



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
12/11/2009
EIXIDA NUM. 23470.....

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas
Hble. Sra. Consellera
C/ Miquelet, 5
VALENCIA - 46001 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 083054
=====

Hble. Sra.:

Asunto: Funcionamiento de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar de Gandia.

Se recibió en esta Institución escrito de queja firmado por Dña. (...), a fecha 29/09/2008, sobre irregularidades e incidencias en la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar de Gandia.

En su escrito inicial de queja, la Sra. (...) sustancialmente manifestaba que era usuaria de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar de Gandia y que las técnicas de las mismas no la habían acompañado a los juicios. Aunque en un principio se implicaron, después se fueron desentendiendo y no han llevado un seguimiento de su caso.

Igualmente manifestaba que se manipulaban los informes que se remiten al Juzgado de Violencia sobre la Mujer, no reflejando la realidad de que su hija se ve forzada a mantener relaciones con el padre so pretexto de regalos.

Admitida la queja a trámite, le solicitamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de Valencia informe sobre los hechos alegados por la promotora de la queja.

La citada Conselleria nos envió informe con fecha 14/11/2008, contestando a la reclamación efectuada por la interesada.

Del contenido del informe dimos el oportuno traslado para alegaciones a la interesada, que así lo hizo mediante escrito en el que sustancialmente manifestaba su disconformidad con el informe remitido por la Conselleria y se reafirmaba en sus alegaciones.

Entendemos que muchas de las cuestiones que se reflejan en las alegaciones efectuadas corresponden al terreno Judicial y que es en ese campo donde deben dirimirse las cuestiones planteadas, y en las que esta Institución por razones legales no puede entrar.

Sin embargo debemos hacer una reflexión acerca de los Puntos de Encuentro ya que por la materia que tratan, y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas: padres, madres e hijos e hijas menores de edad, han derivado a estos Centros como consecuencia de Resoluciones Judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos. Se hace necesario que los trabajadores y trabajadoras de estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la mayor celeridad y con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y que afecta principalmente a las hijas e hijos.

De todo lo anterior, procedemos a resolver el expediente concretándolo a la actuación del personal de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar respecto de las irregularidades cometidas por los mismos:

- **En cuanto a las acusaciones efectuadas por la promotora de la queja de “no haberse llevado un seguimiento de su caso” y “no haberla acompañado a los juicios”** cabe establecer que a falta de un Reglamento que desarrolle las funciones específicas de los Puntos de Encuentro Familiar, los profesionales no tienen una orientación clara de cuál es su misión y qué nivel de intervención deben tener. Aún así, *“los PEF deben velar por la seguridad y el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable”*, lo cual, y aún establecido de forma muy genérica, supondría una implicación más activa que la llevada a cabo por los profesionales del Centro, acompañando a juicio a las víctimas, informándolas de las actuaciones procesales así como interesándose por su situación.
- **En lo referente a las acusaciones de “manipulación de los informes que se remiten al Juzgado de Violencia sobre la Mujer por los técnicos del Punto de Encuentro Familiar”** decir que:

En primer lugar, uno de los principios rectores de los Puntos de Encuentro Familiar es el de llevar a cabo sus intervenciones con objetividad, imparcialidad y salvaguardando la igualdad de las partes en conflicto.

En segundo lugar, en la actuación de los PEF siempre debe ser prioritario la seguridad y el bienestar del menor, de tal forma que resulta contradictorio el informe realizado ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción N° 6 de Gandía, a fecha 24/12/2007 en donde se manifiesta que *“...la niña tiene miedo de que su padre le grite y se ponga nervioso con ella, que tanto la actitud como las formas de expresión del Sr. Hudema generan inquietud e inseguridad en las profesionales, las cuales no tienen ninguna garantía de que el cumplimiento del régimen de visitas en la modalidad de Supervisión (fuera del Centro) se realice de forma adecuada... y que concluya tal informa solicitando que las visitas se realicen en régimen de supervisión”*.

Se desprende de todo lo anterior que la actuación de los profesionales del Centro podría haber derivado en un perjuicio con graves repercusiones para la seguridad y el bienestar de una menor de edad que es, en definitiva, a lo que deben atender primordialmente y a los fines a los que deben de servir los Puntos de Encuentro Familiar.

En referencia al marco Jurídico cabe atender lo siguiente:

- La Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana:

Artículo 2. “... El Punto de Encuentro Familiar es un servicio social, gratuito, universal y especializado, al que se accederá por resolución judicial o administrativa, el cual facilitará el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y/u otros parientes o allegados y su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a aquéllos de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio...”

Artículo 3. “Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán como principios rectores de actuación los siguientes:

1. Interés del menor. Ante cualquier situación en la que se den intereses encontrados u opuestos, siempre será prioritaria la seguridad y bienestar del menor.

2. Neutralidad. Los Puntos de Encuentro Familiar llevarán a cabo sus intervenciones con objetividad, imparcialidad y salvaguardando la igualdad de las partes en conflicto...

... 6. Especialización. El personal que preste sus servicios en un Punto de Encuentro Familiar deberá contar con experiencia suficiente y formación especializada en materia de familia, menores, violencia de genero y resolución de conflictos”.

Artículo 4. “A los efectos de la presente ley, los fines de un Punto de Encuentro Familiar serán los siguientes:

... 3. Velar por la seguridad y el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable, durante el cumplimiento del régimen de visitas.

4. Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos.

5. Proporcionar la orientación profesional para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones familiares y las habilidades de crianza con la finalidad de conseguir que la relación con los menores goce de autonomía, sin necesidad de depender de este recurso.

6. Garantizar la presencia de un profesional experto que facilite la ejecución de las visitas entre los menores y los progenitores y/o familiares con derecho a visitas”.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **RECOMIENDO** a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro, debido a la materia de la que se trata y que se circunscribe al ámbito familiar, concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se realicen por técnicos/as con la preparación y cualificación profesional suficiente para conocer sobre la legalidad, objetividad e importancia de los documentos que tienen encomendados, o que en su caso supervisan, con el objeto primordial de proteger y velar por la seguridad de los/las menores que tienen bajo su responsabilidad por decisión judicial.

Por otro lado, tienen la obligación de cuidar al máximo su relación con los progenitores y, en especial, de atender las peticiones de los familiares más vulnerables, acompañándolas a juicio e interesándose por su situación.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos que en el plazo de un mes remita el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación o no de la recomendación que se realiza y, en su caso, de las razones que estime para aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que en el plazo de una semana desde la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente, le saluda

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana