

Actuaciones de un punto de encuentro familiar (sugerencia y recomendación)

Expediente: S.7.Q/254/24

Santiago de Compostela, 4 de abril de 2024

Sra. conselleira:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a actuaciones de un punto de encuentro familiar (PEF).

ANTECEDENTES

En el escrito de queja se hace mención a que en el auto de medidas provisionales sobre la demanda de divorcio se establece un régimen de visitas a sus hijas que consta de varias fases. También indica que la entrega y recogida se realizará en el PEF, cuya actuación cuestiona en algunos aspectos.

Acusamos recibo de su informe, que fue registrado en esta institución con fecha de 26 de febrero de 2024 y en el que se hace constar lo siguiente:

1. Formación que reciben las trabajadoras del punto de encuentro familiar.

El equipo del punto de encuentro familiar de Pontevedra tiene carácter multidisciplinar y está compuesto por 4 profesionales así como una coordinadora con perfiles profesionales de psicología y educación social, con experiencia y formación acreditada en igualdad y en la atención, intervención y orientación de las personas menores y sus familias, tal y como señala el apartado 2.3 del artículo 16 del Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia.

La formación en materia de igualdad y violencia de género de la que dispone el personal técnico del Punto de Encuentro familiar de Pontevedra es la siguiente:

FORMACIÓN TÉCNICO 1	Año	Institución	Horas
Modelos de tratamiento para hombres que ejercen la violencia en el ámbito doméstico	2003	Colegio Oficial de Psicología de Galicia	12
Jornadas Estatales sobre Puntos de Encuentro y Violencia Familiar	2006	Cruz Roja Española	12
Curso de Formación en Violencia de Género para profesionales de los Servicios Sociales.	2007	Secretaría General de Igualdad. Junta de Galicia.	20
Formación en Intervención Psicológica con maltratadores	2008	Colegio Oficial de Psicología de Galicia y Instituciones Penitenciarias	70
Violencia de Género: aproximación a los aspectos Psicosociales, Legales y Forenses desde una Perspectiva Integral	2008	Universidad de Santiago de Compostela	30
Nuevas Masculinidades Contra la Violencia de género	2008	Asociación Hombres Gallegos contra la Violencia de Género	10
Formación Especializada en atención a Menores Víctimas de Violencia de Género	2014	Secretaría General de Igualdad y Dirección General de Familia e Inclusión.	20
Introducción a la perspectiva de género	2018	Fundación Meniños	6
Tratamiento Penitenciario de los Delitos de Violencia de Género. ¿Es Posible a Reeduación Social?	2017	Colegio Oficial de Psicología de Galicia	10

Igualdad de oportunidades: aplicación práctica en Servicios Sociales	2018	MSSI. Instituto de la mujer para la igualdad de oportunidades.	65
FORMACIÓN TÉCNICO 2	Año	Institución	Horas
Disociación familiar, malos tratos y abandonos (Máster en Asesoramiento y Orientación Familiar)	2004	Universidad Santiago de Compostela	20
Intervención en violencia familiar (Curso de Postgrado experto en programas de Intervención Familiar)	2004	Universidad de A Coruña	20
Formación en Violencia de Género para profesionales de Servicios Sociales	2007	Secretaría General de Igualdad. Xunta de Galicia.	20
Formación Especializada en Atención a menores víctimas de violencia	2014	Secretaría General de Igualdad	20
Igualdad de Oportunidades	2018	Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Instituto de la Mujer.	65
Introducción a la perspectiva de género	2018	Fundación Estatal para la Formación del Empleo	6
Perspectiva de género en intervención social	2019	Fundación Meniños	5
FORMACIÓN TÉCNICO 3	Año	Institución	Horas
Diploma de "Violencia, agresividad y resolución de conflictos"	2017	UNED	20
Mediación familiar y la coordinación parental en la prevención de la violencia familiar (Curso de Coordinador/a parental)	2021	UNED	15
Psicología Criminal: Víctima y Agresores (Máster Psicología Jurídica y Forense)	2022	Universidad Internacional de Valencia	6 ECTS (105 horas)
FORMACIÓN TÉCNICO 4	Año	Institución	Horas

Intervención social con Perspectiva de Género	2009	Dirección General de Igualdad de Oportunidades	6
Formación especializada en violencia intrafamiliar	2012	Fundación Tripartita	12
Curso Universitario de especialización en igualdad de género y de oportunidades	2021	Universidad Miguel de Cervantes	100
FORMACIÓN RESPONSABLE COORDINACIÓN	Año	Institución	Horas
Igualdad de Oportunidades: aplicación práctica en Servicios Sociales	2015	MSSI. Instituto de la mujer para la igualdad de oportunidades	65
Evaluación Forense en Violencia de Pareja: víctimas y agresores	2015	Colegio Oficial de Psicología de Galicia	10
Violencia de Género: aspectos jurídico sociales, médico forenses, psiquiátricos y psicológicos	2018	UNED Les Illes Balears	20
Técnico en Violencia de Género	2019	Euroinnova Formación S.L en colaboración con la Universidad Antonio de Nebrija	110
Intervención Psicológica Inmediata con Mujeres Víctimas de Violencia de Género	2020	Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos	20
Perspectiva de Género en Psicología	2019	Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos	20
Diploma Agente de Igualdad	2020	Universidad Internacional de Valencia	300

Intervención con Mujeres víctimas de violencia machista desde una perspectiva de género y a través del empoderamiento	2021	Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos	20
---	------	---	----

La *Fundación Meniños* ofrece formación con perspectiva de género al personal técnico del PEF para intervención con familias, niños, niñas y adolescentes. La igualdad y la violencia de género también forman parte de los contenidos formativos ofrecidos por la *Fundación Meniños*, por ejemplo en la Formación Interna realizada por el equipo en el año 2019 sobre perspectiva de género en la intervención social. Por último, forma parte del protocolo de incorporación al puesto la formación a través del Módulo formativo en materia de igualdad.

La Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica formó al equipo técnico del PEF en materia de igualdad y violencia de género en el año 2019, a través del Programa de Formación para la prevención y afrontamiento de la violencia de género en el Punto de Encuentro Familiar, impartido por la Asociación Alcanzar.

2- Existencia de algún protocolo de planificación de las visitas que se realizan en el PEF.

Las visitas en el punto de encuentro se planifican de acuerdo con lo establecido en los protocolos de actuación, con estricta sujeción a lo establecido en el Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia.

En los casos derivados al PEF por violencia de género y en los que existe una orden de alejamiento, el Equipo Técnico debe garantizar que las partes no coincidan en el local del PEF, tal como establece el Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia. A tal fin, en el PEF existen protocolos de actuación que evitan la coincidencia en el local y también la coincidencia en las intermediaciones del PEF en el momento de acceder al dispositivo. El objetivo de este protocolo es ofrecer seguridad a las víctimas de violencia de género e incrementar su sensación de seguridad y bienestar en el cumplimiento del régimen de visitas a través del PEF.

La intervención en el PEF comienza siempre con la entrevista inicial, en la que se informa a las personas usuarias del funcionamiento del servicio, del reglamento de régimen interno y del régimen de visitas a desarrollar, siempre en el marco de lo establecido en la resolución de la entidad derivante. En los casos derivados por violencia de género, durante la entrevista inicial el equipo técnico del punto de encuentro ofrece toda la información

necesaria sobre las actuaciones concretas que establece el Decreto y que se siguen en el PEF en los casos derivados por violencia de género.

Los profesionales del punto de encuentro en este caso garantizan que la entrevista inicial suponga para la víctima una oportunidad de expresar sus necesidades para incrementar la sensación de seguridad. Si existe orden de alejamiento en esta entrevista se explican los protocolos que existen para garantizar la no coincidencia de la madre con la otra persona progenitora en el PEF. Las actuaciones llevadas a cabo según el protocolo son las siguientes:

1) Alternativa 1: Presencia de la progenitora custodia por anticipado en el PEF. El personal del punto de encuentro familiar debe custodiar al niño, niña o adolescente en el tiempo que medie entre su llegada al centro y el encuentro con la persona visitante. A tal fin:

Para traer a los niños o niñas la madre acudirá siempre 15 minutos antes de la hora marcada para el inicio de la visita o intercambio, lo dejará y marchará del PEF. Para recoger a los niños o niñas la madre acudirá siempre 15 minutos después de la hora marcada para la finalización de la visita o intercambio.

La persona visitadora, acudirá a la hora marcada para el inicio de la visita o intercambio y al finalizar marchará a la hora marcada para la finalización de la visita o intercambio.

2) Alternativa 2: con la presencia de la persona progenitora no custodia por anticipado en el PEF.

a) En el caso de intercambios:

La persona visitadora acudirá siempre 30 minutos antes de la hora marcada para el intercambio y marchará con los niños y niñas a la hora acordada para el intercambio. Al final, acudirá con los niños y niñas siempre a la hora puntual acordada para la finalización del intercambio y marchará 15 minutos más tarde.

La madre, al inicio acudirá con los niños y niñas 15 minutos antes de la hora marcada para el intercambio y marchará en ese momento. Al final acudirá siempre 15 minutos antes y marchará con los niños y niñas a la hora puntual marcada para la finalización del intercambio.

b) En el caso de visitas en el PEF:

La persona visitadora acudirá siempre 15 minutos antes de la hora marcada para la visita y al final marchará 15 minutos más tarde de la hora de finalización de la visita.

La madre al inicio acudirá con los niños y niñas siempre a la hora puntual marcada para el inicio de la visita y se marchará en ese momento. Al final acudirá siempre a la hora puntual marcada para la finalización de la visita y se marchará en ese momento.

En justicia, si alguna de las personas se fuera a retrasar por algún motivo, deberá llamar al centro para informar y reajustar los horarios. De producirse un retraso desde el PEF también se contacta para reajustar los horarios y evitar la coincidencia.

Durante la entrevista inicial la progenitora hace la elección de la alternativa para la realización de las visitas o intercambios estipulados. Tanto a la madre como al otro progenitor se le ofrece toda la información necesaria sobre el protocolo a cumplir y firman las condiciones del mismo para que el inicio de la intervención en el centro no vulnere los derechos y la seguridad de las víctimas.

Por último se realiza una revisión constante de las necesidades de la progenitora para la variación del protocolo o cambio de alternativa en caso necesario. Para ello, el contacto y la atención a la madre es constante en cada visita o intercambio.

Respetando lo establecido en el artículo 19, apartado m del Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, cuando se producen incumplimientos del protocolo o incidencias en relación a la orden de protección durante el desarrollo de las visitas, el Equipo Técnico del PEF informa de estas incidencias antes de que transcurran 72 horas, tanto al órgano judicial que solicitó la intervención como a la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica, por ser el órgano del que se deriva la intervención. Todo ello, sin perjuicio de dar aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en las situaciones que se valore necesario.

La planificación de las visitas así como la intervención del punto de encuentro se ajusta en todo momento a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 96/2014, de 3 de julio.

3. Evaluación o seguimiento de las visitas, especialmente si hay una condena por violencia de género.

Tal y como establece el Decreto 96/2014, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, en el punto de encuentro, además del cumplimiento del régimen de visitas establecido, se llevan a cabo otras intervenciones, actuaciones o acciones complementarias.

Entre las actuaciones llevadas a cabo con todos los expedientes del PEF, se encuentra el diseño y desarrollo de un plan individualizado de intervención con las familias, que tiene como objeto final alcanzar la normalización de las relaciones familiares y la autonomía necesaria para el ejercicio de las funciones parentales sin depender del servicio.

El programa individualizado de cada familia, lo elaborará el equipo técnico del PEF sirviéndose de la información obtenida en las entrevistas iniciales realizadas con las personas progenitoras y de la obtenida en la documentación que remite el órgano solicitante de la intervención. Para cada una de las tres fases del plan de actuación con la familia, se determinan los objetivos, la temporalización, la estrategia general con el caso, los instrumentos que se emplearán, las actuaciones a desarrollar y los resultados esperados.

Trimestralmente se valora el estado de los objetivos diseñados y cumplida la temporalidad de cada fase, se realiza una evaluación de los objetivos y los logros alcanzados.

En los casos derivados por violencia de género, son siempre objetivos específicos de la intervención evitar cualquier posible revictimización y ofrecer asesoramiento y orientación para crear con los hijos e hijas relaciones basadas en el respeto y libres de violencia. Además, en el diseño del plan de actuación en los casos derivados por violencia de género, se tiene en cuenta que el transcurso de 2 años no es causa para finalizar la intervención del PEF, como sí ocurre con las restantes familias.

Forma parte también del seguimiento de las actuaciones del PEF la información periódica que se remite a través de informes de seguimiento al Juzgado que solicita la intervención. Dichos informes recogen en todo caso información sobre el desarrollo del régimen de visitas y el cumplimiento de los protocolos horarios cuando existe orden de alejamiento.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja y de lo que se manifiesta en el informe de la Administración, es preciso hacer las siguientes consideraciones:

Primera: La persona que presenta la queja es víctima de violencia de género.

Segunda: En el informe aportado por la administración, se da respuesta a las informaciones solicitadas desde esta institución en concreto respecto a la formación de los equipos, sobre la existencia de un protocolo de actuación para la organización de las visitas, que manifiesta existe con estricta sujeción a lo establecido en el Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, y especifica, también en base a la citada normativa, que se hace evaluación o seguimiento de las visitas especialmente si hay una condena por violencia de género, y en la que consiste dicha evaluación.

Tercera: Respecto de la formación del equipo, compuesto por un responsable de coordinación y cuatro técnicos, el informe presenta una información exhaustiva de los cursos realizados por las personas integrantes del mismo, en el que se incluye formación sobre igualdad y violencia de género. Ahora bien, se advierte que en algunos casos esta formación data de hace años, por lo que debería prestarse de forma periódica y ser objeto de actualización.

En este sentido, conviene recordar que los poderes públicos han de formar adecuadamente a los profesionales que traten con víctimas o autores de violencia de género en materia de prevención y detección de esa violencia, de igualdad entre mujeres y hombres, de necesidades y derechos de las víctimas y de formas para evitar la victimización secundaria. Así lo dispone el artículo 15.1 del Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 y ratificado por España el 6 de junio de 2014.

Cuarta: Se expone detalladamente en el informe el protocolo de actuación para la organización de las visitas, y aunque se cuida especialmente en los casos en que exista orden de alejamiento que el padre y la madre no coincidan en las instalaciones en el PEF, no se hace referencia al aspecto de la modificación por el padre de los días de visitas.

En el escrito de queja se manifiesta en ese aspecto: *"desde que comenzaron las visitas los miércoles, de los tres posibles hasta hoy solamente uno fue realizado en la fecha acordada y fue así porque era un día festivo, el resto fueron cambiados porque el alegaba motivos laborales que le impedía la visita.(...) Desde el PEF me recuerdan que el padre trabaja y que debo entender su situación, pero yo vuelvo a preguntarme ¿y yo no trabajo? (...) ¿por qué ellas lo plantean de este modo y me hacen responsable de que sea posible el encuentro?"*.

Se recomienda que conforme especifica el artículo 19 del Decreto de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, artículo que regula las normas de funcionamiento, *"las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega y recogida de las y los menores. La*

duración y periodicidad se establecerá por el órgano que realice la derivación, teniendo en cuenta la disponibilidad del centro."

Quinta: Según se traslada en el informe recibido en el apartado referente a evaluación o seguimiento de las visitas especialmente si hay una condena por violencia de género, *"en los casos derivados por violencia de género, son siempre objetivos específicos de la intervención evitar cualquier posible revictimización y ofrecer asesoramiento y orientación para crear con los hijos e hijas relaciones basadas en el respeto y libres de violencia." ...)*. Ahora bien, a este respecto la interesada manifiesta en su escrito inquietudes acerca de la apreciación de una supuesta culpabilidad, mediante reflexiones como las siguientes:... *Pero, ¿algo de lo que está ocurriendo es culpa mía? Me he sentido culpable ante estos comentarios, ¿quién es la víctima? ¿él? ¿yo? ¿yo tengo que ayudarle a él? ¿Se dan cuenta de qué es lo que me están pidiendo?*

Sexta: Respecto a la información que la autora de la queja recibe desde el PEF en relación con las visitas, o más exactamente de la ausencia de la misma dado que refiere *"nunca me informaron sobre la marcha de las visitas, ni entendieron mi preocupación, ni mi miedo. Al terminar el primer encuentro no me facilitaron ninguna información, silencio y oscuridad absolutos"(...)* *"Nadie habla conmigo, no se ponen en mi lugar, yo debo estar tranquila ¿cómo se consigue?"* Se estaría a lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 96/2014, de 3 de julio antes referenciado, que regula los objetivos de los PEF, y especifica en el apartado g) el objetivo de *"Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones materno/paterno-filiales y las habilidades parentales de crianza"*.

La orientación presupone información.

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente **sugerencia:**

Que se valore la posibilidad de incentivar la actualización periódica de la formación de los miembros de los equipos.

Y la siguiente **recomendación:**

Que se compruebe el protocolo y las actuaciones que se están llevando a cabo en el régimen de visitas de este caso concreto, y de encontrar alguna disfunción, se adopten las medidas necesarias para corregirlas.

Agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la resolución formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, ésta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo