por la tardanza de alguna de las partes, siendo necesario recordarles la importancia de la puntualidad para el buen funcionamiento de los intercambios en particular y del servicio en general. En cuanto a la cancelación o anulación de las visitas o intercambios, en ocasiones se produce sin aviso previo o con un margen de tiempo muy pequeño, ocasionando alteraciones en los menores y procediendo a ofrecer a la parte que se persona en el PEF la hoja de no comparecencia.

Respecto a las amenazas y faltas de respeto vertidas hacia uno de los profesionales, se procedió a notificar al juzgado correspondiente de forma urgente y a la posterior declaración judicial del equipo a petición del magistrado.

14. Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas.

Los informes se emiten al juzgado cada seis meses, a no ser que la sentencia correspondiente determine otra periodicidad.

15. Mantienen contacto (telefónico, personal, etc.) con los magistrados/as para el seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

Han sido dos las ocasiones en las que se ha mantenido contacto telefónico con un magistrado en el último año. En la primera ocasión fue él el que se puso en contacto con los profesionales del servicio a fin de realizar una consulta relacionada con el dictamen de una sentencia. En la segunda ocasión fueron los profesionales los que

contactaron con él a raíz de una notificación enviada con urgencia sobre un delito de amenazas hacia una profesional. Siempre que es necesario, se contacta con ellos/as mostrándose habitualmente colaboradores con el servicio.

16. Si es frecuente que los técnicos del Punto de Encuentro Familiar sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de los fallos de sentencia o asuntos de medidas "abiertos" o "progresivos" y si éstas son acogidas judicialmente.

Sí es frecuente que los profesionales realicen propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias. Los usuarios del PEE lo son de forma temporal, uno de los objetivos de trabajo es desvincular de forma progresiva a la familia del servicio. De forma general estas propuestas de cambio son acogidas judicialmente. Sí que existen más reticencias de cara a los usuarios en cuanto a la modificación de medidas.

17. Aproximadamente cuál es la media del tiempo que una familia puede hacer uso del Punto de Encuentro. Respecto de este punto cuál puede ser la media del tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en el que ni si quiera se llegue a hacer uso de del Punto de Encuentro o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

La media del tiempo que una familia puede hacer uso del Punto de Encuentro es de un año, sin embargo, esto no suele ser así, el tiempo de permanencia de las familias en el servicio suele ser mayor, incluso de más de dos años. La media del tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de nuestra intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido, suele ser de un año y medio aproximadamente, dependiendo de los casos y, sobre todo, de si existe orden de alejamiento entre las partes.

No son frecuentes casos en los que no se llegue a hacer uso de del Punto de Encuentro o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los



progenitores. Sí que se reciben sentencias a lo largo del año referentes a casos en los que no se llega a intervenir porque ambas partes deciden hacer los intercambios mediante terceras personas, pero no representan un número significativo.

18. Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes; se plantean por éstos y cómo se resuelven.

Con los progenitores se llevan a cabo diferentes actuaciones. Nuestro trabajo con ellos comienza en el momento en el que se realiza la primera entrevista, en la que se le ofrece información sobre el servicio y el proceso. Una vez inmersos en él se trabaja con ellos todo tipo de aspectos que atañen al buen funcionamiento de las visitas y a la mejora de la relación con los menores, desde ofrecerles pautas, hasta realizar intervenciones durante las visitas o intercambios. El trabajo que se realiza con ellos va dirigido en gran parte a la consecución de acuerdos entre las partes y a la intermediación de conflictos que afecten al menor.

19. Si considera que el Punto de Encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean visitas y los intercambios de progenitor custodio. Cuál es la respuesta de éstos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los técnicos.

Las labores están relacionadas con la intermediación de los conflictos entre las partes. En la mayoría de las ocasiones, los progenitores se muestran receptivos tanto a los consejos como a las sugerencias de los técnicos, ya que, observan la importancia de que las pautas proporcionadas van encaminadas a mejorar el bienestar del menor. En aquellas ocasiones en las que los progenitores no han aceptado las sugerencias propuestas, éstas estaban relacionadas con satisfacer el beneficio propio antes que el del menor.

20. En algunas Comunidades Autónomas además de las funciones propias del Punto de Encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35/13 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar de Aragón se realizan otras de mediación mas formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de éstos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado o se realizan intervenciones específicas sólo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas

económicos, con las familias extensas, etc. Diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

Desde el servicio ya se realizan propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado, en la mayoría de los casos consensuadas y acordadas con los progenitores. Consideramos que sí sería muy positivo que desde el Punto de Encuentro Familiar se pudieran realizar intervenciones específicas sólo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas, etc. En muchas ocasiones el buen funcionamiento del servicio y el buen desarrollo y progreso de las visitas o intercambios se ve afectado por este tipo de problemas a los que los profesionales no pueden intervenir pero que dificultan su trabajo. Cuando ello ocurre se deriva a otros servicios.



7.6. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE ZARAGOZA LOTE 2 PERIFERIA Y ÁREA METROPOLITANA DEPENDIENTE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN (PEF2 EN ADELANTE)

1.- Ubicación del Centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral:

El PEF2 está localizado en el Centro empresarial Miralbueno. Avda. Manuel Rodríguez Ayuso 114 Local P-1-A 50012 Zaragoza. Se trata de una primera planta con ascensor. Se encuentra en las oficinas de Eulen Sociosanitarios a las que se accede fácilmente tanto en coche, debido a la zona de aparcamiento con la que cuenta el edificio, como en autobús en las líneas 24 y 36. Su situación permite acceder fácilmente a la red de carreteras de la provincia, evitando los atascos urbanos propios de grandes ciudades, resultando una ubicación ideal para aquellos/as usuarios/as que vienen desplazados de barrios periféricos o pueblos de la comarca. Con esta ubicación damos cobertura a usuarios/as de pueblos y barrios colindantes optimizando forma y tiempo de llegada al Centro.

Se encuentra próximo a zonas de esparcimiento, entretenimiento, zonas comerciales y de fácil acceso al transporte público. El inmueble es propiedad de Eulen Sociosanitarios y el espacio destinado a Punto de Encuentro Familiar tiene un tamaño de más de 100 metros cuadrados, distribuidos en 5 espacios y 1 baño. Algunas de las estancias del inmueble son las siguientes:

- El acceso al edificio consta de sistema de seguridad a través de un código numérico y video portero que controla y autoriza la entrada de las personas usuarias del Centro. Esta herramienta nos permite extremar las medidas de seguridad, especialmente en los casos de violencia de género y del menor en nuestras dependencias.
- La distribución para el desarrollo del contrato es la siguiente:
- Dos estancias para el desarrollo de la Intervención. Estas salas cuentan con mesa de trabajo, sillas, espacio para jugar, mesas infantiles, sillas infantiles, material de juego y didáctico. Todos los espacios están decorados de forma que se genere un ambiente familiar y acogedor.

- 1 sala polivalente para entrevistas, reuniones y sala de espera mientras aguarda el progenitor custodio si el no custodio se retrasa o viceversa.

-1 espacio propio para el personal técnico de atención directa a las personas usuarias, está bien diferenciado y es exclusivo para sus tareas. Dispone de ordenador, fax, escáner, armarios con llave, teléfono, conexión a internet, materia fungible, etc.

- Recibidor con mesa recibidor, sofá y sillas.

- Zona office equipada con nevera, microondas, mesa y sillas.

- 1 baño con cambiador para bebés.

-Un espacio propio para la práctica de juegos y actividades. Se trata de una terraza interior de 800 metros en la primera altura (donde se encuentra ubicado el PEF2), al aire libre y sin riesgos relacionados con el tráfico y la circulación de vehículo. Esto proporciona tranquilidad y seguridad a todas las personas usuarias del PEF2.

Aunque como hemos expuesto anteriormente, las personas usuarias que acceden al servicio tienen disponible aparcamiento en el perímetro del edificio. También disponemos de aparcamiento subterráneo para aquellos casos de violencia de género con el objetivo de velar por la seguridad de las mujeres.

El Centro dispone de tres puertas entrada/salida: una en la fachada del edificio, la segunda en un lateral del mismo y una tercera por el garaje subterráneo. Este hecho garantiza que las visitas y las entregas y recogidas se realicen acentuando las medidas de seguridad de todas las personas usuarias de PEF2 tal y como exige el Dirección General de Igualdad y Familias.

En la dotación profesional del Centro distinguimos:

a) Personal directo del PEF2:

- Coordinador/a: Es la responsable del servicio en el PEF y la persona de contacto con el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. La persona que realiza las funciones de coordinadora, posee la titulación de Licenciada/Grado en Psicología.

-Dos Técnicas con la titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social



El equipo tiene contrato indefinido a tiempo parcial, según el horario que establecían los pliegos del actual contrato. Las antigüedades es 2013 la Coordinadora y de 2014 y 2015 las dos Técnicas del Servicio. La rotación del personal es prácticamente nula, sólo en los casos de sustitución del personal como establece el pliego de condiciones y con las instrucciones que nos marca el Gobierno de Aragón. El convenio que rige sus contratos es el 'Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social.

b) Personal de apoyo y estructura al servicio:

- Gerente de Eulen Sociosanitarios de la Zona Norte con más de 30 años de experiencia en la gerencia dentro de nuestra empresa.
- Gestora de Eulen Sociosanitarios de Aragón, Trabajadora Social con más de 20 años de experiencia en la gestión y supervisión de servicios sociales, sanitarios y educativos. Conocedora de la realidad de los Puntos de Encuentro de Aragón, con experiencia en la gestión de los mismos y en los procesos internos de nuestra empresa, es la responsable directa de los Puntos de Encuentro Familiar.
- Departamentos comunes: administración de personal, técnico de prevención de riesgos laborales, compras, asesoría jurídica.

2.- Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos se podrían mejorar, y qué calendas o deficiencias existen o si por el contrario considera que éstas son suficientes.

Las instalaciones del PEF2 son correctas y suficientes. Los **espacios** con los que cuenta el Centro son los descritos en el punto anterior. Entre los **recursos** que disponemos están un escáner/fotocopiadora, varios ordenadores con material de oficina necesario, así como juguetes y juegos educativos para utilizar durante las visitas supervisadas apropiados para distintos rangos de edad.

a) Red de informatización: Ordenadores con **conexión a Internet**, que permite la conexión con el Sistema Informático SAVISS que garantiza la seguridad de la información relativa a las personas usuarias y el cumplimiento de la LOPD; **paquete office** y **correo electrónico corporativo**, que facilita la gestión, el seguimiento y la evaluación del servicio.

b) Un **teléfono** de contacto específico del servicio. Cuando el Punto de Encuentro no se encuentre abierto, pero si estamos en horario de oficina, el teléfono se desviará a la centralita de la oficina de Eulen, quien tomará nota y pasará las llamadas a la gestora de Aragón y un mensaje al equipo técnico en horario de apertura del PEF mediante correo electrónico

c) La gestora de Eulen Sociosanitarios de Aragón, responsable de los Puntos de Encuentro, está localizable mediante **teléfono móvil** propiedad de Eulen Sociosanitarios, para facilitar la coordinación así como la resolución de incidencias en el transcurso del servicio.

d) Mobiliario y equipamiento: material lúdico y didáctico para los/as menores.

e) Mobiliario de despacho mesas y sillas.

f) Armarios archivadores cerrados con llave para los expedientes según LOPD.

g) Microondas en el office para que en las visitas con bebés y niños/as pequeños se les pueda calentar biberones o papillas.

h) Material fungible.

Recursos Infantiles: material didáctico del PEF2 tiene la finalidad por una parte de facilitar al niño/a o niña su estancia en el servicio, creando un ambiente confortable y lo más cómodo posible para él/ella, y por otra la de facilitar la relación entre el menor y la parte no custodia que realiza la visita. La mayoría de los juegos permiten la interacción y el juego compartido. El material didáctico se adaptará a diferentes edades, con juegos para los más pequeños, desde bebés hasta los adolescentes.

3.- Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

En el PEF2 contamos con "botones del pánico" conectados con la policía Autonómica, así mismo en alguna ocasión hemos telefonado al 091 o 092 y la respuesta de la policía ha sido inmediata. No tenemos propuestas de seguridad, ya



que por el momento la respuesta recibida es buena con los medios de que disponemos actualmente.

Cuando ha sido necesario y siempre que hemos requeridos se ha personado la policía en nuestras instalaciones. Existe un protocolo de seguridad implementado en colaboración con la policía, además de a otras medidas de organización propias de los casos de violencia de género, en el que si se prevé un conflicto en el Punto de Encuentro Familiar, los Técnicos del PEF2 pueden informar a través de un correo a la policía para contar con el inspector Fernando Buj o subinspector Javier Gimeno u oficial de policía Eduardo Enciso para poder establecer un plan de actuación conjunto. De esta forma, contamos con presencia policial cuando existe previsión de conflictividad

Para intervención policial urgente y no prevista contamos con la policía local.

4.- Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio del punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.

Actualmente cerramos el año de 2017 con un total de 44 expedientes. Este número podría verse incrementado ya que el centro está preparado para gestionar más derivaciones de casos, aproximadamente un 43% más de las personas usuarias hasta el momento. El PEF2 comienza su ejercicio el 1 de enero de 2013. Las cifras para el 2013 y 2014 son de 86 familias. En 2015 se reduce el número de las mismas a 49. En 2016 sube a 55 familias.

5.- De forma aproximada cual es la media de edad de los progenitores y de los menores

La media de edad de los progenitores es de unos 40-45 años y la media de edad de los menores es de 7-8 años.

6.- Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.

Las actuaciones del PEF están sujetas a lo que establece la resolución judicial.

Realizamos dos tipos de intervención:

a) Entrega y Recogida: La entrega y recogida comprende la supervisión por parte del equipo técnico de las entregas y recogidas de los menores en el centro para la realización de las visitas fuera del mismo. Por lo tanto, los/as técnicos/as del PEF solo supervisan el inicio y finalización de la visita.

b) Visitas Supervisadas y No Supervisadas:

El programa de intervención psico-social sobre el menor y su familia se realiza durante el cumplimiento del régimen de visitas establecido por sentencia (entrega y recogida, visita supervisada, visita sin supervisión) y en momentos fuera de las mismas, mediante entrevistas entre el/la profesional correspondiente y el niño/a o familiar. Tras la fase de derivación por el Juzgado nuestro trabajo es el siguiente:

- Recepción de una nueva familia, abrimos expediente en soporte papel e informático en el aplicativo. La coordinadora del Centro, previa entrevista de ambos progenitores y los menores, asigna la familia a una Técnica de referencia dependiendo de las características; de la misma y la disponibilidad por cuadrante. La finalidad es que cada familia tenga una persona de referencia con la que abrirse y hacer un mejor seguimiento de cada caso.
- Creamos la carpeta de la familia en formato papel, diferenciando los casos de violencia de género de los que no lo son por el color de la carpeta, de esta forma visualmente, la técnica que prepare el caso, sabe antes incluso de abrir el expediente si tiene que tener especial atención al caso por ser de violencia de género y debe aplicar los protocolos específicos para estas circunstancias.
- Creamos la carpeta de la familia en el programa informático y escaneamos toda la documentación relevante para subirla al programa informático. Todos los informes que realicemos de la familia se almacenan en el mismo de forma segura, cuidando de no tener información de los usuarios en los PCs del PEF y cumpliendo con las medidas de LOPD.
- La técnica de referencia del Punto de Encuentro se pone en contacto con las personas interesadas, siempre que resulte posible, mediante una llamada telefónica, con objeto de concertar una entrevista y una visita al centro, previas al inicio de los encuentros con cada una de la; partes y con el/la menor.
- Primera visita al centro y entrevista: Un miembro del equipo realiza **un primer encuentro con las dos partes por separado**. Solicitamos documentación



de la que disponga el/la entrevistado/a y que pueda suponer información adicional a la facilitada desde el juzgado o desde Protección de Menores: informes psicosociales, informes del colegio, etc.

- Una vez recopilada la documentación necesaria, informamos de las Normas de Funcionamiento del Centro a la persona usuaria, se leen con ella para resolver cualquier duda que pueda surgir y le entrega una copia, dejando firmada otra en el centro comprometiéndose a su cumplimiento. Además, informamos de la temporalidad del recurso y del carácter subsidiario del mismo. Ninguna persona puede ser usuario/a del Punto de Encuentro Familiar sin firmar el compromiso de adscripción de las normas de funcionamiento del centro.
- Primera visita del/la menor al PEF2: Realizada la entrevista inicial con ambas partes, solicitamos que un día traigan al niño o niña a conocer el centro, si no ha venido ya con la parte custodia. El objetivo es garantizar un clima de seguridad y confianza, que conozca las instancias y a los y las profesionales que van a estar con él/ella durante las mismas o durante las entregas y recogidas, tranquilizar al niño/a y dar explicación a todas las posibles dudas y miedos que le surjan son tareas que realizamos en esta primera visita. Para ello, enseñamos todas las dependencias del centro al niño/a, explicándole que hacemos en cada una y cómo funciona el PEF.
- Posteriormente realizamos la valoración de la situación familiar.
- Comenzamos la fase de intervención: entregas y recogida y visitas supervisadas.
- Cada familia cuenta con un Plan de Intervención personalizado ajustado a sus características y momento en que atraviesan, contando con si tienen o no Orden de Alejamiento, la edad de los menores, la existencia o no de abuso de sustancias por parte de alguno de los progenitores, la existencia o no de trastorno mental, etc.
- El Plan Individual de Intervención Familiar recoge los objetivos de intervención, actuaciones a realizar, intervención psico-social más adecuada a las características de la situación y la familia. Será el coordinador/a quien informará del mismo al órgano derivante.
- Una vez finalizada la entrega/recogida o la visita, el profesional que se ocupa del caso rellena un **informe de seguimiento** del transcurso de la medida.

- En los casos de violencia de género aplicamos un protocolo específico. En aquellos casos en los que sea necesaria presencia policial, seguiremos los protocolos de presencia policial.
- De cada encuentro en el Centro, sea supervisado o bien entrega y recogida, anotamos las observaciones informáticamente de todo aquello que vemos que ocurre en PEF2 para dar traslado periódicamente al Juzgado u órgano de derivación del cumplimiento de las resoluciones remitidas de forma objetiva.
- Cada intervención psicosocial realizada atiende a las necesidades del menor y su familia y está destinada a mejorar sus relaciones y el cumplimiento del Régimen de Visitas.
- Los profesionales del PEF2 emitimos informes de seguimiento y evolución de cada caso, con la periodicidad exigida en la resolución del órgano derivante y, si esta no lo fija, con periodicidad trimestral o en su defecto semestral, así como todos aquellos que le sean requeridos en cualquier momento de la intervención.
- La finalización de la intervención se produce bajo resolución de la autoridad que haya derivado el caso.
- Para el desarrollo y gestión del servicio disponemos de registros y protocolos que monitorizan cada fase de intervención, de esta forma garantizamos actuaciones e intervenciones rigurosas que se ajustan a los compromisos adquiridos en el contrato.

7.- Qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, qué es lo que esperan de éste cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.

La idea que los progenitores suelen tener del Punto de Encuentro Familiar suele ser la de que es un lugar de intercambio de los hijos/as para no tener problemas con la otra parte. A veces sus demandas se ajustan a la realidad y otras no, ya que intentan involucrar a las profesionales en temas escolares; de deberes de los menores, en temas económicos tipo pensión alimenticia o diversas situaciones que no suceden dentro del PEF.



Los progenitores que vienen derivados con alguna Orden de Alejamiento son los que tienen las expectativas más distorsionadas acerca de nuestras funciones y de si es justo o no el protocolo a seguir y la ley en general y en particular.

Con respecto a si son conscientes de nuestra labor, algunos progenitores y en algunas ocasiones sí, en otras no tanto, sobre todo cuando sienten que no se satisfacen sus demandas focalizadas en sus propios intereses. En estos casos, las peticiones exceden a nuestras funciones y responsabilidades y para las que fueron creados los Puntos de Encuentro Familiar.

Algunos ejemplos de este tipo de demandas ajenas a las funciones de un PEF son:

- Entregar ropa o algún objeto personal.
- Intercambiar alguna carta del buzón.
- Dar algún mensaje de hacer la recogida o entrega fuera del Centro por alguna circunstancia personal en algún día puntual.
- Reclamar pensión a la otra parte.
- Partes médicos del menor.
- Datos escolares, como notas del colegio.
- Responsabilizamos de documentación como tarjeta sanitaria o DNI del menor.
- Dinero para excursión o alguna actividad extraescolar.
- Hablar con la otra parte para dejar de utilizar el PEF2.
- Ocuparnos del cuidado de los menores mientras se encuentran en el PEF.
- Problemas relacionados con autorizaciones a terceras personas no judicializadas.
- Facilitar documentación interna del PEF, como por ejemplo los informes.
- Proporcionar datos personales de la otra parte.
- Aportar documentación de la otra parte sin autorización de la misma, como por ejemplo, justificantes laborales o médicos.

Si bien, muchísimos casos de usuarios satisfechos con nuestras intervenciones ya que eso les ha ayudado a superar su situación familiar y les ha aportado pautas educativas para enfrentar la nueva situación con sus hijos/as. En estos casos, se ha logrado una pronta resolución del conflicto, haciendo que el paso de estos usuarios por el PEF sea a media de tiempo de aproximadamente un año de duración que se recoge en el Decreto 35/2013. Con estas familias se han podido utilizar técnicas de mediación y resolución de conflictos debido también a su colaboración y predisposición a recibir una orientación distinta a la que estaban acostumbrados. Aquí es donde se obtiene un reconocimiento a la labor de las Técnicas y valoración positiva del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar.

Cada año pasamos a las personas usuarias un modelo de encuesta para ver el grado de satisfacción con respecto al servicio y a sus profesionales.

El modelo de encuesta es el siguiente:

CUESTIONARIO DE CALIDAD PERCIBIDA POR LAS PERSONAS USUARIAS DEL

SERVICIO DE PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR. MODELO EFQM

FECHA: __./

Desde Eulen Sociosanitarios queremos conocer su opinión sobre el servicio que usted recibe, con el objeto de poder mejorarlo de forma continua (por favor anote una (X) en su opción de respuesta):

CUESTIONARIO DE CALIDAD PERCIBIDA POR LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR. MODELO EFQM

¿Está usted contenta/o con el funcionamiento general del Punto de Encuentro?

- | | |
|-------------------|----------------------|
| a. Muy contenta/o | c. Descontenta/o |
| b. _ Contenta/o | d. Muy descontenta/o |



<p>¿Está usted contenta/o con las intervenciones que se realizan en el Centro?</p> <p>a. Muy contenta/o c. Descontenta/o</p> <p>b. Contenta/o d. Muy descontenta/o</p>	
<p>¿Está usted contenta/o con el trato personal que recibe en el Punto de Encuentro?</p> <p>a. Muy contenta/o c. Descontenta/o</p> <p>b. Contenta/o d. Muy descontenta/o</p>	
<p>¿Está usted contenta/o con la forma en que se tienen en cuenta sus opiniones?</p> <p>a. Muy contenta/o c. Descontenta/o</p> <p>b. Contenta/o d. Muy descontenta/o</p>	
<p>¿Está usted contenta/o con los horarios del Punto de Encuentro?</p> <p>a. Muy contenta/o c. Descontenta/o</p> <p>b. Contenta/o d. Muy descontenta/o</p>	
<p>¿Tiene usted alguna sugerencia para que mejoremos el servicio?</p> <p>a. Muy contenta/o c. Descontenta/o</p> <p>b. Contenta/o d. Muy descontenta/o</p>	

Las encuestas reflejan que la mayoría de las personas usuarias están contentas con el personal y con sus intervenciones.

Algunas de las observaciones/sugerencias son:

- Mejorar horarios
- Muy buen trato por parte de las técnicas
- No está abierto todos los días (como inconveniente)

- La madre no entrega informes, nadie controla sus incumplimientos
- Personal en el centro e intermediaciones
- un servicio contra el hombre
- Muy buen trato siempre se esfuerzan por hacer agradable la visita
- Ninguna
- Me gustaría que abriesen todos los días
- Es una herramienta para machacar a los hombres, como la ley de violencia de género.
- " Personal de seguridad"
- "Que la madre deje de joderme"
- "Que los padres cuiden su higiene personal"

Algunos de estas opiniones que nos dejan en el apartado de observaciones son fruto de las situaciones complicadas y de conflicto que atraviesan las familias, se puede decir que la naturaleza del servicio implica este tipo de situaciones.

8.- Como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familiar (ej. qué días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada Si a la salida etc.).

Los horarios de apertura del PEF2 son:

- Lunes: Cerrado
- Martes: 09:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:30
- Miércoles: 09:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:30
- Jueves: Cerrado
- Viernes: 16:30 a 20:30
- Sábados: 09:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:30
- Domingos: 09:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:30

Los días de la semana con mayor afluencia de usuarios son sábados y domingos, por la mañana y por la tarde con la misma intensidad. Le sigue la tarde del miércoles y la del viernes. Los horarios de mayor concurrencia son entre las 10 y 11 de la mañana y por la tarde entre las 17 horas y las 20 horas.

Los niños/as se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas y si se puede se les pone en habitaciones individualmente por familias

En cuanto al protocolo de actuación a la llegada y salida de progenitores, tanto en la entrega como en la recogida, ambos progenitores firman el registro de asistencia que refleja la fecha y la hora de llegada y de salida del centro en base a la hora marcada en el reloj del centro. De este modo, las profesionales del PEF2 llevan un control de las horas de entradas y salidas de los/as usuarios/as del servicio y de producirse una incidencia de no asistencia o impuntualidad no justificada, la hora de registro es una referencia real.

Durante la entrega y recogida las técnicas del servicio observan en el/la menor (aspecto físico, emociones y conducta) los tres momentos claves del intercambio: al llegar con el progenitor custodio, durante el intercambio y al llegar con la parte no custodia. Estos datos son registrados para el seguimiento de casos.

Anotamos también los comentarios que los progenitores puedan realizar delante de los menores.

El progenitor no custodio acude al Centro diez minutos antes de que lo haga el progenitor custodio. A la salida, el progenitor custodio acude a la hora exacta que le indica su resolución y el no custodio 10 minutos antes, esperando además otros 10 minutos a que se marche el progenitor custodio.

En los casos de violencia de género y en consecuencia orden de alejamiento el tiempo de espera es de 20 minutos y actuamos de la siguiente forma:

El progenitor no custodio acude al centro 20 minutos antes de la recogida, pasa a una sala que le indican los técnicos y con la diferencia horaria evita que ambos progenitores se vean. De la misma forma, se marcha 20 minutos más tarde de lo que lo haya hecho el progenitor custodio o víctima de violencia de género.

La espera una vez realizada la entrega será de la mujer.

Si durante la entrega o llegada a la visita supervisada el padre no acude a la hora señalada al punto de encuentro, se da aviso telefónico a la madre 5 minutos antes de que cumpla la hora marcada en sentencia, para que no acuda hasta que desde el equipo técnico se le llame de nuevo informando que ya está en el centro. De esta forma se evita que la parte sobre la que recae la orden de alejamiento pueda saltarse el periodo de espera y encontrarse fuera del PEF con la mujer víctima de violencia de género.

Durante la primera visita, se hará firmar al padre la aceptación del protocolo de violencia de género.

La persona sujeta a orden de alejamiento debe acudir al centro siempre personalmente, sin poder autorizar a otra persona a que acuda a recoger al menor.

No se puede pasar información de un progenitor a otro y hay que evitar que utilicen al menor para ello.

En caso de saltarse la orden de alejamiento, el propio PEF2 llamaría a la policía e informaría al Juzgado de ello.

Anotamos, también, los comentarios que los progenitores puedan realizar delante de los menores.

En las visitas estipuladas con supervisión en el Centro, hay una Técnica, generalmente por familia, acompañando al menor durante todo el tiempo que dura la visita. En el caso de que la relación paterno-maternofilia no sea fluida o alguna de las partes necesite pautas educativas o de cualquier otro tipo, la Técnica interviene para que se dé un acercamiento y crear un vínculo entre ellos/as.

Generalmente, antes y después de las visitas en los casos en los que no existen habilidades sociales y educativas por parte del progenitor, se mantiene un feedback para indicar cómo encauzar la visita, para reforzar los aspectos positivos que ha habido durante la misma y se orienta para próximas visitas. Cuando este vínculo ya está consolidado, la labor de la Técnica es más bien la de observar y en algunas ocasiones se propone al Juzgado otro tipo de modalidad de visita para que no estancar el vínculo en un contexto no naturalizado como es un espacio cerrado con una profesional presente.

También en esta modalidad de visita supervisada se puede dar el caso de que el progenitor con derecho a visita haga algún comentario delante del menor que no



sea procedente o que mantenga una actitud no adecuada. En estos momentos, la Técnica interviene para reconducir constructivamente la situación. En el supuesto de que esta situación fuera a más, se diera un episodio violento intimidatorio, se cortarían la visita en ese momento, llamando a la Policía de ser necesario, al progenitor para que recoja al menor, así como se informaría al Juzgado inmediatamente sobre lo sucedido.

Por otro lado, en las visitas de entrega y recogida, se lleva a cabo una observación general de la relación entre los progenitores y los menores, así como la tramitación de gestiones relacionadas con el Régimen de Visitas (cambios, anulaciones, etc.). Además, se gestionan los períodos de vacaciones escolares de los menores con sus padres, mediante diversas conversaciones entre las partes, hasta llegar a un acuerdo final que se plasma por escrito para facilitar la organización de los progenitores. En estos momentos, es cuando se trasladan los diferentes recados a una parte u otra sobre temas referentes con el menor, como puede ser tratamientos médicos, otros temas de salud o educativos, actividades extraescolares, etc.

Entre otras actuaciones, se llevan a cabo diferentes **entrevistas de seguimiento** con los progenitores con el fin de conocer la evolución de cada caso, conocer sus demandas, guiarles en su labor como padres o madres, saber cuál es la relación del día a día entre progenitores e hijos, etc.

9.- Qué porcentaje tienen de visitas tuteladas dentro del centro y cuáles son las causas que generalmente las motivan. Al hilo de esta pregunta cuál es el porcentaje de familias que acuden al centro cori problemática de violencia de género y cómo se procede en estos casos. Informe igualmente si son significativos el número de casos de visitas abuelos/nietos y si estos se han incrementado en los últimos años.

El 25% de visitas en el PEF2 son tuteladas y el 75% de visitas tienen la modalidad de entregas y recogidas.

Las causas que motivan las visitas supervisadas en su mayoría son:

- familias con órdenes de alejamiento por violencia de género.
- casos de obstaculización de las visitas por parte del progenitor custodio.
- progenitor no custodio desconocido para el/la menor

- progenitor con trastorno mental y/o problemas de adicciones que puedan poner en peligro al/a la menor.

- abuelos/as que no ven a sus nietos/as

El porcentaje de familias que acuden al centro con problemática de violencia de género es del 39%. El porcentaje de menores atendidos/as con esta problemática es de un 44%. Como hemos desarrollado en el punto anterior aplicamos el protocolo de violencia de género.

El número de casos abuelos/as-nietos/as sí se han incrementado en los últimos años. En la actualidad contamos con el 4,5% de los casos (2 casos).

10.- Cuántos son los casos en los que se realizan visitas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de los menores.

El 25% de visitas en el PEF2 son tuteladas (11 casos) y el 75% (33 casos) de visitas tienen la modalidad de entregas y recogidas.

Los casos que más conflicto presentan suelen ser los de modalidad supervisada, ya que el Juez estima que es necesaria la presencia de una profesional para reconducir la situación existente (problemas de alcohol o consumo de drogas por parte del progenitor, vínculo inexistente o no consolidado entre progenitor y menor, menor inmerso en una situación de violencia de género, rechazo de un menor hacia su progenitor, menores en situación de desprotección, etc.)

En los casos de visita de entrega y recogida la característica más general es la existencia de una Orden de Alejamiento y otros casos de divorcio contencioso. Se da en varios casos la obstaculización de la relación entre el progenitor no custodio y el menor, así como todos aquellos momentos en los que delante del menor se cuestiona constantemente las intenciones y habilidades de la otra parte con el menor.

11.- Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimiento de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.

Aproximadamente el 80 % de los progenitores cumplen lo estipulado en resolución. Existe otro porcentaje que hace su propia interpretación de la misma, llegando a conclusiones que ellos consideran más justas y/o convenientes. En



periodos excepcionales (vacaciones) se llegan a acuerdos entre ambos progenitores, disponemos de un documento de gestión de acuerdo de las partes. Aunque en ningún caso se modifican los términos de la sentencia, también podemos utilizar para aquellos casos en que los progenitores no aceptan el cumplimiento de algunos aspectos de la resolución, se posicionan en contra de la otra parte intentando boicotear partes de la sentencia.

12.- Cuáles son los incumplimientos más frecuentes. De producirse éstos que actuación llevan a cabo.

Los incumplimientos más frecuentes suelen ser:

- Progenitor custodio suspende las visitas de forma reiterada.
- Menores, generalmente apoyados por el progenitor custodio, no pasan a la visita.
- Retraso en la hora de llegada tanto de progenitores custodios como de la persona sujeta al régimen de visitas.
- Que la persona sujeta a régimen de visitas acuda en un estado no adecuado a la misma (casos de alcoholismo o consumo y abuso de otras sustancias).
- Que la persona sujeta a régimen de visitas no acuda a las mismas.
- Personas que tienen reconocido el derecho de visita dejen de acudir a las visitas sin motivo justificado. Las diferenciamos:
 - tres visitas seguidas
 - cinco de forma discontinua en un periodo de tres meses
 - transcurran dos meses sin realizar visitas.

La actuación que llevamos a cabo en principio es una llamada de atención al progenitor que incumple. Intentamos que reflexione sobre lo sucedido, por qué, que razone y dimensione la repercusión del episodio. Por otro lado, elaboramos informe al juzgado, anotamos incidencia en aplicativo informático al que tiene acceso el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

En el caso de visitas supervisadas la técnica que la supervisa puede intervenir en cualquier momento y suspender excepcionalmente la visita si lo considerase necesario en beneficio e interés del menor. Si esto ocurre, comunicamos inmediatamente al órgano derivante exponiendo, aclarando y justificando los motivos que nos han llevado a esta determinación. La propuesta de suspensión podrá realizarse por alguna de las siguientes causas:

- Por incumplimiento de las normas de funcionamiento del PEF. Por ejemplo, en caso de que el progenitor o familiar con derecho a visita venga con síntomas de ebriedad o consumo de tóxicos.
- Por generarse una situación de riesgo físico o emocional para el/la menor, la familia, otros usuarios y/o personal del PEF. Por ejemplo, en caso de que el progenitor o familiar con derecho de visita agrede o amenace verbal o físicamente o amenace con ello al/la menor, a alguno de las profesionales u otros/as usuarios/as del PEF.

13.- Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas.

La periodicidad de emisión de los informes en el PEF2 es la siguiente:

- Informes de Inicio/No Inicio. Cuando da comienzo o no una nueva familia o hay cambio de modalidad en el régimen de visitas (de E/R sin pernocta a E/R con pernocta, de tutela a E/R.)
- Informes de Seguimiento (3-6 meses).
- Informes de Incidencia (inmediatos)
- A petición de los Juzgados y específicos en cada resolución.
- Informes Requeridos (inmediatos) a petición del órgano derivante.
- Propuestas (a petición del propio Juzgado o por iniciativa del Centro). Así como Propuestas de Continuidad o Cese Anuales de todas las familias, tal como exige el decreto.
- Ceses (por tiempo prolongado de incumplimiento del régimen de visitas, defunción de una de las partes, traslado de Centro ...)



El PEF2 no emite informes a petición de las partes. Únicamente emitimos informes a petición de la autoridad judicial.

14.- Mantienen contacto (telefónico, personal, etc.) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.

Sí, mantenemos contacto con los magistrados por teléfono, personalmente y telemáticamente. El tipo de contacto va en función de la dificultad del caso, que precise una coordinación más firme y exhaustiva con otros profesionales designados por el juez, como por ejemplo los coordinadores de parentalidad.

En este sentido y según los datos extraídos de nuestras memorias realizadas en los períodos marcados por el Departamento de Ciudadanía y Derechos sociales, consideramos que podría haber más derivaciones de los juzgados a nuestro Centro PE172. También consideramos de interés, en la medida de lo posible, hacer revisión de los casos de cada PEF ya que en ocasiones nos llegan derivaciones procedentes de otros Centros que por localización geográfica habrían de haber sido derivados a PEF2 inicialmente. Esto siempre que comprenda un beneficio para las familias sin obstaculizar en el trabajo realizado con ellas.

15.- Si es frecuente que los técnicos del punto de encuentro sean los que hagan propuestas para la ampliación, restricción o modificación de los regímenes de visitas y estancias porque así se les dé la posibilidad en función de fallos de sentencia o autos de medidas "abiertos" o 'progresivos" y si éstas son acogidas judicialmente.

Sí, es frecuente que los técnicos del punto de encuentro realicemos propuestas para la modificación del régimen de visitas en función de la evolución del menor y su beneficio. Estas propuestas de los técnicos del PEF2 suelen ser acogidas judicialmente y suelen tener su respuesta judicial.

En algunas resoluciones judiciales el régimen de visitas es progresivo y ampliable en función de la edad del menor y del criterio del técnico del PEF2 que debe informar acerca del mismo y elaborar un informe con si es conveniente o no pasar a la siguiente fase de la resolución y los motivos de dicha decisión.

Otras veces no se especifica ni se requiere de un previo informe de los técnicos del PEF en una resolución específica pero los técnicos del PEF pueden proponer en

todo momento un cambio y justificarlo en función de la evolución de las visitas y el bienestar de los menores, ya que son los técnicos del PEF lo; que más están en contacto con las familias.

Los Juzgados de Zaragoza acogen bien todas las propuestas y suelen tenerlas en cuenta y modificar si es necesario una resolución si esté justificado.

16.- Aproximadamente cuál es la media de tiempo que una familia puede hacer uso del punto de encuentro. Respecto de ese punto cuál puede ser la media de tiempo para poder reconducir las visitas y poder prescindir de su intervención por haberse alcanzado la normalidad y el resultado perseguido. Diga si son o no frecuentes casos en que si quiera se llegue a hacer uso del punto de encuentro o en el que se recomiende el cese de la intervención por falta de evolución, falta de colaboración/predisposición de los menores o alguno de los progenitores.

La media de tiempo habitual aproximada que una familia puede hacer uso del Punto de Encuentro Familiar es de un año para poder reconducir las visitas y hacer a la familia autónoma prescindiendo de nuestro servicio. Pasado ese tiempo, la estancia en el PEF2 puede llegar a cronificarse entre dos y seis años debido a la alta conflictividad que presentan estas familias.

En el artículo 11 del Decreto 3512013, de 6 de marzo, de Gobierno de Aragón, por el que se prueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón se establece:

El tiempo máximo en el que los usuarios podrán utilizar el PEF será de doce meses, ampliables por resolución judicial o administrativa, en los siguientes casos:

- a) Cuando exista una medida o pena de prohibición de aproximación o de comunicación vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de violencia de género o domestica respecto de alguno de los progenitores.
- b) Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiese transcurrido el plazo de doce meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas.



c) Siempre que se estime conveniente en beneficio del menor o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.

Los Juzgados no cierran un caso de no hacerse propuesta de cierre del mismo por circunstancias justificadas:

- Caducidad de medidas civiles.
- Acuerdo entre las partes.
- Incumplimiento reiterado del régimen de visitas por la persona sujeta al mismo.
- Mayoría de edad del menor.
- Valoración psicosocial de los Juzgados al menor que indique que es mejor suspender el régimen de visitas.
- Traslado a otro centro o ciudad.

Existe algún caso en los que uno de los progenitores no llega a hacer uso del PEF2.

En otras situaciones también recomendamos el cese de la intervención por falta de evolución o colaboración de alguno de algún progenitor o de los menores. En estos casos los Juzgados tienen en cuenta la propuesta del Punto de Encuentro Familiar y suelen responder con la celeridad permitida a la misma.

17.- Además de la actuación que atañe a los/as menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por éstos y como se resuelven.

Con los progenitores se llevan a cabo entrevistas de inicio s antes de hacer uso del PEF2, y entrevistas de seguimiento para valorar la evolución y tratar diferentes problemáticas relacionadas con la gestión de las visitas o el bienestar del menor.

Realizamos diferentes intervenciones psicosociales relativas al cumplimiento del régimen de visitas o cuidado/salud del menor (si por ejemplo está siguiendo alguna pauta de tratamiento médico, etc.).

Las actuaciones más habituales que se llevan a cabo son:

- Contención de manifestaciones de ira.

- Resolución de conflictos.
- Apoyo y ánimo en situaciones de impotencia o tristeza.
- Orientación relativa a mejorar la relación paterno-filial.
- Pautas de parentalidad positiva.
- Mediación en acuerdos de vacaciones, cambios de visitas, etc. intentando llegar a un acercamiento o acuerdo entre ambos progenitores.
- Consejo y orientación de dónde acudir si la demanda excede la competencia del PEF.

Las dificultades más habituales con las que nos encontramos son:

- No receptividad a la hora de adoptar pautas o consejos para mejorar la relación paternofilial.
- Falta de atribución de responsabilidad en una situación conflictiva o en alguna circunstancia del menor.
- Falta de colaboración *y/o* obstaculización en el cumplimiento del Régimen de Visitas.
- Prejuicios en cuanto a la profesionalidad de las Técnicas por edad y género.
- Constantes amenazas con grabaciones hacia las Técnicas como supuesta prueba documental para su beneficio.
- Faltas de respeto.
- Confrontación directa por no ser satisfechas las demandas y deseos de los progenitores en casos concretos.
- Protestas por las normas que algunos progenitores no custodios consideran feministas, como, por ejemplo, tener un tiempo de espera más prolongado.
- Personalización del enfado de un progenitor hacia una Técnico en concreto tras la lectura del informe enviado al Juzgado correspondiente.
- Acusación de estar del lado de la otra parte.



- Desconfianza sobre nuestras actuaciones.
- Responsabilización de un Régimen de Visitas que está estipulado por vía judicial.

18.- Si considera que el punto de encuentro realiza labores de mediación con los progenitores en otros aspectos que no sean la; visitas y los intercambios del progenitor custodio. Cuál es la respuesta de estos, si se muestran receptivos a los consejos y sugerencias de los técnicos.

Es frecuente que los progenitores nos demanden la gestión de cuestiones que se extralimitan a nuestras responsabilidades y/o funciones (pensiones, traslado de pertenencias o recados inadecuados a la otra parte, deberes escolares, etc). En estos casos, les dejamos claro que no es función del PEF2 gestionar estos asuntos, sino de sus respectivos letrados.

En nuestro Centro realizarnos, entre otras, las siguientes labores de mediación entre otras:

- Mediación en casos de hospitalización de un menor cuando está con el progenitor no custodio.
- Mediación para frenar la obstaculización que pueda haber por parte de un progenitor custodio con respecto al cumplimiento de un Régimen de Visitas.
- Apaciguamiento de comentarios negativos hacia el otro progenitor delante del menor.
- Atención directa cuando uno de los progenitores quiere aportar documentación interesante pero no vinculante con el Régimen de Visitas, pero que añade información extra para comprender el proceso en el que están inmersos.
- Intervención con el progenitor con derecho a visita antes de la misma para aportar unas directrices que ayuden a la correcta consecución de la visita.
- Asimismo, un refuerzo positivo de las fortalezas presentadas y unas pautas de superación de las debilidades.
- Intervención psicosocial con menores, especial mente en visitas supervisadas.

- Intervención en conflictos progenitor-menor cuando la situación les supera y no saben cómo reconducirla, incluidas las entregas y recogidas. La respuesta de los progenitores en estos casos suele ser negativa en la mayoría de las ocasiones, ya que lo que buscan es la resolución inmediata de todos sus conflictos y descargan su frustración con las técnicas del PE172. Son pocos los casos en que comprenden y se muestran receptivos a nuestras explicaciones.

- Siempre que las demandas exceden nuestras funciones se les ofrece una alternativa donde dirigirse y consejo u orientación.

19.- En algunas comunidades autónomas además de las funciones propias del punto de encuentro contenidas en los artículos 2 y 3 del Decreto 35/13 que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de puntos de encuentro familiar de Aragón se realizan otras de mediación más formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de éstos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado o se realizan intervenciones específicas sólo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas, etc. Diga si cree que en esta Comunidad podría hacerse, si ello sería adecuado y qué condiciones deberían darse.

Propuestas de variaciones a iniciativa propia en los regímenes de visitas, con el consenso o no de los progenitores, sí hemos realizado para presentarlas en el juzgado.

Intervenimos en situaciones conflictivas como por ejemplo contención de la ira, suspensión de una visita que puede entrañar peligro para el/la menor, coordinación con la policía. Con respecto a intervenir en situaciones conflictivas, también lo hacemos a menudo. En lo que respecta a gestionar en las familias problemas económicos sería conveniente, según las familias, si pudiese existir en el equipo un letrado.

Para realizar una intervención con la familia extensa necesitaríamos de más recursos (contratación de personal, ampliación de horarios de apertura y en consecuencia de nuestras jornadas). En un futuro, con ampliaciones y con otros profesionales es posible plantear y asumir que un Punto de Encuentro Familiar pueda ampliar sus funciones y trabajar más directamente y en coordinación con los Juzgados. De hecho, sería lo más adecuado para las personas usuarias del



Centro que el Servicio incluyese intervenciones más complejas, pero a la vez más efectivas para la resolución de casos. En este sentido, la, ampliación de funciones conlleva un mayor volumen de trabajo y en consecuencia como indica el primer párrafo de esta cuestión ampliación de horarios.

7.7 INFORME DE ASOCIACIÓN DE MUJERES JURISTAS THEMIS

En contestación a su atenta carta, de 28 de mayo pasado, en la que solicita de esta Asociación determinada información sobre el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) y del Centro de Asistencia Integral a las Familias, le manifestamos lo siguiente.

La **Ley 412007, de 22 de marzo, de Protección Integral a las Mujeres víctimas de violencia de género en Aragón** dispuso en su art. 22 que los Puntos de Encuentro serán atendidos por personal *especializado*. Entendemos que es de interés al respecto de la cuestión consultada, el Documento de Mínimos de los Puntos de Encuentro, aprobado por la comisión interministerial de Directores/directoras Generales de la Infancia y Familia, en fecha 13 de noviembre de 2008, que dice, entre otros:

Responden a los principios de temporalidad, subsidiariedad e imparcialidad.

Deben garantizar la seguridad y bienestar de los menores; deben prevenir situaciones de violencia de género en los regímenes de visitas conflictivos.

Profesionalidad del equipo que atiende el PEF: debe estar compuesto por un grupo de profesionales con formación específica para la intervención que se desarrolla.

Deben cumplir las resoluciones judiciales de forma precisa, imparcial y transparente.

El Juez determinará el PE, teniendo en cuenta principalmente la proximidad de éste al domicilio del menor.

Asimismo, debe tenerse en cuenta el Reglamento, aprobado por *Decreto 143/2017 de 14 de julio, del Gobierno de Aragón*, en el que los PE se configuran como una *prestación esencial* del Sistema Público de Servicios sociales.

1º.- En el contexto normativo indicado, en la Ciudad de Zaragoza existen dos puntos de encuentro que prestan servicios similares. Uno de ellos, denominado Servicio de Encuentro Familiar, ubicado en la Ciudad Escolar Pignatelli, dependiente de la Fundación Cultura y Empresa. Y el otro, el denominado Punto de Encuentro Familiar, ubicado en la calle Blasón Aragonés y en la calle Conde de Aranda, gestionado, al igual que el Centro de Asistencia Integral a las Familias



(CAIF), por la Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón, APEFA, que también gestiona el PEF de Huesca, aunque no los de otras localidades de la provincia de Huesca ni de Teruel.

A la Asociación de Mujeres Juristas Themis no le constan quejas de mujeres del primer PE, si bien puede ser debido a que atienden menos casos el primero que el segundo.

2º.- Para poder valorar adecuadamente si la ubicación es correcta o no, se debe partir del dato de que en el 90% de los casos en los que se recurre a este servicio, la guarda y custodia de los hijos e hijas la tienen atribuida la madre, por lo tanto, teniendo en cuenta que en un sistema normal de visitas el progenitor no custodio es quien debería desplazarse para la recogida y entrega, una valoración debería tener en cuenta esta cuestión, en el sentido de que para los menores y para la madre representa unos desplazamientos que de otra forma no debería hacerlos. No obstante, este extremo no es objeto de queja por parte de las mujeres usuarias. Las quejas se refieren siempre al contenido de la atención.

A este respecto señalamos que al menos en una ocasión conocida por esta Asociación, el Juzgado acordó la realización de las visitas en el PEF intermedio entre el domicilio de los progenitores y no el más cercano al domicilio del menor, tratándose de custodia individual. En concreto, se acordó la realización de las visitas a través del PEF de Huesca, en lugar del de Monzón, solicitado insistentemente por la madre, que vive con la hija en Esplús, localidad muy cercana a Monzón (autos 152/2015 del Juzgado de Instancia 3 de Huesca).

Cuando las visitas no son tuteladas y la intervención del PEF tiene como finalidad evitar los encuentros entre los progenitores en el cumplimiento del régimen de visitas, en algunos países se recurre a trabajadores sociales, quienes se encargan de recoger a los hijos/as del domicilio del progenitor custodio y entregarlos en el del otro progenitor y viceversa. El coste puede ser similar al mantenimiento del PEF para este fin.

Respecto a los medios materiales, las instalaciones, no hemos recibido quejas de las personas usuarias. Sí las hemos recibido del trato recibido por las madres de parte del personal que atiende los PEF. Nos referiremos a ellas más adelante.

3º.- Con independencia de las dificultades físicas para acceder al PEF, el problema más importante denunciado por las mujeres es el de la falta de seguridad, al

extremo que hasta hace poco tiempo no ha existido ninguna vigilancia. Teniendo en cuenta que aproximadamente el 50% de los asuntos que se atienden en los PEF son debidos a la existencia de violencia de género en la pareja y normalmente existe dictada una orden de alejamiento, o condena, mujeres víctimas han vivido situaciones de riesgo al asistir al PEF para entregar o recoger a sus hijos.

Manifestación máxima del riesgo que han sufrido muchas mujeres, fue el asesinato de una mujer por parte de su ex pareja a la entrada del PEF de la calle Conde de Aranda, en pleno centro de la Ciudad, en el portal del edificio en el que se ubica, en presencia de otras usuarias y de sus hijos e hijas.

En esa situación de falta de seguridad, se prohibía por el personal del centro a las mujeres acudir al PEF, entrar en él, acompañadas por algún familiar que pudiera darles protección o al menos, la mínima seguridad.

Parece que se ha corregido y que la Policía Local presta alguna vigilancia, pero el hecho de no haber tenido en cuenta la inseguridad derivada de la existencia de violencia de género hasta que ha ocurrido una tragedia, evidencia o el desconocimiento del peligro existente o su infravaloración. Una valoración inadecuada, en todo caso.

Lo anterior también nos debe hacer reflexionar sobre la inconveniencia de acordar visitas en determinados casos en los que existe violencia de género.

4°.- Los PEF tienen horarios y días de atención reducidos, que no contemplan la variedad de los días y horas de visitas acordadas, lo que obliga a las familias a adaptar los días y horarios a los del centro. Parece que existe cierta rigidez.

5°.- No hemos recibido quejas sobre la toma de contacto inicial con las familias, conociendo únicamente que existe una reunión con cada una de las partes para explicar el funcionamiento del PEF.

La comunicación inicial entre el Juzgado y el PEF es rápida, normalmente por fax. Posteriormente, se producen los informes periódicos y algún otro, informe a demanda del Juzgado por denuncia de la existencia de algún incidente por alguna de las partes.

A este respecto, se quiere señalar las quejas de muchas mujeres sobre el contenido de estos informes del PEF, que dan cuenta al Juzgado del cumplimiento formal o no del régimen de visitas y de la actitud de los menores con los progenitores y



viceversa, generalmente y ésta es la queja, poniendo en valor la buena actitud del padre, mientras que de la madre no se dice nada, salvo para señalar pasividad cuando no actitud poco colaboradora para que los hijos vayan contentos con el padre.

Los informes que llegan al Juzgado son auténticas pruebas periciales psicológicas encubiertas, en las que normalmente se pone el foco en la madre y en los menores. Y, según manifiestan de manera reiterada muchas mujeres usuarias, disponiendo algunas de grabaciones que lo demuestran, el contenido de los informes con frecuencia no se ajusta a la realidad de lo acontecido en la entrega y recogida de los menores, dulcificando el proceso en beneficio del padre. Muchas mujeres se sienten impotentes ante esta situación.

En opinión de esta Asociación, lo anterior, puede tener su explicación que no justificación en la falta de formación técnica, pero, sobre todo, en la falta de formación en género del personal que atiende los PEE, además de su falta de estabilidad, pues suelen tener contratos temporales, lo que les impide conocer a las familias. Sobre todo, desconocen la dinámica de las parejas y familias en las que existe o ha existido violencia de género, denunciada o no, en las que a veces los menores han sido también víctimas o la han presenciado y tienen sus miedos e inseguridades. Detectar la violencia no denunciada debería ser una de las consecuencias de su intervención y, sin embargo, no es así.

El personal de los PEF, los informes, son con frecuencia implacables con las mujeres y sus hijos e hijas que han vivido las situaciones indicadas y tienen miedo o incluso terror a quedarse o irse con esa persona.

De manera que podemos concluir que el PEF sirve a las familias cuando su función es la de recoger y entregar menores, para evitar discusiones entre los progenitores o para conseguir el eficaz cumplimiento del régimen de visitas por parte de ambos progenitores. Pero, no sirve cuando en la pareja ha habido relaciones violentas, denunciadas o no, en las que los hijos siempre son víctimas directas, siempre han oído o visto o sufrido las mismas. Hay pánico. El agresor aparece, por el contrario, como el progenitor bondadoso y facilitador; sabe que continúa agrediendo con su sola presencia y esto no es comprendido por el personal de los PEF- Por ello insistimos en que la especialización que el personal técnico debe tener, pasa necesariamente por una formación en género. Y para combatir la falta de experiencia, la falta de estabilidad y la falta de formación, teniendo en cuenta que

se trata de un servicio de responsabilidad pública, entendemos que debería prestarse por personal de la Administración, sin externalizar la gestión.

Los PEF deben, por ley, garantizar la seguridad y el bienestar de los y las menores en los supuestos de ruptura de sus progenitores, sobre todo de aquellos que han vivido situaciones difíciles durante la convivencia. Para poder cumplir esa función, deben tener formación especializada, es decir, cualificación profesional, formación en género y experiencia.

Debe realizarse un seguimiento en los menores de la influencia de las visitas, si es positiva o no. Y lo que se hace es un seguimiento rutinario del cumplimiento del régimen de visitas.

6º.- Respecto al CAIF, esta Asociación conoce algunos casos que han sido derivados al propio centro por el PEF. Sin resultados positivos en los casos conocidos, lo que alegan las mujeres es que se trata de las mismas personas que les han atendido en el PEF y el sistema de intervención no les ha dado resultado.

7º - En nuestro punto de vista, para intervenir de manera eficaz, se debería distinguir entre asuntos en los que existe violencia de género, denunciada o no (por eso el PEF debería detectarlo), y aquellas otras en las que existe animadversión entre los progenitores y pueden surgir discusiones en la entrega y recogida o hay incumplimientos del régimen de visitas por cualquiera de las partes.

La intervención más delicada es la primera, porque está en cuestión no solo la seguridad de las mujeres, que también, sino, sobre todo, la seguridad física y mental de los y las menores que han vivido inmersos en un ambiente de violencia y que la separación o el divorcio no reduce el nivel de violencia del agresor, más bien todo lo contrario y esa violencia desgraciadamente se vierte con frecuencia sobre ellos, como forma de continuar agrediendo a la ex pareja. Estos niños y niñas tienen derecho a recuperarse y derecho a vivir en paz. Y como la intervención de los PEF tiene lugar al menos en el 50% de su trabajo en rupturas con este problema, es por lo que pedimos que, con urgencia, se proceda a dotar a estos centros de personal especializado en los términos que hemos indicado anteriormente.

Es todo cuanto tenemos que manifestar a esta Institución, a la que agradecemos haber solicitado la opinión de esta Asociación para un asunto de tanta relevancia.





7.8 INFORME ASOCIACION SOMOS MAS MUJERES SOBREVIVIENTES DE LA VIOLENCIA MACHISTA

Muy Sr. nuestro,

Por la presente, le adjuntamos el informe que nos solicitó en fechas pasadas, basado en las encuestas realizadas a socias usuarias de PEF en Zaragoza.

Con ello, queremos poner en su conocimiento los problemas, carencias, desavenencias y fallos que acontecen en los mismos.

Las usuarias (madres de menores que son obligados a entrar a realizar las visitas con los progenitores, en su total mayoría condenados por maltrato) exponen abiertamente sus opiniones sobre los susodichos PEFs. Concuerdan muchas de ellas en la falta de seguridad, en el miedo, en la desprotección a la que se ven sometidas, en los incidentes que acontecen, en la nula empatía de los trabajadores...

Es por ello, que todo el respeto le solicitamos que tome un poco de su valioso tiempo y tome conciencia de lo que sufrimos niños/as y madres en esos puntos de encuentro. Quedando a su disposición para aclararle todo lo que considere, reciba un cordial saludo

ARIADNA MARCO

PRESIDENTA

En su exposición de motivos el Decreto 35/2013 de 6 de marzo nos indica: “.....*la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, supone el comienzo de una nueva cultura de protección del menor, estableciendo su artículo 9 el derecho del niño a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.....*”

"La Constitución Española establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos, cualquiera que sea su filiación. Añade a continuación, que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

“... la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, establece la superioridad del interés del menor sobre cualquier otro aspecto susceptible de consideración, enumerando también los principios rectores de la actuación de los poderes públicos”

“... El Estatuto de Autonomía de Aragón enuncia en su artículo 24 garantiza la protección integral de la familia y los derechos de toda forma de convivencia reconocida por el ordenamiento jurídico, garantizando la protección de la infancia, en especial contra toda forma de explotación, malos tratos o abandono.....el apartado 34 del artículo 71 establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón la acción social, incluyendo el apartado 37 las políticas de prevención y protección social ante todo tipo de violencia, y, especialmente, la de género”

Desde SOMOS MAS, MUJERES SOBREVIVIENTES A LA VIOLENCIA MACHISTA, entendemos qué en casos de violencia machista, en que los niños han sido víctimas de la misma, víctimas de presuntos abusos sexuales, etc., mantener relación, forzada, con el padre presunto maltratador es contrario al interés superior del niño.

Esto no debería dejarse al arbitrio de un juez, sino que debería estar regulado legislativamente y ser de obligado cumplimiento, sin atender a opiniones o matizaciones de ningún tipo.

“... el artículo 22 de la Ley 412007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón establece que el Departamento competente en materia de familia facilitará lugares o puntos de encuentro donde se lleven a cabo las visitas de madres o padres a sus hijas e hijos en los supuestos de nulidad, separación y divorcio del matrimonio o, en su caso, de ruptura de la unión de hecho, con antecedentes de conductas violentas en la pareja. Dichos puntos de encuentro serán atendidos por personal especializado, que emitirá los informes que procedan a la autoridad judicial”

Por las experiencias propias relatadas en primera persona por las usuarias de los PEF de Zaragoza. el personal de estos centros no está suficiente capacitado para atender casos de violencia machista, no dudamos que lo estén para otro tipo de conflictos familiares o contenciosos, que nada tienen que ver con la violencia machista.

Creemos que no son trabajadores especializados en tratar con víctimas de violencia machista.

Nuestra propuesta en este caso sería contemplar la posibilidad de tener un departamento específico en los PEF para tratar casos de violencia machista, personal diferente, especializado y empático. no pedimos que fijen postura por uno u otro progenitor (como lo están haciendo), sino que tengan empatía y sepan cuál es su trabajo y cómo realizarlo.

Respecto a la emisión de informes que procedan a la autoridad judicial, pedimos que estos sean objetivos, no de parte (casualmente siempre se ponen de parte del maltratador), y que reflejen fielmente lo que pasa en el PEF, así como que la víctima tenga acceso a esos informes y que si estos no reflejan la realidad de lo que sucedió tenga la posibilidad de recurrirlos, claro que para demostrar lo que allí ocurre es necesario tener cámaras que graben todo (audio e imagen), y que las víctimas puedan solicitar esas grabaciones, con obligación del PEF de entregarlas al juzgado.

“.....los objetivos y principios básicos que deben regir su actuación, destacando la temporalidad y subsidiariedad del mismo, así como la imparcialidad de sus intervenciones.....”

"Artículo 2. Concepto de Punto de Encuentro Familiar. Se entiende por Punto de Encuentro Familiar (PEF) aquel servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales....."

La experiencia de usuarias de PEF nos indica que en muchas ocasiones, en la mayoría de las ocasiones, esa neutralidad que exige la norma no se da, pues se favorece al maltratador y se deja a la madre víctima de violencia machista como responsable de no cumplir una sentencia, cuando el niño se niega reiteradamente a ir con el padre; no siendo cierto esto pues la madre sí le indica al niño que debe ir, pero por supuesto no puede ni debe "forzarlo" si se niega; habría que escuchar en sede judicial al niño y tomar las medidas oportunas (Cámara Gesell)

“Artículo 3. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar.

Los PEF tendrán como objetivos primordiales:

b) Garantizar la seguridad y bienestar de los menores en el cumplimiento del régimen de visitas”

Entendemos por las experiencias vividas, un asesinato de una madre incluido en la puerta de un PEF en presencia del menor, que esa seguridad que exige la norma no se cumple. No hay seguridad, no hay vigilancia, no hay puertas diferentes para



maltratador y maltratada e hijos, no hay cámaras que dejen registro de lo que allí acontece.

“Artículo 4. Principios reguladores de los Puntos de Encuentro Familiar.

Los principios que deben regir la actuación del PEF son los siguientes:

a) Interés superior del menor”

El principio básico del PEF es la especial protección y bienestar del menor, prevaleciendo ésta en caso de conflicto de intereses.

Entendemos, por las experiencias recabadas y vividas en primera persona, que esa protección y bienestar del menor no lo cumplen cuando los y las trabajadores/as obligan al niño a ir con el padre, quieran o no, y si no van porque ellos no quieren, no porque la madre se les diga así, emiten informes negativos hacia la madre, que envían a los juzgados, sin dar opción a la madre a réplica, informes totalmente subjetivos, respondiendo a criterios no sabemos muy bien cuales ni persiguiendo qué, informes que son totalmente de parte, y que ponen en grave peligro en el juzgado el bienestar superior del menor, ese que hay que defender. Su función en mediar, nunca obligar.

“e) Imparcialidad. Los profesionales que presten sus servicios en el PEE se abstendrán de cualquier comportamiento o actuación que implique una relación personal individualizada con cualquiera de las partes en conflicto. Se garantizará la objetividad e igualdad de las partes en conflicto.”.

Imparcialidad que exige la norma y que ya hemos expuesto en repetidas ocasiones no se cumple

“g) Profesionalidad”. El equipo técnico de los PEF está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales, con formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo.

Para asegurarse de que la norma se cumple, cuando una mujer maltratada es derivada a un PEF, la dirección de los mismos debería acreditar que sus trabajadores/as cumplen con este artículo y están debidamente formados, en este

caso en actuar en casos de violencia machista, que no son ni deben ser nunca iguales a un conflicto familiar sin violencia, o contencioso.

“Artículo 5. Beneficiarios y usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar”

d) Menores que, por razones de violencia intra familiar u otras, precisen de un lugar seguro, adecuado y confidencial para el cumplimiento del régimen de visitas

Sigue sin cumplirse la ley en los PEF, lugar seguro.... ¿sin cámaras? ¿sin seguridad? ¿Ubicación en ratoneras?

“Artículo 6. Derechos de las personas beneficiarias.

Se garantizarán todos los derechos reconocidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia, y cualquier actuación que se lleve a cabo en el PEE será siempre dirigida al bienestar del menor”

La experiencia nos dice que las acciones de los y las trabajadores/as no están encaminadas al bienestar del menor

“Artículo 7. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes derechos.

a) Acceder al servicio en condiciones de igualdad sin que pueda establecerse ningún tipo de discriminación.

b) Ser atendidos con la máxima neutralidad, confidencialidad y profesionalidad.

c) Disponer de una persona que actúe como profesional responsable del caso en el PEE.

d) Exigir el cumplimiento de las resoluciones judiciales y administrativas de los órganos con competencia en la materia.

e) Tener asegurada su intimidad personal, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

f) Ser informados de las normas de funcionamiento del PEE y las consecuencias de su incumplimiento.

g) Presentar quejas y sugerencias, que serán tramitadas de acuerdo con la normativa establecida al efecto por el Gobierno de Aragón”

Artículo que para las madres víctimas de violencia es papel mojado.

Acceder al servicio en condiciones de igualdad.....no se da, cuando se ve una prevalencia de los trabajadores por el maltratador)

Ser atendidos con la máxima neutralidad, confidencialidad y profesionalidad...
Tampoco se da con las víctimas y si con los maltratadores

Responsable del PEE.... No dan la cara

Presentar quejas y sugerencias.....mejor no porque van en contra de los niños.

Cuando solicitas la hoja para presentar una queja te la niegan, indicando que "no hay", vemos que se vuelven a saltar la ley, pues están obligados a tenerlas, entregarlas y tramitarlas.

Artículo 8. Deberes de las personas usuarias.

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar y cumplirlas decisiones de los órganos derivantes.*
- b) Aceptar mediante compromiso escrito y cumplir las normas de funcionamiento del PEF, reguladas en el artículo 25.*
- c) Cumplir con los horarios fijados desde el PEE para el cumplimiento de las visitas, informando por escrito de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pudiera afectar el régimen de visitas.*
- d) Mantener actitudes de colaboración y respeto, facilitando la labor del equipo técnico que atiende el centro, no admitiéndose comportamientos violentos físicos o verbales, y respetar, asimismo, la privacidad de los otros usuarios del PEF.*
- e) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del PEF”.*

Las víctimas las cumplimos, a pesar de todos los problemas que nos ponen las y los trabajadoras/es para hacerlo y del trato que se nos da. No podemos decir lo mismo de nuestros maltratadores.

“Artículo 12. Cumplimiento de las resoluciones.

El cumplimiento de las decisiones de los órganos judiciales y administrativos se realizará de forma precisa, con la máxima imparcialidad y transparencia”

Imparciales no son, de nuevo se saltan la ley.

Artículo 17. Seguimiento e informes.

1. El PEE llevará a cabo un seguimiento de todas las actuaciones y recogerá en fichas de seguimiento, entre otros, los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento del régimen de visitas y puntualidad.

b) Actitud del menor con las personas que ejercen el derecho de visita.

c) Actitud de los progenitores y familiares con el menor.

d) Grado de colaboración de los progenitores y familiares para facilitar el cumplimiento de visitas.

e) Observaciones relevantes.

2. Con carácter general, los profesionales del PEE emitirán informes de seguimiento y evolución de cada caso, con la periodicidad exigida en la resolución del órgano derivante y, si esta no lo fijase, con periodicidad semestral, así como todos aquellos que le sean requeridos en cualquier momento de la intervención.

3. Dichos informes deberán remitirse al órgano judicial o administrativo derivante, entregando una copia del mismo al Departamento competente en materia de familia.

4. Los usuarios del PEE podrán tener acceso a los informes siempre y cuando lo autorice la Autoridad derivante”.

Respeto a la puntualidad, a nosotras se nos exige, al maltratador es que no pudo llegar antes ni avisar.... poniendo en riesgo nuestras vidas, negándote la realidad que ves con tus propios ojos, pretendiendo dejarte por loca y mentirosa, siempre la madre claro, el pobrecito papá no, por tanto ahí la responsabilidad es el PEF que no cumple con la ley.



Emiten informes subjetivos, en muchos casos conteniendo falsedades u 'olvidando' actos ocurridos allí, incluso mintiendo sobre la forma en que acaecieron, sin tener acceso la víctima a conocer su contenido.

Artículo 18. Suspensión de la intervención.

2. El PEE podrá realizar propuesta de suspensión de la actuación, remitiendo informe al órgano judicial o administrativo por las siguientes causas:

.../....

c) Situaciones de riesgo físico o emocional para el menor, familia, usuarios y personal del PEE”.

Un trabajador debidamente preparado para actuar en casos de violencia machista se supone capacitado para detectar estas situaciones y actuar, cosa que no hacen.

“Artículo 20. Violencia de Género.

1. En caso de violencia de género, el equipo técnico del PEE velará por la seguridad de la víctima y del menor en sus dependencias, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas e incluso, si fuera necesario, la suspensión de la intervención, para asegurar la integridad física o psíquica de ambos.

2. Las autoridades competentes establecerán protocolos especiales de actuación para garantizar que los usuarios afectados por acciones de violencia de género dispongan de las medidas adecuadas para asegurar la integridad física de las víctimas”

Directamente este artículo no se cumple

“Artículo 22. Características del emplazamiento y del equipamiento.

1. Los PEE deberán estar situados en espacios adecuados para el desarrollo de sus funciones, integrados en zonas donde existan comunicaciones adecuadas de transporte público.

2. Estarán sujetos a la normativa vigente sobre accesibilidad, así como a las especificaciones técnicas y de mantenimiento aplicables, en cuanto a iluminación, ventilación, salubridad e insonorización adecuadas.

3. Deberán reunir, además, las siguientes condiciones:

a) Proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo.

b) Espacio suficiente que permita desarrollar todas las actuaciones previstas, tanto visitas como administrativas, así como baños adaptados, y un lugar adecuado para cuidado e higiene de bebés.

c) Mobiliario infantil y material de juego variado para todas las edades, que permita desarrollar juegos y actividades durante las visitas.

d) El equipamiento complementario para atender a las necesidades específicas de los menores.

e) Las instalaciones y mobiliario se mantendrán en correcto estado de conservación, limpieza y desinfección.

f) Los materiales del equipamiento, mobiliario y decoración se ajustarán a los criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.

g) Botiquín de urgencias”.

Los PEF ni están situados en espacios adecuados, ni accesibles sin riesgo para las víctimas

“Artículo 24. Personal del Punto de Encuentro Familiar.

1. En cada PEF existirá un coordinador que garantizará el correcto funcionamiento del centro y que podrá compatibilizar su función con las de intervención. Será también el responsable de las relaciones con las autoridades judiciales y administrativas.

2. El equipo técnico que trabaje en el PEF deberá contar con profesionales que tengan la formación y experiencia necesaria para desarrollar funciones de intervención familiar, debiendo contar con un equipo multidisciplinar variado compuesto por titulados universitarios en psicología, trabajo social, educación social o derecho”.

Desconocemos si se cumple pues no se facilita esta información a las usuarias

“Artículo 25. Normas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar.../...

3. Sin perjuicio de las características singulares de cada centro, los PEF cumplirán las siguientes normas comunes de funcionamiento .../...

c) Los horarios estipulados son de obligado cumplimiento. Los cambios que soliciten los usuarios en los días de visitas u horarios se notificarán al PEF por escrito con antelación y por cualquier medio que deje constancia del contenido

Cuando el maltratador no los cumple, no pasa nada, es que no ha podido ni avisar, poniendo en riesgo la vida de la víctima y de los hijos.



“f) Los tiempos de espera a la hora de efectuar las entregas, recogidas y visitas de los

usuarios los decidirá cada PEF en función de las circunstancias del caso, salvaguardando en todo momento las especialidades que deban observarse en los supuestos relacionados con violencia de género”.

No se cumplen en especial cuando el maltratador llega tarde y la víctima tiene que esperar encerrada en una habitación como si la delincuente fuera ella. Provocando ataques de ansiedad a madres e hijos, incomunicadas sin saber nada, solas....

“n) El tiempo máximo de espera para que se considere incomparecencia de una visita es de 20 minutos. Pasado este tiempo sin justificación razonada, la visita se considerará incumplida por parte del progenitor o familiar del menor que se haya ausentado”.

¿Realmente se le pide justificación? O una sola llamada, tarde, es suficiente para el PEF? Llamada de la que no informan a la víctima.

“p) Existirán a disposición de los interesados impresos de quejas y sugerencias”.

Si la víctima pone una queja va en contra de ella y de sus hijos, por tanto entendemos el miedo y la angustia y desesperación de estas mujeres que deriva en no poner quejas. Además de que te niegan las hojas (expuesto anteriormente)

Tras nuestro análisis de lo que está ocurriendo en los PEF pasamos a responder a las cuestiones requeridas por Ud.

1.- La idoneidad o no de las ubicaciones y características físicas de los centros (entre ellas la accesibilidad), el número de trabajadores con los que cuenta y la preparación y actitud de los mismos

A la vista de las encuestas realizadas vemos que las ubicaciones no son las adecuadas para mantener la seguridad de las víctimas en casos de violencia machista, no dudamos que si lo sean en casos de diferencias familiares sin violencia, o contenciosos.

Deberían disponer de accesos diferentes para víctima y maltratador, incluso separados de otro tipo de usuarios, contar con medidas de seguridad adecuadas (cámaras, seguridad, policía incluso para frenar los desmanes que se están cometiendo)

El número de trabajadores especializados en tratar con casos de violencia machista no es adecuado ni inadecuado, porque no existen. Por tanto la preparación y actitud de los trabajadores actuales no es la idónea para casos de violencia machista.

2.- Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso que aspectos se podrían mejorar

Las instalaciones no las consideramos correctas por todo lo expuesto con anterioridad, nuestras propuestas de mejora son las siguientes:

- Colocación de cámaras de soporte audio y vídeo.
- Adecuación de las instalaciones. Edificios que no sean ratoneras sin salida.
- Salas separadas para padres con sentencias de violencia y otro tipo de conflictos
- Adecuación del personal.
- Medidas de seguridad (Policía presencial, empresas de seguridad, etc)

3.- Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales suficientes (o excesivas) para cumplir adecuadamente su función

Totalmente insuficientes, ya hemos comentado que en nuestra opinión haría falta vigilancia policial, personal de seguridad, cámaras grabando audio e imagen

4.- Si el número de familias que actualmente hacen uso del servicio de los distintos puntos de encuentro es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones

Entendemos que es excesivo, que no se debería mezclar violencia machista con una mala relación familiar. Se está poniendo en riesgo a las familias usuarias ajenas a la violencia machista. Incorporando PEF específicos para violencia ganaríamos

todos los usuarios pues para el resto de usuarios no es nunca agradable presenciar las diferencias y actos que allí se producen.

5.- Si estiman que cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro el protocolo que se sigue es el adecuado.

No es adecuado, teniendo en cuenta que estamos tratando con víctimas de violencia machista debería confeccionarse un protocolo adecuado a esta situación, en el que se nos diera voz a las víctimas.

6.-Que idea cree que tienen los progenitores de lo que debería ser un punto de encuentro, que es lo que esperan de este cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a lo que encuentran en realidad

Cuando vas a un PEF por primera vez esperas un lugar mínimamente acogedor y seguro, pues las circunstancias en las que llegas allí nunca son las mejores.

Esperas orientación en cómo llevar esta nueva etapa de la mejor manera para adultos y niños.

Esperas una actitud imparcial y equitativa a ambos progenitores.

Esperas una veracidad en los informes que no se produce. Obviando información que pueda ser positiva para las madres.

Esperas un trato más humano para los menores, no metiéndolos 'a rastras' en las salas cuando no quieren ir con el padre (obligándolos).

Esperas un trato más agradable tanto a madres como a hijos, educación y respeto.

Esperas una explicación de "quién es quién", respecto al personal que nos atiende.

En nada la situación que te encuentras es así, encuentras trabajadores/as fríos y déspotas, agresivos verbalmente con las madres ante cualquier mínima pregunta que haces, no permiten ni entregar la medicación que esté tomando el niño y sus pautas porque no quieren recibirlo.

Encuentras trabajadores/as que se inclinan por tu maltratador porque llora, les lleva pastelitos, etc., por supuesto esto siempre ha sido, es y será negado por este personal. porque saben que no pueden tomar partido como lo están haciendo.

A nosotras si llegamos tarde o hay alguna circunstancia que comunicar se nos obliga a hacerlo por fax/email, al maltratador le es suficiente una llamada de teléfono. Estamos discriminadas totalmente. Una razón más para establecer un protocolo propio en caso de violencia machista.

7.- Además de las funciones propias del punto de encuentro contenidas en los art 2 y 3 del Decreto 35113 que aprueba el reglamento de funcionamiento de puntos de encuentro familiar en Aragón, en otras CC.AA. se realizan otras de mediación más formal con los progenitores, elaborando a propia iniciativa y con consenso de estos propuestas de variaciones en los regímenes de visitas para después ser presentadas al juzgado o se realizan intervenciones específicas solo con progenitores ante determinadas situaciones como relaciones conflictivas, problemas económicos, con las familias extensas etc. Desde su punto de vista se deberían incorporar estas o cualesquiera otras que quiera señalar, al catálogo de funciones de los Puntos de Encuentro, y en su caso en qué condiciones

No. Los PEF son totalmente insuficientes tanto en personal, como instalaciones y seguridad para abarcar lo que llevan actualmente. No están preparados para llevar más cosas.

Dada la forma de proceder del personal da miedo solo pensar que tengan acceso a conocer datos económicos, así como otros de índole personal y privada con los que nos puedan amedrentar y perjudicar aún más .Solamente lo consideraríamos a estudio si el personal está altamente cualificado, y es totalmente aséptico en sus informes, sin tomar partida por ningún progenitor ni expresar opiniones que puedan a llevar a un juez a tomar una decisión inducida.

