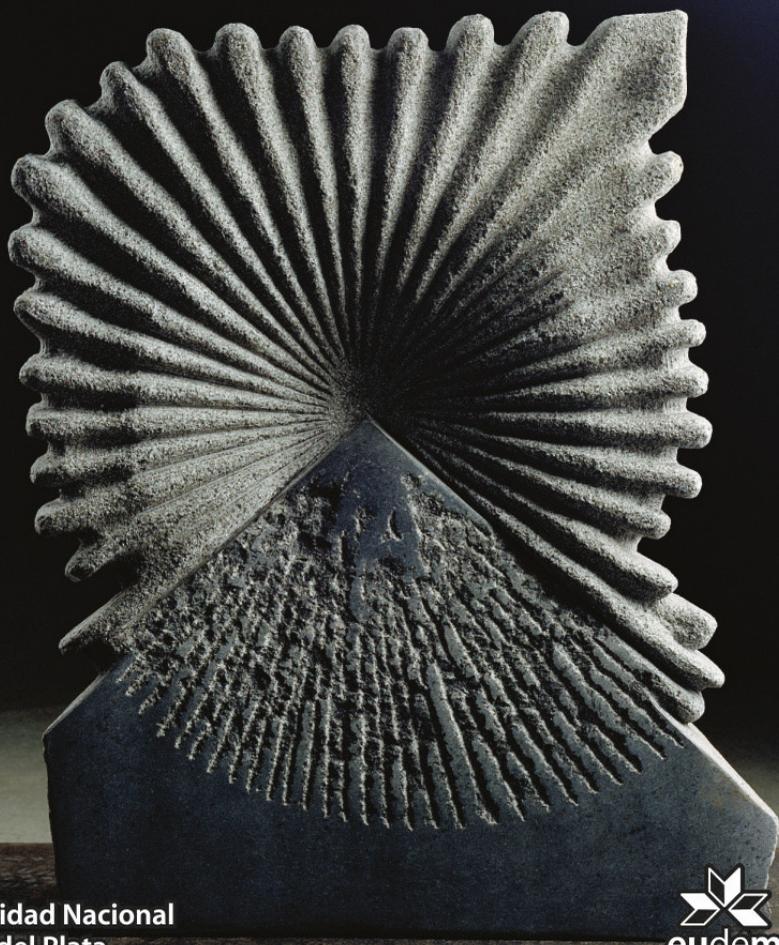


Silvana Ballarin

Puntos de Encuentro Familiar

El derecho a vivir en familia



Universidad Nacional
de Mar del Plata



Puntos de Encuentro Familiar

El derecho a vivir en familia: discurso y efectividad

Silvana Ballarin



Ballarin, Silvana

Puntos de encuentro familiar: el derecho a vivir en familia: discurso y efectividad. -
1a ed. - Mar del Plata: EUDEM. 2019
Libro Digital, PDF

ISBN 978-987-4440-32-7

1. Derecho. 2. Familia. I. Título
CDD 346.013

Queda hecho el depósito que marca la Ley 11.723 de Propiedad Intelectual.
Prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio o método, sin
autorización previa de los autores.

Primera edición digital: septiembre de 2019

Este libro fue evaluado por la Dra. María Bacigalupo de Girard

ISBN 978-987-4440-32-7

© 2019 Silvana Ballarin

© 2019, EUDEM

Editorial de la Universidad Nacional de Mar del Plata
3 de febrero 2538 / Mar del Plata / Argentina

Arte y Diagramación: Luciano Alem

Imagen de tapa: Escultura de Pablo Larreta. Fotografía de Juan Carlos
Cavallero



INTRODUCCIÓN

Este libro tiene por finalidad el estudio de una herramienta eficaz para garantizar a las niñas, niños y adolescentes que no cohabitan con ambos padres su derecho humano a una vida familiar plena.

El reconocimiento del niño¹ como persona no aparece discutido desde el discurso. Las dificultades surgen al intentar el goce efectivo de sus derechos, cuando éstos no coinciden con los deseos y expectativas de sus progenitores. Temores, riesgos, diálogos quebrados, son algunos de los síntomas de una crisis familiar que no siempre puede superarse sin ayuda externa.

Los Puntos de Encuentro Familiar² nacen como alternativas útiles para establecer o reestablecer los vínculos familiares: un espacio neutral en el que tenga lugar el contacto espontáneo entre padres e hijos garantizando al mismo tiempo la integridad psicofísica de la niña, niño o adolescente y su derecho

¹ Quiero aclarar que en el desarrollo del libro utilizo en algunas oportunidades la expresión *niño* o *derechos del niño* como comprensiva de ambos géneros, mientras que en otras aludo expresamente al *niño* o a la *niña*. De la misma manera, uso el plural *niños* –comprensivo del femenino y masculino– algunas veces, y otras aludo especialmente a los dos géneros: *niñas* y *niños*. Si bien la Real Academia Española considera la opción ortodoxa o tradicional como la lingüísticamente correcta (informe suscripto por el pleno el 1/3/2012), el poder simbólico del lenguaje como expresión de los nuevos paradigmas hacia los cuales la sociedad transita marca la necesidad de dar cabida a los nuevos usos. Sin embargo, tal vez porque dicho tránsito aún no ha concluido, al ensayar la fluidez de la lectura también me ha resultado forzada la utilización de ambos géneros en todo el desarrollo de la obra, así como el empleo del signo “@”.

² En adelante recurriré a la sigla PEF para mencionarlos.

a vivir en familia en aquellas situaciones en las que pudiera existir riesgo si tal derecho de comunicación se ejercitara en un espacio privado. También contribuye a preparar al grupo familiar para lograr una vinculación más sana y directa, razón por la cual su intervención siempre se programa como provisoria³.

En la Primera Parte aludiré a los paradigmas jurídicos que basan la propuesta, sostenidos, a su vez, por fundamentos sociológicos y filosóficos: una justicia restaurativa, es decir, *anamnética*, humanizada por el rostro del *otro*, respetuosa de la pluralidad social a la que está dirigida.

La Segunda Parte estará dedicada al análisis particular del recurso: comenzaré por referirme a la organización institucional de los PEF en los distintos países en los que actualmente funcionan, para luego aludir al plano normativo europeo.

Focalizaré el estudio en la organización y funcionamiento de los PEF en España, realizando un análisis comparativo de las distintas legislaciones vigentes en las comunidades autónomas y jurisprudencia de sus tribunales. Aludiré luego a la experiencia recogida a través de los años de funcionamiento, refiriéndome, en particular, a la metodología de trabajo de algunos centros, datos estadísticos y conclusiones de jornadas y congresos.

Finalmente, avanzaré en la Tercera Parte sobre el objetivo de esta propuesta: la posibilidad de implementación de los Puntos de Encuentro Familiar en la Argentina, trazando los lineamientos que considero más adecuados a nuestro propio contexto social y temporal.

Superado el tiempo de las enunciaciones formales, la demanda de efectividad de los derechos reconocidos pone el acento en la humanidad concreta a cuyo *encuentro* aluden, en su misma denominación, los PEF.

³ www.aprome.org/pef.html.

PRÓLOGO

Nos toca vivir momentos de grandes cambios en el derecho. Se está poniendo en marcha una reforma de nuestro Código Civil a la que asistimos con una enorme mezcla de emociones, ansiedad, perplejidad, alegría, y por que no resistencia, y angustia provocada por la implementación de nuevos paradigmas, por los que se bregó durante muchos años y que finalmente se harán realidad.

Es evidente que las cosas han cambiado mucho, la sociedad de la época de nuestro código era muy diferente a la que transcurrimos hoy. Este era un reflejo de la creación del Estado nacional y con él se pretendía ordenar las conductas jurídico privadas de los ciudadanos de forma igualitaria: una sola norma aplicable para todos, nacionales o extranjeros. Así lo expresaba Ricardo Lorenzetti ya en el año 1994⁴. Luego, con el paso del tiempo aparecen otros códigos, se produce la constitucionalización del derecho de familia a través de la incorporación de los Tratados internacionales de derechos humanos a nuestra Constitución Nacional y primordialmente aparecen cambios en la sociedad que ya no es la de siglos pasados. Los ciudadanos empiezan a no adherirse a las normas, a buscar su propia manera de unirse sin que esta unión se encuentre determinada por el matrimonio civil, es síntesis sin que el Estado intervenga normativizando su unión. Un hito importante para que esto se produzca ha sido, sin lugar a dudas,

⁴ Lorenzetti, Ricardo “La descodificación y fractura del Derecho Civil” LL 1994-D-724.

la igualdad de derechos entre hijos matrimoniales y extramatrimoniales, haciendo aparecer así un movimiento significativo en la intención de la pareja en contraer matrimonio. A esto se agregan las últimas reformas legislativas que también marcan un rumbo, el matrimonio igualitario, la mayoría de edad a los 18 años, el nuevo tratamiento de la salud mental, cambios paradigmáticos importantes encontrando recepción en nuestro derecho aquello que ya la sociedad venía pregonando como una necesidad insoslayable.

Todas estas cuestiones nos llevan a reflexionar sobre uno de los temas más difíciles e interesantes de la práctica del derecho de familia, la relación de los padres con sus hijos luego de la crisis de la pareja sea ésta conyugal o convivencial.

Es importante poner de relieve que el anteproyecto de Código Civil hace desaparecer el divorcio causado ponderando la paz familiar sobre la lucha ya que la creación jurisprudencial de un culpable en la disolución del matrimonio produce inevitablemente una crisis que afecta a los hijos. En parte como consecuencia de ello y también de otros factores, se obstaculiza toda relación con el progenitor perdedor y desaparece, entre otras cosas, la confianza provocando esta conducta una gran víctima: el hijo o los hijos de la pareja. También la reforma meritúa una nueva manera de tratar la relación padres e hijos, no ya desde la verticalidad que denotaba la patria potestad sino desde el reconocimiento del niño como un sujeto de derecho, convirtiéndose este instituto en el de la responsabilidad parental, término que denota que ésta es ahora una función de los padres. Otro de los cambios que trae el proyecto es la preferencia del ejercicio compartido de dicha responsabilidad como principio general y la comunicación de los padres con sus hijos. Elementos que también producen un acercamiento a la paz familiar.

Todos estos nuevos términos, paradigmas y reformas deberían contribuir a sanear la grave preocupación que ha sido hasta ahora para los operadores del derecho garantizar la comunicación entre padres e hijos cuando esta se ve distorsionada por las disputas entre los progenitores, intención primordial de la autora. Muchas pueden ser las variables de dichas disputas pero una sola la consecuencia, el perjuicio que

éstas causan en la vida de los hijos, en su desarrollo personal, síquico y social.

La ley, los tratados internacionales, en síntesis la Constitución Nacional, reconocen formalmente el derecho de los niños a vivir en familia, y esto tiene como consecuencia inmediata el adecuado contacto con ambos progenitores pero este reconocimiento muchas veces solo se convierte en un enunciado abstracto que de ninguna manera logra su objetivo, es decir, su efectividad.

Como bien expresa la autora de este magnífico trabajo, uno de los paradigmas del derecho está constituido por la eficacia de la norma jurídica, no alcanza solo con el reconocimiento formal de los derechos sino que el objetivo apunta a su efectividad. Es por eso que no basta con la declaración formal del derecho a vivir en familia, se necesita que ese derecho sea efectivo y se de cumplimiento a la norma jurídica, norma que abarca no solo la dictada por el legislador sino también aquella que surge de la intervención judicial y que tiene como consecuencia el dictado de una nueva ley entre las partes: la sentencia, la que muchas veces dista de ser efectiva al no contar los tribunales con medios suficientes y adecuados para ello, convirtiéndose en un simple enunciado carente de practicidad. Es así que la autora pone de manifiesto con muchísima preocupación una de las maneras más caprichosas de no impartir justicia que es el paso del tiempo en los procesos judiciales.

Justamente ésta es la preocupación de Silvana Ballarin quien diariamente, como tantos otros jueces de nuestra patria, convive con la dificultad del cumplimiento de las sentencias judiciales en lo que refiere a la comunicación entre padres e hijos, preocupación que tiene como consecuencia la publicación de este interesante trabajo que apunta a morigerar los resultados negativos ya enunciadas a través de la implementación de los Puntos de Encuentro Familiar.

Luego de describir sus características esenciales - neutralidad, intervención de profesionales idóneos, transitoriedad y subsidiariedad- nos propone su finalidad: *constituirse en una*

herramienta para la reconciliación y restauración de lazos entre los miembros de una familia en crisis posibilitando así la eficacia de la sentencia.

Pero no solo esta descripción de características y objetivos es atrayente para el lector sino que resulta interesantísimo y enjundioso el estudio efectuado sobre la justicia de proximidad, la ley interna de las familias y la operatoria judicial a través de conceptos sociológicos que nos permiten entender lo que muchas veces se pierde de vista, que la familia se desenvuelve en un ámbito social que la contiene, por ello concluye que los Puntos de Encuentro Familiar tienen por finalidad constituirse en una herramienta para la reconciliación y restauración de los lazos entre los miembros de una familia en crisis, permitiendo vislumbrar otro presente posible frente a la mera facticidad de la realidad familiar atravesada por la crisis y reconocer la preexistencia de lazos parentales que hacen a la identidad de hijos y padres.

La autora ha basado su análisis en la experiencia europea que lleva ya veinte años desarrollándose y que congrega a los países que han implementado los puntos de encuentro en la Confederación Europea de Puntos de Encuentro Familiar donde los miembros que la conforman ponen en común sus experiencias, éxitos y fracasos, de tanta utilidad para allanar el camino hacia su posible implementación en nuestro país.

Así nos hace saber cómo los puntos de encuentro familiar resultan una expresión concreta de la forma en que el Estado efectúa acciones positivas dirigidas al pleno goce de la vida familiar, en un ámbito en el que los miembros de la familia en crisis tienen a su disposición un plantel de profesionales que los asistirán en el cumplimiento y reformulación de su propia normativa profesional. Surge evidente de la lectura de sus páginas la herramienta fabulosa que su implementación traería a los operadores del derecho y la posibilidad con que se contaría para poder allanar el camino de la comunicación entre padres e hijos donde además el juez contaría con un equipo externo que supliría y complementaría las muchas veces acotadas posibilidades de los juzgados para trabajar con las familias y que a su vez, contaría con informaría profesional sobre la evolución

de estos contactos y las posibilidades de trabajos terapéuticos con las familias.

Propongo fervientemente su lectura y más aún su implementación ya que es éste un instrumento que coadyuva a la pacificación de la familia dándoles a los operadores del derecho una herramienta fundamental para cumplir con dicho objetivo y lograr la efectividad de las sentencias judiciales.

Brindamos por la obra, felicitamos a la autora y seguramente asistiremos a su pronta implementación.

*María Bacigalupo de Girard**

*Juez, Juzgado Nacional de 1ra. Instancia en lo Civil Nro.86 con competencia en Familia de Capital Federal.

Profesora de grado y postgrado de la Facultad de Derecho (UBA).

PRIMERA PARTE

**FUNDAMENTOS IUSFILOSÓFICOS
Y NORMATIVOS PARA
LA CREACIÓN DE LOS PEF**

Parágrafo 1. Concepto y caracteres.

Recogiendo la experiencia de su funcionamiento en otros países, y asumiendo las dificultades que representa la definición de un recurso social aún no existente en nuestro medio, utilizo la expresión Punto de Encuentro Familiar –PEF– para designar al espacio neutral en el que se lleva a cabo temporariamente el contacto entre familiares no convivientes con la asistencia de profesionales idóneos cuando las circunstancias propias de la conflictiva familiar desaconsejan su realización sin intervención de terceros.

De allí surgen como caracteres esenciales:

- a) neutralidad: Los PEF requieren para su existencia de un lugar físico en el que se desarrollará la actividad: un inmueble cuyas características faciliten el contacto familiar al que están destinados. El adjetivo *neutral* califica al espacio como ajeno a la familia y, a su vez, sugiere el carácter de la intervención que allí realizarán los profesionales: neutral es aquél que no participa de ninguna de las opciones en conflicto, tal como lo define la RAE⁵.

⁵ Diccionario de la Real Academia Española, 22va. Vigésima segunda edición: “ (Del lat. *neutralis*).1. adj. Que no participa de ninguna de las opciones en conflicto. Apl. a pers”.

- b) Intervención de profesionales idóneos: Todo PEF requiere para su funcionamiento de personal con formación profesional adecuada para asistir a los integrantes de la familia que requieren su servicio.
- c) Transitoriedad: el objetivo del PEF está ligado al carácter temporario de la intervención, operando los profesionales en el medio familiar a los efectos de dotarlos de recursos propios para recrear los lazos familiares rotos o dañados.
- d) Subsidiariedad: Sólo intervienen cuando la relación directa entre los miembros de la familia no resulta posible. En efecto, sus usuarios son los integrantes de una familia en crisis⁶. Es, precisamente, la existencia de una conflictiva familiar la que impide u obstaculiza la relación directa, requiriendo asistencia de terceros.

Parágrafo 2. Usuarios.

Sus servicios son requeridos generalmente respecto del mantenimiento de la relación materna o paterno-filial ante la atribución de la guarda del hijo a uno de los progenitores. También puede darse el supuesto de implementación de un sistema de comunicación y visitas respecto de ambos padres cuando el niño convive con un tercero a quien se le ha otorgado la guarda: tales los supuestos de medidas de abrigo y guarda institucional, cuando resulte beneficioso al superior interés del niño el mantenimiento de relaciones con su familia de sangre.⁷

⁶ La amplitud de la definición propuesta permite incluir en ella diversas situaciones que exceden, aún, los supuestos referenciados: podría incorporarse el caso de personas cuya vulnerabilidad obedezca a una circunstancia diferente de la etaria: así, el supuesto de un padecimiento físico o mental. Ello teniendo en cuenta que el derecho constitucional a la vida familiar plena no sólo es reconocido en la Convención de los Derechos del Niño, sino que se trata de un derecho establecido para todas las personas, conforme se analizará en el párrafo 4.

⁷ La declaración del estado de desamparo no obsta al establecimiento o reestablecimiento de la comunicación del niño con su familia de origen u otros referentes vinculares cuando ello sea acorde a su superior interés, aún cuando su guarda sea conferida a terceros (en tal sentido, resolución del Tribunal de

También puede incluirse en su esfera de acción el supuesto de otros lazos parentales tales como nietos y abuelos, sobrinos y tíos, hermanos o, aún, referentes afectivos sin lazo parental. Ello en tanto la limitación normativa del derecho subjetivo a favor de aquellos parientes obligados alimentarios no obsta a la viabilidad de su reclamo a favor de aquellos parientes o personas que, en razón de su cercanía afectiva, acrediten un interés legítimo⁸. Así, el tío del niño⁹, los guardadores designados judicialmente¹⁰ o el padre de crianza¹¹. En estos casos, la jurisprudencia ha evaluado y admitido el contacto, en la medida en que resulte conveniente para el interés del *visitado*, en

Familia Nro.1 de Mar del Plata, Expte. Nro. 38902 del 21/3/11): “... En relación al progenitor A. la situación es diferente: es innegable su interés en mantener la comunicación con sus hijas –en especial, con J.–, aunque es igualmente innegable su imposibilidad para hacerse cargo de ambas (...). En consecuencia, tengo presente que la familia que acoga a las niñas deberá evidenciar la flexibilidad suficiente como para aceptar que los progenitores visiten a las niñas en una secuencia similar a la actual en el Hogar G.”

⁸ Un proyecto de ley suscripto por los diputados Pérez Martínez, Claudio Héctor y Savron, Haydée Teresa, ingresado en la Excm. Cámara de Diputados en fecha 11 de setiembre de 2002 (trámite parlamentario Nro. 132, Sec. 5683 – D, p. 2002) preveía la incorporación al 376 bis del Código Civil de aquéllos que puedan invocar “un interés legítimo basado en el interés familiar”. Preveía asimismo que “Si se dedujere oposición fundada en posibles perjuicios a la salud moral o física de los interesados el juez resolverá en trámite sumario lo que corresponda, estableciendo en su caso el régimen de visitas más conveniente de acuerdo a las circunstancias del caso” (en www.diputados.gov.ar). En sus fundamentos, los diputados hacen referencia a quienes, sin ser titulares de relación alguna de parentesco, mantengan un “vínculo afectivo nacido de circunstancias respetables”, ejemplificando, como lo hace Eduardo Zannoni al comentar el art. 376 bis, con los padrinos de bautismo (*Código Civil y leyes complementarias comentado*, Belluscio, Augusto César (Director),), “*Código Civil y leyes complementarias comentado*”, T.2, Astrea, Buenos Aires, 2004., p. 297.

⁹ CNac.Civ., Sala F, 18–05–93, autos “L., E.C. y otro c/P., F.F.”, en *Derecho Argentino de Familia*, abril 2006–abril 2007, Legis, Buenos Aires, 2006, Nro. 2866, p.383/4; Cámara Civil y Comercial, del Trabajo y Familia de Cruz del Eje, 16–6–2000, autos “K., de F., L y otro”, *LLC–2000–1349*.

¹⁰ SCBA, Ac. Nro. 86.142, 17/12/2003, autos “M.J.M.M.,D.L.y M.,G.E., Art. 10 ley 10.067”, en www.scba.gov.ar.jubanuevo/integral.is.

¹¹ Tribunal de Familia Nro.1 de Quilmes, 9/03/1999, autos “M., L.c/M., L.B. y otra, LLBA 1999, p.512.

cuyo caso la negativa del padre conviviente importaría un ejercicio abusivo de la patria potestad¹².

Parágrafo 3. Denominación.

Además de la denominación aquí utilizada, han sido designados como lugares o espacios de encuentro o acogida (*espaces de rencontre*¹³, o *Lieux d'accueil*¹⁴).

Por otra parte, tanto la Federación Francesa como la Confederación Europea aluden en su propia designación en forma exclusiva a la relación entre padres e hijos: la primera, “Fédération Française des espaces de rencontre enfants–parents” y la CEPREP, “Confederación Europea de Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones hijos y padres”. Si bien uno de los objetivos prioritarios es el establecimiento o reestablecimiento de la comunicación entre hijos y progenitores no convivientes, en la medida en que se prevea el requerimiento del servicio por otros miembros de la familia¹⁵ resultaría más adecuado no incluir la referencia en su denominación, tal como hacen las normativas de las Comunidades Autónomas españolas¹⁶.

¹²A diferencia del titular del derecho de comunicación, quien aduce un interés legítimo tiene a su cargo la prueba de “su legitimidad, la conveniencia de las visitas para el desenvolvimiento de la personalidad de los visitados y el abuso de derecho o desviación de sus funciones de los que se oponen a que las mismas se realicen” (Makianich de Basset, Lidia N., *Derecho de visitas*, Hammurabi, Buenos Aires, 1997, p.75).

¹³ En “Estudio Comparativo de prácticas de espacios de encuentro en Europa” (“*Comparer les pratiques des espaces de rencontre en Europe*”) documento de la CEPREP (Confederación Europea de Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones hijos–padres) y FFER (Federación Francesa de Espacios de Encuentro), período 2007/10 (<http://ebookbrowse.com/ceprep-2009-pdf-d148927376>).

¹⁴ Primer Coloquio Internacional de Centros de Acogida (*lieux d'accueil*) para el mantenimiento de relaciones niños–padres, París, 1998.

¹⁵ tal como se hace referencia *supra* al aludir a los posibles usuarios del servicio.

¹⁶ el estudio comparativo de tales normativas es luego objeto de análisis en la segunda parte parágrafo 2.

Parágrafo 4— Fundamentos normativos para la creación de los PEF

4.1. Derecho a la vida familiar de niñas, niños, jóvenes y adultos

El derecho humano a la vida familiar no solamente está reconocido en relación a las niñas, niños y adolescentes, sino a toda persona en las diferentes convenciones internacionales de rango constitucional, así como en la propia Constitución Nacional.

Se reconoce el derecho de todo hijo a ser cuidado por sus padres en un ambiente de amor y comprensión siendo la familia un elemento natural y fundamental en la sociedad y se resalta expresamente la obligación del Estado y de la sociedad de proteger los vínculos familiares.

Por ello, los Estados deben garantizar la asistencia apropiada a la familia para la efectivización del goce de tales derechos, pudiendo cuestionarse, incluso, la constitucionalidad de la ley de Presupuesto en tanto destinara magros porcentajes a la protección de los derechos sociales. Se plantean en tal sentido Gil Domínguez, Famá y Herrera: “¿No sería viable plantear su inconstitucionalidad por la imposibilidad de asegurar el ejercicio de los derechos humanos, dentro de ellos los derechos sociales, los de subsistencia?”, recordando, luego, la defensa que de tal postura efectuara, una vez más como pionera, Cecilia Grosman en relación a la efectividad de los derechos del niño en la familia¹⁷.

Por lo tanto, si bien el Estado asume un rol subsidiario al de la familia ello no importa una actitud pasiva: debe colaborar y fomentar el pleno goce de los vínculos familiares a través de las medidas que considere apropiadas. La creación de puntos de encuentro familiar aparece entonces como una de las formas

¹⁷ Gil Domínguez, Andrés, Famá, María Victoria y Herrera, Marisa, “*Derecho Constitucional de Familia*”, T.II, pág.932, Ediar, 2006, citando asimismo a Grosman, Cecilia, “*Los derechos de los niños en las relaciones de familia en el final del siglo XX. La responsabilidad del Estado y de la sociedad civil en asegurar su efectividad*”, LL, 1999—F—1052.

posibles en que el Estado puede brindar eficacia al goce del derecho constitucional a vivir en familia.

A continuación enumeraré las normativas que la consagran:

4.1.a. Convención sobre los Derechos del Niño (aprobada por ley 23.849, art.75 inc.22 de la CN,)

**Preámbulo: "...convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesaria para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad, reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión"*

**Art.7: El niño...tendrá derecho....a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos.*

**Art.8.: Los Estados partes se comprometen a respetar el derecho del niño a... las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas.*

**Art.9. 3. Los Estados partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.*

**Art.18: 1.Los Estados partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres, o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño.*

2. A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en

lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños.

4.1.b. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art.75 inc.22 CN)

**Capítulo I Derechos. Art. V. “Toda persona tiene derecho a constituir familia, elemento fundamental de la sociedad, y a recibir protección para ella.”*

**Capítulo II Deberes. Art. XXX. “Toda persona tiene el deber de asistir, alimentar, educar y amparar a sus hijos menores de edad, y los hijos tienen en deber de honrar siempre a sus padres...”*

4.1.c. Declaración Universal de Derechos Humanos (aprobada por ley 23.054, art.75 inc.22 CN)

**Art.16. “1.Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna (...) a casarse y fundar una familia...”*

3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del estado”.

4.1.d. Convención Americana sobre Derechos Humanos (aprobada por ley 23.054, art. 75 inc.22 CN)

**Art.1. (Obligación de respetar los derechos)1. Los Estados partes en esta convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna (...).”*

**Art.17 (Protección de la familia)”1. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado...4. Los Estados partes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y la adecuada equivalencia de responsabilidades de los cónyuges en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo. En caso de disolución, se adoptarán disposiciones que aseguren la protección necesaria a los hijos, sobre la base única del interés y conveniencia de ellos”.*

**Art.19. Derechos del niño: Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado”.*

4.1.e. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (aprobada por ley 23.313, art.75 inc. 23 CN)

**Art. 23.*

1. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.(...)

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

4.1.f. Opinión Consultiva Nro.17 CIDDHH (“Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño”).(28–8–2002)¹⁸.

En el Párrafo Nro.66, la Corte alude a la obligación del Estado no sólo de disponer y ejecutar directamente medidas de protección en relación a los niños, sino a favorecer el desarrollo y la fortaleza del núcleo familiar.

Y acá se ve claramente cómo el derecho del niño se relaciona, primariamente, con el derecho de familia: debe privilegiarse a la familia en las políticas públicas, porque es la forma de privilegiar a los niños, ya que éstos tienen, como primer derecho, el de ser criados en su familia.

Luego, el Párrafo Nro.87 se refiere a las medidas positivas que debe tomar el Estado para asegurar la protección

¹⁸ En marzo de 2001 la Comisión Interamericana pidió a la Corte que emitiera una Opinión Consultiva que interpretara los Arts. 8 y 25 de la CADH y formulara criterios generales válidos sobre la materia dentro del marco de la CADH. Luego de examinar su competencia estructuró su contenido en cinco partes: 1–definición de niño; 2) igualdad; 3) interés superior del niño; 4) deberes de la familia, la sociedad y el Estado; y 5) procedimientos judiciales o administrativos en que participan niños.

de los niños haciendo alusión especial a protección contra “malos tratos”. Mary Beloff critica la limitación a los supuestos de violencia ejercida contra los niños: considera que la Corte no pudo sustraerse de la cultura dominante en la región, debiendo ir más allá de los supuestos de abuso, delincuencia o maltrato y aludir a “la obligación del Estado de desarrollar políticas públicas universales a favor de la infancia”¹⁹.

En el párrafo siguiente –Nro.88– refiere que el Estado, además de abstenerse de interferir indebidamente en la vida familiar, debe tomar medidas de carácter económico, social y cultural para asegurar el ejercicio de los derechos, pero no alude, en particular, a cuáles serían las medidas a adoptar. Nuevamente Beloff es crítica, en este caso, con el carácter genérico de la enunciación, aunque observa un avance en la alusión a medidas positivas: “ya que la Corte reconoció que un derecho del niño puede violarse tanto por acción cuanto por omisión si es que los sujetos obligados no cumplen con sus obligaciones de abstención o de prestación positiva, según el caso”²⁰.

4.1.g. CIDDHH: Fornerón e hija vs. Argentina (sentencia del 27 de abril de 2012)²¹.

La Corte alude en dicha sentencia a la necesidad del disfrute mutuo de la convivencia entre padres e hijos como elemento fundamental en la vida familiar, salvo situaciones excepcionales que requieran su alejamiento fuera de dicho núcleo de pertenencia²².

Luego de analizar el efecto destituyente e instituyente del tiempo en las relaciones familiares, y la necesidad de una respuesta efectiva por parte de las autoridades judiciales, dispone, entre los lineamientos que deberá seguir el proceso de revinculación entre el padre y la hija, el nombramiento de

¹⁹ Aut. Cit., “*Los derechos del niño en el sistema interamericano*”, Editores del Puerto, Buenos Aires, 2004, pág.120/1.

²⁰ Aut. y Ob. Cit., pág.122.

²¹ <http://www.corteidh.or.cr/docs/casos>.

²² En el caso, se trata de una niña entregado por la progenitora en guarda, cuya adopción se resuelve sin tener en cuenta los sucesivos requerimientos del progenitor reconociente.

personas expertas que guíen el proceso²³; apoyo terapéutico²⁴ y la provisión de recursos materiales y condiciones que determinen los expertos como necesaria para tal fin²⁵.

4.1.h. Constitución Nacional y Constitución de la Pcia. de Buenos Aires.

La Constitución Nacional alude expresamente a la protección integral de la familia en el art. 14. bis 3° párrafo . Refiere Bidart Campos que la exigüidad del contenido de la Constitución no debe interpretarse como contradictoria con el contenido de los tratados ya analizados: “*La literalidad del texto constitucional no agota a nuestra constitución, que se integra también con el espíritu o filosofía política, con una tradición histórica, con unos valores, y que en torno de todo ello demanda una interpretación dinámica*”.²⁶

La Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en su Art. 36, se obliga a promover “*la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales*”²⁷, reconociendo entre los derechos sociales el de la familia, la niñez, la juventud, la mujer y la tercera edad. En relación a la familia, la provincia se

²³ Punto 161: “*En primer lugar, el proceso de vinculación debe estar guiado e implementado por uno o más profesionales expertos en la materia. El Estado debe designar inmediatamente a dicho experto o establecer el equipo, y en este último caso, nombrar a una persona responsable del mismo quien, sin demoras, deberá realizar e implementar un plan de trabajo. Asimismo, el Estado debe garantizar la imparcialidad e idoneidad del o los expertos que participen en el proceso de vinculación, quienes además deben conocer la presente Sentencia así como las demás circunstancias relevantes sobre lo ocurrido al señor Fornerón y su hija*”.

²⁴ Punto 162: “*el Estado debe proveer apoyo terapéutico permanente al señor Fornerón y a la niña M, si así lo desean. Asimismo, dicha asistencia debe estar disponible, sin excepción, en los momentos inmediatamente previos y posteriores a los encuentros que puedan realizarse entre padre e hija y, si fuera necesario, a pedido de ellos, durante los mismos.*”.

²⁵ Punto 163: “*el Estado debe garantizar y proveer todos los recursos materiales y condiciones que determinen los expertos, para que se produzca el proceso de vinculación y se lleven a cabo las visitas o encuentros entre padre e hija incluyendo, entre otros aspectos, licencias laborales, gastos de traslado, estadía y alimentación del señor Fornerón y, eventualmente, de la niña, espacios físicos adecuados en caso que se requieran, así como también cualquier otro recurso que sea necesario*”.

²⁶ Bidart Campos, Germán., *Tratado Elemental de Derechos Constitucional Argentino*, T. III –El derecho Internacional de los derechos Humanos y la reforma constitucional de 1994–. Ediar, Buenos Aires, 2006, pág. 497.

compromete a establecer “políticas que procuren su fortalecimiento y protección moral y material”.

4.1.i. Leyes inferiores

La ley nacional Nro. 26.061 de Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes reafirma, el derecho a vivir en familia de jóvenes y niños en el inc.3ro. de su art. 3ro: “*El respeto al pleno desarrollo personal de sus derechos en su medio familiar...*”.

A diferencia de su par nacional, la ley Nro.13298 de la Provincia de Buenos Aires no realiza una enumeración de los derechos de niños y jóvenes²⁷. Evita ser redundante y se limita a fijar la forma en que tales derechos serán garantizados. En su artículo 3ro. consagra el rol preponderante de la familia como lugar de desarrollo del niño, considerando que el objetivo principal de la política respecto de los niños será su contención en el medio familiar, a través de la implementación de planes y programas de prevención, asistencia e inserción social. Ello coincide con la CDN y la OC 17 ya analizada, así como con la ley nacional Nro.26.061. También con los Arts. 264 y siguientes del Código Civil al concebir el ejercicio de la responsabilidad parental a partir de los deberes de los padres y para la educación y formación integral de los hijos.

Al igual que la ley nacional, la de la Provincia de Buenos Aires, en su artículo 7 señala que las políticas del Estado deberán favorecer el aseguramiento de los derechos del niño priorizando

²⁷ En “*Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes: Estudio comparativo de la ley nacional 26.061 y Leyes Provinciales*”, señalábamos que constituye una defectuosa técnica legislativa la de reiterar los derechos de los niños en una ley, cuando éstos ya han sido consagrados anteriormente por una Convención internacional suscripta por nuestro país y que integra las normas de jerarquía constitucional, como lo es la Convención de los Derechos del Niño. En consecuencia, si el estado argentino ya se encuentra comprometido a respetar los derechos humanos reconocidos a los niños y adolescentes, no vemos que deban las provincias introducir en su legislación interna una extensa mención de tales derechos, como la que efectúan la mayoría de las leyes provinciales (Neuquén, Chubut, Chaco, Tierra del Fuego, y Misiones) (en coautoría con Rotonda, Adriana, Revista de Derecho de Familia Nro.35, Lexis Nexis Abeledo Perrot, 2007, págs. 11/22).

el auxilio de la familia y la comunidad de origen. También se menciona la formación de redes sociales y, en tal sentido, se proyecta la presencia del Estado como último garante de los derechos del niño. Hacen lo propio, entre otras, las leyes de Tierra del Fuego²⁸ –arts.4 y 13 a 20–, Chubut²⁹ – arts.4 y 7–, Mendoza³⁰ –arts.6 ,10 y 41– y Río Negro³¹ –art.2–.

Al respecto, cabe señalar que, si bien el rol del Estado es subsidiario en relación con la familia y con la comunidad de origen respecto de la contención efectiva de los niños y adolescentes, las políticas públicas destinadas a su protección gozan de prioridad, en concordancia con el contenido de la OC Nro.17 ya referenciada. También la ley nacional lo hace, concretando la manda constitucional de llevar adelante acciones positivas para afianzar la vigencia de los derechos humanos de los niños, contenida en el art.75 inc. 23 CN.

4.2. El paradigma de la eficacia de la norma jurídica y el recurso de los PEF

Uno de los paradigmas jurídicos ya instalado hace décadas lo constituye la eficacia de la norma jurídica: no alcanza con el reconocimiento formal de los derechos, sino que el objetivo apunta a su efectivización.

Por ello, y en relación al derecho a vivir en familia, no basta con su consagración formal. Debe materializarse en cada caso particular, volviéndose la mirada a la crisis familiar vivida en el seno de cada familia: tal como señala María José González Ordovás “las leyes ceden su reputada generalidad y abstracción a favor de la individualidad y concreción y reducen su considerable relación al breve lapso de tiempo que la urgencia social impone (...) el telón de fondo es pues un Derecho

²⁸ Ley Provincial Nro. 521, de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y sus Familias, publicada en B.O. 2-7-2001.

²⁹ Ley Provincial Nro.4347, de Protección Integral de la Niñez, la Adolescencia y la Familia, publicada en B.O. el 5-1-1998.

³⁰ Ley Provincial Nro.6354 de Régimen Jurídico de Protección de la Minoridad, publicada en B.O. el 28-12-1995.

³¹ Ley Provincial Nro. 3097 de Protección Integral y Promoción de los Derechos del Niño y Adolescente, publicada en B.O. 23-6-1997.

flexible y flexibilizándose, un derecho cuya ductilidad sirve para resolver ciertas exigencias a las que no puede hacer frente la rigidez anquilosante del legalismo abstracto”³².

En este contexto, los puntos de encuentro familiar resultan una expresión concreta de la forma en que el Estado efectúa acciones positivas dirigidas al pleno goce de la vida familiar, en un ámbito en el que los miembros de la familia en crisis tienen a su disposición un plantel de profesionales que los asistirán en el cumplimiento y reformulación de su propia normativa familiar.

Aluden a la eficacia en el goce de los derechos constitucionales:

4.2.a. Convención sobre los Derechos del Niño (aprobada por ley 23.849, art.75 inc.22 de la CN,)

**Art.4. “Los Estados partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención...”*

4.2.b. Convención Americana sobre Derechos Humanos (aprobada por ley 23.054, art. 75 inc.22 CN)

**Art.2. “(Deber de adoptar disposiciones de derecho interno) Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el art. 1 no estuvieren ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derecho y libertades”.*

Parágrafo 5. Fundamentos iusfilosóficos para la creación de los puntos de encuentro familiar.

5.1. Justicia de proximidad³³.

³² Aut. Cit., *Ineficacia Anomia y Fuentes del Derecho*, Dykinson 2003, Madrid, págs. 46 y 50.

Cuando el maestro Augusto Mario Morello reflexionaba sobre el tránsito de un estado de derecho a un *estado de justicia*, aludía a un proceso humanizado por el rostro del *otro*.

Al decir de Emmanuel Lèvinas, la concepción del otro más allá de mi esencia importa el respeto por la diversidad: el otro no es otro yo. Y yo soy infinitamente responsable por el otro.

Dice Graciano González Arnaiz, analizando el pensamiento de Emmanuel Lèvinas (1905–1995), que “*los derechos del hombre serán del hombre, cuando sean, de verdad, derechos del otro hombre*”³⁴. Plantea así el tema de la alteridad como una cuestión pendiente de la modernidad y, sin embargo, esencial para la comprensión de los derechos humanos más allá del propio yo: “*la repugnancia a lo desconocido del psiquismo del “otro”, esa especie de negación o de aversión universal a lo-que-no-sea-yo, en la que se inscribe el sostenido fracaso comprensivo, y a fuer de comprensivo, fracaso político, de los derechos del hombre*”³⁵. Así, relaciona la cuestión de la *otredad* con la de la efectividad de los derechos humanos. Porque se reconoce al que se conoce. Y se conoce a aquél cuyo rostro nos es próximo.

Proximidad y responsabilidad por el otro. Contexto filosófico que, con una claridad meridiana, nos acerca a la intermediación en el proceso, como un concepto jurídico propio de nuestro tiempo: la ciencia jurídica, como ciencia social, se nutre de la realidad del siglo XXI. No es casual que desde el derecho y desde la filosofía se coincida en la necesidad de la proximidad.

³³ En Francia, las llamadas *jurisdicciones de proximidad*, fueron creadas por ley del 2 de septiembre de 2002 “para atender la necesidad de una justicia más accesible, más rápida y capaz de ocuparse mejor de los pequeños litigios de la vida cotidiana” (http://ambafrance-es.org/france_espagne/IMG/pdf/Justice_esp-2.pdf). También el término es utilizado en España, en forma similar, por José Manuel Bandrés: “El desafío democrático de la justicia de proximidad”, en “Jueces para la democracia”, Nro.48, noviembre 2003. No es el sentido que le doy a la expresión en este contexto, sino el de justicia con rostro, justicia que atiende a la humanidad concreta del otro, en particular, en el fuero de familia.

³⁴ Aut. Cit., “*La desacralización de las víctimas. Notas sobre “maneras de pensar” la fundamentación de los derechos del hombre*”, en revista *Anthropos*, Nro.176, Barcelona, enero–febrero de 1998, pág.70.

³⁵ Aut.y Ob. Cit., pág.66.

En el siglo XIX, posiblemente los jueces pudieran pensar en dictar sentencias para destinatarios sometidos al modelo familiar deseable para el Estado Nacional.

En el Siglo XXI, los jueces, lejos de legislar para un destinatario pasivo, parten primero de observar a la familia que requiere acompañamiento en una crisis de la que saldrán con la sentencia, pero con sus propias normas de convivencia, diversas, plurales y propias: los jueces interpretan una realidad familiar de ciudadanos implicados, más que sometidos al proceso. Y un implicado tiene voz propia. Y tiene rostro. Más allá del proceso judicial, la creación de recursos destinados a dotar de eficacia a la sentencia debe orientarse por la misma exigencia de proximidad.

Tres conceptos nos dan fundamento a la opción por un proceso de familia y un seguimiento de la sentencia que, privilegiando la intermediación, nos acerque al paradigma de la eficacia: *otro, rostro y responsabilidad*.

5.1.a. El Otro: rostro, proximidad y responsabilidad.

Tal como advierte Emmanuel Lèvinas en 1934 una ideología racista —y por ende, de desprecio al *otro*— constituye una afrenta a la *humanidad misma del hombre*, en la medida que afirma la esencia del hombre en el encadenamiento a su propio cuerpo, al aspecto biológico del ser³⁶. Se trata no sólo del odio del hombre hacia el hombre, sino hacia la alteridad³⁷. Luego de la segunda guerra plantea una propuesta filosófica en la que pone énfasis en

³⁶ Lèvinas, Emmanuel, “*Algunas reflexiones sobre la filosofía del hitlerismo*”, Fondo de Cultura Económica, 1ra. edición, Buenos Aires 2002. En esta misma obra el autor advierte que el hitlerismo era, más que una locura, un despertar de sentimientos elementales, poniendo en cuestión los principios mismos de toda una civilización al sostener que “*la esencia del hombre no está en la libertad, sino en una especie de encadenamiento (...) Ser verdaderamente uno mismo (...) es tomar conciencia del encadenamiento original, ineluctable, único, a nuestro cuerpo; es, sobre todo, aceptar este encadenamiento, Desde entonces, toda estructura social que anuncia una liberación con respecto al cuerpo y que no lo compromete se vuelve sospechosa como una deslealtad, como una traición. Las formas de la sociedad moderna fundadas sobre el acuerdo de voluntades libres no parecerán sólo frágiles e inconsistentes, sino faltas y mentirosas*” (pág. 16/7.)

³⁷ Schiffer, Daniel Salvatore “*La filosofía de Emmanuel Lèvinas. Metafísica. Estética. Ética*”, Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 2007, pág.14.

la experiencia del otro: otro con *rostro* que nos interpela y del que somos *responsables*³⁸.

Para Lèvinas el otro no es *otro yo*. Así, la noción de alteridad no significa una relación que pueda medirse desde mi ser³⁹ ni desde lo anónimo: accedo al otro desde su rostro. Se trata de la presencia del otro hombre en el seno de una subjetividad ética⁴⁰: hablo con el *otro*, lo escucho, lo miro “*Lo que se dice, el contenido comunicado, sólo es posible gracias a esta relación cara a cara en la que el otro cuenta como interlocutor incluso antes de ser conocido. Se mira una mirada. Mirar una mirada es (...) mirar el rostro(...). Ver un rostro implica escuchar “No matarás”. Y escuchar “No matarás” es escuchar “Justicia social”...*”⁴¹

En esa línea, sus reflexiones se centran, años más tarde, en un humanismo “*que se preocupa más del hambre y la miseria de los otros que de resguardar la propiedad, la libertad y la dignidad de la misma subjetividad*”⁴². Es decir, que la justicia se orienta hacia la responsabilidad más que hacia la libertad— en tanto relación asimétrica con el otro—, hacia la particularidad del caso en examen, más que a la formalidad de una ley abstracta: hacia el rostro individual.

No se trata de una relación cognoscitiva⁴³ (el otro como objeto de conocimiento) sino ética. No contemplamos al otro: respondemos por el otro⁴⁴.

³⁸ Tanto en “*Totalidad e infinito*” (La Balsa de la Medusa, 3ra. Edición, Buenos Aires, 2008) como en “*De otro modo que ser o mas allá de la esencia*” (Sígueme, Salamanca, 2003).

³⁹ por eso “de otro modo que ser”—con el que principia el título de su obra “*De otro modo que ser o mas allá de la esencia*”—, y no “ser de otro modo”: “*Pasar a lo otro que el ser, de otro modo que ser. No ser de otro modo*” (aut. y ob.cit., pág.45).

⁴⁰ Lèvinas, Emmanuel *La voz y el rostro de la otredad,...*”, Editorial de Revista Anthropos Nro.176, Barcelona, enero–febrero de 1998, pág.7.

⁴¹ Lèvinas, Emmanuel “*Difícil libertad*”, Lilmod, Buenos Aires, 2004, pág.51.

⁴² Guillot, Daniel Enrique su prólogo a “*Humanismo del otro hombre*”, E. Lèvinas, Siglo XXI Editores, Argentina, 4ta. Edición, 2003, pág.5.

⁴³ “El conocer siempre puede convertirse en creación y aniquilamiento, el objeto que se transforma en concepto puede convertirse en resultado. Mediante la supresión del singular, mediante la generalización, el conocer es idealismo”, en “*De otro modo que ser o mas allá de la esencia*”, Lèvinas, Emmanuel cit., pág.148.

⁴⁴ Aguilar Lopez, José María, “*Trascendencia y alteridad, Estudios sobre Emmanuel Lèvinas*”, Eunsa, Pamplona, España, 1992, págs. 148 y 156.

Es en este contexto ético que reflexiona sobre los derechos del hombre como derechos *del otro hombre*: “El descubrimiento de los derechos que bajo el título de los derechos del hombre se vinculan con la propia condición de ser hombre, independientemente de cualidades tales como el rango social, la fuerza física, intelectual y moral, virtudes y talentos mediante los cuales los hombres difieren unos de otros y la elevación de esos derechos al rango de principios fundamentales de la legislación y del orden social, marcan ciertamente un momento esencial de la conciencia occidental. Aunque los imperativos bíblicos “No matarás” o “Amarás al prójimo” debieron esperar desde hace milenios la entrada de los derechos, vinculados con la humanidad del hombre, en el discurso primordial de nuestra civilización”⁴⁵.

Plantea así la defensa de los derechos del hombre desde su humanidad, y no puramente desde el ser: “cuando el otro no sea víctima de los poderes del yo y cuando dichos derechos sean el respeto y asunción de los derechos del otro hombre”⁴⁶. Desde su postura, la modernidad advirtió la importancia y urgencia del reconocimiento de los derechos del hombre, pero no los ha comprendido en tanto la razón o el Yo “*ha adquirido la forma de una frontal oposición a todo lo que no fuera sí mismo. Como si para ser Yo necesitara quitarse de en medio a los demás*”⁴⁷. La propuesta radicaría, entonces, en el encuentro con el otro, con el rostro, con el próximo.

5.1.b. Proximidad como compromiso ético del siglo XXI: el otro vulnerable.

En relación al niño, si bien los códigos civiles del siglo XIX consagraban el carácter de persona del niño, ello no obstaba a que transfirieran su ámbito decisonal a su representante legal sin participación alguna del *representado* y la atribución de su cuidado conforme criterios ajenos a su superior interés

⁴⁵Lévinas, Emmanuel “*Entre nous. Essais sur le penser-à- l’Autre*”, Paris, Grasset, 1991, pág.215, citado por Salvatore Schiffer, “*La filosofía de Emmanuel Lévinas. Metafísica. Ética. Estética*”, Ediciones Nueva Visión, 2008, Buenos Aires, pag.128

⁴⁶ En “*La desacralización de las víctimas*”, citado en editorial de Revista Antropos Nro.176 ya citado, pág.9.

⁴⁷ González Arnaiz, Graciano ob. cit., pág.68.

—relacionados a la inocencia o culpa de los cónyuges en el divorcio—.

Paralelamente, el ámbito de decisión jurisdiccional actuaba en forma coincidente a tales valoraciones, omitiendo la citación del niño al proceso y, aún, representándolo a través de funcionarios que, en muchos casos, no habían tomado conocimiento personal del niño.

Así, el niño *persona* del Código Civil argentino se corresponde a la concepción individualista y liberal del hombre decimonónico: “*un hombre abstracto cuya dignidad moral deriva de la autonomía de su voluntad. Y ese hombre autónomo abstracto sólo se concretaba adecuadamente en el cabeza de familia, esto es, en el varón—propietario—adulto (...) el Derecho liberal reconocía la personalidad del niño (...) Lo que ocurre es que al Derecho liberal le interesaba no tanto el niño en cuanto niño, sino el propietario (varón y adulto) en cuanto niño*”⁴⁸.

En la concepción de Lèvinas no hay *otro* abstracto: hay humanidad concreta. El otro es un ser de carne y hueso⁴⁹. Esto significa que el *otro* —el niño— tiene un interés tan concreto como su presencia, que difícilmente sea advertido si no conocemos su rostro, el rostro que nos interpela y nos hace responsables.

En este contexto, la ley estará al servicio de la relación fundamental de responsabilidad que la alteridad supone, tal como señala Bernhard Casper “*articulamos una regla en el lenguaje para ese nuestro temporalizar—nos—unos—con—otros (...) Sólo así se muestra la ley como algo vivo, y no como algo que existe en una conciencia sincronizante atemporal y meramente en textos congelados, sino que alcanza la realidad en la existencia viva*”. El ejemplo que utiliza para explicitar tal encuentro con el otro es, precisamente, el nacimiento de un bebé: “*tan pronto un bebé nace, se muestra un nuevo tiempo independiente con relación al tiempo en el cual el padre y la madre estaban habituados a hacer algo consigo mismos, y ese nuevo tiempo independiente reclama sus derechos. Y yo debo*

⁴⁸ Hierro, Liborio, “*El niño y los derechos humanos*”, en “*Derecho de los niños. Una contribución teórica*” (compiladora Isabel Fanlo), pág.182, Biblioteca de Ética, Filosofía del Derecho y Política, Distribuciones Fontamara S.A., Méjico, 2004.

⁴⁹ “*lo otro que ser*” no se distingue del ser humano. La humanidad del hombre consiste en esto: hace que un ser humano sea más que un ser, de otro modo que ser” (Aguilar Lopez, José María, ob.cit., págs. 150/1).

*ser justo con respecto a esa facticidad retirando mi propia voluntad de temporalización. Esta es la raíz de la relación ética*⁵⁰

Sin embargo, muchas veces concebimos el superior interés del niño desde el *yo* de sus padres, y también desde el propio de los operadores judiciales⁵¹. Lo llenamos de nuestros contenidos. O intentamos planteos abstractos, cuya irrelevancia ya ha sido puesta de manifiesto por los Tribunales Superiores en sus sentencias⁵².

El derecho constitucional del niño a ser escuchado adquiere desde el pensamiento de Lèvinas un fundamento evidente: un niño sin rostro no nos compromete ni nos responsabiliza. La negación de la alteridad que supone la ausencia de contacto ha sido, en la historia de la humanidad, el principio de regímenes totalitarios que despreciaron al *otro*. La escucha y, en general, la intermediación constituyen principios de humanización no sólo del proceso judicial, sino de cualquier recurso social que pretenda servir a la familia.

5.1.c. Rostro: la mirada instauradora de derecho

Ya hemos visto qué nos dice Lèvinas desde su *“humanismo del otro hombre”* sobre la proximidad del otro. ¿Qué tiene para decirnos David Le Breton del rostro del otro desde la antropología? O, dicho de otra manera, ¿qué razón antropológica podemos encontrar para sostener la importancia de la creación, por parte del estado, de recursos en los que tal contacto tiene lugar no solamente entre los miembros de la familia en crisis, sino en presencia y, aún⁵³, con la intervención de un equipo técnico que comparte tal proximidad?

⁵⁰ Aut. Cit., *“Pensar de cara a otro”*, Editorial Universidad Católica de Córdoba, Argentina, 2008, págs.120/1

⁵¹ En las “X Jornadas Interdisciplinarias de Familia Niñez y Adolescencia y Mediación” de Morón (octubre de 2007) por primera vez se integró a niños en un evento académico de estas características. *“Al organizar estas Jornadas decidimos que era impostergable tomar la iniciativa de entregarles a los niños el protagonismo real incorporándolos a la ciudadanía activa como sujeto d ederecho que contribuyem a su comunidad no como futuro sino como partícipes de su presente.”*, (sus Conclusiones).

⁵² Así, SCBA, Acuerdo 2078 ,17/12/203

⁵³ En los casos de visitas tuteladas.

Dice que en el rostro está puesta “*toda la fragilidad y la fuerza de la condición humana*”, el “*susurro de la identidad personal*”. Es el “*lugar más humano del hombre. Quizás el lugar de donde nace el sentimiento de lo sagrado*”⁵⁴: Por eso en los campos de exterminio en los que se intenta destruir al hombre, se esforzaron en eliminar el rostro: la diferencia que hace a cada hombre único: “*en los campos hay que ser sin rostro, sin mirada, uniforme. Borrar el propio rostro, eliminar la condición de hombre singular, fundirse en la masa anónima*” Privación de nombre, privación de rostro: privación de identidad⁵⁵.

A su vez, la mirada confiere legitimidad o niega existencia. La duración de una mirada en el transcurso de una interacción se siente como una señal de reconocimiento, de aprecio. Muchas veces, una mirada cómplice ante una persona de mayor desvalimiento en una interacción, es interpretada como un reconocimiento: “*el sentimiento de identidad vacilante se restaura por la eficacia simbólica de una mirada que representa sin querer al conjunto de la comunidad que se resiste a integrar al actor*”⁵⁶.

Así, en una audiencia, la persona con padecimiento mental que es recibida por el juez –primer dato de legitimación en el proceso a través de la intermediación– y luego es mirada por él, se siente reconocido. Lo mismo ocurre con los miembros de la familia en las entrevistas iniciales en los PEF: dice Bretón “*esto sucede con el enfermo ansioso acerca de su suerte que busca seguridad en la mirada de quienes lo cuidan, con el hombre que se cree víctima de una injusticia y busca aprobación, reconocimiento de su dignidad... El tiempo de una mirada restituye simbólicamente al actor la consistencia de identidad. El contacto queda ahí, pero la eficacia actuó y produjo la metamorfosis*”⁵⁷.

Pero el rostro no es sino parte del contexto de intercambios y movimientos de todo el cuerpo. Nos recuerda Le Breton en otra de sus obras –*Antropología del cuerpo y modernidad*⁵⁸– que toda sociedad implica la ritualización de las actividades

⁵⁴ Aut. Cit., “*Rostrós. Ensayo de antropología*”, Letra Viva, Buenos Aires, 2010, pág. 16 y stes.

⁵⁵ Aut. y Ob. Cit., pág. 241.

⁵⁶ Aut. y Ob. Cit., pág. 134.

⁵⁷ Aut. y Ob. Cit., pág. 134.

⁵⁸ Aut. y Ob. Cit., Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 2008.

corporales. Y que en occidente se privilegia la mirada por sobre otros usos del cuerpo, adoptándose actitudes de evitamiento del contacto, y de evitamiento de emociones, salvo en momento de crisis.

Las posturas corporales, gestuales, la distancia, sólo pueden valorarse en la inmediatez: así la familiaridad de trato, el distanciamiento, el fastidio que paraliza un intercambio, devienen situaciones que hablan tanto o más que el lenguaje digital. Y es que tenemos más control sobre el contenido de nuestro lenguaje oral que de nuestro lenguaje analógico, expresado a través de miradas, gestos, posturas y tonalidades de voz, a veces inconscientes expresiones de nuestros sentimientos. Todo ello aporta numerosos datos que enriquecen el conocimiento de la realidad familiar.

5.1.d. PEF y justicia de proximidad.

Decíamos antes que no hay derechos abstractos sino humanidad concreta y que para ser congruente con ello, debe privilegiarse el contacto directo con la familia en tanto no es, solamente, el niño al que hay que escuchar y percibir en forma directa, sino a todos los implicados en la conflictiva familiar. Ello, dado que si bien es correcto comenzar por los más vulnerables, la *humanidad concreta* de la que hablamos, y que se expresa a través y a partir del rostro debe ser percibida tanto respecto de niños como de adultos, sean éstos de algún grupo más vulnerable –ancianos, personas con padecimiento mental– o no lo sean.

El recurso de los PEF acerca la mirada del juez al cumplimiento de la sentencia que ha dictado: ¿concurrieron los adultos al PEF?; ¿En qué condiciones se realizó la entrega o recogida del niño?; ¿Cómo se desarrolló la comunicación entre el niño y el adulto no conviviente y, aún, qué conflictiva se apreció entre los adultos?; ¿Cómo evoluciona la relación?; ¿Resulta necesario introducir cambios a lo decidido? ¿Cuándo se encuentra la familia en condiciones de prescindir de toda intervención externa? Sólo el contacto directo y sostenido en el

tiempo entre los profesionales del PEF y la familia nos pueden dar respuesta a éstos y otros interrogantes.

Claro que ésta no es la única forma de efectuar el seguimiento de una sentencia que establece un régimen de comunicación y visitas: en la mayoría de los supuestos la familia tendrá sus propios recursos para gozar de una vida familiar en forma plena sin la intervención de terceros ajenos a ella. Pero en aquellos casos en los que la conflictiva es particularmente grave, la proximidad entre la familia y los profesionales del PEF resulta de vital importancia: como su propia denominación refiere, es allí donde se produce el *encuentro*.

Y dado que la proximidad entre los profesionales del PEF y los usuarios importará la posibilidad de un mayor conocimiento de la problemática familiar, para que tal encuentro se produzca y cumpla con las finalidades para las que se crea el recurso, resulta necesaria la capacitación semiótica de los profesionales para advertir que el lenguaje –no solo el digital, sino también el corporal– nunca es neutral.

Es necesario profesionales que sepan decodificar tales signos, para evitar, tal como señala Perfecto Daniel Ibañez –en relación al juez– que se conviertan en “oráculos sin conciencia de serlo”, cuando la ambigüedad del lenguaje gestual puede dar lugar a diferentes lecturas para un observador no especializado⁵⁹.

5.2. PEF y temporalidad: Memoria, urgencia y emergencia.

5.2.a. Introducción.

Cuando desde el derecho –judicial o extrajudicialmente– se interviene en una conflictiva familiar debemos hacerlo con la conciencia de que estamos ante un sistema –la familia– que nos precede y, por lo tanto, que tiene una normativa y una historia propia. Es la familia la que ha venido dictándose sus propias normas de convivencia hasta que el litigio judicial irrumpe en esa dinámica, introduciendo sus propias normas –las de los códigos

⁵⁹ Ibañez, Perfecto Daniel, “*En torno a la jurisdicción*”, Editores del Puerto, Buenos Aires, 2009, págs.160/1.

civil y procesal y, fundamentalmente, la de las Convenciones Internacionales y las de la Constitución Nacional–.

Además, será la familia la que, concluida la intervención judicial continuará su desarrollo en forma autónoma. Es decir, que toda reflexión en relación a una resolución judicial que establezca un sistema de comunicación y visitas debe, necesariamente, incluir a la variable tiempo⁶⁰ desde tres perspectivas integradoras de una misma realidad, que ponen el acento en el tiempo pasado, presente y futuro: así, puede reflexionarse sobre la justicia a partir de la responsabilidad basada en la memoria o justicia *anamnética* –*eficacia y anamnesis*–, o bien poner el acento en el reclamo social que privilegia la respuesta judicial inmediata –*eficacia y urgencia*– o, finalmente sobre el carácter provisorio de la sentencia, necesariamente afectada por la realidad familiar que pretende regular –*eficacia y emergencia*–.

Bajo las tres perspectivas, el objetivo es reflexionar acerca del aporte que los PEF pueden hacer a la eficacia del proceso de familia, en tanto su actuación, necesariamente sostenida en el transcurso de una etapa de la vida familiar, le confiere a los profesionales que los integran un lugar privilegiado en la observación de la realidad familiar.

De tal manera, brinda las herramientas necesarias a la familia para recuperar plenamente las relaciones familiares quebradas –*justicia anamnética*–, creando o recreando lazos en un contexto de seguridad y en coordinación con el poder judicial, circunstancia que permitirá la adopción de medidas urgentes en el supuesto de incumplimientos –*justicia y urgencia*–. Finalmente, advertir los cambios en la realidad familiar que ameriten la modificación de la resolución judicial –*justicia y emergencia*–.

⁶⁰ En relación al tiempo en los litigios de familia, ver Husni, Alicia y Rivas, María Fernanda, “*Familias en litigio. Perspectiva psicosocial*”, Capítulo XI, págs. 239/293, Lexis Nexis Argentina, Buenos Aires, 2007.

5.2.b. Proceso de familia y pasado. La justicia anamnética en el pensamiento de Reyes Mate

¿Qué significa introducir la idea de memoria en el concepto de justicia? Dotarla de temporalidad. Esta construcción tiene un importante antecedente en el pensamiento de Walter Benjamin, expuesto, en particular, en sus tesis “sobre el concepto de historia”, sobre las cuales reflexiona el autor español en otra de sus magníficas obras: “Medianoche en la historia”⁶¹.

Ya en la introducción refiere “*La teoría del conocimiento de Benjamin saca el pasado frustrado de ese sopor al descubrir vida en esas muertes. Los proyectos frustrados de los que quedaron aplastados por la historia están vivos en su fracaso como posibilidad o como exigencia de justicia*”. La realidad está construida no solamente por lo que es sino, también, por lo que *no ha llegado a ser*.

La presencia fáctica es, entonces, una de las presencias posibles. La *ausencia* construye la parte que falta. El presente no es “*una fatalidad que no se pueda cambiar*”, “*tiene una posibilidad latente, que viene de un pasado que no pudo ser, entonces, podemos imaginar un futuro que no sea proyección del presente dado, sino del presente posible*”⁶². Dice Benjamin en su segunda tesis que “*en la idea de felicidad late inexorablemente la de redención*”, es decir, la de felicidad pendiente, felicidad posible. El objetivo de la memoria es, así, cambiar el presente.⁶³

Tal como refiere Reyes Mate en *Contra lo políticamente correcto*, muchas veces se recurre al concepto de memoria para mantener vivos odios ancestrales. Aquí la memoria se convierte en *resentimiento*. Dice Tzvetan Todorov “*lo peligroso del resentido es que no descansa con la justicia sino que quiere que el culpable saboree la injusticia, igual que le ocurrió a él*”⁶⁴.

Por el contrario, la noción temporal de justicia que defiende Reyes Mate apunta a la reconciliación, no al resentimiento. Porque desde la memoria del pasado construye

⁶¹ Reyes Mate, ob. cit., Edit. Trotta, Madrid, 2006.

⁶² Aut. y Ob. Cit., pág.22.

⁶³ Comentario a la tesis Nro.XVI, pág.249, Ob. Cit.

⁶⁴ Citado por Reyes Mate en “*Contra lo políticamente correcto*”, Altamira, Buenos Aires, 2006, pág. 128.

futuro. De tal manera, la justicia anamnética reconoce “a la experiencia de la injusticia como el punto de partida de la justicia”⁶⁵, y señala, al analizar a la memoria como clave interpretativa de los conflictos más agudos del siglo XX, que el interés en reflexionar desde ella ha crecido en las últimas décadas en tanto se la reconoce no ya como un sentimiento, sino como una forma de conocimiento: “La memoria ve algo que escapa a la historia o a la ciencia”⁶⁶.

Es a partir de ella que, reflexiona, puede construirse un futuro con reconciliación, pero sin olvido. Porque, precisamente, el olvido es injusticia y la memoria justicia. Concluye en el citado artículo⁶⁷ que: “Entre las variables que un juez, también si es del Tribunal Supremo, tiene que tener en cuenta en la interpretación de la ley, la atención a las injusticias pasadas olvidadas es prioritaria porque es un deber moral”.

Este concepto de justicia anamnética constituye una herramienta relevante, también, para el derecho de familia. Aún la amnesia u olvido del pasado común importa una forma de reconocimiento del lazo que se desconoce o pretende olvidar y condiciona al sujeto en su emplazamiento jurídico: al hablar de un niño de padre desconocido estamos aludiendo, aún desde la ausencia, al progenitor que lo concibió, aunque luego no haya podido o querido asumir su condición de tal. En forma similar, al privar de la responsabilidad parental –todavía llamada en muchos ordenamientos jurídicos patria potestad– sancionamos a un padre o a una madre que no cumple adecuadamente su rol. Se trata, entonces, de *padres* o *madres ausentes*. Se trata, en definitiva,

⁶⁵ Reyes Mate, ob. cit., pag. 128. También Gustavo Zagrebelsky, ex juez de la Corte Constitucional italiana, reflexiona sobre la justicia partiendo de la experiencia de injusticia: “si no disponemos de una fórmula de justicia que pueda poner a todos de acuerdo, es mucho más fácil convenir en la percepción de la injusticia (...) Y es más fácil no verla o considerarla como algo remoto que permanecer insensibles una vez que se ha estado en contacto inmediato con ella”. (Aut. cit., “La exigencia de justicia”, en coautoría con Carlo María Martín, Edit. Trotta, colección Minitrotta, Madrid, 2006, pág.36).

⁶⁶aut. cit., diario El País, Madrid, España, 20–4–10

⁶⁷ A propósito del intento del juez Baltasar Garzón de reabrir investigaciones judiciales en relación a las víctimas del franquismo.

de *padres* que pudieron ser tales, pero que sólo intervinieron en la vida del niño meramente como progenitores.

Esta ausencia opera en el tiempo y por eso decimos que la realidad familiar reconoce un pasado, un presente y un futuro. El concepto de justicia anamnética pone el acento en el análisis de la sentencia como objeto jurídico presente en su consideración al pasado o a la memoria. Integrar la ausencia al presente fáctico aportaría una mayor perspectiva de eficacia a la decisión judicial.

5.2.c. Proceso de familia y presente: eficacia y urgencia

Compartimos un tiempo signado por la anomia, la puesta en cuestión del Estado Nacional como único productor de normas y el respeto por la diversidad cultural, todo ello inserto en una cultura *liquida* en la que los parámetros modernistas de estabilidad y permanencia son puestos en cuestión por nuevos modelos que resaltan las bondades del cambio y de las respuestas urgentes a las demandas sociales.

El derecho de familia no es ajeno a ello: ya no alcanza con la consagración formal de los derechos, sino que se requiere un proceso que dé respuestas en corto tiempo, sino en forma inmediata en muchos casos.

No obstante, una sociedad, un Poder Judicial y un Estado que privilegian la urgencia deben estar conscientes de los riesgos que pudieran derivarse de ello: ausencia de tratamiento de las causas de fondo que motivaran el conflicto familiar, limitación del derecho de defensa en juicio, limitación de la intervención interdisciplinaria, etc. En forma similar a lo que ocurre con el sistema de salud, al que se recurre a través de las *guardias* para calmar el dolor urgente, postergando el tratamiento prescripto para aliviar la enfermedad, los tribunales de familia muchas veces se convierten en guardias para el dictado de medidas urgentes que no llegan a satisfacer el reclamo subyacente a la crisis familiar.

Por ello, el análisis del tiempo en relación a la acción judicial debe incluir, además de la tradicional perspectiva de actuación urgente, una reflexión sobre los límites que las

características de dicha actuación conllevan para el tratamiento de la crisis familiar.

5.2.d. Proceso de familia y futuro: Eficacia y emergencia

Tal como considera Juan Angel Magariños de Morentin⁶⁸ la síntesis entre el discurso legal y el social se cumple en el discurso judicial, asumiendo éste el carácter de enunciación que actualiza determinadas posibilidades del sistema jurídico: *“En cuanto enunciación, el discurso judicial es siempre el inicio del envejecimiento del discurso legal que, por su carácter dual respecto del discurso social, reclama una constante superación. Ésta habrá de permitirle atribuir significado jurídico concreto a fenómenos que, antes de determinada sentencia, carecían de existencia ontológica en el universo”*.

De tal manera, la sentencia prescribe a las partes conductas a observar conforme normas generales que considera aplicables al caso. Pero el discurso judicial no puede estar separado de las relaciones sociales que regula cuando éstas se modifican en el transcurso del tiempo: ello lleva a incorporar al factor tiempo también en el análisis de la conducta incumplidora de la norma.

Y es, precisamente, la caracterización del fenómeno jurídico como sujeto a la temporalidad lo que nos permite concluir que el incumplimiento de la sentencia puede obedecer a una modificación de la realidad que justifique tal conducta.

En efecto, si bien parecería que ello nos conduciría a un estado de anomia, un análisis más profundo nos lleva a plantearnos si la eficacia del derecho –y, en particular, de la sentencia judicial– importa necesariamente su cumplimiento voluntario o ejecución forzada o si, en algún supuesto, debería contemplarse que la modificación de las circunstancias analizadas en la sentencia –y que fundaran su dictado– llevarían a modificar la propia resolución.

⁶⁸ Aut. Cit., su ponencia *“Interacciones entre los discursos legal, social y judicial”*, en VII Congreso Nacional y II Congreso Internacional de Semiótica (7–10 de noviembre de 2007, Rosario, Argentina), Mesa redonda 2: *“La decisión intempestiva. Semiótica, temporalidad y derecho”* <http://www.centro-de-semiotica.com.ar/Magariños2.html>.

5.2.e. Conclusión

Esbozados los conceptos generales, surge, a mi parecer, clara la pertinencia del concepto en relación a la implementación de los PEF, en tanto tienen por finalidad constituirse en una herramienta para la reconciliación y restauración de lazos entre los miembros de una familia en crisis, permitiendo vislumbrar otro presente *posible* frente a la mera facticidad de la realidad familiar atravesada por la crisis y reconocer la preexistencia de lazos parentales que hacen a la identidad de hijos y padres.

Pero además de esta perspectiva anamnética, los PEF constituyen un aporte al análisis de la eficacia de la sentencia que establece un sistema de comunicación y visitas en los otros dos aspectos temporales del análisis normativo: el presente y el futuro. En relación al presente, en tanto se trata de un recurso que implica una respuesta rápida y segura a la conflictiva familiar y respecto del futuro o emergencia, porque el carácter temporario de la intervención recalca el rol subsidiario del Estado frente a la familia, a la que debe dotar de recursos propios para la reconstrucción de los lazos parentales truncados por desencuentros.

SEGUNDA PARTE

PEF: EXPERIENCIAS EXTRANJERAS

Parágrafo 1. Implementación de los PEF en Europa.

Los PEF han resultado un recurso eficaz desde su creación, hace ya más de dos décadas, tanto en el continente Europeo como en América (Estados Unidos y Canadá) y Oceanía (Nueva Zelanda y Australia)⁶⁹.

En Francia, uno de los países de Europa en el que más se han desarrollado, los 130 PEF posibilitaron, en 2008, más de 63.000 encuentros relativos a 12.000 niños⁷⁰.

Bélgica cuenta con 30 PEF agrupados en dos federaciones nacionales⁷¹.

Por su parte, España se organiza como Federación en 2005, aunque los centros comenzaron su tarea de coordinación desde 2000.

Muchas federaciones nacionales participan de la Confederación Europea de Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones paterno-filiales (CEPREP).

1.1 CEPREP

En 1998 el primer Coloquio Internacional de Centros de Acogida (*lieux d'accueil*) para el mantenimiento de relaciones niños-padres reunió en París a 450 personas de 11 diferentes

⁶⁹ Enunciaciones iniciales del decreto del País Vasco.http://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_justel=1030579.

⁷⁰Según informa la Federación Francesa de PEF en <http://www.espaces-rencontre-enfants-parents.org/pro/index.php>.

⁷¹ www.feser.be/contacts.html#francophones.

países⁷², dando inicio a una red de intercambio de experiencias vía Internet y a una oficina provisoria. Cuando en 2001 se vuelven a reunir en París los representantes de instituciones de algunos de aquellos países (Alemania, Bélgica, España Francia, Italia, Reino Unido y Suiza) cobra fuerza la idea de la formulación de una carta europea que sirva para nuclear una organización del continente, Carta sobre la que avanzan las segunda y tercera reunión (Salamanca 2002 y Bruselas 2003) y finalmente, se aprueba en la cuarta reunión, celebrada en Ginebra en 2004.

Es en esta última en la que se sientan las bases de una organización europea: “Confederación Europea de puntos de encuentro para el mantenimiento de las relaciones niños–padres”.

Luego de la 5ta. Reunión de 2004 (Anglet e Irún) y de la 6ta. Reunión de 2005 (Budapest) se avanza en la redacción del estatuto de la Confederación y, finalmente, el 11 de septiembre de 2006 es creada la Confederación⁷³ con la siguiente integración: Bélgica (con la participación de las dos federaciones: “Belgique francophone⁷⁴” y “Belgique flamande⁷⁵”), España⁷⁶, Francia⁷⁷, Reino Unido⁷⁸, Hungría⁷⁹ y Suiza⁸⁰. Plantea como objetivo reagrupar a las federaciones nacionales situadas en Europa respetando las diferencias nacionales y culturales y contribuir a

⁷² Contó con el auspicio de la federación francesa de puntos de encuentro y el Centro Nacional de Investigación Científica de Francia (*Centre National de la Recherche Scientifique* CNRS), www.ceprep.org/pages/historique.html.

⁷³ Se constituye como Asociación Civil sin fines de lucro y fija su domicilio social en Bélgica (arts.1 y 2 de Estatuto, en www.ceprep.org/pages/status.html). Actualmente la presidencia ha recaído en la Federación Belga de puntos de encuentro francoparlantes (Fédération des Services Espaces–Rencontres Francophones) la “FESER”.

⁷⁴ Fédération des Services Espaces rencontre francophones (La FESER).

⁷⁵ Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (<http://www.steunpunt.be>).

⁷⁶ Confederación Española de Puntos de Encuentro Familiar (CEPEF) (<http://www.cepef.org>).

⁷⁷ Fédération Française des Espaces–Rencontres (<http://www.espaces–rencontre–enfants–parents.org>).

⁷⁸ National Association of Child Contact Centers (www.nacc.org.uk).

⁷⁹ Magyar Kapcsolatügyleti Mediatorok Országos Szakmai Szövetsége (www.kapcsolatugyeletek.egalnet.hu).

⁸⁰ Fédération Suisse des Points Rencontres (ESPR).

su desarrollo y coordinación, así como promover su desenvolvimiento en aquellos países de Europa en los que no existan aún.

También se propone asegurar el funcionamiento y desenvolvimiento de los PEF en el continente impulsando la reflexión acerca de la relación niño–padres, así como elaborar los principios base de un código de ética común, desarrollar las relaciones y la cooperación con otros organismos nacionales, europeos e internacionales que trabajen en la temática y ser interlocutor en aquellos proyectos de modificaciones legislativas tanto en el plano nacional como internacional⁸¹.

1.2 Comparación de prácticas de los PEF en Europa

En el marco de la CEPREP, entre los años 2007 y 2010 las diferentes federaciones miembro realizaron trabajos de comparación de prácticas de los PEF en Europa. El documento resultante tiene puntos de gran utilidad, al recoger distintas experiencias valiosas para aquellos países que, como el nuestro, se encuentran aún en el inicio de este camino.

Cuatro son las temáticas sobre las que han trabajado: el carácter individual o colectivo de los encuentros la recepción de las familias en los PEF, la seguridad de las sedes, el derecho de visita transnacional y el lugar de los padres en los PEF. Se analizarán a continuación.

⁸¹ “Objetivos de la Confederación Europea de Puntos de Encuentro” presentado como “Anexo2”, www.ceprep.org/pages/historique.html y art. 3 del Estatuto de creación ya citado en nota anterior. En la actualidad se han incorporado a las mencionadas federaciones fundadoras organizaciones de Luxemburgo, Alemania (Budesarbeitsgemeinschaft Begleiteter Umgang y Escocia (así surge de la página oficial de la CEPREP: <http://www.ceprep.org/pages/membres.html>), mientras que en la página oficial de la federación francesa, ya citada en nota anterior, se hace referencia a una segunda organización de España (Confederation Estatal de Padres y Madres Separados)(www.conpapaymama.org).

1.2.a. Carácter individual o colectivo de los encuentros

La experiencia es diferente en los distintos estados europeos: mientras Hungría y Alemania prevén encuentros individuales privilegiando así la intimidad de la familia, Suiza y Bélgica⁸² utilizan la modalidad de encuentros colectivos, reservando la individual ante circunstancias excepcionales: Suiza en relación a los adolescentes y Bélgica para las primeras visitas. Otros países ofrecen ambas posibilidades: tales los casos de Francia y del Reino Unido.

Entre las razones por las cuales las distintas comunidades fundamentan su elección a favor de los encuentros colectivos, cabe destacar: la percepción por parte de los miembros de la familia de una menor estigmatización, una mayor libertad de movimiento, un sentimiento de menor control sobre su persona por parte de la institución y un aprendizaje que opera entre los propios usuarios a través de la observación recíproca. Pero además se trata de una solución económica y práctica desde el punto de vista de la disponibilidad del lugar.

En relación a las ventajas de los encuentros individuales, se alude a la protección de la intimidad de los usuarios y a un mayor sentimiento de seguridad por parte de los miembros de la familia. También se resalta el acompañamiento personalizado de las intervenciones y su mayor adecuación a la etapa vital de los adolescentes.

1.2.b. La seguridad en los PEF

Se alude a la seguridad física tanto de los usuarios como a la del personal interviniente y también a la seguridad psíquica.

1.2 b. I Seguridad de usuarios e integrantes del PEF

Francia alude a los contratos de seguro así como a la importancia de la formación profesional del personal a cargo. Por su parte, las Federaciones Belgas aluden a la intervención de

⁸² Informe de la Federación Franco parlante Belga (Feser).

dos miembros de los PEF al mismo tiempo. España también refiere al trabajo en equipo del personal.

Es también materia de preocupación la seguridad psíquica de todos los intervinientes: en particular, España pone el acento en el profesionalismo del personal, la confidencialidad en el manejo de las situaciones y una intervención en la que prioritariamente se privilegie el interés de los niños.

1.2 b. II Seguridad de los usuarios en particular

Ha sido preocupación de las distintas federaciones, proponiendo cada federación distintas herramientas. Para la federación francesa, la seguridad de las familias es garantizada por la misma intervención del equipo técnico. Al observar violencia física o psíquica suspenderán el contacto, pudiendo comunicar al juez y, aun, a la autoridad policial en los casos de mayor gravedad. Por ello resaltan la importancia del respeto de los horarios para evitar el contacto entre los progenitores siendo necesario además, que tomen un efectivo conocimiento del reglamento de funcionamiento del servicio.

En el caso de las federaciones belgas, tanto la flamenca⁸³ como la de la región francoparlante⁸⁴ ponen el acento en evitar el encuentro entre ambos progenitores estableciendo reglas precisas respecto de los horarios de llegada del guardador y el visitante. Incluso la federación flamenca prevé la existencia de dos estacionamientos diferentes a disposición de los usuarios, uno para el progenitor visitador y otro para el guardador.⁸⁵

La federación inglesa alude, en particular, a lo que denominan “*tolerancia cero*” en lo que concierne a la consumición de drogas o alcohol, destacándose como particularidad la presencia, en otra sala, del padre guardador durante el desarrollo del encuentro con el visitador en otro ámbito espacial del mismo centro.

⁸³ Steunpunt Alegeemeen Welzijnswerk.

⁸⁴ Belgic Francophone (FESER).

⁸⁵ Prevenir que el padre visitador debe llegar un cuarto de hora antes que el guardador, retirándose, al final del encuentro, un cuarto de hora más tarde.

Las federaciones españolas⁸⁶ y escocesas destacan el trabajo en equipo. En relación a España, la FEDEPE alude a varios elementos de seguridad, tales como la existencia de una alarma conectada a una central, sistema de video y cámaras en los ángulos muertos, dos puertas de entrada y salida a diferentes calles para casos graves y, en algunos centros, guardias de seguridad. Por su parte, la Confederación Española (CEPEF) alude a la diferencia de horarios de llegada entre progenitores visitador y guardador y a la cooperación policial en particular en caso de las localidades pequeñas.

1.2.c. Las visitas transnacionales⁸⁷

Las distintas Federaciones nacionales reportan numerosos casos de utilización de los centros en estos supuestos, la mayoría de ellas entre ciudadanos de la comunidad europea. No encuentran tipicidades propias, aunque las españolas destacan dificultades propias de la distancia en relación a la residencia de los usuarios que incide en la periodicidad de las visitas. También alude a las diferencias entre las legislaciones en vigor en los diferentes países implicados. Se valora como necesario para garantizar la seguridad de los niños, que en este tipo de supuestos la sentencia judicial contemple medidas preventivas, tales como la custodia del pasaporte o limitaciones para salir del país en función del riesgo advertido en cada supuesto.

También la francesa refiere ciertas dificultades que se han puesto de manifiesto respecto de la falta de intérprete para comunicarse con el progenitor extranjero, aludiendo a un supuesto en el que el niño no hablaba la lengua paterna –árabe– y el padre no hablaba la lengua del niño –francés–.

⁸⁶ Existen en España dos Federaciones de PEF: la CEPEF (Confederación Española de Encuentro Familiar) y la FEDEPE (Federación Nacional de puntos de encuentro para el derecho de visitas) que nuclean a asociaciones a cargo de PEF en distintas localidades. Ambas son miembros de la CEPREP.

⁸⁷ El llamado derecho de visitas *transfronterizo* (*droit de visite transfrontières*) es definido como aquél en el que uno de los padres es extranjero y reside en un país distinto a aquél en el que se sitúa el PEF.

1.2.d El trabajo del equipo profesional de los PEF en relación al rol de los progenitores

Finalmente las federaciones se plantean qué modalidades de trabajo son utilizadas en los PEF para modificar las relaciones conflictivas entre los progenitores, esto es, qué rol les proponen a los padres en el proceso de trabajo que se desarrollará en el PEF. Algunas de ellas aluden a la eficacia de la suscripción de un *convenio* entre los progenitores susceptible de ser *renegociado* en el transcurso de la intervención profesional, como una forma de reconocerse, personalmente y mutuamente, como padres, instándolos a asumir tales funciones. Dicho convenio adquiere un valor prescriptivo para los padres. También destacan tal carácter en la regla impuesta por un tercero, sea la decisión del juez, o bien el reglamento interno de funcionamiento del PEF.

1.3. Normas que aluden a los PEF.

1.3.a. Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones niños–padres.

Se trata de un texto elaborado por diversas Federaciones Nacionales de Puntos de Encuentro Familiar de Europa. Si bien no integra el plexo normativo de la Comunidad Europea, lo valoro en la medida en que reúne la experiencia de muchos países en la materia, a través de la opinión de los propios integrantes de los PEF⁸⁸ y por ello comienzo este apartado con el análisis de su contenido, más allá de carecer del carácter de norma dictada o reconocida por los Estados Nacionales.

Consta de siete artículos en los que se hace alusión a diversos aspectos del funcionamiento de los PEF:

⁸⁸ Su texto oficial fue elaborado en francés, idioma a partir del cual efectúo la traducción. La palabra “parents” que utiliza lo es –según se aclara al pie de su texto– tanto respecto del padre y la madre como de toda otra persona que tenga un “rol significativo en el desarrollo del niño” (www.ceprep.org/pages/historique.html).

- 1– La acción de los Puntos de Encuentro⁸⁹ se funda en el reconocimiento del vínculo de filiación y el interés y derecho del niño a ver asegurada la determinación y continuidad de todas las relaciones necesarias para la construcción de su identidad en sus dimensiones psicológica, social y jurídica. Esta acción encuentra su límite en el superior interés del niño y el respeto a su seguridad física, psíquica y moral.
2. Toda situación en la cual el niño no pueda construir o mantener relaciones con uno de sus *padres*⁹⁰ afecta su desenvolvimiento y la construcción de su identidad. Algunas de estas situaciones hacen necesario un proceso de intervención junto a todas las personas implicadas a fin de que las dificultades y el conflicto sea reconocido y pueda expresarse de tal manera que el niño se sitúe en relación a su historia y sus orígenes.
3. Los puntos de encuentro prestan un espacio neutral en el que cada uno, adulto y niño, pueden reencontrar su lugar y el lugar del otro y donde el niño puede construir su identidad en relación al otro.
4. Por lo tanto, están destinados a aquellas situaciones en las que la relación niño–padre está interrumpida, es dificultosa o bien nunca pudo establecerse. Un niño y su *padre* concurren allí a encontrarse por un período determinado y transitorio.
5. Respetando la legislación y los principios deontológicos propios de cada país, su objetivo es permitir a cada niño, sujeto de derecho, construir y mantener una relación personal con cada uno de sus padres y a cada padre tener acceso a su hijo y ejercer en relación a él sus responsabilidades.
6. Cuando no hay otra alternativa, estos lugares proporcionan un marco de condiciones de seguridad física, psíquica y moral y un acompañamiento apropiado, permitiendo el establecimiento, el mantenimiento o la reanudación del contacto con aquel padre con quien no convive. Este acompañamiento deberá tener en cuenta las necesidades específicas de todas las personas

⁸⁹ El texto alude a “point de renoncé” sin aludir, como se aprecia en la legislación española, al carácter “familiar”. Por su parte, recordemos que la federación francesa utiliza el término “Espaces de renoncé pour le Maintien des Relations Enfants–parents”.

⁹⁰ En alusión al amplio concepto referido en nota anterior

implicadas, la cultura y los tiempos de cada uno, respetando el interés del niño⁹¹.

7. La acción de los Puntos de Encuentro se enmarca en el respeto:

1. de los textos legales vigentes en cada país;
2. de la Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos del niño del Consejo de Europa;
3. de la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

1.3.b. Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos de los niños (Estrasburgo, 25/1/96) (Convention Européenne sur l'exercice des droits des enfants)⁹²

Ya en su preámbulo los Estados signatarios reconocen *“la importancia del rol de los padres en la protección y promoción de los derechos e intereses superiores de sus hijos”* y consideran que, en caso de conflicto, *“es oportuno que las familias intenten encontrar un acuerdo antes de llevar la cuestión ante una autoridad judicial”*.

Luego alude a las medidas de orden procesal para promover el ejercicio de los derechos de los niños (capítulo II), distinguiendo entre ellas: los derechos procesales del niño (Arts. 3/5: derecho a estar informado y a expresar su opinión, derecho a solicitar la designación de un representante especial), el rol de las autoridades judiciales (escuchar al niño, cerciorarse de que reciba la información pertinente, rápida tramitación de las causas, actuación de oficio, designación de un representante al niño cuando ello resulte necesario) y el rol de los representantes del niño (cerciorarse de que el niño esté informado, dar la explicaciones al niño con discernimiento suficiente).

En su artículo 13 (“Mediación y otros métodos de resolución de conflictos”), los Estados se comprometen a utilizar la mediación y “todo otro método de resolución de conflictos” para arribar a un acuerdo en toda situación en la que intereses de

⁹¹ *“des besoins (...) de leur culture et du rythme de chacun, dans le respect de l'intérêt de l'enfant.”*

⁹² La propia Carta Europea a la que se hace referencia en el punto anterior alude expresamente a ésta en su artículo 7mo..

niños se encuentren comprometidos y con el fin de prevenir o resolver conflictos y evitar procesos judiciales.

1.3.c. Recomendación Nro. 98 (R 98) del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la mediación familiar (aprobado por el Consejo Europeo de Ministros el 21 de enero de 1998).

El Comité de Ministros, reconociendo el reciente número de conflictos familiares, particularmente los que resultan de la separación o divorcio, y teniendo en cuenta las consecuencias perjudiciales de tales conflictos para las familias – en especial, para los niños, cuyo superior interés corresponde asegurar–, así como el coste social y económico que generan para los estados, y evaluando asimismo las características especiales de tales conflictos (relaciones interdependientes que perduran en el tiempo, contexto emocional difícil), recomienda a los gobiernos de los Estados miembros, remitiéndose al art. 13 de la Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos de los niños, la promoción de la mediación familiar, la que podrá ser aplicada asimismo a *“los otros modos de solución de conflictos”*.

La mediación es reconocida como una instancia autónoma, que puede tener lugar “antes, durante o después de un proceso judicial”, asegurando a la autoridad judicial el suministro de información en relación a la mediación en trámite, así como el poder de tomar las decisiones urgentes.

Resalta la resolución las posibilidades de la mediación familiar en relación a “mejorar la comunicación entre los miembros de la familia, reducir los conflictos entre las partes en litigio, dar lugar a acuerdos amistosos, asegurar la continuidad de las relaciones personales entre padres e hijos, reducir los costes económicos y sociales de la separación y del divorcio para los implicados y los Estados y reducir el tiempo necesario para la solución de los conflictos”.

1.3.d. Convención europea sobre las relaciones personales concernientes a los niños⁹³ (*Convention sur les relations personnelles concernant les enfants*, , Estrasburgo, 15-05-2003)⁹⁴.

Reafirma la necesidad de que los Estados prevean formas de implementación de sistemas de comunicación entre padres e hijos *bajo vigilancia* cuando el superior interés del niño lo requiera (art.3.3).

Parágrafo 2. Un análisis particular de la organización y funcionamiento de los PEF en España

2.1. Introducción

Señala Francisco de Asís Serrano Castro, magistrado del Juzgado de 1.ª instancia (Familia) Nro. 7 de Sevilla, que ha sido “*la inoperancia e ineficacia de los mecanismos judiciales*”, así como “*la conducta irresponsable, desordenada y desacertada de los progenitores*” las que han tornado necesaria la búsqueda de nuevas alternativas y soluciones para aquellos supuestos en que se torna imposible o, al menos, dificultoso, el cumplimiento del sistema de comunicación entre padres e hijos: “*Es este objetivo se enmarca el recurso social denominado Punto de Encuentro Familiar cuya finalidad central es superar las limitaciones con las que el Juez se enfrenta en el curso del proceso (...) siendo un lugar neutral de transición donde se prepara para el futuro a los adultos, mediante la asistencia, consulta, orientación y evaluación de profesionales formados, a fin de superar los obstáculos e inconvenientes que habían dificultado o imposibilitado la relación paterno-filial que se pretender restaurar y/o equilibrar*”⁹⁵.

⁹³ La convención utiliza la construcción “relaciones personales” para aludir a la comunicación del niño con el progenitor no conviviente en lugar de “régimen de visitas”, poniendo el énfasis en la condición del niño como sujeto de derecho, tal como se explica en el informe explicativo (*rapport explicatif*) del Consejo de Europa (www.coe.int).

⁹⁴ Ya citada en nota anterior.

⁹⁵ Serrano Castro, Francisco de Asís, “*Reparto de la convivencia de los hijos menores con sus progenitores. Puntos de encuentro familiar*”, en “*Los hijos menores de edad en situación de crisis familiar*”, Dykinson, Madrid, 2002 (aut. varios), pág.72.

Así, en España comienzan a funcionar a mediados de la década del '90 a partir de la iniciativa de asociaciones privadas y del apoyo de los gobiernos de las comunidades autónomas. La demanda de estos servicios fue creciente⁹⁶: en 1992 funcionaban 4 PEF y en 2008 ya eran más de cien en todo el territorio español⁹⁷, surgiendo de ello una necesidad impostergable de regulación de su funcionamiento.

2.1.a. Valladolid : PEF APROME.

La primera iniciativa en España se concreta en el PEF de Valladolid en 1994, a instancia de la Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores (APROME⁹⁸). En 1999, el PEF de APROME había atendido a 75 familias, suscribiendo con la Diputación en mayo de 2000 un convenio por el que aportó a la asociación fondos necesarios para que ésta intervenga en aquellos casos derivados por la Administración (Centro de Acción Social y Programa de Apoyo Familiar dependientes de la Diputación)⁹⁹.

En 2003, más de 600 familias habían utilizado los servicios de dicho PEF¹⁰⁰.

2.1.b. Desarrollo de los PEF como política social del Estado Español.

Como se desprende de esta investigación, la necesidad de superar las dificultades en la concreción del régimen de comunicación ha impulsado la creación de los PEF en ámbitos asociativos relacionados al campo de la mediación familiar. Es ésta la realidad que, luego, requiere una instrumentación legal en las distintas comunidades autónomas.

⁹⁶ Serrano Castro, Francisco de Asís, “Reparto...” cit., pág.73.

⁹⁷ www.europapress.es/.../noticia-leon-acoge-hoy-ii-congreso-nacional-puntos-encuentro-familiar-20081209090854.html

⁹⁸ Según su página web, APROME gestiona en la actualidad 22 PEF en distintos lugares de España (www.aprome.org).

⁹⁹ En diario “El Día de Valladolid”, 10/05/2000, pág.18 (“Un lugar que unirá a hijos y padres”, nota de redacción).

¹⁰⁰ www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2003/03/13/58940.php?page=1/3.

El 28 de setiembre de 2000 tuvo lugar una Jornada en la sede del Consejo General del Poder Judicial con participación de representantes del Poder Judicial, del Poder Administrador y de los propios Puntos de Encuentro ya existentes en el que se sentaron las bases para la creación, desarrollo y financiamiento de estos centros¹⁰¹. En efecto, existían hasta el momento iniciativas aisladas en distintas comunidades cuya demanda por parte de la comunidad excedían sus posibilidades de actuación.

Concluye dicha Jornada en que la totalidad de niños atendidos en los PEF son víctimas de violencia familiar, sea en forma de violencia física o sexual como psicológica –esta última, en ocasiones, a través de manipulaciones por parte del progenitor conviviente–, resaltándose que *“Desde la perspectiva judicial los puntos de Encuentro Familiar se valoran como recursos sociales imprescindibles para que los jueces que resuelven procesos de familia puedan garantizar el derecho de visitas y estancias de los menores con su progenitor no custodio”*¹⁰².

Al año siguiente, el Estado Español los incluye expresamente entre sus políticas sociales de promoción y protección de la familia, políticas a las que resuelve otorgar prioridad básica¹⁰³: así, el “Plan Integral de Apoyo a la Familia 2001–2004”.

En este plan el gobierno español fija como prioridad básica las políticas de atención y apoyo a la familia, adoptando medidas legislativas y sociales destinadas a su fortalecimiento (seguridad social, programas sociales, integración de vida familiar y laboral). A su vez, teniendo en cuenta la configuración de España como Estado autonómico, el Estado Nacional y las Comunidades autónomas deben actuar coordinadamente, en tanto ambos gobiernos tienen competencia en materia de protección de la familia, por lo que destaca el mencionado plan

¹⁰¹ Bouche Peris J.Herni, Hidalgo Mena, Francisco y Alvarez Gonzalez, Beatriz, “Mediación y Orientación Familiar”, Volumen IV (mediación) , Dykinson, Madrid, 2005 pág. 239.

¹⁰² Bouche Peris J.Herni, Hidalgo Mena Francisco y Alvarez Gonzalez, Beatriz, Ob. Cit., págs. 240/1.

¹⁰³ Plan Integral de Apoyo a la Familia 2001–2004 aprobada por el Consejo de Ministros de 08/11/2001 en Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Nro. 40, págs.105/123.

que es el deseo del gobierno español “*que la sociedad participe en el desarrollo de estas políticas, que todos los niveles de la Administración se sientan implicados: el Estado, las Comunidades Autónomas, los Ayuntamientos; que las organizaciones sociales, de voluntariado y no gubernamentales aporten ideas y acción para lo que se establecerán los cauces institucionales adecuados*”¹⁰⁴.

El Plan Integral de Apoyo a la Familia presenta una estrategia integral que se estructura en cuatro grandes objetivos: a) Incrementar la calidad de vida de las familias; 2) Fomentar la solidaridad intergeneracional, 3) Apoyar a la familia como garante de la cohesión social y 4) Prestar apoyo a las familias en situación de riesgo social y otras situaciones especiales.

Tiene en cuenta la conflictividad familiar luego de la ruptura parental y el interés del niño a que dicha conflictiva se resuelva en forma pacífica, por lo que privilegia la asignación de recursos sociales en protección y apoyo a la familia en tales situaciones, y enumera expresamente entre ellos los “*puntos de encuentro familiar para facilitar el cumplimiento del régimen de visitas de los hijos por parte del progenitor no custodio*”¹⁰⁵.

Define luego diez líneas estratégicas de apoyo a la familia, entre las que se destacan la revisión del derecho de familia (6), el desarrollo de los servicios de orientación y/o mediación familiar (7) y el apoyo a las familias en situaciones especiales (8).

En relación al punto (6), destacan como medida a adoptar “Hacer frente al incumplimiento reiterado del régimen de visitas de los hijos en los casos de separación y divorcio. En concreto, se abordarán las consecuencias del incumplimiento reiterado de las obligaciones derivadas del régimen de visitas de los hijos por parte de los progenitores separados o divorciados”.

En relación al punto (7), y como medidas a adoptar, refieren la promoción de programas en todas las comunidades autónomas que incluyan, además de servicios de orientación y mediación familiar, “*puntos de encuentro familiar para el cumplimiento del régimen de visita de los hijos tras la separación*”

¹⁰⁴ Publicación citada en la nota anterior, pág. 107.

¹⁰⁵ Plan y publicación citada, pág. 111.

de la pareja cuando no pueda desarrollarse de forma autónoma”.¹⁰⁶

Durante los últimos años las comunidades autónomas comienzan a dictar la normativa que regula su funcionamiento, a través de leyes o decretos, entre los que pueden mencionarse los decretos del Principado de Asturias (93/2005), Comunidad de La Rioja (decreto 2/2007), País Vasco (decreto 124/2008) Galicia (decreto 9/2009), Comunidad Autónoma de Islas Baleares (Decreto 57/2011), Castilla– La Mancha (decreto 7/2009), así como la ley valenciana Nro. 13/2008). Otras se encuentran en vías de consagrar una normativa: tal el caso de Andalucía, cuyo Parlamento instara en diciembre de 2010 a consagrarla a través del ejecutivo autonómico¹⁰⁷.

A continuación se efectuará un breve análisis comparativo de estas últimas normativas, pasando luego a recoger las conclusiones de las Jornadas realizadas hasta el presente, datos estadísticos y opiniones publicadas por usuarios.

¹⁰⁶ Plan y publicación citada, pág.121.a

¹⁰⁷ “El Parlamento de Andalucía insta al Consejo de Gobierno a: 1. Dotar de marco jurídico, tanto en una regulación legal externa como interna, a los Puntos de Encuentro Familiar en Andalucía, a través de un reglamento de régimen interior, requiriendo el apoyo de las administraciones públicas; 2. Potenciar la mejora en la coordinación entre los Puntos de Encuentro Familiar y los juzgados, a través de un protocolo unificado de derivación de supuestos familiares a los mismos desde los órganos judiciales, y que el desarrollo del protocolo de derivación se realice en consenso con los operadores jurídicos como jueces, fiscales y abogados?”. (8–10 PNLP–000118, Proposición no de Ley relativa a regulación y organización de los Puntos de Encuentro Familiar en Andalucía, aprobada por el Pleno del Parlamento en sesión celebrada los días 9 y 10 de diciembre de 2010, publicada en Boletín Oficial Parlamento de Andalucía, 4 de enero de 2011, pág.6.

2.2. Análisis comparativo de la normativa existente en algunas comunidades autónomas¹⁰⁸: Asturias¹⁰⁹, La Rioja¹¹⁰, País Vasco¹¹¹ Valencia¹¹², Galicia¹¹³, Castilla–La Mancha¹¹⁴ e Islas Baleares¹¹⁵.

2.2.a. Introducción¹¹⁶.

En los últimos cuatro años, muchas de las comunidades autónomas comenzaron a dictar normas referidas exclusivamente a los PEF. A excepción de la ley valenciana, se trata de decretos dictados por el poder ejecutivo de las comunidades autónomas. Todas comienzan con un planteo introductorio¹¹⁷ en el que se

¹⁰⁸ Al finalizar el punto se acompañan gráficos del análisis comparativo de las siete normativas.

¹⁰⁹ Decreto 93/2005 del 02/09/2005, en BO Nro.214 del Principado de Asturias, 15–09–2005, págs. 16.617/20, en:

<http://www.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio>.

¹¹⁰ Decreto 2/2007 del 30/01/2007, en BO Nro.14 de La Rioja, 30/01/2007, págs. en:

http://www2.larioja.org/pls/dad_user/G04.texto_integro?p_cdi_acn=6-178935

¹¹¹ Decreto 124 del 1ro. de julio de 2008, en BO Nro.149, País Vasco, págs. 20..393/419, en

http://www.bizkaia.net/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/dokumentuak/Decreto_124_2008.pdf

¹¹² Ley 13/2008 del 08/10/2008, en Diario Oficial de la Comunidad Valenciana Nro. 5871, del 16 10–2008, págs. 82.609/619, en <http://www.senado.es/brsweb/CALEX/textos/valencia /44/2008/13.pdf>, págs. 82.609/619.

¹¹³ Decreto 09/2009 del 26/01/2009, en Diario Oficial de Galicia, 26 de enero de 2009, en

<http://www.xunta.es/Doc/Dog2009.nsf/FichaContenido/3872?OpenDocument>

¹¹⁴ Decreto 7/2009 del 27 de enero de 2009, en

www.iustel.com/v2/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1033608

¹¹⁵ http://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1050091

¹¹⁶ en adelante, me referiré a cada uno de los decretos y ley por la comunidad autónoma a la que pertenece o bien por el tipo de normativa e iniciales de su comunidad (Así, decreto A. (Decreto Asturias), decretoLR (decreto La Rioja), decreto P.V. (Decreto País Vasco), ley V. (ley Valencia), decreto G. (decreto Galicia) ,decreto C–L–M (decreto Castilla–La Mancha) y decreto Islas Baleares (decreto I.B.).

¹¹⁷ La ley valenciana y los decretos del principado de Asturias y Comunidad de Islas Baleares lo llaman “Preámbulo”. El resto omite toda denominación.

menciona la normativa internacional¹¹⁸, nacional¹¹⁹ y local, así como los derechos cuya protección fundamenta su dictado. Teniendo en cuenta que, al tiempo de su dictado, los PEF ya se encontraban funcionando desde hace varios años, algunos de ellos también hacen referencia a la experiencia acumulada en el trabajo ya realizado por los PEF existentes.

Ya en el artículo primero todos ellos determinan su objeto: regular el funcionamiento de los PEF en el ámbito espacial de cada una de sus comunidades autónomas. La gestión puede recaer sobre la administración pública o tratarse de gestión privada¹²⁰.

2.2.b. Definición.

Todos ellos definen luego los PEF: algunos ponen el acento en el ámbito espacial, al que califican como neutral¹²¹, mientras que otros lo hacen en el servicio que prestan¹²² y

¹¹⁸ En todos los casos, hacen alusión expresa a la Convención sobre los Derechos del niño y, en su mayoría (a excepción de Castilla-La Mancha y Asturias), a la Recomendación número R (98) del Comité de Ministros del 21/01/1998, ya referidas anteriormente.

¹¹⁹ Todas mencionan al Código civil y, en su mayoría (a excepción del País Vasco y el Principado de Asturias) a la Constitución Española.

¹²⁰ En el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Madrid del 11 de marzo de 2009 se publica el llamado a concurso por parte de la Conserjería de Familia y Asuntos Sociales (Organismo Instituto Madrileño del Menor y la Familia) para el *“contrato de gestión deservicio público denominado “Punto de encuentro familiar para menores y sus familias en situación de ruptura de la convivencia familiar”* para las poblaciones de Alcalá de Henares, Colmenar Viejo, Arganda del Rey y Valdemoro (en www.todalaley.com/sumario-del-boletin-oficial-de-la-comunidad-de-madrid-BOCM-11-03-2009-p1.htm).

¹²¹ Castilla-La Mancha, art.2 (también lo caracteriza como “acogedor”); La Rioja, art.2 “espacio neutral idónea para el normal desarrollo del régimen de visitas en situaciones de interrupción o ruptura familiar que favorece el ejercicio del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o otros parientes o allegados autorizados”.

¹²² Aluden directamente al “servicio”: Valencia (art.2) y País Vasco (art.2), o bien al “equipamiento social” (Galicia, art.2). Entre estas definiciones, destaco la de la ley valenciana: *“El punto de encuentro familiar es un servicio social gratuito, universal y especializado, al que se accede 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*

caracterizan como especializado¹²³. El decreto asturiano opta por definirlo como “*alternativa de intervención temporal (...) donde se produce el encuentro de la familia en crisis en orden a facilitar la relación entre el menor y sus familiares...*”¹²⁴. Considero que esta última no resulta una forma feliz de definirlos, en tanto el vocablo “alternativa” carece de un contenido propio que permita avanzar sobre el objeto a definir.

De las otras dos formas encuentro más apropiado poner el énfasis en el lugar físico, en tanto resulta una característica que, por su importancia, está presente en la misma construcción del vocablo punto de encuentro: sin duda punto alude a lugar. Y el servicio especializado requiere necesariamente del lugar sin el cual no podría llevarse a cabo. No obstante, ambos constituyen menciones necesarias.

A mi modo de ver, la definición del PEF debería limitarse a enunciar aquellos elementos imprescindibles que hacen a su existencia, y dejar para su caracterización posterior – que todas las normas, con mayor o menor extensión luego realizan– las demás menciones: una extensión excesiva incide negativamente en su comprensión.

Una posibilidad sería definir el PEF como el lugar neutral en el que se presta temporariamente a la familia en crisis un servicio especializado a fin de posibilitar el contacto directo entre el niño y el progenitor u otros parientes no convivientes, garantizando, al mismo tiempo, el bienestar¹²⁵ de todos ellos.

2.2.c. Principios de Actuación.

Al enunciar los principios rectores de actuación todos resaltan, en primer lugar, el superior interés del niño, siendo su

psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a aquellos de la autonomía suficiente para relacionarse fuera del servicio”.

¹²³ Ley valenciana, art.2. (también incluye el carácter gratuito y universal en su definición). Y decreto de islas Baleares, art.2.

¹²⁴ Art.2 a.

¹²⁵ La palabra *bienestar* –presente en la definición del decreto de Galicia– es comprensiva tanto de la seguridad del niño como del resto del grupo familiar. Asimismo, alude a un ámbito ajeno a cualquier tipo de violencia física o psicológica que pueda perjudicar el contacto.

bienestar el que primará ante eventuales intereses contrapuestos¹²⁶.

Luego, hacen referencia a los principios de imparcialidad¹²⁷ y transitoriedad¹²⁸, (también llamado temporalidad o normalización).

El principio de imparcialidad determina una intervención objetiva que garantice la igualdad de los miembros de la familia que intervengan: de allí la calificación, en algunas definiciones, de espacio neutral.

La transitoriedad importa una intervención que tienda a normalizar la comunicación y, por lo tanto, a crear en los miembros de la familia los propios recursos para relacionarse sin agentes externos. En forma especial, el decreto de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares pone el acento en el carácter subsidiario de toda intervención estatal, aludiendo entre los principios de actuación, al de “responsabilidad parental”.¹²⁹

La mayoría de ellos menciona también el de profesionalidad o especialidad y, en aquellos cuerpos normativos que no lo enumeran como principio, su existencia surge del desarrollo del articulado¹³⁰.

¹²⁶art.4—a) Decr. A.; art.3.a) Decr.L.R.; art.6 Decr.P.V. (lo destaca como “principio inspirador básico” en un primer apartado, enumerando en un segundo apartado los restantes. Se trata de una técnica de redacción que logra así poner un énfasis mayor sobre este principio); inc.1ro. art.3 L.V.; art..3 (“Tipología”) a) Decr.G. y art. 5.a) Decr.C—L.M.

¹²⁷ Art.4.c) Decr.A.; art. 3.b) decr.L.R.; art.6 2—a) PV; art.3.2 LV ; art.5.c) Decr.G.

¹²⁸ Art.4.e) Decr.A.; art.3.e) LR; art.6.2—j; art.3.5) LV.

¹²⁹ “La responsabilidad parental: la función del Punto de Encuentro Familiar debe limitarse al apoyo a los progenitores o a 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; cada miembro de la familia debe hacerse cargo y asumir el ejercicio de forma responsable y adecuada a las circunstancias del menor” (art.3).

¹³⁰ Lo mencionan expresamente: art. 3.c) L.R.; art.6.2—g) PV; art.3.6 LV; art. 5.; Si bien no lo menciona como un principio, el Decr. A. hace referencia al “equipo técnico” cuando enuncia el principio de neutralidad, y su participación necesaria resulta también de varias expresiones del articulado, entre ellas la definición misma de PEF (inc.a del art.2) y de Equipo Técnico (inc.e del art.2). Es similar el caso del Decr.G., que hace alusión al personal especializado al referir, en el art.14 (“requisitos) punto 2.3. como requisitos del personal la existencia de, al menos, tres profesionales.

2.2.d. Objetivos

Sin duda el objetivo primario lo constituye el encuentro entre el niño y su progenitor o familiar no conviviente garantizando la seguridad de aquél. Pero, casi en la misma medida, los PEF tienden a desarrollar en los adultos en conflicto habilidades para conciliar sus posturas: la propia transitoriedad de su intervención está marcando la finalidad de ubicar a la familia en un rol activo.

En su mayoría, las normativas analizadas resaltan como objetivo del PEF posibilitar que el niño pueda expresarse libremente. En dos casos (Galicia y Castilla–La Mancha) se alude a la prevención de la violencia familiar.

2.2.e. Tipos de intervención

La actividad de los PEF no se limita a brindar un espacio en el que se desarrollen las visitas, con o sin supervisión, sino que también se extiende a mediar en la entrega y recogida de los niños, cuando el conflicto familiar permite una intervención menor. Resulta de vital importancia en la medida que se entienda al servicio como fortalecedor y restaurador de un vínculo familiar que continuará en el tiempo fuera del ámbito del PEF.

En muchos casos, la raíz del incumplimiento se encuentra en inconvenientes menores respecto de las normas que los propios progenitores – o el juzgado en sentencia– han determinado para llevar o reintegrar al niño al hogar en el que reside. Una solución a tiempo permite evitar que tales desajustes deriven en interrupciones de contacto de mayor entidad. Las estadísticas brindadas en la memoria del PEF de Sevilla nos demuestran que el requerimiento de acompañamiento en tales casos resulta, incluso, mayor que el de visitas en la sede¹³¹.

Algunos brindan también asesoramiento psico–social y lo que denominan “acompañamiento”: esto es, intervención de

¹³¹ Ver en punto 2.6.a.1

un miembro del equipo técnico en un RV fuera de la sede del PEF en un lugar público¹³².

2.2.f. Usuarios

2.2.f.I. Quiénes son

No solamente los progenitores, sino otros familiares no convivientes podrán requerir los servicios del PEF. La ley valenciana habla incluso de “allegados”, mientras que Asturias y Galicia hacen una expresa referencia a personas víctimas de violencia familiar.

El servicio se presta no solamente ante conflictos entre los progenitores, sino, también, cuando la dificultad reside en la ausencia de un entorno adecuado para desarrollar el contacto.

2.2.f.II. Derechos y deberes de los usuarios

Se resalta en todas las normativas el derecho de acceso sin discriminación alguna (raza, religión, nacionalidad, ideología), a presentar quejas y sugerencias y a ser informado de las normas internas del PEF.

Los usuarios deberán observar un comportamiento respetuoso de los días y horarios fijados, así como un trato acorde al lugar y situación: mientras que Galicia y País Vasco hacen referencia a la presentación “en condiciones físicas y psíquicas adecuadas”, Asturias y La Rioja expresamente hablan de no consumisión por parte del adulto de sustancias que pudieran alterar el comportamiento e incidir en el cumplimiento del resto de las normativas internas.

2.2.g. Modos de acceso al PEF

Los PEF están, en todos los casos, afectados al cumplimiento de los sistemas de comunicación que se establecen

¹³² Dice al respecto el decreto riojano en su artículo 6.3 “*se trata de visitas que se desarrollan fuera del centro, en un lugar público, con presencia de una persona del equipo técnico*”.

judicialmente. Algunas normativas son más amplias, permitiendo la derivación administrativa (Valencia, Castilla–La Mancha y Asturias) y, aún, la demanda espontánea en casos excepcionales (Asturias).

Deberán remitirse al PEF los datos identificatorios de los beneficiarios y demás usuarios, así como especificar el tipo de intervención y días y horarios establecidos para ello. A excepción de la ley valenciana, todas hacen referencia a la remisión de la copia de la resolución que dispone la derivación. Luego, en algunos casos, incluyen la mención de otras circunstancias, tales como la periodicidad en la que deberán remitirse informes de seguimiento, las dificultades que motivan la intervención, los familiares que pueden acudir con cada progenitor, existencia de medida de protección, profesional que deriva, etc.

El decreto de Islas Baleares determina pormenorizadamente la información a remitir por la autoridad judicial derivadora: tal vez por ser la normativa de más reciente creación ha podido capitalizar la experiencia y la necesidad – aludida en congresos y jornadas¹³³– de contar con un completo “Protocolo de derivación”.

2.2.h. Emplazamiento y equipamiento

Asturias y País Vasco hacen alusión en su articulado al emplazamiento del PEF: refieren que deberá encontrarse en un lugar adecuado, saludable y seguro, integrado a la comunidad, con transporte público. Prevén¹³⁴ varios espacios para el cumplimiento de los sistemas de comunicación, así como una cocina o espacio para preparar alimentos, baños, salón de recepción y sala para uso administrativo¹³⁵.

¹³³ Como se analizará en el subparágrafo 2.5.

¹³⁴ Aunque remite a otra norma en relación al emplazamiento de los PEF, también Galicia refiere la necesidad de varios espacios o salas, baños, espacio administrativo y espacio para preparar alimentos. Luego enumeran el mobiliario adecuado, teléfono, calefacción, botiquín y demás enseres que consideran necesarios.

¹³⁵ En oportunidad de visitar los PEF de Orense (2006) y Santiago de Compostela (2009), apreció el esmero puesto de manifiesto por el equipo técnico en transformar el departamento en el que funcionaba en una casa

2.2.i. Estructura

Los PEF están compuestos por un equipo técnico en el que se integran profesionales especializados en mediación u orientación familiar de diversas ramas de la ciencia: psicología, derecho, trabajo social, psicopedagogía y educadores sociales son las más mencionadas.

El coordinador del grupo será un miembro del propio ET¹³⁶. Se admite asimismo el voluntariado y las prácticas profesionales¹³⁷.

2.2.j. Seguridad

A excepción de Castilla–La Mancha, las normativas prevén que el equipo técnico del PEF velará por la seguridad de los usuarios y beneficiarios, debiendo poner en conocimiento de la autoridad policial y de la autoridad de derivación aquellas circunstancias que pongan en riesgo a algún integrante del grupo familiar o del propio PEF.

En orden a la seguridad del lugar, resulta útil que el PEF cuente con la mayor cantidad de información posible que pueda brindarle el juez de la causa, tal como existencia de medida de protección contra la violencia familiar¹³⁸.

familiar: En el caso del PEF de Santiago de Compostela, habían incorporado un patio de ciertas dimensiones como una sala anexa a uno de los salones, que permitía, al menos, una interacción al aire libre. Refería la coordinadora que esa era la sala preferida, aunque cada familia hacía *suya* una de las salas, repitiendo su ocupación durante el desarrollo del régimen, tal vez, en un intento de buscar el reconocimiento de un lugar que no resultara ajeno por completo en cada encuentro.

¹³⁶ La ley valenciana pone en cabeza de un abogado tal función, pero no lo menciona como integrante del ET (sólo hace referencia allí a un psicólogo y, eventualmente, un trabajador o educador social). También es la única que alude a otro integrante del PEF: el personal administrativo.

¹³⁷ Valencia y Castilla no los menciona.

¹³⁸ Los coordinadores de los PEF visitados hicieron referencia a situaciones de violencia que debieron afrontar con ayuda policial, pero, en ambos casos, dijeron que se trataba de supuestos excepcionales. El PEF de Santiago de Compostela refirió que en el último caso que se había presentado, solicitaron al juez la suspensión del servicio. Asimismo, en el diario “El Faro de Vigo”, del 4 de febrero de 2009 se publica un artículo firmado por Paula Pérez cuyo título

El decreto de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares alude a la posibilidad, en supuestos en los que haya una orden de protección o en situaciones comprobadas de alta conflictividad, de adoptar medidas de seguridad orientadas a garantizar la vigilancia y la protección de las personas menores o adultas en riesgo “mediante un protocolo de actuación en coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad y la policía municipal”¹³⁹.

2.2.k. Control de la Administración

La constitución, traslado o cese de actividades de los PEF son objeto de control estatal, a través del poder administrador. Se prevén la creación de registros en cada comunidad autónoma y un régimen de sanciones aplicable¹⁴⁰.

2.2.1. Cuadros comparativos

El análisis precedente se encuentra volcado a cuadros comparativos en las páginas 70 a 85¹⁴¹.

2.3. Metodología de Trabajo

La forma en la que, en la práctica, los PEF desarrollan su labor, puede sistematizarse en cuatro etapas: fase de contacto, fase inicial, fase de intervención y fase final¹⁴².

refiere “En los puntos de encuentro familiar se dan desde insultos hasta agresiones físicas” . En él, el periodista entrevista al presidente de la Asociación Gallega de Padres y Madres Separados, Antonio Díaz, quien, asimismo, denuncia la saturación de los PEF. (www.elfarodevigo.es/secciones).

¹³⁹ Art.42, 2do. punto.

¹⁴⁰ En ello, la ley valenciana resulta minuciosa: distingue faltas leves de graves o muy graves y establece un abanico de sanciones que van desde la multa a la suspensión definitiva. También organiza un sistema recursivo contra las decisiones de la administración en tal sentido.

¹⁴¹ En relación a la normativa citada en las “Palabras Introdutorias” con las que todas ellas comienzan, utilizo las siguientes abreviaturas: Constitución Española (C.E.); Convención de los Derechos del Niño (C.D.N.); Resolución Nro.98 del Consejo de Europa (R.98) y Ley de Enjuiciamiento Civil (L.E.C.).

¹⁴² Así lo elaboran Morte Borrachina, Elena y Murillo, Marisol Lila en “La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar”, en “Intervención Psicosocial”

En la primera, el PEF estudia el Protocolo de derivación y procede a la apertura del expediente, tomando contacto telefónicamente para concertar cita. En la segunda fase, los usuarios tienen su primera entrevista, y se los invita a familiarizarse con las instalaciones, informándolos asimismo sobre el reglamento interno. También se aclaran las dudas que pudieran tener los integrantes de la familia acerca de la intervención. Cumplido, se elabora el programa de intervención.

En la tercera fase se inicia el cumplimiento del RV: Ello comprende la recepción de la familia y, según el tipo de intervención, la observación de las visitas e interacción que en las mismas se da (en su caso, registro de incidencias), efectuándose de tal manera el seguimiento y análisis de cada caso. Se arriba a la fase final al tiempo que el vínculo padre/madre no custodio–niño se ha normalizado, trabajando el PEF, entonces, para lograr la autonomía de la familia respecto del servicio.

Cuadros Comparativos

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
PALABRAS INTRODUCTORIAS	<ul style="list-style-type: none"> • CDN • CC • LEC 	<ul style="list-style-type: none"> • CDN; R N°98 Cjo.de E • C.E. • CC (L.O.1/1996) • LEC 	<ul style="list-style-type: none"> • CDN; R N°98 Cjo.de E • C.E. • CC (L.O.1/1996) • LEC •
OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	Art.1 Regulación de PEF gestionados por la Administración Pública directa/indirectamente y PEF de gestión privada	Art.1 Regulación de PEF gestionados por la administración de la comunidad/entidades locales	Art.1 Regulación de PEF públicos o privados, concertados o convenidos
DEFINICIONES	Art.2 Alternativa de intervención temporal, realizada en un lugar idóneo y neutral atendido por equipo técnico, donde se produce el encuentro de los miembros de la familia en crisis en orden a facilitar la relación entre el menor y sus familiares, siguiendo las indicaciones que, en su caso, establezca la autoridad judicial o administrativa competente para el cumplimiento de los derechos de visita y donde se garantice la seguridad del menor y de los miembros de la familia en conflicto.	Art.2: Espacio neutral idóneo para el normal desarrollo del régimen de visitas en situaciones de interrupción o ruptura familiar, que favorece el ejercicio del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o otros parientes o allegados autorizados. Para ello el PEF realiza una intervención transitoria con el fin de dotarles de las habilidades y vínculos afectivos necesarios para el buen desarrollo afectivo y emocional del menor	Art.2: Espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar, se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que... requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo ... determinado su uso por resolución judicial // Servicio social orientado a garantizar y facilitar con carácter temporal, las relaciones entre ... familiares o allegados.

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<ul style="list-style-type: none"> • CDN • R Nro.98 Cjo.E. • C.E. • C.C. • Ley Orgánica 1/96 • 	<ul style="list-style-type: none"> • CDN • R Nro.98 Cjo.E • C.E • C.C. • Ley Orgánica 1/96 	<ul style="list-style-type: none"> • CDN • C.C. • Ley Orgánica 1/96 	<ul style="list-style-type: none"> • CDN; R N°98 Cjo.de E • C.E. • CC (L.O.1/1996)
<p>Art.1. Regulación de PEF gestionados por entidades públicas (Generalitat y locales) o privadas.</p>	<p>Art.1 Regulación de PEF</p>	<p>Art.1 Regulación de PEF</p>	<p>Art.5 PEF gestionados por la Administración Pública directa/indirectamente PEF de gestión privada.</p>
<p>Art.2. Servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso//</p> <p>Servicio social gratuito, universal y especializado al que se accederá por resol. Judicial o administrativa ...p/facilitar el d. de los menores a relacionarse con..filiars mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico...con el objeto de normalizar y dotar...de autonomía a la filia</p>	<p>Art.2. Servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso//</p> <p>Servicio social gratuito, universal y especializado al que se accederá por resol. Judicial o administrativa ...p/facilitar el d. de los menores a relacionarse con..filiars mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico...con el objeto de normalizar y dotar...de autonomía a la filia</p>	<p>Art.2. Espacio neutral y acogedor donde se facilita el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con otros miembros de su filia con el fin de cumplir el RV en aquellos casos en los que las relaciones son conflictivas.</p>	<p>Art.2. recurso social especializado para la intervención y el cumplimiento del régimen de visitas en aquellas situaciones de separación, divorcio o en otros supuestos de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo. Esta intervención será de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tendrá como objetivo principal la normalización del régimen de visitas; siguiendo, en todo caso, las indicaciones que establezca la autoridad judicial competente, y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.</p>

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
PRINCIPIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Art.4 • Interés del menor • Neutralidad • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsidiariedad • Transitoriedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Art.3 • Interés del menor • Objetividad e igualdad • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsidiariedad • Transitoriedad • Normalización • Profesionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 6 • Interés del menor • Objetividad • Imparcialidad • Transitoriedad • Normalización • Profesionalidad • Autonomía • Participación • Integración
OBJETIVOS	<p>Art.3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento del RV • Garantizar la seguridad del niño o familiar vulnerable • Informar s/actitudes parentales que pudieran perjudicar al niño a la autoridad • Posibilitar al niño expresar sus necesidades • Desarrollar en la familia habilidades de conciliación • Garantizar la necesidad de presencia de un tercero imparcial que supervise 	<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preservar el cumplimiento del RV • Velar por la seguridad del menor o familiar vulnerable • Posibilitar al niño expresar sus necesidades • Desarrollar habilidades de conciliación/ autonomía • Supervisar el encuentro 	<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preservar el RV como derecho del niño y de los otros familiares • Garantizar la seguridad y bienestar del niño/adolesc. • Posibilitar al niño el d.a expresarse con libertad • Desarrollar .habilidades p/ alcanzar autonomía • Garantizar la intervención de un 3ro. imparcial

VALENCIA	ASTURIAS	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés del menor • Neutralidad • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsidiariedad • Transitoriedad • Especialización 	<p>Art. 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés d. menor • Neutralidad • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsidiariedad • Temporalidad • Voluntariedad • No interferencia 	<p>Art.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés del menor • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsid./resp.padres • Transitorio • Profesionalidad 	<p>Art.3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés del menor • Imparcialidad • Confidencialidad • Subsidiariedad • Transitoriedad • Profesionalidad • Calidad • Intervención familiar • Responsabilidad parental
<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el RV como d.del niño/flia. • Garantizar la seguridad del niño o familiar vulnerable. • Posibilitar al niño expresar sus necesidades • Desarrollar habilidades de conciliación/ autonomía • Garantizar presencia 3ro 	<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer el RV como derecho del niño/flia • Garantizar la seguridad del niño • Informar a las autoridades en beneficio del niño • Posibilitar al niño expresar sus necesidades • Desarrollar habilidades. de crianza. • Tender a normaliz. • Asistencia a víctima de violencia 	<p>Art.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el RV como del niño y la flia. • Apoyar a los padres para normalizar la relación • Prevenir v..flia en RV 	<p>Art4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento del RV • Garantizar la seguridad del niño o familiar vulnerable • Informar s/actitudes parentales que pudieran perjudicar al niño a la autoridad • Posibilitar al niño expresar sus necesidades • Desarrollar en la flia habilidades de conciliación • Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
TIPOS DE INTER-VENCION	Art.5. <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas sin supervisión • Intercambios • Acompañamientos 	Art.6 <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas sin supervisión • Intercambios • Acompañamientos • Orientación psicosocial • Mediación 	Art.5 <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas (en/fuera del centro) • Visitas sin supervisión • Intercambios • Acompañamientos
USUARIOS	Art.6 <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo p/menor en RV • Adulto s/entorno adec. • Menores en acogimiento familiar • Actitud negativa del menor/custodio al RV • Menores c/flia en situación de viol. Fliar 	Art.7 <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo p/menor en RV • Adulto s/entorno adec. • Menores en acogimiento familiar • Actitud negativa del menor/custodio al RV • Conflictos familiares al entregar/recoger al niño 	

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.18</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas s/supervisión • Intercambios 	<p>Art.10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas sin supervisión • Intercambios • Acompañamientos 	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas sin supervisión • Intercambios 	<p>Art.7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas tuteladas • Visitas sin supervisión • Intercambios • Acompañamientos psicossocial • Mediación y negociación • Información, orientación y asesoramiento
<p>Art.11</p> <p>Miembros del grupo familiar/allegados que tengan establecido RV en PEF por resolución judicial /administrativa</p>	<p>Art.6</p> <p>Menores c/filia en situación de violencia Familiar. Fliar. que así lo disponga la autoridad. jud/adm</p>	<p>Art.3</p> <p>Padres/tutores/hermanos/filia extensa del menor si, al menor uno reside en la comunidad</p>	<p>Art.6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo p/menor en RV • Adultos/entorno adecuado • Actitud negativa del menor/custodio al RV • Conflictos familiares al entregar/recoger al niño • Menores c/filia en situación de violencia Familiar.

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
DERECHOS DE LOS USUARIOS	<p>Art.7</p> <ul style="list-style-type: none"> • De accesos/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias • A ser informado (de las normas internas y del expte. personal). 	<p>Art.8.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acceso s/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias • A ser informado (de normas internas) • A la confidencialidad del expte. • A la protección de su intimidad/imagen 	<p>Art.10</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acceso s/discrim. • A presentar quejas y sugerencias y recibir rta. • A ser informado (de normas internas/del expte personal/causas de la interv. Del PEF) • A ser atendido en forma individual y personalizada • A un servicio neutral e imparcial • (Decr.64/2004: Carta de D y Oblig de las Personas Usuarías y Profesionales y Rég.de Sugerencias y quejas)
EMPLAZAMIENTO	<p>Arts. 16/17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar <i>adecuado</i> (zona c/transporte público, saludable y segura) • Casas/pisos integrados en la comunidad, semejante a vivienda fliar • Al menos 3 estancias independientes, sala administrativa, dos baños 		

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	ISLAS BALEARES
<p>Art.13</p> <ul style="list-style-type: none"> • De accesos/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias • A ser informado (de las normas internas) • A la confidencialidad del expte. • A la protección de su intimidad/ y dignidad • A obtener justificantes de comparecencia 	<p>Art.7</p> <ul style="list-style-type: none"> • De accesos/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias • A ser informado de las normas internas y del expte • A la confidencialidad del expte.(secreto) • A la protección de su intimidad/ imagen dignidad • A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio, salvo resol. judicial 	<p>Art.7</p> <ul style="list-style-type: none"> • De accesos/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias/iniciativas • A ser informado de las normas internas • A la confidencialidad del expte. • A la protección de su intimidad/ dignidad • A ser atendido en forma individual y personalizada 	<p>Art.8</p> <ul style="list-style-type: none"> • De accesos/discrimin. • A presentar quejas y sugerencias/iniciativas • A ser informado de las normas internas • A la confidencialidad del expte. • A la protección de su intimidad/ dignidad • A acceder al expediente • A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento.
<p>Art.2</p> <p><i>“reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de los PEF”</i></p>	<p>Art. 14</p> <p><i>“además de los requisitos del decreto 143/2007,...</i></p> <p>3 espacios de visitas, 1 administrativo, 1 de recepción, 1 p/rep. de alimentos, un baño</p>		<p>Art. 40</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zona con transporte público/fácil acceso • Locales/pisos integrados a la comunidad (ambiente acogedor). • 3Salas:de visitas, 1 de recep/ inter cambio, 1 de administr. cocina y 2 baños p/personas con discapacidad.

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
DEBERES DE LOS USUARIOS	<p>Art.8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios • Aportar lo necesario p/desarrollo del RV • No consumir sustancias que puedan alterar sus facultades • No comportarse violentamente 	<p>Art.7.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios • Aportar lo necesario p/desarrollo del RV • No consumir sustancias que puedan alterar sus facultades • Informar cambios en su sit. personal/fliar que pudieran afectar el RV • Comunicar y justificar inasistencias 	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios • Presentarse en condiciones físicas y psíquicas adecuadas • Conducta respetuosa y colaborativa • Informar cambios en su sit. personal/fliar que pudieran afectar el RV • Comunicar y justificar inasistencias • Hacer buen uso de las instalaciones responsabilizándose por el accionar de los niños
ACCESO AL PEF	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial • Derivación administr. • Exc; demanda espontánea 	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial 	<p>Art.19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.14</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios <ul style="list-style-type: none"> • Conducta respetuosa y colaborativa • Informar cambios en su • Situación personal/fliar <ul style="list-style-type: none"> • Hacer buen uso de las instalaciones 	<p>Art.8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios • Aportar lo necesario p/desarrollo del RV • Presentarse en condiciones físicas y psíquicas adecuadas • No comportarse violentamente <ul style="list-style-type: none"> • Hacer buen uso de las instalaciones responsabilizándose por el accionar de los niños 	<p>Art.8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios <ul style="list-style-type: none"> • Conducta respetuosa y colaborativa <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar y justificar inasistencias <ul style="list-style-type: none"> • Acompañar al niño/ autorizar a 3ro.(informar) 	<p>Art.9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las normas internas • Cumplir los horarios <ul style="list-style-type: none"> • Presentarse en condiciones físicas y psíquicas adecuadas • Conducta respetuosa y colaboradora • Informar cambios en su sit. personal/fliar que pudieran afectar el RV • Comunicar y justificar inasistencias • Hacer buen uso de las instalaciones responsabilizándose por el accionar de los niños • Respetar la privacidad de las otras personas usuarias
<p>Art.10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial • Derivación administr. 	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial 	<p>Art.5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial • Derivación administr. 	<p>Art.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación judicial

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
INFORMACION DE DERIVACION	<p>Art. 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto • Dificultades que moti van la intervención • Otras circunstancias especiales que incidan • Fliares. que pueden acudir c/cada padre • Tipo de intervención • Periodicidad/ Horario del RV • Periodicidad en remisión de informes • Copia de resolución 	<p>Art. 12</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto. • Otras circunstancias especiales que incidan. • Fliares. que pueden acudir c/cada padre. • Tipo de intervención. • Periodicidad/ Horario del RV. • Copia de resolución. 	<p>Art. 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto. • Dificultades que moti van la intervención. • Otras circunstancias especiales que incidan • Fliares. que pueden acudir c/cada padre. • Tipo de intervención. • Periodicidad/ Horario del RV. • Periodicidad en remisión de informes • Copia de resolución • Situación judicial del niño/existencia de medidas de protección contra la violencia filiar • Profesional que deriva
EQUIPAMIENTO	<p>Art.17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario <i>adecuado</i> (que permita desarrollar juegos y actividades), instrumentos de cocina, botiquín • Sistema de comunicación (tel), calefacción (20º o +) 		<p>Art.36</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento funcional, seguro, sano, material de juego, botiquín, utensillos de cocina, espejo unidireccional en una sala (p/observación y supervisión de V)

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto. • Dificultades que moti van la intervención • Otras circunstancias especiales que incidan • Fliares. que pueden acudir c/cada padre • Tipo de intervención. • Periodicidad/horario del RV. 	<p>Art.11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto. • Dificultades que motivan la intervención. • Fliares. que pueden acudir c/cada padre. • Tipo de intervención. • Periodicidad/ Horario del RV. • Periodicidad en remisión de informes • Copia de resolución 	<p>Art. 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios • Tipo de intervención. • Periodicidad/ Horario del RV. • Copia de resolución 	<p>Art.19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificatorios y datos de contacto. • Dificultades que motivan la intervención. • Fliares. que pueden acudir c/cada padre. • Tipo de intervención. • Periodicidad/horario del RV. • Periodicidad en remisión de informes • Copia de resolución • Duración prevista de la intervención
	<p>Art.14</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 espacios de visitas, 1 administrativo, 1 de recepción, 1 p/prep. de alimentos, un baño. • Mobiliario <i>adecuado</i> (que permita desarrollar el RV con seguridad),instruyen tos de cocina, botiquín • Sistema de comunicación (tel), calefacción. 		<p>Art.41</p> <p>* Mobiliario <i>adecuado</i> (que permita desarrollar juegos y actividades</p>

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
NORMAS COMUNES DE FUNCIONAMIENTO	<p>Art.19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horarios/días (tolerancia:15 minutos) • ET: puede: Suspender la visita antes o durante ésta si el niño no está en condiciones/ intervenir en la visita • Visitador: aporta los elementos necesarios/ • A cargo del cuidado del niño/no se irá hasta que se lo indique el ET • Custodio: no puede permanecer en PEF • Todos: conducta respetuosa/ buen uso de las instalaciones • Antecedentes de Viol Familiar: se garantiza no coincidencia de horarios 	<p>Art.16</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horarios/días • Visitador: • A cargo del cuidado del niño • Todos: conducta respetuosa • Antecedentes de Viol. Familiar: se garantiza no coincidencia de horarios • Solo puede intervenir un 3ro.por acuerdo de partes/resol.jud. 	<p>Arts.24, 25, 26 y 27</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horarios, días (tolerancia:30 minutos) • ET: Puede suspender la visita si el visitador no está en condiciones adecuadas/ • intervenir la visita • Visitador: • Debe cuidar al niño c/ control de ET/ no se irá hasta éste se lo indique • Custodio: no puede permanecer en el PEF
SEGURIDAD	<p>Art.20</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes:ET intentará reestablecer la normalidad a través del diálogo/comunicar a la autoridad que derivó • En caso de riesgo: Aviso a autoridad que corresponda. 	<p>Art.17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes:ET intentará reestablecer la normalidad a través del diálogo/comunicar a juez que derivó (72hs.). • En caso de riesgo: Aviso a autoridad que corresponda. 	<p>Art.37</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes:ET intentará reestablecer la normalidad a través del diálogo/ • En caso de riesgo: Aviso a autoridad que corresponda/solicitar acompañamiento policial.

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.14 <i>“Las personas usuarias de los PEF tendrán el deber de... cumplir con las normas de funcionamiento interno que... serán desarrolladas reglamentariamente”</i></p>	<p>Art.17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horarios/días (tolerancia:20 minutos) • ET; puede: Suspender la visita antes o durante ésta si el visitador no está en condiciones/ intervenir en la visita • Visitador • A cargo del cuidado del niño • Custodio: no puede permanecer en PEF • Antecedentes de Viol Familiar: se garantiza no coincidencia de horarios • Solo puede intervenir un 3ro.por acuerdo de partes/resol;jud. 	<p>Arts. 19 y 20 <i>Reglamento interno...será de obligatorio cumplimiento...contemplará:...duración, ...desarrollo,, horarios de las visitas,...tiempos de permanencia...”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conducta respetuosa/ buen uso de las instalaciones 	<p>Art.37</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horarios/días (tolerancia:15 minutos) • ET; puede: Suspender la visita antes o durante ésta si el niño no está en condiciones/ intervenir en la visita • Visitador: aporta los elementos necesarios/ • A cargo del cuidado del niño/no se irá hasta que se lo indique el ET • Custodio: no puede permanecer en PEF • Todos: conducta respetuosa/ buen uso de las instalaciones • Antecedentes de Viol Familiar: se garantiza no coincidencia de horarios
<p>Art.29</p> <ul style="list-style-type: none"> • ET velará por la seguridad de los usuarios y beneficiarios/ • En caso de riesgo: Aviso a autoridad que corresponda. • Existencia de O.de protección: medidas especiales de seguridad 	<p>Art.17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes:ET intentará reestablecer la normalidad a través del diálogo /comunicar a juez que derivó (72hs.). • En caso de riesgo: Aviso a autoridad que corresponda. 		<p>Art.42</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes:ET intentará reestablecer la normalidad (diálogo) • riesgo: aviso a policía/ solicitar acompañamiento • Ordenes de protección o alta conflictividad: m. de seguridad para garantizar la vigilancia y protección: protocolos de actuación con f.de seg.

	ASTURIAS	LA RIOJA	PAIS VASCO
ESTRUCTURA	<p>Arts.21 y 24 * ET de profesionales con formación en mediación familiar. Lic. en Derecho, Psicología, Pedagogía o psicopedagogía; Diplomado en Trabajo Social o Educ. Social Siempre, al menos, uno presente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 de ellos: Coordina dor responsable • Voluntariado c/supervisión 	<p>Arts.18 a 21</p> <ul style="list-style-type: none"> • ET de profesionales con formación básica en mediación familiar • Lic. en Derecho, Psicología, Pedagogía o psicopedagogía; Diplomado en Trabajo Social o Educ. Social; formación en Puericultura • 1 de ellos: Responsable del PEF • Voluntariado/practicantes(p.profesionales) 	<p>Arts. 38 a 40</p> <ul style="list-style-type: none"> • ET: Con calificación necesaria para la orientación familiar. Como <i>mínimo</i>: 1psicólogo, 1 trabajador social, 2 educadores sociales. • 1 de ellos es el Coordinador Responsable. • Voluntariado/practicantes académicos, nunca en Nro. mayor que ET
AUTORIZACION Y CONTROL	<p>Arts. 25 y 27</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEF de titularidad y gestión privada: sometidos a autoriz. Administrativa para su creación, modificación o traslado • Registro de PEF dependiente de la aut. adm. • Inspección/rég. de sanciones de la leg. de serv. Sociales del Principado. 		<p>Art.8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme ley 5/1996 los PEF por derivación judicial están sujetos a las actuaciones administrativas de autorización, registro, homologación e inspección de todo servicio social del País Vasco

VALENCIA	GALICIA	CASTILLA-LA MANCHA	BALEARES
<p>Art.6</p> <ul style="list-style-type: none"> • ET: Un psicólogo, un trabajador o educador social <p>Coordinador:abogado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un auxiliar administrativo 	<p>Arts.14 (2,3) y 15</p> <ul style="list-style-type: none"> • ET:3 profesionales con al menos dos perfiles distintos:psicología, psico/pedagogía, derecho, trabajo/educación social c/experiencia en atención de familias y <i>for mación en igualdad</i> . Al menos 2 siempre presentes. • Coordinador • Voluntariado 	<p>Art. 18</p> <ul style="list-style-type: none"> * ET: al menos 1 psicólogo, 1 trabajador social y un educador. El poder administrador promoverá su formación en legislación y mediación familiar, igualdad entre hombres y mujeres y violencia de género. • Coordinador responsable 	<p>Art.36</p> <ul style="list-style-type: none"> • *ET de profesionales con formación básica en mediación familiar • Lic. en Derecho, Psicología, Pedagogía o psicopedagogía; Diplomado en Trabajo Social o Educ. Social • *1 de ellos: coordinador: Responsable del PEF • *voluntariado • *practicantes
<p>Arts.31 a 45</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización administrativa supeditada al cumplimiento de la forma de actuación, registro y sanciones de esta ley • Registro público • Rég. de sanciones • (calificación y enumeración de sanciones (multas, suspensión temporal o definitiva, etc) 	<p>Arts.18 y 19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizac. administrativa: para funcionar /dejar de funcionar según informe de la Administración. • Régimen de sanciones: el mismo que para todo centro social de la comunidad 	<p>Art.6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación, control, inspección y régimen sancionador: corresponderá a la Conserjería competente, sea PEF de gestión pública o privada 	<p>Art.45</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección/rég. de sanciones de la legislación. de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma • Además, control y seguimiento de Fiscales, Tribunales y Defensores del Pueblo

2.4 Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los PEF¹⁴³

La Comisión Interautonómica de directores y directoras generales de infancia y familias aprobaron el 13 de Noviembre de 2008 un Documento Marco con el objeto de que sirva de orientación respecto de la organización y funcionamiento de los PEF.

Prevé que su financiación esté a cargo del Estado en tanto considera que los PEF son “servicios de responsabilidad pública”¹⁴⁴, sin perjuicio de la titularidad pública o privada que cada comunidad autónoma decida. Deberán, entonces, contar con la financiación que les permita tanto una infraestructura adecuada como la existencia de un equipo profesional suficiente y organizarse en un número acorde a las características sociales, territoriales y demográficas de cada región.

El documento se ocupa de definir los conceptos clave¹⁴⁵ aludiendo a la figura del familiar como toda persona titular de un derecho de guarda o de visita, incluyendo aquellas personas que tengan *una especial vinculación con el menor*. Ello implica que, privilegiando el superior interés del niño, la intervención de los PEF no está limitada al lazo de sangre sino que incluye a aquellas personas que el niño haya incorporado en sus afectos: dice Francois Ost: “Es preciso reconocer lo evidente: los vínculos intergeneracionales no son intercambiables ni disponibles (...) ¿le es posible al niño, preguntamos, darle vuelta la página? (...) ¿Cómo repensar la familia como una institución que construye el tiempo, un tiempo que tiene sentido para cada uno de sus integrantes?”¹⁴⁶

Así, todas aquellas personas que hayan sido referentes vinculares para su desarrollo deben ser incluidos entre los

¹⁴³ En adelante, recurriré a la sigla DM para mencionarlo.

¹⁴⁴ DM punto 2 (titularidad, gestión y financiación), página 3.

¹⁴⁵ DM Así, en el punto 3 se definen los PEF como “recursos social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en la que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida, o es de difícil desarrollo” (pág. 3).

¹⁴⁶ Punto 4: Francois Ost, “*El tiempo y el derecho*”, Siglo XXI Editores, Méjico, 2005 págs. 294/5.

posibles legitimados para reclamar un sistema de comunicación con el niño, respetando la protección constitucional de la familia en su diversidad¹⁴⁷.

Entre los principios de intervención que enuncia, se destacan los de *responsabilidad parental* y *temporalidad*, íntimamente relacionados. La función del PEF debe limitarse al apoyo de los progenitores quienes no deben delegar en el equipo técnico el ejercicio de sus funciones. Justamente por ello el carácter transitorio de la intervención cuyo objetivo es normalizar la situación conflictiva facilitando la autonomía de la familia. También por ello las derivaciones al PEF se harán luego de haber agotado toda otra vía de solución: de allí su carácter subsidiario.

El Documento Marco prevé la articulación de sistemas que garanticen a sus usuarios la puesta de manifiesto de sus quejas y sugerencias. Como referiremos más adelante, los usuarios han encontrado, de todas maneras, a través de blogs y otros medios informáticos la manera de publicitar sus quejas en relación al funcionamiento del servicio.

Cuatro son los tipos de intervención que se prevé, pero el central lo constituye, sin duda alguna, el *apoyo* en el cumplimiento al régimen de visitas. Las modalidades propuestas son variadas: visitas tuteladas o no tuteladas, entregas y recogidas o, en situaciones excepcionales, acompañamientos fuera del PEF para el desarrollo de la visita.

Además aluden tanto a la intervención psicosocial como a la de negociación y mediación. Respecto de esta última estará la mediación orientada a *“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”*¹⁴⁸. Si bien estas últimas intervenciones pueden resultar eficaces para acercar

¹⁴⁷ “Familia, derecho de comunicación y flexibilidad del derecho”, de mi autoría, Revista Derecho de Familia 2009/1, Lexis Nexis Abeledo Perrot, Buenos Aires 2009, páginas 135/146. *En dicho artículo se aludía a la conveniencia de hacer lugar a un sistema de comunicación entre un niño y la ex pareja de la madre, con quien había convivido: “así como el niño incorpora en sus afectos a aquellas personas con las que sus padres han decidido compartir su vida, éstos no pueden luego decidir, con la misma libertad, que tales personas desaparezcan* (ob. cit. página 143).

¹⁴⁸ DM, página 9, punto 10.2

la norma a la realidad familiar, cuando la derivación la realiza la autoridad judicial como una herramienta de ejecución de la sentencia, podría existir superposición de actuaciones de los miembros del tribunal –en particular el Consejero de Familia en la provincia de Buenos Aires– y el PEF.¹⁴⁹ Exigiendo, además, una actuación entre ambas instituciones de gran cercanía para evitar resultados disfuncionales. Es por ello que en el punto siguiente en el que el documento alude a las fases de intervención se prevé que el tribunal deba establecer por escrito si existe la posibilidad de que en el PEF se realicen “adaptaciones y ajustes entre las partes relativos al cumplimiento del régimen de visitas”¹⁵⁰.

El cuarto tipo de intervención previsto es la elaboración de registros y documentación a cargo del equipo técnico, tanto para labores de investigación como para ser aportados ante la autoridad que ha efectuado la derivación.

Alude el documento, luego, a la estructura mínima de intervención que divide en tres fases y que la mayoría de las normativas ya existentes en España observan: derivación, intervención y finalización.

En relación a la fase de derivación es destacable la preocupación por coordinar los horarios y disponibilidad del PEF con el contenido de la resolución judicial que dispone la utilización del recurso. La ausencia de tal contacto previo entre el PEF y la autoridad que realizó la derivación podría sino tener como resultado una resolución materialmente ineficaz: tal es supuesto de varios regímenes de comunicación en un mismo horario cuando éstos excedan las posibilidades de espacio e intimidad que cada sistema de comunicación requiere.

El documento dedica una reflexión específica a la intervención especializada en caso de violencia de género posibilitando la suspensión inmediata de la intervención en caso de resultar necesario e instando a las autoridades competentes a

¹⁴⁹ De todas maneras, se prevé dicha intervención sólo cuando exista conformidad de las partes. Por lo tanto, en la medida en que éstas arriben a un nuevo acuerdo ello impondría una conducta procesal coherente en el proceso judicial.

¹⁵⁰ DM, punto 10.3, fase de derivación, 2ºG, página 11.

la elaboración de un protocolo de actuación con las fuerzas de seguridad.¹⁵¹

El establecimiento de normas comunes de funcionamiento traslucen la experiencia recogida en España luego de años de funcionamiento de los PEF en distintas Comunidades Autónomas: puntualidad, permanencia del progenitor *custodio* hasta la entrega del niño al otro progenitor o familiar y luego retiro de aquél a los efectos de facilitar la intimidad durante las visitas con el otro familiar, aporte de los elementos necesarios para el desarrollo de las visitas tales como meriendas, chupetes y pañales, buen uso de las instalaciones.

La alusión a “Criterios para las listas de espera”¹⁵² que deberán establecer las Comunidades Autónomas pone de manifiesto la insuficiencia del recurso y, a la vez, su necesidad.

Luego, en relación a la estructura organizativa de los PEF prevé el Documento Marco un equipo técnico y un coordinador, además de dejar abierta la posibilidad al ingreso de voluntarios,¹⁵³ quienes realizarán labores de apoyo al equipo técnico bajo la supervisión de éste. El personal voluntario deberá contar al menos con titulación académica¹⁵⁴.

En cuanto al equipo técnico se prevé su composición con *diferentes perfiles profesionales de las ramas psicológicas, sociales, jurídicas y educativas*. Además deberán contar con información específica que incluya contenidos en mediación y en orientación familiar.

2.5. Congresos

Ya se han celebrado dos congresos nacionales de PEF con el fin de intercambiar experiencias y reflexionar sobre la evolución y futuro de los PEF, a través de la intervención de los agentes de la administración, juzgados, expertos, familias y otros

¹⁵¹ DM Punto: 10.4, págs 12/13.

¹⁵² DM, punto 11.4, pág 15.

¹⁵³ Al aludir en el punto 12.1 a la coordinación dice específicamente que el coordinador será quien se encargue de dirigir “*las actuaciones del equipo técnico y voluntario que trabajen en el mismo*”. (páginas 15/16).

¹⁵⁴ DM punto 12.3. pág 16.

profesionales intervinientes, tanto en la derivación, como en la actividad propia del PEF. El primero de los congresos se celebró en Zaragoza en 2007 y el segundo en León en 2008.

Pero aún antes de comenzar a convocarse para estos congresos de temática específica, se celebraron en Valladolid en 2004 las “Jornadas sobre Mediación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar”¹⁵⁵ en las que el funcionamiento de los PEF fue uno de los dos puntos principales a debatir. En sus conclusiones se advierte respecto de su funcionamiento:

- a) si bien los PEF están pensados para un período máximo de 6 meses de intervención, en la mayoría de los casos tal período se alarga.
- b) no consideran recomendables las visitas de más de dos horas.
- c) atento el balance positivo en relación a su funcionamiento, consideran necesaria su implementación en aquellas poblaciones de más de 20.000 habitantes y en aquellas en donde se tenga constancia de una especial conflictiva familiar.
- d) se constata un aumento en la demanda de los PEF, tanto por parte de los Jueces y de la Administración como de los propios profesionales que intervienen: “Así, a través de las estadísticas aportadas se pone de manifiesto que se han resuelto prácticamente el 70% de los incidentes surgidos en el desarrollo del régimen de visitas que antes llegaban a los juzgados.
- e) la remisión a los PEF supone y conlleva una mayor calidad en la respuesta judicial, evitando malos tratos y violencia doméstica.

¹⁵⁵ Los días 21 y 22 de enero de 2004 se celebraron las jornadas organizadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el Consejo General del Poder Judicial y la Junta de Castilla y León. Se constituyeron varias mesas redondas en las que participaron distintos responsables de los Servicios de Familia y Menores de la Administración Central y de las Comunidades autónomas, letrados del Consejo General del Poder Judicial, magistrados, fiscales y catedráticos de las universidades, abogados y trabajadores en materia de mediación y personal técnico de los puntos de encuentro familiar (psicólogos, trabajadores sociales, educadores y pedagogos). (en <http://www.cepef.org/jornadas-sobre-mediacion-familiar-y-puntos-de-encuentro-familiar-valladolid/130/>).

f) requieren el pleno apoyo de las Administraciones Públicas, en la medida que suponen un ahorro social y evitan daños colaterales y económicos.

g) es importante mejorar la coordinación entre los PEF y los Juzgados: tanto en relación a horarios y posibilidades de los PEF como en relación al seguimiento o devolución que realicen los PEF: “estos últimos derivan casos desconociendo en muchas ocasiones el horario y agenda de aquéllos o el problema de saturación que pueden sufrir (...) Por otro lado es importante tener comunicación de vuelta en el Juzgado que permita hacer un seguimiento adecuado”.

h) Se ponen de manifiesto las dificultades existentes para obligar a cumplir las resoluciones judiciales a aquellos progenitores que se niegan a acudir a los PEF: “por ello, se insiste en la necesidad de contar con una normativa específica para la ejecución de las resoluciones judiciales en materia de familia”.

i) luego de evaluar los supuestos en los que los PEF no habían obtenido resultados positivos, se indicó: i.1) la conveniencia de que los juzgados no remitan casos cronificados, haciendo la derivación al comienzo de la crisis y con rapidez; i.2) la insuficiencia de los seis meses de actuación de los PEF; i.3) la participación positiva de terceras personas, como los abuelos y otros familiares; i.4) la necesidad de duración de dos horas aproximadamente para las visitas intervenidas; i.5) la necesidad de derivación a grupos familiares a que reciban apoyo terapéutico.

j) se insiste en la necesidad de darles un marco jurídico¹⁵⁶.

En el año 2009 tiene lugar el cuarto encuentro de Magistrados y Jueces de Familia y asociaciones de abogados de familia¹⁵⁷ (Valencia 26 al 28 de Octubre de 2009). En estas

¹⁵⁶ Justamente esta necesidad es cubierta por varias comunidades autónomas en el transcurso de los últimos años, tal como surgiera del análisis comparativo de las diversas normativas efectuado precedentemente.

¹⁵⁷ www.lexfamily.es/revista.php?codigo=546

jornadas se abordaron distintas temáticas, resaltándose la necesidad de que los PEF se encuentren abiertos en un horario adecuado todos los días del año, incluyendo los festivos y vacaciones.

Asimismo recomiendan los jueces otorgar cierta autonomía a la hora de modular el RV establecido en la resolución sin alterar su contenido sustancial, salvo en supuestos de violencia doméstica en los que no se les confiere dichas facultades: podrán ejecutar inmediatamente variaciones no sustanciales del régimen de visitas establecido en la resolución judicial cuando dichas modificaciones obedezcan a un acuerdo entre ambos padres o supongan una ampliación del régimen de visitas, sin necesidad de contar para ello la autorización previa del órgano judicial”. En forma inmediata se comunicará al juzgado, quien podrá ratificar o no la variación efectuada.

Otra importante propuesta alude al contenido de las resoluciones judiciales y su comunicación al PEF, resaltando que debe indicarse siempre primero: tipo de intervención que se solicita, plazo de duración de la intervención, horario de cumplimiento, periodicidad de los informes que deberá remitir el PEF y periodicidad.

En relación a la violencia de género se mantiene su consideración como recurso subsidiario: esto es, que la calificación de los hechos como violencia de género no justifica por sí la derivación al PEF concluyendo por mayoría que no se encuentra justificada la creación de PEF específicos respecto de las derivaciones procedentes de los juzgados de violencia sobre la mujer

En el tercer encuentro de Magistrados y Jueces de Familia y Asociaciones de Abogados de Familia (Madrid, 28 al 30 de Octubre de 2008) se resaltó la necesidad de arbitrar protocolos de actuación entre los PEF y los juzgados, así como ampliar los horarios de atención de los PEF, atento al colapso que algunos sufren en algunos días de la semana, exhortándose a los jueces a flexibilizar los horarios impuestos en las resoluciones. Aluden tanto a la necesidad de normativas en las

distintas autonomías así como de “una ley nacional de armonización”.¹⁵⁸

La labor de los PEF y su necesaria coordinación con los Juzgados derivantes fue uno de los temas convocantes de las VII Jornadas de Jueces de Familia, de Incapacidades y de Tutela que tuvieron lugar entre el 1.º y 3 de marzo de 2011 en Barcelona.

Las conclusiones del Taller I –“Elaboración de un Protocolo de derivación al punto de Encuentro Familiar”– comienzan con un reconocimiento a la labor desarrollada en los PEF y exhortación al Estado a suministrar los fondos necesarios para su mantenimiento y, aún, apertura de nuevos centros. Señalan luego la necesidad de que las sentencias fundamenten jurídicamente la intervención de los PEF y los objetivos que con ella pretenden lograr, considerando positiva la elaboración de un protocolo de derivación que pueda uniformar el trabajo de los distintos Juzgados y mejorar la coordinación entre órganos judiciales, puntos de encuentro y Administración.

En relación a la comunicación juzgado–PEF, estiman que se trata de una de las funciones básicas de los equipos psicosociales, siendo las personas más indicadas y preparadas para poder asumir el trabajo, recogiendo como buena práctica la realización de una entrevista de derivación en el Juzgado como forma de reforzar el carácter de la derivación como mandato judicial y aclarar las dudas de los usuarios. Además, consideran imprescindible la celebración de reuniones entre los responsables del PEF y el juez y personal a cargo de las derivaciones¹⁵⁹.

¹⁵⁸ www.lexfamily.es/revista.php?codigo=546. El tema vuelve a ser tratado en el IV Encuentro de Magistrados y Jueces de Familia celebrado en Valencia, del 26 al 28 de OCTUBRE DE 2009.

¹⁵⁹ http://social.pleiteando.com/group/derechodefamiliaysucesiones/forum/topics/conclusiones-de-las-jornadas?xg_source=activity

2.6. Foros, estadísticas y opiniones

2.6.a. Estadísticas e investigaciones relacionados a PEF en las distintas comunidades

2.6.a.I. PEF Sevilla

Según datos del PEF de Sevilla¹⁶⁰, en el período octubre de 2000 a julio de 2001 se realizaron un total de 647 visitas y 985 entregas y recogidas, atendándose en el PEF un total de 87 casos, de los cuales 12 fueron cerrados y permanecieron abiertos los restantes 75.

De los 12 casos cerrados, 4 de ellos lo fueron por imposibilidad de intervención (no aceptación de intervención, no cumplimiento de las pautas del PEF, interferencias negativas) 2 por fallecimiento de los beneficiarios y los 6 restantes por cumplimiento de los objetivos. El período de duración de la asistencia varió entre 2 a 13 meses, siendo su promedio de 8,5 meses. En relación a la edad de los hijos, la mayoría tenían entre 3 y diez años, disminuyendo a medida que se acercaban a la adolescencia¹⁶¹.

La mayoría de los casos eran derivaciones judiciales¹⁶², apreciándose sensibles diferencias en relación al número de causas enviadas por cada uno de los tres Juzgados con competencia en Familia de Sevilla, circunstancia que importaría una valoración dispar del recurso por parte de los jueces¹⁶³.

¹⁶⁰ Francisco de Asís Serrano Castro, Francisco de Asís, “*Reparto de la convivencia...*” cit., págs. 76/85.

¹⁶¹ Sobre 133 niños, 17 eran menores de 3 años, 50 tenían entre 3 y 6, 46 entre 7 y 10, 19 entre 11 y 14 y sólo 1 era mayor de 15 años.

¹⁶² De un total de 87, sólo 5 fueron derivación de la autoridad administrativa.

¹⁶³ El Juzgado Nro.7 (del que es titular el autor del artículo ya referenciado, Francisco de Asís Serrano Castro, quien, a su vez, publica estos datos estadísticos), envió 38, mientras que el Juzgado Nro. 6 sólo 13 y el Nor.17 lo hizo en 27 casos.

En relación a los procesos judiciales de los cuales se desprendieron los regímenes, la mayoría –más del 90%– lo fue de procesos de separación o divorcio de los progenitores¹⁶⁴.

2.6.a.II. PEF Valladolid (APROME)

La Asociación que gestiona el PEF de Valladolid efectuó en 2003 un perfil de usuario del que surge que la mayoría son mujeres de entre 27 y 46 años, separadas del progenitor. También en su mayoría se trata de mujeres con estudios primarios, asalariadas y que viven en la ciudad. Llevan casadas más de 15 años y tienen uno o dos hijos¹⁶⁵.

2.6.a.III. Barcelona: PEF de ACDMA

La intervención del PEF de la Asociación Catalana para el desarrollo de la Mediación y Arbitraje (ACDMA) es estudiada como “caso de excelencia” en el Proyecto de Investigación “MATILDE” (DAFNE 00/247/C)¹⁶⁶.

Este Proyecto, en el que intervienen investigadores italianos y españoles, tiende a comparar las experiencias entre países europeos respecto de la regulación normativa, servicios existentes e intervenciones promovidas por la sociedad civil en el área de la mediación familiar.

Se elige el caso del PEF de ACDMA *“como muestra de la importancia de la iniciativa asociativa en el desarrollo de la cultura de la mediación, así como de la evolución de las asociaciones sin ánimo de lucro, ofreciendo respuestas pioneras e innovadoras a nuevas necesidades*

¹⁶⁴ 75 casos sobre 82 derivados de los juzgados de Sevilla y otras jurisdicciones de la provincia.

¹⁶⁵ <http://www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2003/03/13/58940.php?page=2>

¹⁶⁶ El programa de iniciativas DAFNE está específicamente dedicado a promover intervenciones para combatir la violencia contra la infancia y contra las mujeres, identificando prácticas, propuestas, iniciativas y acciones en el área de la mediación familiar. El material ha sido extraído de la publicación del *partner* español en el proyecto, Dras. Carmen Domínguez Alcón y Fredesvinda Mérida de Pedraza, de la Universidad de Barcelona (UB).

(www.ub.es/social/EDA/matildeEsp.pdf).

*sociales*¹⁶⁷. La asociación mantiene contacto con los Colegios Profesionales de Abogados, Psicólogos y Trabajadores Sociales, así como con el Departamento de Justicia de Cataluña. En 1999 plantea un proyecto piloto que se centra en un PEF, cuyo funcionamiento en el período marzo a agosto de 1999 es luego objeto de estudio por la misma asociación.

EL PEF funcionaba como posibilidad de permanencia en el centro durante el tiempo de la visita, y también como facilitador del intercambio entre los progenitores. En dicho período atendieron a más de treinta casos y se ajustaron en su funcionamiento a normas de carácter interno a los efectos de regular los aspectos relacionados al cumplimiento de horarios, forma de proceder ante retrasos, relación con otros grupos familiares presentes en el servicio, medidas a poner en práctica en casos de violencia, respeto de las instalaciones y material del centro, etc.

Entre sus conclusiones más relevantes se señala la importancia de disponer de un espacio neutral para el cumplimiento de los sistemas de comunicación cuando hay dificultades en su relación o desarrollo. Destacan las investigadoras que muchos solicitantes del servicio lo fueron parejas que se habían divorciado en proceso no contencioso. También observaron la buena aceptación de los niños con la modalidad, y la relación espontánea y afectuosa que se trababa con el padre no conviviente, concluyendo en que tal experiencia piloto se mostró como “*necesaria y útil*”.

2.6.b. Foros, blogs, y artículos en los diarios

Pueden observarse numerosos foros y *blogs* en los que se critica la intervención de los PEF: en algunos casos, se trata de circunstancias puntuales, pero en otros la crítica se dirige en forma directa a la existencia misma de los Puntos de Encuentro Familiar, considerando que se trataría de espacios creados para violentar a los niños y obligarlos a mantener contacto con sus progenitores, violentando, asimismo, a la progenitora que ejerce la custodia, en una actividad que, consideran, no advierte la

¹⁶⁷ www.ub.es/social/EDA/matildeEsp.pdf, pág.34.

existencia de la violencia de género como causa de los incumplimientos a los RV¹⁶⁸.

En esta tónica, puede citarse el documento de la Federación de Asociaciones de Mujeres Separadas y Divorciadas, titulado *“Invisibilización y Desprotección de las Víctimas de Violencia de Género en los Puntos de Encuentro Familiar: Desmontando el SAP”*.

Dicho documento refiere que en los PEF se desconoce el flagelo de la violencia de género, favoreciendo la revictimización de las mujeres y niños que acuden a dichos servicios. No obstante, pese a la contundencia de las críticas, de sus conclusiones parece desprenderse que no es la existencia misma del recurso lo que consideran agravante a los derechos de las mujeres víctimas sino la ideología que, entienden, impera en ellos y que incidiría en su funcionamiento.

Así, aluden a *“Ideas imprescindibles que se deben tener en cuenta en los PEFs”*, entre las que se destaca la conciencia de la violencia de género como una consecuencia de la desigualdad real entre mujeres y hombres *“que afecta a los hijos e hijas del agresor antes y después de la separación”*, por lo que, concluyen, *“Es imprescindible que la atención en estos recursos se lleve a cabo desde una perspectiva de género. No es posible entender la violencia si no se aplica el concepto de género, en el que hombres y mujeres se socializan”* reclamando *“Formación obligatoria y de calidad del personal profesional de este recurso en violencia de género en el ámbito familiar y menores, incluido abuso sexual infantil, especialmente en detección y con el tratamiento asistencial adecuado”*¹⁶⁹.

Finalmente, recomiendan la apertura de un debate reflexivo entre las administraciones implicadas y los usuarios de

¹⁶⁸ Tal el caso de la Asociación de custodi@s afectad@s por los Puntos de Encuentro y por el inexistente síndrome de alienación parental, artículo sobre *“APROME II”*, en <http://Plataformalunalevanti.foroactivo.com/comunidad-de-madrid-#46/aprome-parte-ii-139.htm>

¹⁶⁹ No solamente aluden a la actividad de los PEF en tal sentido, sino también a la intervención judicial: *“El sufrimiento psicológico al que le somete el agresor a través de recursos como el PEF o de la justicia, tiene como consecuencia secuelas graves incluso físicas en la madre. En muchos casos, su pesadilla no acaba al menos hasta que los hijos/as son mayores de edad”* (*“Invisibilización y Desprotección de las Víctimas de Violencia de Género en los Puntos de Encuentro Familiar: Desmontando el SAP”*, Federación de Asociaciones de Mujeres Separadas y Divorciadas, 2009, en <http://www.separadasydivorciadas.org/esp/documentacion.php>).

los PEF que incluya la participación de asociaciones de mujeres de defiendan los derechos humanos de los hijos y de las madres víctimas de violencia de género, así como medidas de seguridad que contemplen no solamente órdenes de alejamiento en el lugar, sino, también, en las inmediaciones de los PEF.

Otras entidades ponen el acento en la importancia del funcionamiento de los PEF, propugnando, al mismo tiempo, la *custodia compartida*: tal el caso de la Confederación Estatal de Madres y Padres Separados¹⁷⁰ y de la Asociación de padres de Familia Separados (APFS)¹⁷¹.

Los periódicos, por su parte, también se hacen eco de las opiniones de los usuarios: el diario “El País” ha reflejado las críticas de las usuarias de los PEF en su artículo “Reuniones muy delicadas”¹⁷², artículo en el que un grupo de 8 mujeres usuarias denuncia una situación de “incomodidad, incompreensión y, a veces, trato inadecuado”. En el mismo artículo entrevista a la directora de la empresa que gestiona ése y otros cuatro PEF, quien refiere que las quejas provienen, casi siempre, del progenitor custodio “que suele ser la madre y que es quizá la que tiene que modificar más sus actitudes”¹⁷³.

Otro diario refiere el secuestro de un niño de dos años por parte del progenitor no custodio en un PEF del País Vasco¹⁷⁴.

También son frecuentes los artículos en los que se destaca el aumento de demanda del recurso¹⁷⁵, así como de opiniones de los miembros de asociaciones de padres y madres. En relación a ello, en entrevista que le realizara la periodista

¹⁷⁰ <http://www.oocities.org/es/conpapaymama>.

¹⁷¹ <http://apfs.es/ok/>

¹⁷² Madrid, 7/08/07., reportaje de Patricia Dolz.

¹⁷³ En “Foro de Derecho de Familia”, otro usuario de dicho PEF refuta la opinión de las usuarias vertidas en “El País”, refiriendo una “Manipulación de la información y persecución hacia los hombres que sólo quieren ejercer de padres” (sic), motivando un largo cruce de opiniones entre progenitores custodios y no custodios. (<http://www.porticolegal.com/foro/responder.php?men=328326&codcat=115+230+302+000>).

¹⁷⁴ Deia, setiembre 2007

(<http://www.deia.com/es/digital/bizkaia/2007/09/06/398053.php>).

¹⁷⁵ Diario de Ávila, Sábado 20/0372010, “La cifra de menores atendidos en el Punto de encuentro creció el 13%”.

Paula Perez, Antonio Díaz¹⁷⁶, presidente de la Asociación de Padres y Madres Separados, reitera las quejas que presentara a la Administración, en cuanto a la saturación de los centros, la rigidez de los horarios y la poca intimidad de la que disfrutaban los padres.

Aboga por la adquisición de estructuras más amplias, considerando como “encierro” la situación que viven los progenitores con sus hijos. También dice que su ubicación en departamentos es desafortunada, en tanto los vecinos deben soportar las consecuencias que derivan de la saturación de los centros y, aún, escuchar insultos y agresiones¹⁷⁷.

En cuanto a la saturación, advierte que en los fines de semana “cuando hay más concentración de gente, se pueden llegar a juntar veinte o treinta parejas en el edificio cruzándose en las escaleras”.¹⁷⁸

Finalmente, considera arbitrarias algunas resoluciones adoptadas por los PEF como, por ejemplo, la negativa a dar cumplimiento a un régimen de visitas “*sólo porque estaba llorando*” (sic.) el niño.

2.7. La intervención de los PEF a partir del análisis jurisprudencial

2.7.a. Introducción

Analizo a continuación el contenido de treinta sentencias –dos del Tribunal Supremo y las restantes de Audiencias Provinciales –Tribunales de segunda instancia de

¹⁷⁶ 4 de febrero de 2009, en diario “El faro de Vigo”, www.elfarodevigo.es/secciones

¹⁷⁷ Al visitar el PEF de Santiago de Compostela advertí que, si bien no tiene ninguna placa identificatoria que lo defina como tal, el vecindario está en conocimiento de su funcionamiento: me confundí de calle y los vecinos me indicaron muy amablemente la dirección. No existe, además, ninguna placa identificatoria, considero, para evitar una estigmatización innecesaria del espacio en el barrio. La coordinadora dijo no existir quejas de los vecinos, pero sí su preocupación por un incidente violento días atrás, por el que tuvieron que llamar a la policía, habiendo arribado varios patrulleros.

¹⁷⁸ Visité el PEF de Santiago de Compostela un día domingo y no advertí tal saturación, si bien pactamos un horario en el que había fijados pocos encuentros, era, no obstante, el horario establecido como de apertura del PEF.

distintas jurisdicciones del país¹⁷⁹– publicadas por el Consejo General del Poder Judicial¹⁸⁰. Se trata de resoluciones dictadas entre 2010 y 2012 en las que se alude al recurso de los PEF bajo diferentes aspectos.

En la mayoría de ellas, la intervención de los PEF no es objeto de recurso sino que lo son otras circunstancias relativas a la atribución del ejercicio de la patria potestad, o bien a la procedencia en sí misma del régimen de comunicación y visitas. A través de su lectura se evidencian las modalidades de intervención y su recepción en las distintas jurisdicciones.

2.7.b. Tipos de intervención

La mayoría de las sentencias examinadas prevén la utilización del recurso en las entregas y recepciones de los niños. Cuando se establece la realización de la visita en el PEF los jueces aluden, en algunos casos, a su carácter tutelado, o bien a la innecesariedad de dicha tutela.

La intervención depende de las necesidades de cada niño o adolescente: así, la audiencia de Madrid confirma la sentencia de primera instancia que preveía la intervención del PEF como punto de entrega y recogida de la hija menor (7 años) y la utilización del recurso a los efectos de la materialización del régimen mismo en relación a la hija adolescente: *“Se establece un régimen de visitas a favor del padre Cristobal respecto de su hija Yohana (...) haciéndose la entrega y recogida a través del punto de encuentro. (...)Respecto de Jennifer, se establece a favor de la madre un régimen de visitas manteniendo el actual sistema de domingos en el punto de encuentro, si bien ha de ser progresivo siguiendo las pautas y recomendaciones del centro, comenzando con salidas fuera del mismo.”* (Audiencia Provincial de Madrid, sede Toledo, Sección 2, Res. Nro.362/2011, 21 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 3 de Illiescas, 16–11–2009, Madrid).

¹⁷⁹ Audiencias provinciales de Albacete, Ávila, Barcelona, La Coruña, Guadalajara, Huesca, León, Madrid, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pontevedra, Valencia y Zaragoza.

¹⁸⁰ <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

2.7.b.I . Entrega y recepción de los niños

Encontramos la utilización del recurso limitada a la entrega y recepción de los niños cuando las dificultades en el cumplimiento del sistema de comunicación y visitas están centradas en la mala relación entre adultos que requieren de un espacio neutral: *“Los abuelos paternos, D. Aquilino y D^a Carolina podrán ver a su nieto, dos días al mes, sábados y domingos, sin pernocta, y habida cuenta la mala relación entre padres y abuelos, se acuerda que la entrega y recogida del menor se realice en el Punto de Encuentro Familiar”*. (*Audiencia Provincial de Murcia, Sección 5ta. (Cartagena), 09–12–2011, Sent. Nro. 343/ 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Ira. instancia Nro. 6 de Cartagena, 25–03–2011).

Quando el PEF actúa únicamente en la entrega y recepción de los niños se busca la intervención del recurso más cercano al domicilio del niño. Esto reviste importancia cuando se trata de progenitores o familiares con residencia en diferentes ciudades: *“No obstante, y teniendo en cuenta que los progenitores residen en distintas localidades, la entrega y recogida de los mismos deberá efectuarse en el Punto de Encuentro Familiar sito en Albacete, por ser éste el lugar de residencia del progenitor custodio.”* (Audiencia Provincial Albacete, Sección Ira., 14–1–2012, Nro. de Resolución 8/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Ira. instancia Nro.1 de Hellín, del 14/12/2010.)

“Gumersindo pide (...) que se fije un PEF en la ciudad de Leganés y alega entre otras razones que (...) debe situarse lo más cercano al domicilio de ambos y no el más cercano al domicilio de la progenitora custodia (...). La cuestión planteada ha de ser confirmada por cuanto es evidente que el lugar del Punto de Encuentro, objeto de cuestión, ha de ser aquél que corresponde al domicilio del menor por (ser) éste el interés más necesitado de protección., (debiendo ser el) que mayores ventajas y menos perjuicios o disfunciones ocasione en la vida cotidiana de la hija común, por lo que no procede sino confirmar lo establecido en la sentencia” (Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución Nro.866/2011 , 21–12–2011 en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 3 de Fuenlabrada, 05–10–2010; en el mismo sentido: Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2, Resolución. Nro.659/2011, 20 de Diciembre de 2011, en

apelación de sentencia del Juzgado de Primera instancia nº 5 de Zaragoza, 05– 04–2011 y; Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2º, Resolución. Nro. 639/2011, 12 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 6 de Zaragoza, 19–07–2011).

En algunos supuestos, y a pesar de la limitada participación del PEF en estos casos, la remisión de informes de su equipo técnico resulta decisiva al tiempo de confirmar el régimen de comunicación y visitas. Al tiempo de expedirse la relación en la modalidad del régimen de comunicación y visitas, dice el Tribunal de Alzada: *“Por su parte las comunicaciones expedidas por el Espacio de Mediación de Alcalá de Henares indican que se han producido las visitas del menor con el padre sin incidencias , interaccionando relajadamente ,observando que el niño no muestra ningún rechazo hacia su padre, yéndose con él con alegría (...). El segundo de aquellos informes del PEF destaca que el menor deseaba volver a casa de su madre debido a que su padre no le trata a él igual que a las hijas de su pareja.* (Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución Nro. 882/2011, 27 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 5 de Alcalá de Henares, 18–02–2010, Madrid).

2.7.b.II Desarrollo de las visitas en el PEF

Algunas sentencias disponen la realización del régimen de comunicación y visitas sin aludir expresamente a su carácter tutelado. Otras hacen una referencia expresa: *“...los primeros sábados de cada mes, 2 hs (...) bajo la supervisión de los profesionales del centro y según los criterios que consideren oportunos los mismos”.* (Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, 29 de Diciembre de 2011, Sent. Nro. 879/2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia e instrucción Nro. 5 de Alcobendas, 21–06–10 Madrid).

La modalidad tutelada puede preverse para un único encuentro en el PEF: *“debemos revocar y revocamos en parte la citada resolución, que lo es en el único sentido de dejarse sin efecto el régimen de visitas que la misma dispone, dejando que los contactos entre padre e hijos se desarrollen conforme a la voluntad de los propios hijos, debiendo no obstante*

establecerse un primer contacto entre aquellos, en el Punto de Encuentro Familiar de Zaragoza y con la asistencia y supervisión de los técnicos de dicho Centro, en la que puedan los menores conocer el estado y actitud de su padre hacia ellos y decidir en función de ello si desean mantener nuevos contactos con él.”(Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2, Resolución. Nro. 666/2011, 20 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 6 de Zaragoza, 24-06-2011).

En algunos casos, el necesario carácter transitorio del PEF queda patentizado en la instauración de un sistema progresivo que va desde el régimen tutelado, pasando por el no tutelado, y arribando a la realización del mismo fuera del PEF: *“instaurándose dicho régimen de forma progresiva y con las cautelas que a continuación se expresan: De entrada, las visitas serán tuteladas a través del punto de Encuentro Familiar, el cual rendirá informe a este Juzgado con periodicidad quincenal. Dichas visitas serán de una tarde a la semana, los martes de 17:30 a 20:00 horas. Transcurrido este primer periodo, que se fija prudencialmente en tres meses, pero que podrá variar en función de la evolución de la menor, el régimen será objeto de revisión al objeto de incrementarlo, en días y frecuencias, resolviéndose también la oportunidad de que las mismas se produzcan sin tutela, y, en su caso, fuero del Punto de Encuentro Familiar.*”(Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, Sección 4, Res. Nro. 402/2011 ,29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro 1 de Palma de Mallorca, 07-01-2011).

2.7.c. Supuestos en que se ha considerado inadecuada o innecesaria la intervención del PEF

Cuando existen familiares de confianza para viabilizar la entrega y recogida de los niños: *“se realizarán en el portal del edificio, de forma que los menores bajen solos, pudiendo designar el padre a los abuelos paternos u otros familiares o personas de su confianza para llevar a cabo la entrega o recogida (...) consideramos desmedido que se haga en punto de encuentro, que lo estimamos perjudicial para los hijos en atención a las circunstancias del caso.”* (Audiencia Provincial de Coruña, Sección 4ta., 19/01/2012, Sent. Nro. 19/12, en apelación de sentencia

del Juzgado de Primera Instancia Nro.3 de La Coruña, 10–12–2010).

“No se ha acreditado que lo establecido en cuanto a la persona encargada de entrega y recogida de los menores haya generado problemas o dificultades ni que sea perjudicial.” (Audiencia Provincial de Murcia, Sección 4, fecha 12 de enero de 2012, Sent. Nro. 23/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 2 de Murcia, 08–07–2011).

Otros pronunciamientos destacan el carácter subsidiario del recurso: esto es, solamente se hará uso de él cuando resulte imprescindible para la familia: *“Cuando las visitas no se desarrollan (de forma apropiada) se hace necesario recurrir al punto de encuentro, remedio subsidiario al que no es deseable bajo ningún punto de vista recurrir salvo que sea imprescindible para el correcto desarrollo del régimen”* en el caso, no estaba probado el incumplimiento alegado por la madre en los horarios (Audiencia Provincial de Pontevedra, sede Vigo, Sección 6º, Resolución Nro. 930/2011, 29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 5 de Vigo, 16–03–2011).

2.7.d. Comunicación Juzgado–PEF

Resulta de vital importancia el mantenimiento de una fluida comunicación entre el juzgado que efectúa la derivación y los puntos de encuentro familiar: así, surge de las resoluciones en análisis que, en muchos casos, se prevé que el régimen de comunicación tenga lugar los fines de semana (cuando existe régimen de pernoctación, los mayores requerimientos lo serán los días viernes a la tarde y los domingos, también en horas de la tarde).

Si sumamos a ello los regímenes a cumplirse dentro del los PEF fácilmente se advierte que bastará la existencia de sólo un régimen tutelado para que el restante personal –tal vez una o dos personas– tenga que hacerse cargo de la demanda restante – otros RV no tutelados y entregas y recogidas–, situación que importa un recargo de la demanda cuyo abastecimiento resulta dificultoso.

Advertir tales limitaciones redundará en beneficio no solamente de la eficiencia en el manejo económico del recurso, sino en una mayor efectividad de la sentencia. Por ello en algunos pronunciamientos los juzgados establecen franjas horarias cuya determinación queda a cargo del PEF, modalidad que le permitirá al coordinador del PEF distribuir los requerimientos judiciales en diferentes franjas horarias: *“en cuanto a la hora de entrega y recogida del menor, tampoco la concreta la sentencia de instancia, pero en este punto, el horario será determinado por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar, procurando que la entrega no tenga lugar antes de las 10 horas ni después de las 11 horas y la devolución antes de las 18 horas y después de las 19 horas.* (Audiencia Provincial de Murcia, Sección 5ta. (Cartagena), 09–12–2011, Sent. Nro. 343/ 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de 1ra. Instancia Nro.6 de Cartagena, 25–03–2011).

“Podrá tener en su compañía sus hijos fines de semana alternos desde las 18 hs. del viernes hasta las 19 hs. del domingo, o la franja horaria que establezca el punto de encuentro familiar en función de sus posibilidades y disponibilidades” (Audiencia Provincial de Guadalajara, Sección 1ra, 5 de enero de 2012, Res. Nro. 01/2012, en apelación del Juzgado de 1ra. Instancia Nro.2 de Guadalajara, 12–12–2009).

También en relación a la correcta utilización del recurso, algunos tribunales se preocupan por exigir a las partes la comunicación al PEF en el supuesto de que la visita no pueda llevarse a cabo: ello garantiza un funcionamiento eficiente: *“exigiéndose la comunicación previa al punto de encuentro de al menos 24 horas al día en que se verifique la visita, caso de no poder verificarse ésta”.* (Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución 877/2011, 28 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia e instrucción num. 4 de Arganda del Rey, 01–09–2009).

En algunos casos, los jueces le confieren expresamente atribuciones al PEF para intentar que las partes acuerden algún aspecto del régimen comunicacional: *“Por otro lado, en efecto, la sentencia apelada no concreta qué fin de semana –sábado y domingo– los abuelos podrán ver a su nieto, por lo que, para poder hacer efectiva la medida, debe hacerse en esta resolución tal concreción en el sentido de que ese fin de semana será el que determinen las partes de mutuo acuerdo, en su caso*

con la intermediación del referido Punto de Encuentro Familiar". (Audiencia Provincial de Murcia, Sección 5ta. (Cartagena), 09–12–2011, Sent. Nro. 343/ 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Ira. instancia Nro.6 de Cartagena, 25–03–2011).

"Respecto de Jennifer, se establece a favor de la madre un régimen de visitas manteniendo el actual sistema de domingos en el punto de encuentro, si bien ha de ser progresivo siguiendo las pautas y recomendaciones del centro, comenzando con salidas fuera del mismo". (Audiencia Provincial de Toledo, Sección 2, Res. Nro.362/2011 ,21 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 3 de Illiescas, 16–11–2009).

En otros supuestos se prevé que sea el PEF el que evalúe la procedencia del mantenimiento del régimen comunicacional: *"con entrega y recogida en punto de encuentro cercano al domicilio de la menor ...que evaluara el desarrollo de las visitas y la procedencia de su mantenimiento (...) el sistema de visitas que fija el Juzgador de instancia ponderadamente es inicialmente restrictivo habida cuenta la relación entre el recurrido y su hija, debiendo estar sometido a la revisión pertinente por los profesionales del punto de encuentro cercano a la localidad de residencia de la menor."* (Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2º, Resolución. Nro.639/2011, 12 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 6 de Zaragoza, 19–07–2011).

Otro aspecto de relevancia en la comunicación Juzgado– PEF es el relativo a la toma de conocimiento de medidas que restrinjan el acercamiento al niño de otros parientes no beneficiarios del régimen: *"deberá emitir informes mensuales sobre el desenvolvimiento del régimen establecido, comunicando, asimismo, cualquier circunstancia que se aprecie (...) hágase saber al punto de encuentro que corresponda que la madre del menor tiene prohibido acercarse y comunicar con él durante un período de tres años, para que no faciliten el contacto del menor con su madre y comuniquen a este juzgado cualquier incidencia.* De la sentencia de primera instancia confirmada por la audiencia. (Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, 29 de Diciembre de 2011, Sent. Nro. 879/2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia e instrucción Nro. 5 de Alcobendas, 21–06–10).

La remisión por parte de los profesionales del PEF de informes relativos al desarrollo de los regímenes, reviste utilidad para evaluar el régimen establecido y, aún, su posible modificación. Por su especial significación será motivo de desarrollo en el punto siguiente.

2.7.e. Valoración de los informes realizado por el equipo técnico de los PEF como fundamento de las sentencias y de las apelaciones de las partes

2.7.e.I. Valoración de los Jueces

En muchos casos, son los propios juzgados y tribunales quienes aluden a dichos informes como fundamento de sus resoluciones: *“como resultó de la testifical practicada en la alzada del personal técnico del PEF y autor del informe de fecha 14 de abril de 2011, en el intercambio se percibía atención”* (Audiencia Provincial de Coruña, Sección 4ta., 7 de diciembre de 2011, Sent. Nro. 520/2011, en apelación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Arzúa, 14–01–2011).

“Además, no solo contamos con el deseo de Pablo de vivir con su padre, sino asimismo con la escasa sintonía del menor con su madre, e incluso con un sentimiento de rechazo del niño hacia ella (y hacia Oscar), a tal extremo que a veces niega a su madre el beso de despedida en el punto de encuentro familiar” (Audiencia Provincial de Huesca, 16 de diciembre de 2011, Res. Nro. 311/2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro.2 de Monzón, 30–12–2010).

En otra sentencia, los informes del PEF resultaron relevantes para valorar negativamente la conducta abandonica del padre, que alegaba la mala relación con la familia materna como causa de alejamiento de su hijo: *“La suspensión de toda relación con su hija desde mayo de 2005 es hecho expresamente reconocido que no admite disculpa (...) porque con posterioridad a dicha sentencia la familia materna cumplió la parte que le toca acudiendo al lugar señalado en las fecha y horas dispuestas por el Juzgado, de modo que si el padre no tuvo a la niña en su compañía fue porque desde mediado de mayo de 2005 dejó de comparecer en el punto de encuentro”*. (Audiencia Provincial de Oviedo, Resolución

12/2012, 16 de enero de 2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 1 de Candás de Onís, 31–05–2011).

2.7.e.II. Valoración de las partes

En otros supuestos son las partes apelantes quienes aluden a dichos informes para sostener su recurso: *“se alza la madre que solicita se deje sin efecto la suspensión del régimen de visitas –la recurrente habla de privación–, alegando en ese sentido que los informes del Punto de Encuentro dan cuenta de cómo Madre e hija muestran un cariño mutuo y un interés recíproco por su bienestar cotidiano y una gran ilusión por poder algún día compartirlo”* (Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2, Resolución. Nro.09/2012, 17 de Enero de 2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera instancia nº 6 de Zaragoza, 30–07–2010).

2.7.f. Gradualidad de la intervención

Uno de los caracteres esenciales de los PEF es el de su transitoriedad: como recurso de la llamada *justicia restaurativa* tiende a reestablecer los lazos familiares dañados. Es por ello que muchas sentencias prevén la gradualidad de las intervenciones:

“inicial realización (...) en el punto de encuentro familiar (...) dos domingos no consecutivos cada mes, desde las 16 a las 19 hs. con seguimiento trimestral de estos contactos, y ampliación de horario entre las 12 y las 09 hs. pasados los 6 meses, pudiendo a partir de ese momento y si las circunstancias lo aconsejaren prescindirse de la intervención del PEF.” (Audiencia Provincial de Ávila, Sección Ira., 12–1–2012, Nro. de resolución 2/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro.4 de Avila, 16–09–2011).

“...transcurrido los primeros 6 meses, siempre que los informes remitidos por los profesionales del punto de encuentro sean positivos, el demandante podrá estar con su nieto (...) dos sábados al mes (...) si los informes del punto de encuentro fueran negativos, podrá restringirse o suprimirse (...) el régimen (...) este régimen inicial, siempre que los informes del punto de encuentro sean positivos, se podrá ir ampliando hasta reconocer a la abuela la posibilidad de salir del centro con el menor” (Audiencia

Provincial de Madrid, Sección 22, 29 de Diciembre de 2011, Sent. Nro. 879/2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia e instrucción Nro. 5 de Alcobendas, 21-06-10 Madrid).

“...en el Punto de Encuentro Familiar de Zaragoza y con la asistencia y supervisión de los técnicos de dicho Centro, en la que puedan los menores conocer el estado y actitud de su padre hacia ellos y decidir en función de ello si desean mantener nuevos contactos con él.” (Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2, Resolución. Nro. 666/2011, 20 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 6 de Zaragoza, 24-06-2011).

“Respecto de Jennifer, se establece a favor de la madre un régimen de visitas manteniendo el actual sistema de domingos en el punto de encuentro, si bien ha de ser progresivo siguiendo las pautas y recomendaciones del centro, comenzando con salidas fuera del mismo” (Audiencia Provincial de Toledo, Sección 2, Res. Nro. 362/2011, 21 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 3 de Illiescas, 16-11-2009, Madrid).

“En cuanto al régimen de comunicación paterno filial, el padre ejercerá su derecho de visitas de la forma que mejor favorezca las relaciones entre él y su hija Adoración, siempre que no entorpezca el desarrollo normal de los horarios de estudios, actividades extraescolares y descansos de la menor, instaurándose dicho régimen de forma progresiva y con las cautelas que a continuación se expresan: De entrada, las visitas serán tuteladas a través del punto de Encuentro Familiar, el cual rendirá informe a este Juzgado con periodicidad quincenal. Dichas visitas serán de una tarde a la semana, los martes de 17:30 a 20:00 horas. Transcurrido este primer periodo, que se fija prudencialmente en tres meses, pero que podrá variar en función de la evolución de la menor, el régimen será objeto de revisión al objeto de incrementarlo, en días y frecuencias, resolviéndose también la oportunidad de que las mismas se produzcan sin tutela, y, en su caso, fuera del punto de Encuentro Familiar” (Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, Sección 4, Res. Nro. 402/2011, 29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 1 de Palma de Mallorca, 07-01-2011).

2.7.g. Usuarios más frecuentes

En la mayoría de las sentencias analizadas la intervención tiene lugar en relación al contacto entre hijos y su progenitor no conviviente: sólo en cuatro casos se trató de régimen de comunicación entre nietos y abuelos y en uno de ellos de un sistema de comunicación entre el hijo de una mujer y su ex pareja¹⁸¹.

En relación a este último, se trataba de la petición – acogida en todas las instancias– de fijación de un sistema de comunicación entre el niño y la ex pareja homoafectiva de su progenitora, con quien conviviera durante los primeros años de vida del niño. La sentencia del Tribunal Supremo¹⁸², cuyo valor doctrinario excede la temática en tratamiento, confirma la fijación del régimen, con entregas y recogidas en un PEF. (Tribunal Supremo, Sección: 1, Sala Civil, Resolución Nro.320/2011, 12 de mayo de 2011, recurso de casación interpuesto ante la Audiencia Provincial de Toledo, Sección 1ª, contra la sentencia dictada, en 22/04/08 por la referida Audiencia, que resolvió el recurso de apelación contra la sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 1 de Talavera de la Reina).

Respecto de las sentencias que aludían al sistema de comunicación entre hijos y progenitores no convivientes, cabe destacar que muchas de ellas se referían expresamente al ejercicio de la responsabilidad parental compartida¹⁸³.

¹⁸¹ El Tribunal Supremo –a quien llega el expediente por recurso de casación– habla de “régimen de relaciones personales”, en esta sentencia, reservando la denominación “visitas” para el establecido en beneficio del niño y su progenitor o progenitora.

¹⁸² La magistrada ponente, Encarnación Tría Roca, realiza un enjundioso análisis del concepto de vida familiar en los textos europeos de derechos humanos y de la extensión del derecho del menor de relacionarse con sus allegados.

¹⁸³ Audiencia Provincial Albacete, Sección Ira., 14–1–2012, Nro. de Resolución 8/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Ira. instancia Nro.1 de Hellín, del 14/12/2010; Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 12, 20–12–2011, Res. Nro. 61/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de violencia sobre la mujer de L’Hospitalet de Llobregat, 30–04–2010; Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución Nro. 882/2011, 27 de Diciembre de 2011, en

En una sentencia se alude a la existencia de un sistema de comunicación y visitas entre una niña y su madre de cumplimiento en un PEF, cuya suspensión es cautelarmente dispuesta –y confirmada por el tribunal de apelación– ante la existencia de indicios de abandono en grado severo y consecuente situación de desamparo (Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2, Resolución. Nro. 09/2012, 17 de Enero de 2012, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera instancia nº 6 de Zaragoza, 30–07–2010).

2.7.h. Violencia familiar

La sólo utilización del recurso deja al descubierto una crisis familiar cuya gravedad es, en sí misma, generadora de violencia moral.

Mientras que en algunas sentencias la competencia específica del tribunal de primera instancia deja al descubierto la existencia de violencia de género¹⁸⁴, en otras resoluciones la existencia de violencia física y psicológica se explicita en el texto:

apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 5 de Alcalá de Henares, 18–02–2010, Madrid; Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución Nro.866/2011 , 21–12–2011 en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 3 de Fuenlabrada, 05–10–2010 ; Audiencia Provincial de Toledo, Sección 2, Res. Nro.362/2011 ,21 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro 3 de Illiescas, 16–11–2009, Madrid, 1* Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, Sección 4, Res. Nro. 402/2011 ,29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 1 de Palma de Mallorca, 07–01–2011. Audiencia Provincial de Valencia, Sección 10, Res. Nro. 874/2011, 14de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia e instrucción de Sagunto Nro. 1, 04–03–2011; 3Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2º, Resolución. Nro.639/2011, 12 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 6 de Zaragoza, 19–07–2011; Audiencia Provincial de Pontevedra, sede Vigo, Sección 6º, Resolución Nro. 930/2011, 29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Primera Instancia Nro. 5 de Vigo, 16–03–2011.

¹⁸⁴ Así, Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 12, 20–12–2011, Res. Nro. 61/2012, en apelación de sentencia del Juzgado de violencia sobre la mujer de L'Hospitalet de Llobregat, 30–04–2010; Audiencia Provincial de Madrid, Sección 22, Resolución. Nro. 839/2011, 13 de Diciembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 9 de Madrid, 02–11–

“Así las cosas, la decisión judicial adoptada en la instancia se ajusta a todo lo acontecido y acreditado –episodio de violencia familiar, la conflictividad entre los progenitores, la tensionalidad familiar y la repercusión que todo ello supuso en los menores–, y en evitación de riesgos perjudiciales para los menores y ante la ausencia de más datos la solución no pueda ser otra más que la desestimación del recurso planteado, habiéndose, por lo demás, reconocido un régimen de visitas sin pernocta suficientemente amplio.” (se confirma el sistema de comunicación y visitas a favor de los niños y de su progenitor no custodio sin pernocta, Audiencia Provincial de Coruña, Sección 4ta., 7 de diciembre de 2011, Sent. Nro.520/ 2011, en apelación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Arzúa, 14–01–2011).

El Consejo General del Poder Judicial, en la “Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género”¹⁸⁵, alude especialmente a la actuación, en tales casos, del los PEF. Diferencia el supuesto de fijación cautelar de un sistema de comunicación y visitas ante la denuncia y eventuales indicios de violencia de familiar o de género de aquél en el cual se dispone la revinculación familiar, una vez cumplida la condena por los delitos de violencia doméstica (Arts. 57.2 y 48.2 del C.P.)¹⁸⁶. En relación a las modalidades de intervención del PEF en estos casos, alude a los tres niveles que, de hecho, están presentes en las normativas de las comunidades autónomas: entrega y recepción y visitas con o sin tutela, poniendo el acento, respecto de estas últimas, en la *intervención activa* de los profesionales a cargo¹⁸⁷.

2010; Audiencia Provincial de Murcia, Sección 4, fecha 12 de enero de 2012, Sent. Nro. 23/2012 , en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 2 de Murcia, 08–07–2011; Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, Sección 4, Res. Nro. 402/2011 ,29 de Noviembre de 2011, en apelación de sentencia del Juzgado de Violencia sobre la mujer Nro. 1 de Palma de Mallorca, 07–01–2011.

¹⁸⁵ Elaborada por el Grupo de Expertos/as en Violencia Doméstica y de Género del CGPJ.

¹⁸⁶ La imposición de la pena de alejamiento resulta obligatoria durante la condena.

¹⁸⁷ “Las situaciones de violencia que han podido vivir los menores exigirán, en determinados casos, y siempre que las visitas se hayan fijado judicialmente, que aquéllos se encuentren apoyados por la actuación de una persona ajena al conflicto familiar. La función principal es intentar restablecer la normalidad

Resulta oportuno destacar las conclusiones a las que arriban los Jueces de Familia en el cuarto encuentro de Magistrados y Jueces de Familia y Asociaciones de Abogados de Familia en las que, en forma concordante a la guía de criterios referenciados en el párrafo anterior, se aprueba en forma mayoritaria que la sola existencia de violencia familiar no justificaría, sin mas, la no fijación de visitas a favor del presunto maltratador o del maltratador ya condenado o la supresión de las visitas de las que ya viniera disfrutando.¹⁸⁸

entre los progenitores y los menores, intentando que el clima creado sea lo más acogedor posible para los pequeños”. , Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la Violencia de Género, en <http://www.malostratos.org/images/pdf/08%20GUIA%20JUDICIAL.pdf>.

¹⁸⁸ www.lexfamily.es/revista.php?codigo=546

TERCERA PARTE

**PEF: POSIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN EN
LA ARGENTINA**

Parágrafo 1. El fortalecimiento de la familia como objetivo de políticas públicas que tiendan a la mejora de la calidad de vida.

“La crisis moral del hábitat posmoderno requiere, ante todo, que la política sea una extensión e institucionalización de la responsabilidad moral.(..) La ética de largo alcance (..) sólo tiene sentido como programa político” Zygmund Bauman ¹⁸⁹

Reconocer la íntima relación que existe entre la calidad de vida de la población y la ausencia de conflictiva familiar constituye un necesario primer paso hacia el desarrollo de políticas públicas que incentiven y promuevan la creación de aquellos recursos destinados al reestablecimiento de los lazos quebrados o dañados.

Bernardo Kliksberg realiza un estudio sobre “La situación social de América Latina y sus impactos sobre la familia y la educación”¹⁹⁰ en el que advierte que los países que más han invertido en su población a nivel sostenido— entre otros, Canadá, Noruega, Suecia y Holanda—, convirtiendo áreas como salud,

¹⁸⁹ Bauman, Zygmund, “*Ética posmoderna*”, Siglo XXI, Buenos Aires, 2006. pág. 280.

¹⁹⁰ Puede consultarse en la Biblioteca digital de la OEA, Portal Educativo de las Américas, http://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/trends/trends_kliksberg/cinco.aspx?culture=es&navid=201%E7.

educación y cultura en políticas de Estado, son los que han luego alcanzado, además de crecimiento económico, elevados indicadores de desarrollo humano y democracias activas: *“En todos esos países, estuvieron entre las estrategias centrales que trataron de implementar, la protección y desarrollo de la familia, y la inversión continuada y creciente en educación(...) las unidades familiares y los sistemas educativos son estructuras fundamentales en la modelación de la “calidad población” de un país”*.

Se refiere Kliksberg a la incidencia de la familia en el patrón de valores, los estilos de pensamiento y la inteligencia emocional de sus integrantes. Así, los hijos de aquellas familias que no transmitan estilos de pensamiento democráticos, actitudes ligadas a la búsqueda de consenso y flexibilidad de posicionamiento ante las dificultades tendrán menos chance de desarrollo pleno de sus necesidades.

También incide la fortaleza o debilidad del núcleo familiar en el rendimiento educativo de los niños y jóvenes: a menor preparación, más limitadas serán sus posibilidades de acceso al mercado laboral en un futuro. También advierte sobre el perjuicio que para la salud de los hijos importa la ausencia de vínculo con alguno de sus progenitores¹⁹¹.

Finalmente, propone: *“las políticas públicas en la región deben tomar debida nota de la trascendencia de los roles que juega la familia y actuar en consonancia. En el discurso público usual en América Latina se hace continua referencia a la familia, pero en la realidad no hay un registro en términos de políticas públicas. Son limitados los esfuerzos para montar políticas orgánicas de protección y fortalecimiento a la unidad familiar, agobiada por el avance de la pobreza y la inequidad. Existen numerosas políticas sectoriales, hacia las mujeres, los niños, los jóvenes, pero pocos intentos para armar una política vigorosa hacia la unidad que los enmarca a todos, y que va a incidir a fondo en la situación de cada uno, la familia.”*

La sociedad y los poderes públicos se manifiestan no solamente a través del lenguaje y del discurso digital, sino también a través de su comportamiento, en la medida que así patentizan su convencimiento profundo en la justicia de las

¹⁹¹ Aut. y Ob. Cit., “Efectos de la familia incompleta”, en “III. Algunos impactos de la situación social sobre la familia latinoamericana?”.

normas que la rigen, al interesarse no sólo en su producción, sino en su eficacia.

En su retirada *posmoderna*, el Estado dejó librados a su suerte a amplios sectores de la población: aumento de desempleo y exclusión social son la contracara de la economía de mercado. Ante la creciente indiferencia de los Estados, florece la actitud solidaria de entidades privadas u organizaciones: dice Esther Díaz que la solidaridad es una moral sin obligación ni sanción¹⁹².

Y aquí es donde el Estado no puede desligarse de su responsabilidad con la mera sanción de las normas y confiar en que la materialización de los derechos reconocidos en las constituciones quede en manos de los ciudadanos. Estemos o no de acuerdo con la postura de Gilles Lipovetsky que ha denominado a nuestra época como la del *crepúsculo del deber* como obligación interna y autónoma en una cultura individualista o de *minimalismo ético*, lo cierto es que la garantía de los principios proclamados en las convenciones internacionales debe estar en la función del Estado y no en *voluntariados* de grupos de ciudadanos¹⁹³.

Del mismo modo, dotar a la familia de herramientas que le permitan transitar sus crisis más profundas de la forma menos gravosa, no puede quedar librado a la buena voluntad de los ciudadanos: las políticas públicas de fortalecimiento de la familia deben ser políticas prioritarias del Estado de Derecho, en la medida que los niños que crezcan en familias completas, con mayores niveles de consenso y flexibilidad, accederán a mejores niveles de educación y transformarán, ellos mismos, a la sociedad, en una democracia de mayor calidad y desarrollo.

Parágrafo 2. Los PEF como herramienta de eficacia del derecho a vivir en familia.

La Argentina deberá recorrer su propio camino en materia de Puntos de Encuentro Familiar, comenzando por un

¹⁹² Aut. Cit., “*Posmodernidad*”, Biblos, Buenos Aires, 2005, pág. 87.

¹⁹³ Gilles Lipovetsky, “El crepúsculo del deber”, Anagrama, Barcelona, 5ta. Edición, 2000, págs.133 y stes.. También sus ensayos sobre el individualismo contemporáneo en “La era del vacío”, Anagrama, Barcelona, 3ra. edición, 1988.

análisis sociológico que permita trazar las características propias de la realidad a la que estarán dirigidos. En la actualidad, en los regímenes de comunicación y visitas que requieren la asistencia de un tercero, cuando la familia no está en condiciones de abonar los honorarios de los profesionales psicólogo o trabajador social que lo harían en forma privada, la desigualdad en el ejercicio del derecho constitucional a la plena vida familiar resulta evidente: sólo puede solicitarse colaboración a entidades que brindan ayuda a la familia en crisis¹⁹⁴, pero dicha colaboración depende de la disponibilidad horaria y profesional de cada entidad.

Tampoco resulta el ámbito tribunalicio el más adecuado, excediendo la realización del régimen comunicacional el ejercicio de la función jurisdiccional.

Por ello, la implementación de los PEF aportará eficacia y efectividad a la sentencia de familia en aquellos supuestos en la que la conflictiva familiar no permita un desarrollo de los regímenes de comunicación y visitas sin auxilio de terceros.

Más allá de la divergencia de opiniones en cuanto a su funcionamiento en otros países, su permanencia a través de décadas y, aún, su proliferación, hablan de un recurso eficaz para el cumplimiento de la sentencia en aquellos supuestos en que la asistencia de un tercero resulta necesaria.

Incluso si observamos la forma en que el fenómeno se desarrolló particularmente en España, vemos que, luego de un período que podríamos denominar *fundacional*, las distintas instituciones fueron organizándose a través de entidades que las nuclearon a nivel nacional e internacional y dándose normas que consagraban una regulación que principió con una rudimentaria

¹⁹⁴ Así, en la ciudad de Buenos Aires la Fundación Retoño ofrecía el Grupo “Reencuentros” como un espacio para *recrear* vínculos familiares: “*para los casos en que es necesario restablecer, facilitar, tutelar y/o mejorar la calidad de los encuentros entre padres o madres y sus hijos, entre abuelos y nietos o entre otros familiares.*” (<http://www.fundacionretoño.org.ar/index2.php?codigo=reencuentros.php>). En Mar del Plata el C.A.F.E.R. (Centro de Apoyo a la Familia en Riesgo) brinda igualmente apoyo e, incluso, Cáritas ha aceptado en alguna oportunidad, brindar sus instalaciones y la participación de una trabajadora social. (Sentencia firme, 28–12–98 Juzgado Civil y Comercial N°1 de Mar del Plata, en La Ley Buenos Aires, 1999, págs 537/541).

normativa para culminar luego en leyes que recogieron la experiencia acumulada.

Parágrafo 3. Iniciativas por instaurar los PEF en la Argentina.

En el Primer Encuentro Regional de Derecho de Familia en el Mercosur (23, 24, 25 de junio de 2005, Facultad de Derecho, UBA) se sugirió la creación de Puntos de Encuentro Familiar para el Mercado Común del Sur: “Cooperar en la creación de Puntos de Encuentro Familiar Mercosureños respondiendo a los preceptos del artículo 9.3 de la Convención de los derechos del Niño y a las máximas de La Cooperación Jurídica Internacional; encomendar a La Reunión de Ministros del Mercosur la elaboración del acuerdo destinado al efecto, con activa participación de La Secretaría Administrativa como órgano centralizador y de contralor del proyecto”.¹⁹⁵

No existen en el país muchas iniciativas en relación a la puesta en funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar¹⁹⁶. Como antecedentes legislativos, puede señalarse el anteproyecto presentado por la Asociación de Padres Alejados de sus Hijos en fecha 2 de marzo de 2007, expediente n° 1/07 del Honorable Senado de la Nación Argentina. Según información que suministra dicha Cámara el expediente caducó el día 29 de febrero de 2008 y fue enviado a archivo el día 8 de agosto de 2008.

La misma Asociación Civil presentó una iniciativa similar en el Senado de la Provincia de Buenos Aires con fecha de entrada 20 de marzo de 2007 (expediente G9 2007/2008). Según datos del Honorable Senado de la Provincia, el proyecto adquirió estado parlamentario el 12 de abril de 2007 y fue girado a las comisiones de Niñez, Adolescencia y Familia, Legislación General y Asuntos Constitucionales y Acuerdos. Las tres

¹⁹⁵ Comisión 4, “los derechos del niño de padres separados o divorciados”, conclusiones.

¹⁹⁶ Conforme art. 75 incs.19 y 23 le compete al legislativo nacional

comisiones, aconsejaron su archivo (la primera de las Comisiones por mayoría, y las dos restantes por unanimidad)¹⁹⁷.

Finalmente, una nueva iniciativa es presentada en el Senado de la Provincia en fecha 16 de junio de 2010¹⁹⁸ habiéndose girado sucesivamente a las comisiones de niñez adolescencia y familia, derechos humanos y garantías, y presupuesto e impuestos.¹⁹⁹

Parágrafo 4. Lineamientos para la implementación de PEF en nuestro país.

4.1. Implementación en los ámbitos municipal o provincial.

Siendo la Argentina un estado federal, cabe, en primer lugar, interrogarse acerca de la competencia exclusiva o concurrente en relación a la eventual creación por vía legislativa de los Puntos de Encuentro Familiar. Conforme lo establece el art. 75, incs. 19 y 23 de la Constitución Nacional, es atribución del Congreso Nacional la *promoción del desarrollo humano con justicia social*, así como *legislar y proveer medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derecho humanos, en particular, respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad*.

Gil Domínguez se plantea la competencia de los estados nacional y provinciales al analizar, en particular, la normativa dirigida a la protección integral de los derechos fundamentales y humanos de los niños, niñas y adolescentes²⁰⁰, considerándola materia concurrente de ambos estamentos: refiere que no pueden calificarse de leyes de derecho común, competencia exclusiva del estado federal porque *“aunque así lo fueran, por la materia regulada, se ubicarían en el campo del “federalismo de concertación”*,

¹⁹⁷ www.senado-ba.gov.ar/ProyectoIndividual.aspx?expe=72681.

¹⁹⁸ Proyecto presentado por los senadores Anibal Julio Aceff, Ricardo Humberto Zamperetti y Jorge Alberto D'Onofrio, expediente E214 2010/11

¹⁹⁹ www.senado.gov.ar

²⁰⁰ aut.cit., “La ley de protección integral de los niños, niñas y adolescentes y la competencia del estado federal, de las pcias. y dla ciudad de Bs.As”, en RDF 35, pág.23 y stes.

en donde a pesar de la existencia formal de una competencia exclusiva del órgano federal, las provincias participan en la aplicación y concreción eficaz de la norma. Teniendo en cuenta el sustento normativo ya aludido²⁰¹, considero competencia concurrente nacional y provincial la relacionada a una futura normativa sobre PEF, ello sin perjuicio de su concreción inicial a través de iniciativas, aún, municipales.

En efecto, y para que el proyecto no naufrague en razón de la ausencia de fondos destinados al sostenimiento de una estructura mayor, podría impulsarse dentro del ámbito municipal la creación de uno o varios PEF, con una dotación mínima de tres profesionales. En el caso de La Municipalidad de General Pueyrredón, su rol de apoyo a las familias en crisis ya fue asumido con la creación del Hogar de Tránsito para Víctimas de Violencia Familiar Gloria Galé²⁰², que acoge a mujeres víctimas conjuntamente con sus hijos menores de edad como residencia transitoria.

Así como la violencia familiar ha logrado sensibilizar a la sociedad y hacerse visible a través de estas iniciativas como una necesidad insoslayable, la consideración del niño como persona y sujeto de derecho amerita la creación de un espacio en el que puedan gozar de su derecho a la vida familiar. Incluso los PEF son utilizados, entre otras problemáticas, ante denuncias relacionadas a violencia doméstica en España, como ya se analizara en los parágrafos precedentes.

En relación al ámbito provincial, la prioridad en políticas públicas que contemplen los derechos de la niñez implica para el Estado Provincial un compromiso ineludible con la efectivización del derecho del niño a una plena vida familiar²⁰³. Finalmente, la existencia de una ley nacional sobre PEF fijaría pautas generales que tenderían a una mayor armonización de las normas que las provincias dictaran.

Pero es en razón de la efectividad de las medidas que se proponen que considero al ámbito municipal como experiencia

²⁰¹ Primera Parte, Punto 4to.

²⁰² Inaugurado el 14 de junio de 2007 (www.mardelplata.gov.ar/Index00.asp).

²⁰³ Sin embargo, y como señalara en el punto anterior tanto el Senado Provincial ha archivado las iniciativas.

piloto, cuyo eventual éxito pueda suscitar el compromiso de las autoridades provinciales.

4.2. Gradualidad

Se advierte al observar el recorrido de otros países que su implementación ha sido gradual. Considero que tal gradualidad beneficiará el desarrollo del proyecto, en tanto la confianza de los ciudadanos y de los propios funcionarios en el servicio que se brinda va generándose a medida que se conoce y utiliza el recurso.

4.3. El elemento que definiría con mayor claridad al recurso es el espacial

Se trata de un *lugar* en el que la familia recibe un *servicio especializado* en forma *temporal* que consiste en *intervenir* en el contacto entre padres no convivientes y sus hijos menores de edad.

La alusión al PEF como *lugar* resulta vital, en tanto se trata de un recurso del que hasta el momento no disponemos. En la actualidad, al fijar sistemas de visitas asistidos el juez pone el acento en la participación del profesional que intervendrá y, sólo secundariamente, alude a los lugares posibles de encuentro. Al disponerse de la intervención del PEF como nuevo recurso, existirá un lugar de características definidas y acorde a su finalidad: la familia tiene que advertir claramente que el PEF es un espacio neutral, un *lugar de encuentro*.

4.4. Integrantes del PEF. Intervención del personal especializado

Esta característica hace a la esencia del servicio brindado y a la función de garantía que cumple el juez frente a la familia, contribuyendo a motivar a los miembros de ésta a cumplir con la sentencia. En relación a la estructura del PEF considero imprescindible la existencia de profesionales psicólogos y trabajadores sociales. Ello en tanto son sus incumbencias

profesionales las que resultan de mayor provecho a la intervención en los regímenes de comunicación y visitas asistidos.

También pueden contar con otros profesionales, tales como abogados o psicopedagogos. En relación al abogado, su intervención puede resultar útil en relación a explicar a la familia la normativa que regirá la relación familiar en el PEF, así como a confeccionar aquellos acuerdos a los que pudieran arribarse y que resulten ampliatorios del RV fijado judicialmente.²⁰⁴

Resulta necesario que todos los profesionales integrantes y equipo técnico tengan una formación especial en mediación familiar y violencia de género y familiar. Ello como requisito previo a su ingreso al PEF.

De la misma forma, valoro la presencia de un psicopedagogo en tanto los PEF cumplen una función educativa para la familia en la medida que ayudan a la reconstrucción de los lazos quebrados.

4.5. Pasantías, personal administrativo y de maestranza

Las administraciones Municipales, Provinciales o Nacional podrán celebrar convenios con universidades a los efectos de autorizar pasantías, pero la actuación de dichos pasantes debe estar en todos los casos supervisada por el equipo técnico. Podrá preverse asimismo la contratación de personal administrativo –como lo prevé la ley valenciana– o bien de personal de limpieza.

4.6. Coordinador

La figura del coordinador resulta necesaria a los efectos de evaluar las disponibilidades horarias y de salas en las que tendrá lugar tanto las visitas como las entregas y recogidas de las niñas y niños. Además, será el encargado de mantener una fluida comunicación con los Juzgados que efectúan las derivaciones y

²⁰⁴ Ello en la medida en que se otorgue al PEF un ámbito de actuación flexible que permita introducir los cambios que se perciban de la realidad familiar sin perjuicio de su inmediata comunicación al juez.

demás entidades o instituciones tales como la policía, los Servicios Zonales y Locales de Promoción y Protección Derechos del Niño, los Asesores de Incapaces, letrados y, aún, con los vecinos del lugar elegido²⁰⁵.

Si bien esta figura es reservada en algunas legislaciones a un abogado –tal el caso de la ley valenciana– no considero imprescindible que esta tarea tenga que ser asumida por un letrado.

Así y tal como se señalara al analizar la actividad relacionada a los PEF en España²⁰⁶, en las VII Jornadas de Jueces de Familia, Incapacidades y Tutela cerebradas en Barcelona en Marzo de 2011, se concluyó que la comunicación juzgado–punto de encuentro familiar debería considerarse “una de las funciones básicas de los equipos psicosociales”.

4.7. Carácter provisorio

Pero el carácter provisorio alude a otro elemento no menos importante: se tiende al reestablecimiento de la relación familiar sin intervención de terceros (*principio de normalización*²⁰⁷). Precisamente el carácter especializado del personal permite que, en el desarrollo de su función de *acompañamiento*, pueda escuchar al niño y ayudar a los progenitores a fortalecer y restaurar el vínculo dañado, desarrollando habilidades para continuar con su vida familiar en la intimidad que corresponde a la misma.

4.8. Subsidiariedad

La intervención de los PEF resulta siempre subsidiaria: la normativa que se dicte debe prever expresamente que su

²⁰⁵ Ello ante cualquier situación que pudiera vivirse dentro del Punto de Encuentro Familiar que trascendiera a la vecindad, tales como necesidad de recurrir al auxilio policial ante una eventual situación de violencia familiar o de género.

²⁰⁶ Parágrafo 2.5 de la Segunda Parte.

²⁰⁷ Así, alude el decreto del País Vasco a la filosofía de atención organización del PEF: “tratando de garantizar que los encuentros (...) se ajusten en todo lo posible en los estándares habituales y normalizados de la vida familiar. Artículo 6.2.e) decreto 124/2008 modificado por el artículo único del decreto 239/2011.

intervención será ordenada una vez que el juez considere agotadas otras vías de solución. Así lo han establecido las normativas de las comunidades autónomas de España ya analizadas en el párrafo precedente y la jurisprudencia de aquel país referenciada en el punto 2.7.c.

4.9. Confidencialidad

Los informes y datos personales de los miembros de la familia obtenidos en los PEF serán confidenciales, sin perjuicio de los informes que deberán brindarse a los juzgados derivantes.

4.10. Gratuidad

Es importante destacar que el funcionamiento de los PEF resulta una responsabilidad pública que debe asumir el estado para brindar un servicio gratuito a todas las familias, más allá de que pueda decidirse su gestión de forma pública o privada.

Ello se relaciona con el derecho constitucional a la igualdad: como refiriera en 3.2., en la actualidad aquellas familias que carecen de recursos para solventar un sistema de comunicación y visitas asistido por un tercero Psicólogo o Trabajador Social no cuentan con similares posibilidades de gozar de su derecho a la vida familiar que aquellas otras cuyos recursos económicos sí se los permiten.

4.11. Usuarios. Priorización del vínculo materno o paterno filial

Previendo una eventual escasez del recurso considero priorizar la relación materno o paterno filial por sobre otros lazos parentales que requieran el servicio.

Sin perjuicio de ello, también podrán acceder a los servicios del PEF, aquellos referentes afectivos de niñas, niños o adolescentes más allá del lazo parental que los una a aquéllos²⁰⁸.

²⁰⁸ Ver párrafo II de la Primera Parte.

La normativa que rija los PEF deberá aludir a los derechos y deberes de los usuarios. De todo ello deberán ser informados en la primera entrevista que se realice en el PEF. Entre los derechos cabe destacar el derecho a ser informado de las normas de funcionamiento, y el de acceder al centro sin discriminación alguna en razón de sexo, religión o cualquier otra condición personal o social. Como el propio carácter de recurso neutral lo indica, las partes deben ser atendidas con respeto y el personal deberá realizar sus intervenciones con objetividad e imparcialidad.

Entre los deberes deberá destacarse la necesidad de acudir al servicio en óptimas condiciones de salud, quedando expresamente prohibido hacerlo bajo los efectos del consumo de alcohol o drogas. Este deber está directamente ligado a la necesidad de brindar un servicio seguro, evitando posibles explosiones violentas o descontroladas.

4.12. Intervención del PEF a solicitud de la autoridad judicial

En las normativas extranjeras analizadas existían distintas posturas respecto de la intervención de los PEF: todas prevían la derivación judicial, algunas la administrativa y sólo una la demanda espontánea. Considero que debe limitarse el acceso a la derivación judicial como forma de prever una utilización eficiente del recurso. Ello en tanto la experiencia de otros países nos demuestra una derivación cada vez mayor a los Puntos de Encuentro Familiar que excede las disponibilidades espaciales de éstos.

Por otra parte, como argumento contrario a la solución que propugno podría sostenerse que la sola derivación judicial alentará la judicialización de conflictivas que pueden transitar por otras vías. Sin embargo, la demanda espontánea no está sujeta a la previa valoración de su necesidad, debiendo priorizarse aquellos casos de una conflictiva familiar de mayor gravedad. En efecto, la utilización de los PEF sólo se produce como último recurso ante la imposibilidad de los miembros de la familia de recurrir a sus propias redes de contención. No obstante, *último*

recurso no significa acudir a ellos cuando los casos se encuentran ya cronificados, sino tal como se concluyera en las jornadas de Valladolid sobre PEF, “al comienzo de la crisis y con rapidez”.²⁰⁹

4.13. Intervenciones

4.13.a. Tipos de intervención

La normativa a dictarse debe contemplar los tres tipos básicos de intervención: supervisión de entrega y recogida, visitas tuteladas y visitas sin tutela.

Si bien podría preverse el acompañamiento fuera de la sede del PEF, como una forma de *visita asistida* tal prestación resultaría gravosa en términos de disponibilidad del recurso: la experiencia de otros países nos muestra una demanda creciente, y los regímenes que se pactaran fuera del PEF implicarían la merma de la dotación en sede. Por el contrario, la permanencia de todos los miembros del PEF en su propio ámbito espacial incide positivamente en la agilización del resto de las intervenciones, principalmente en entregas y recogidas, o regímenes no tutelados²¹⁰.

También considero intervención propia de los miembros del equipo profesional del PEF la labor de mediación en razón de resultar el recurso que más proximidad guardará con la familia en la evolución de la crisis. Ello no importa, a mi modo de ver, superposición alguna con la tarea conciliatoria que despliegue el propio juzgado o tribunal: la actuación del PEF tiende a la normalización de la relación familiar. Puede, en consecuencia, proponer fórmulas sujetas a la consideración de la familia y sus letrados y, finalmente, a la homologación judicial. Incluso el propio juez puede expresamente aludir en la sentencia a la propia mutabilidad del régimen fijado en pos de la normalización de los vínculos familiares y, aún, determinar un lapso de intervención

²⁰⁹ Jornadas sobre Mediación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar, 2004, cit. en subparágrafo 2.5.

²¹⁰ El criterio de eficiencia será analizado nuevamente en 4.13.b respecto de los llamados “encuentros colectivos”.

luego del cual el sistema de comunicación continuará en forma privada²¹¹.

En este punto, la efectividad en la utilización del recurso se encuentra directamente ligada tanto a la forma en que el juez haya dispuesto el cumplimiento del sistema de comunicación y visitas, así como a la comunicación que exista entre los operadores judiciales y del PEF²¹².

4.13.b. Encuentros individuales o colectivos

En relación a las visitas no tuteladas, podría valorarse la introducción de llamados *encuentros colectivos* en aquellos supuestos en que las familias optaran por dicha modalidad. Recordemos que en los encuentros de las distintas federaciones europeas algunos países refirieron la percepción por parte de los miembros de la familia de una menor estigmatización y control sobre su persona en aquellos encuentros que se celebraban en forma colectiva²¹³.

Esta modalidad quedaría reservada para aquellos sistemas de comunicación y visitas que hubieran sido dispuestos por el juez en forma no tutelada y sería una facultad del usuario, no una imposición del PEF. De esta manera, a las razones de los usuarios se suma además una consideración económica y una maximización en la utilización del recurso. Por otra parte, los encuentros colectivos deberían realizarse en espacios abiertos o de mayores dimensiones con suficientes comodidades como para evitar el hacinamiento de las familias y el goce de privacidad.

²¹¹ En la Propuesta Consensuada sobre “*Un marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar*” realizada por varias comunidades autónomas de España y los Ministerios de Igualdad y Educación, Política Social y Deporte, se prevé como una de las actividades de los PEF la actuación en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: “*el equipo técnico podrá, si así lo considera adecuado y se cuente con la voluntariedad de las partes, actuar aplicando técnicas mediadoras para la consecución de acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas a la realidad y el estado de los niños y adolescentes, progenitores y familiares así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad. Esta actuación no se puede efectuar en casos de antecedentes de violencia directa o indirecta*”.

(xa.yimg.com/kq/groups/4056068/208671778/name/mod.MEPSYD.doc).

²¹² Ver subpárrafo siguiente, 3.4.n.

²¹³ Subpárrafo 3.2.a.

4.14. Etapas de la intervención

Suelen aludir las diferentes normativas relacionadas a los PEF a Etapas de intervención. Sin perjuicio de que sus denominaciones y división no resultan más que recursos teóricos a los efectos de comprender la actividad desarrollada, aludiremos a ellas valorando ese mismo fin pedagógico.

4.14.a. Etapa inicial o de contacto. Protocolo de derivación

Íntimamente relacionado al carácter temporario de la intervención del PEF se encuentra la necesidad de delimitación de las etapas de intervención, y tiempo de éstas: en una primera fase, la autoridad judicial efectúa la derivación, adjuntando los datos necesarios para posibilitar la intervención del PEF.

Para evitar que omisiones involuntarias perjudiquen la iniciación de la intervención, en muchas comunidades autónomas de España se utilizan los llamados “protocolos de derivación”²¹⁴, en los que se consignan los datos necesarios para la actuación: Juzgado derivante, número de expediente, fecha de derivación al programa y fecha prevista de conclusión, nombres, apellidos y edades de los niños, nombre, apellido, datos de contacto y parentesco con el niño, tanto de la persona que ejerce la guarda como de quien irá a contactarse con él.

También se consigna en el protocolo las personas autorizadas para realizar la entrega o recogida del niño –y sus demás datos identificatorios y de contacto– para los supuestos excepcionales en que guardador y visitador no pudieran presentarse personalmente²¹⁵, modalidad y periodicidad del régimen de visitas, motivo por el cual se requiere la intervención del PEF²¹⁶. También debe incluirse la copia de la resolución judicial que ordena la intervención.

²¹⁴ Incluidos en las normativas de las comunidades autónomas al analizar la “información de derivación” al PEF.

²¹⁵ En este último caso, en el supuesto de que la intervención fuera entrega y recogida del niño, ya que no procedería si se tratara de un sistema de comunicación y visitas en el PEF.

²¹⁶ En algunas ocasiones puede tratarse de una vinculación progresiva ante la ausencia de contacto anterior, pero en otros supuestos puede obedecer a

Considero que esta práctica resulta valiosa y deberá ser incorporada a la normativa que se dictare respecto de los PEF: la experiencia de la Pcia. de Buenos Aires en materia de violencia familiar constituye un ejemplo similar de la utilidad de los formularios o protocolos: cuando la Policía de la Pcia. de Buenos Aires, a través de la Comisaría de la Mujer, eleva una denuncia, lo hace adjuntando el formulario en el que se consignan los datos que habiliten el inmediato contacto con el tribunal, así como una más eficaz intervención: datos identificatorios, domicilios y teléfonos de contacto, lugar de residencia temporaria en el caso de haberse retirado del hogar a la espera de la medida, grupo familiar conviviente, antecedentes de causas anteriores, medida solicitada, etc.

Por ello, y en el supuesto de creación de PEF, deberá el juez, además de incluir en el protocolo los datos indicados precedentemente, agregar los antecedentes de la causa que considere de interés: es importante que los profesionales del PEF puedan conocer las características de los miembros de la familia a través de informes sociales y psicológicos que pudieran encontrarse agregados al expediente. También deberá advertir el juez acerca de la existencia de episodios de violencia familiar o cualquier otra situación respecto de la cual los PEF pudieran decidir tomar recaudos en relación a la seguridad de la familia y de los propios integrantes del centro.

Una vez recepcionado el Protocolo el PEF se contacta con los miembros de la familia, abre el fichado o carpeta correspondiente a ella y los cita para una primera entrevista.

4.14.b. Fase inicial

En esta fase se concreta la entrevista programada, en la que son informados sobre las normas internas de funcionamiento y de los deberes y derechos que tienen como usuarios del PEF. Los miembros de la familia toman contacto, además, con las instalaciones del PEF.

incumplimientos reiterados anteriores, circunstancias relacionadas con la violencia de género o familiar, o bien a oposición al régimen de visitas por parte del niño o joven o de su progenitor guardador.

4.14.c. Fase de cumplimiento

Esta es, sin duda, la etapa central de la intervención: en ella el personal a cargo del PEF deberá centrar su actividad profesional, intentando la normalización de la relación familiar quebrada o dañada. Cumplirá, además, con la elaboración de informes remitidos periódicamente –según lo resuelto por la autoridad derivante– Pero, además, deberá informar toda circunstancia excepcional que advierta en el desarrollo de los encuentros.

4.14.d. Fase Final

Se arriba a la fase final cuando se llega a la normalización del vínculo. Sin embargo, una eficiente utilización del recurso hace prever que las derivaciones se establezcan por períodos limitados de tiempo, sin perjuicio de la extensión del fijado inicialmente si surgiera tal necesidad del seguimiento efectuado por los profesionales del PEF.

4.15. Otras actividades conexas

Resulta importante incluir dentro de las labores administrativas de los PEF la realización de estadísticas que permitan conocer tipos de intervenciones requeridas, edades de los integrantes de las familias requirentes, motivos de derivación y tiempos de intervención. Todo ello hará a la más correcta asignación de recursos económicos, incidiendo tanto en la integración profesional del PEF como en las características del inmueble en el que funcione. También la elaboración de encuestas entre los usuarios permitirá conocer sus necesidades y requerimientos.

4.16. Interacción Tribunal-PEF

4.16.a. Mutabilidad del sistema de comunicación y visitas: diferenciación de roles

La sentencia que prescribe un sistema de comunicación regula conductas humanas que, por su esencia misma, son cambiantes. Es por ello que el seguimiento de los encuentros por el personal especializado y la remisión de informes a la autoridad judicial resultan imprescindibles. La comunicación debe establecerse en forma fluida y más allá de las modalidades procesales tradicionales: los llamados telefónicos suelen ser el medio más rápido y flexible por el que las distintas instituciones trabajan en conjunto.

Es necesario promover una relación de respeto y confianza mutua entre los profesionales del PEF y el órgano judicial competente, que principie por una toma de contacto personal entre los integrantes de ambos organismos, pudiéndose pautar reuniones periódicas a tales efectos.

La coordinación también es importante para la efectividad del régimen cuando es necesario modificarlo, porque la realidad ha cambiado. A su vez, los operadores deben tener claro que tal mutabilidad no habilita a los PEF a constituirse en coproductores de normas familiares, salvo en los supuestos en que su labor consista, precisamente, en acompañar a la familia en la realización de nuevos acuerdos: ésta es la diferencia fundamental con la labor del Juez.

El juez acompaña a la familia, insta a la conciliación y, en consecuencia, también asume en el proceso un rol subsidiario en relación a la normativa familiar. Pero, a diferencia de otros operadores, es el único que tiene potestad para dictar sentencia, tanto homologando tales acuerdos, como, en ausencia de ellos, adoptando las decisiones que la familia no pudo acordar. Finalmente, es quien tiene *imperium* para ejecutar la sentencia incumplida.

Por ello, deben conjugarse flexibilidad y diferenciación de roles: es posible y, aún, deseable, que una futura normativa aludiera a la intervención de los PEF en el acompañamiento de la

familia a la suscripción de acuerdos superadores del régimen originariamente prescripto en sentencia, en pos del principio de normalización ya aludido de las relaciones familiares, así como de la desjuridización del conflicto. Pero deberá ponerse en conocimiento de la familia que ello quedará sujeto a la eventual homologación judicial.

Tampoco debe confundirse la atribución del personal de los PEF para suspender una intervención en su ámbito con la potestad para modificar la resolución judicial que estableció dicho régimen.

En efecto, en otras situaciones será atribución del personal de PEF decidir la suspensión de la intervención: tales los supuestos de miembros de la familia que no concurrieran en condiciones de asumir el contacto con sus hijas o hijos por encontrarse alcoholizados, bajo los efectos de sustancias tóxicas, o bien en condiciones emotivas adversas a la comunicación a establecer.

En tales casos, deberán girar los informes al juez que será, en definitiva, quien decidirá la suspensión del régimen dispuesto, o bien su ejecución fuera del ámbito del PEF.

4.16.b. Flexibilidad de la sentencia en relación a horarios y días de cumplimiento

Otra faceta en la que se evidencia la necesidad de una actuación coordinada entre la autoridad judicial y el PEF es la relativa a fijación de horario y días de cumplimiento de los sistemas de comunicación y visitas. En general, muchas sentencias confluyen en la fijación de los días sábados o domingos, además de algún día durante la semana. Y en los casos de regímenes que incluyen que el niño o niña pernocte en casa de su progenitor no conviviente, los sistemas de entrega y recogida podrían hacer colapsar los horarios de los viernes a la tarde y sábados por la mañana, así como los vespertinos del día domingo

Esta circunstancia no es menor, a juzgar por los casos jurisprudenciales analizados al referirnos a la experiencia española, en los que los jueces, con buen criterio, se limitan en

sus sentencias a disponer franjas horarias dentro de las cuales habilitan a los PEF a determinar la hora exacta de la intervención.

También resulta un criterio acorde a la eficiencia de los recursos disponibles que la resolución judicial advierta a las partes de la necesidad de informar la imposibilidad de concurrir a la visita con la debida anticipación.

4.16.c. Modalidades de intervención y tránsito a la normalización del vínculo familiar

El objetivo de toda intervención del PEF es la normalización del vínculo familiar quebrado o dañado. Es por ello que la actuación se prevé como temporaria en todos los casos. Ahora bien, cuando el régimen dispuesto inicialmente amerita una intervención tutelada, deberá prever el juez el tránsito por otras etapas de menor control, hasta arribar al objetivo final de egreso del PEF y efectivo goce de un sistema de comunicación sin intervención del recurso. Es conveniente que el juez prevea en la sentencia el tipo de encuentro que fija – tutelado o no tutelado– así como las sucesivas modalidades, pero difícilmente pueda establecer *a priori* la cantidad de encuentros de cada tipo, en tanto será la propia realidad familiar la que aconseje el tránsito de una modalidad a otra. Y aquí es imprescindible la relación coordinada de los funcionarios judiciales y del PEF.

4.17. El inmueble donde funcione debe tener características acordes a la actividad que se desarrollará en ellos

La estructura y equipamiento del inmueble tiene que resultar un espacio que el niño –y todo el grupo familiar– perciban como acogedor. Por ello, coincido con las legislaciones españolas que establecen la necesidad de contar con espacios para preparar alimentos y varias salas donde se producen los encuentros con mobiliario y elementos aptos para que el niño y su progenitor no conviviente puedan interactuar *como lo harían en su hogar*.

La normativa a dictarse deberá prever que el inmueble cuente con, al menos, tres salas de visitas, una sala de espera, una cocina, dos baños adaptados para discapacitados y una habitación para actividades administrativa y entrevistas iniciales. De ser posible, la salida a dos calles o, al menos, la existencia de dos puertas de entrada facilitará evitar encuentros, máxime cuando existan medidas de restricción de acercamiento entre los progenitores o familiares.

En todos los casos deberá optarse por lugares que tengan transporte público y de fácil acceso, contemplándose la inexistencia de barreras arquitectónicas en relación a personas con dificultades de locomoción.

PALABRAS FINALES

Tal como dice Ricardo Lorenzetti²¹⁷, ésta es una época en la que los “*grandes relatos*” han sido reemplazados por las pequeñas historias: ya no hablamos de sociedades utópicas, sino que nuestras pretensiones se han limitado a “*aquellas pequeñas historias que son grandes en cuanto reflejan las fisuras que presentan las sociedades*”.

Es a partir de aquellas fisuras, de aquellas experiencias de injusticia —en palabras de Benjamin, de aquellos *bordes zurcidos del manto*— de donde partimos. Desde cada familia y desde cada persona, no desde el derecho abstracto. Y también desde la temporalidad que atraviesa al hombre y, como consecuencia, al derecho en tanto regulador de su conducta.

Cuando los lazos familiares se quiebran, el costo social que genera la confrontación familiar debe constituir una preocupación para los tres poderes del Estado. En consecuencia, será una prioridad la asignación de recursos económicos en el desarrollo de políticas sociales que garanticen a los ciudadanos el derecho a vivir en familia.

El recurso de los Puntos de Encuentro Familiar puede aportar eficacia y efectividad a la sentencia que establece un sistema de comunicación y visitas. Volver la mirada a la humanidad concreta de la persona que requiere el servicio de justicia. Contribuir a restaurar los lazos quebrados cuando los recursos propios de la familia no son suficientes. Y desde tal proximidad producir el *encuentro*.

Acaso por aquéllo que nos recuerda Emmanuel Lèvinas: *La ética es una óptica*²¹⁸.

²¹⁷ Al inaugurar las jornadas de marzo de 2008 en la CSJN sobre Salud mental, legislación y DDHH

²¹⁸ En “Totalidad e infinito”, citado por Hagi Kenaan en “Visage(s). Une autre éthique du regard après Levinas, Editions de l'éclat, Paris, 2012.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Lopez, José María, “Trascendencia y alteridad, Estudios sobre Emmanuel Lèvinas”, Eunsa, Pamplona, España, 1992.
- Ballarín, Silvana y Rotonda, Adriana, “Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes: Estudio comparativo de la ley nacional 26.061 y Leyes Provinciales”, Revista de Derecho de Familia Nro.35, Lexis Nexis Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2007, págs. 11/22.
- Ballarín, Silvana, “Familia, derecho de comunicación y flexibilidad del derecho”, de mi autoría, Revista Derecho de Familia 2009/1, Lexis Nexis Abeledo Perrot, Buenos Aires 2009, páginas 135/146.
- Bandrés, José Manuel, “El desafío democrático de la justicia de proximidad”, en “Jueces para la democracia”, Nro.48, Madrid, noviembre 2003.
- Bauman, Zygmund, “Ética Posmoderna”, Siglo XXI, Buenos Aires, 2006.
- Beloff, Mary, “Los derechos del niño en el sistema interamericano”, Editores del Puerto, Buenos Aires, 2004.
- Belluscio, Augusto César (Director) y Zannoni, Eduardo (Coordinador), “Código Civil y leyes complementarias comentado”, T.2, Astrea, Buenos Aires, 2004.
- Bidart Campos, Germán, “Tratado Elemental de Derechos Constitucional Argentino”, T. III –El derecho Internacional de los derechos Humanos y la reforma constitucional de 1994–. Ediar, Buenos Aires, 2006.
- Bouche Peris J.Herni, Hidalgo Mena Francisco y Alvarez Gonzalez, Beatriz, “Mediación y Orientación Familiar”, Volumen IV (mediación), Dykinson, Madrid, 2005.
- Casper, Bernhard, “Pensar de cara a otro”, Editorial Universidad Católica de Córdoba, Argentina, 2008.
- “Derecho Argentino de Familia”, abril 2006–abril 2007, Legis, Buenos Aires, 2006.
- Díaz, Esther, “Posmodernidad”, Biblos, Buenos Aires, 2005.
- Fariñas Dulce, María José, “Los Derechos Humanos: desde la perspectiva sociológico jurídica a la actitud postmoderna”, 2da. Edición, Dykinson, Madrid, 2006.
- Gil Domínguez, Andrés, Famá, María Victoria y Herrera, Marisa, “Derecho Constitucional de Familia”, T.II, Ediar, Buenos Aires, 2006.
- González Arnaiz, Graciano, “La desacralización de las víctimas. Notas sobre “maneras de pensar” la fundamentación de los derechos del hombre”, en revista Anthropos, Nro.176, Barcelona, enero–febrero de 1998, pág.70 y stes.

- González Ordovás, María José, “Ineficacia Anomia y Fuentes del Derecho, Dykinson 2003, Madrid.
- Grosman, Cecilia (dir.), “Los derechos del niño en la familia. Discurso y realidad”, Editorial Universidad, Buenos Aires, 1998
- Hierro, Liborio, “El niño y los derechos humanos”, en “Derecho de los niños. Una contribución teórica” (compiladora Isabel Fanlo), pág.182, Biblioteca de Ética, Filosofía del Derecho y Política, Distribuciones Fontamara S.A., Méjico, 2004.
- Husni, Alicia y Rivas, María Fernanda, “Familias en litigio. Perspectiva psicosocial”, Lexis Nexis Argentina, Buenos Aires, 2007.
- Ibáñez, Perfecto Daniel, “En torno a la jurisdicción”, Editores del Puerto, Buenos Aires, 2009
- Kemelmajer de Carlucci, Aída, “El Derecho de Familia en la República Argentina en los inicios del siglo XXI. Su inexorable proceso de constitucionalización y de adecuación a los tratados internacionales de derechos humanos”, en Revista de Derecho Comparado, Nro.10 (Derecho de Familia II), Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2005.
-
- “Principios Procesales del Derecho Procesal de Familia Contemporáneo”, Revista Derecho de Familia, Nro.51, Abeledo Perrot, Buenos Aires, setiembre de 2011, págs.295/322.
- Le Bretón, David, “Rostros. Ensayo de antropología”, Letra Viva, Buenos Aires, 2010.
-
- “Antropología del cuerpo y modernidad”, Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 2008.
- Lèvinas, Emmanuel, “Algunas reflexiones sobre la filosofía del hitlerismo”, Fondo de Cultura Económica, Ira. edición, Buenos Aires 2002.
-
- “Totalidad e infinito”, La Balsa de la Medusa, 3ra. Edición, Buenos Aires, 2008.
-
- “De otro modo que ser o más allá de la esencia”, Sígueme, Salamanca, 2003.
-
- “Difícil libertad”, Lilmod, Buenos Aires, 2004.
- Lipovetsky, Gilles, “El crepúsculo del deber”, Anagrama, Barcelona, 5ta. Edición, 2000.
-
- “La era del vacío”, Anagrama, Barcelona, 3ra. edición, 1988.
- Lorenzetti, Ricardo, “La descodificación y fractura del Derecho Civil”, LL, 1994-D-724.
- Makianich de Basset, Lidia N., “Derecho de visitas”, Hammurabi, Buenos Aires, 1997.

- Mate, Reyes, “Medianoche de la historia”, Edit. Trotta, Madrid, 2006.
- “Contra lo políticamente correcto”, Altamira, Buenos Aires, 2006.
- Ost, François, “El tiempo y el derecho”, Siglo XXI Editores, México, 2005.
- Schiffer, Daniel Salvatore, “La filosofía de Emmanuel Lévinas. Metafísica. Estética. Ética”, Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires, 2007.
- Serrano Castro, Francisco de Asis, “Reparto de la convivencia de los hijos menores con sus progenitores. Puntos de encuentro familiar”, en “Los hijos menores de edad en situación de crisis familiar”, Dykinson, Madrid, 2002.
- Zagrebelsky, Gustavo, “La exigencia de justicia”, en coautoría con Carlo María Martín, Edit. Trotta, colección Minitrotta, Madrid, 2006.

APÉNDICE NORMATIVO

En este apéndice normativo se incluyen los decretos o leyes actualmente vigentes en las comunidades autónomas de España. Se han omitido los preámbulos de cada uno de ellos.

1- DECRETO 93/2005 DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, 2 DE SETIEMBRE DE 2005²¹⁹

CAPITULO I. Disposiciones generales

Artículo 1.—Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto regular los Puntos de Encuentro Familiar que desarrollen sus actividades en el ámbito del Principado de Asturias.
2. Estarán sometidos a la regulación establecida en este Decreto los Puntos de Encuentro Familiar gestionados por la Administración del Principado de Asturias, ya sea directamente o mediante convenios de colaboración con entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro. También quedarán sometidos a este Decreto los Puntos de Encuentro Familiar de titularidad y gestión exclusivamente privadas.

Artículo 2.—Definiciones.

A los efectos establecidos en el presente Decreto, se ha de entender como:

- a) Punto de Encuentro Familiar. Alternativa de intervención temporal, realizada en un lugar idóneo y neutral atendido por equipo técnico, donde se produce el encuentro de los miembros de la familia en crisis en orden a facilitar la relación entre el menor y sus familiares, siguiendo las indicaciones que, en su caso, establezca la autoridad judicial o administrativa competente para el cumplimiento de los

²¹⁹ en BO Nro.214 del Principado de Asturias, 15-09-2005, págs. 16.617/20, en <http://www.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio>.

- derechos de visita y donde se garantice la seguridad del menor y de los miembros de la familia en conflicto.
- b) Progenitor. Padre o madre del menor.
 - c) Familiar. Con esta expresión se designará a toda persona diferente del progenitor que sea titular de un derecho de guarda o custodia o de un derecho de visita (abuelos, tíos, tutores, acogedores, etc.), incluyendo a quienes tengan una especial vinculación con el menor.
 - d) Menor. Con este término se designa al niño o a la niña, hasta que se emancipe o alcance la mayoría de edad.
 - e) Equipo técnico. Es el personal cualificado que trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar, cuya intervención se centra en favorecer las relaciones entre el menor y sus progenitores o familiares y colaborar en el cumplimiento del régimen de visitas fijadas por la autoridad que haya derivado el caso.
 - f) Autoridad. Este concepto incluye a cualquier órgano judicial o administrativo, con competencia en materia de menores, que realice derivaciones al Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 3.—Objetivos.

Los objetivos específicos de los Puntos de Encuentro Familiar son los siguientes:

- a) Garantizar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
- b) Garantizar la seguridad del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable durante el cumplimiento del régimen de visitas.
- c) Disponer de información fidedigna y objetiva sobre las actitudes parentales, que ayude a defender, si fuese preciso, los derechos del menor en otras instancias administrativas o judiciales.
- d) Facilitar el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con la familia de éste.
- e) Posibilitar a los menores expresar sus sentimientos y necesidades.
- f) Facilitar a los adultos la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos y proporcionar la orientación profesional para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones entre el menor y su familia.
- g) Cubrir las necesidades de la presencia de un tercero imparcial y neutral que supervise la ejecución de las visitas entre los menores y los progenitores o familiares no custodios.

Artículo 4.—Principios de intervención.

La intervención realizada en los Puntos de Encuentro Familiar está regida por los siguientes principios:

- a) Interés del menor, de modo que, en caso de que se presenten objetivos o intereses contrapuestos, siempre se dará prioridad a garantizar la seguridad y bienestar del menor.
- b) Neutralidad, de modo que los Puntos de Encuentro Familiar no estarán vinculados a ningún grupo ideológico, político o religioso. El equipo técnico no dejará interferir en sus intervenciones sus propios valores o circunstancias personales, actuando únicamente con el fin de proteger el interés superior del menor.
- c) Imparcialidad, de modo que las intervenciones que se realicen dentro del Punto de Encuentro Familiar se harán con objetividad y preservando la igualdad de las partes en conflicto.
- d) Confidencialidad, de modo que no se comunicarán a terceros ni se difundirán los datos personales obtenidos en el Punto de Encuentro Familiar, salvo aquellos que se soliciten por la Autoridad.
- e) Subsidiariedad y temporalidad, de modo que las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar sólo se realizarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia, y orientada a la normalización de éstas.

CAPITULO II

Ambito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 5.—Tipos de intervenciones.

Las intervenciones fundamentales que se realizarán en los Puntos de Encuentro Familiar serán, en función del caso concreto, de los siguientes tipos:

- a) Visitas tuteladas. Se trata de visitas que, por indicación de la Autoridad, deben realizarse bajo la supervisión del personal del centro, que permanece de modo continuado durante las mismas. Esta tarea de supervisión deberá ser realizada por el equipo técnico del centro.
- b) Visitas en el centro sin supervisión. Se trata de visitas que se desarrollan en los locales del Punto de Encuentro Familiar, pero sin requerir la supervisión directa o presencia continuada del equipo técnico. En determinadas circunstancias, podrán realizarse salidas fuera del centro.
- c) Intercambios. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar se utiliza únicamente para supervisar la entrega y recogida de los menores para la realización de visitas que se desarrollarán fuera del centro.
- d) Acompañamientos. El equipo técnico acompañará al menor al establecimiento penitenciario o al centro hospitalario donde esté internado uno o ambos progenitores.

Artículo 6.—Personas usuarias.

1. Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar son los miembros de las familias en las que existen problemas graves relacionados con el cumplimiento del régimen de visitas, o situaciones de maltrato en virtud de las cuales existe riesgo para algunos de sus miembros durante el cumplimiento del régimen de visitas, lo cual determina su derivación al Punto de Encuentro por la autoridad judicial o administrativa. Para ser persona usuaria de un Punto de Encuentro Familiar gestionado por la Administración del Principado de Asturias, el menor o alguno de sus familiares deberá residir en esta comunidad autónoma.
2. A efectos del apartado anterior, podrán ser personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar los menores y sus familiares que se encuentren en alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) Menores cuyos familiares que ejercen derecho de visitas poseen alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el menor que aconseja la supervisión de los encuentros.
 - b) 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.
 - c) Menores separados de sus progenitores con medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena.
 - d) Menores que muestren una disposición negativa a relacionarse con el familiar que realiza las visitas o un fuerte rechazo hacia éste, de modo que resulte imposible mantener encuentros normalizados.
 - e) Menores que residen con un progenitor o familiar que se opone a la entrega de los mismos o no favorece los encuentros con el otro progenitor u otro familiar.
 - f) Menores que, por haber vivido en el seno de su familia algún tipo de situación violenta hacia ellos mismos o alguno de los familiares, precisen un lugar neutral que pueda garantizar su seguridad o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.
3. 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. Sin perjuicio de los derechos que les reconoce el artículo 39 de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de Servicios Sociales, las personas usuarias gozan de los siguientes derechos:
 - a) A acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
 - b) A presentar quejas y sugerencias.
 - c) A la protección de la intimidad personal y a la propia imagen.
 - d) A ser informados de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar, del modo en que tendrá lugar el encuentro y las consecuencias de los incumplimientos.

- e) A la información contenida en su expediente personal.

Artículo 8.—Deberes de las personas usuarias.

Sin perjuicio de los deberes que establece el artículo 40 de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de Servicios Sociales, las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tienen los siguientes deberes:

- a) Respetar las normas de funcionamiento establecidas por el Punto de Encuentro Familiar.
- b) Cumplir los horarios que desde el Punto de Encuentro Familiar se señalen.
- c) Aportar todo lo necesario para el desarrollo de las visitas.
- d) No presentar ningún comportamiento violento físico o verbal.
- e) No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.

Artículo 9.—Quejas y sugerencias.

Las quejas y sugerencias que formulen las personas usuarias en relación con el Punto de Encuentro Familiar se comunicarán al profesional responsable del mismo, quien las atenderá cuando correspondan al ámbito propio de sus competencias.

En caso contrario, el responsable del Punto de Encuentro Familiar las trasladará en el plazo de cinco días a la Autoridad u organismo competente.

Artículo 10.—Protección de datos personales.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar, contenidos en los ficheros de éste, respetará lo establecido en la legislación aplicable.
2. Los responsables de los ficheros existentes en el Punto de Encuentro Familiar adoptarán las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal en ellos contenidos en los términos previstos en la legislación aplicable.
3. Los responsables de los ficheros, junto con quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento automatizado de este tipo de datos, están obligados a guardar secreto profesional sobre los mismos, incluso después de que haya finalizado su relación con el Punto de Encuentro Familiar.

CAPITULO III. Actuación de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 11.—Acceso al Punto de Encuentro Familiar.

1. El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará a través de alguna de las siguientes vías:
 - a) Mediante derivación de los Juzgados competentes.

- b) Mediante derivación de los Servicios Sociales de la Administración Pública del Principado de Asturias o de las Entidades Locales radicadas en su territorio.
2. En casos excepcionales serán atendidos aquellos encuentros solicitados directamente y de común acuerdo por los progenitores, siempre que por sus características concretas, y previa evaluación del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, sean susceptibles de ser intervenidos desde este servicio. Si los progenitores pretendiesen que la intervención se efectúe en los Puntos de Encuentro Familiar gestionados por la Administración del Principado de Asturias, la solicitud se dirigirá directamente a la Consejería competente en materia de servicios sociales.
3. Los encuentros a los que se refiere el apartado anterior quedarán formalizados en documento cuyo contenido será aprobado por resolución de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 12.—Equipos psicosociales o técnicos de intervención.

1. La Autoridad competente podrá valorar la derivación del caso a un Punto de Encuentro Familiar con la colaboración y asistencia de los equipos psicosociales o técnicos de intervención que funcionalmente tengan adscritos.
2. En concreto, dentro del ámbito de sus competencias y atribuciones, corresponderá a los equipos psicosociales o técnicos de intervención, cuando así se les requiera, la realización de las siguientes actuaciones:
 - a) Información a las familias y a cualquier profesional que así lo requiera sobre el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.
 - b) Valoración del caso, pudiendo proponer a la Autoridad, a la vista de las circunstancias concretas, la utilización del Punto de Encuentro Familiar como medio para garantizar el derecho de relación del menor con su familia.
 - c) Coordinación de sus actuaciones con las de las autoridades competentes.
 - d) Seguimiento de la evolución de los casos derivados al Punto de Encuentro Familiar, con el fin de informar a la Autoridad del normal desarrollo, o no, del régimen de visitas o intercambios.

Artículo 13.—Información requerida.

La Autoridad que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar deberá remitir, como mínimo, la siguiente información:

1. Datos identificativos de los progenitores, familiares y menores, incluyendo teléfonos de contacto.
2. Indicación de las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas que motivan la derivación al Punto de Encuentro Familiar, así como de aquellas especiales circunstancias que puedan incidir en la relación de los progenitores con los menores.
3. Familiares que pueden acudir a estas visitas con cada progenitor.

4. Concreción del tipo de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar (visita tutelada, visita en el centro sin supervisión, intercambios o acompañamientos).
5. Periodicidad y horario de las visitas, considerando los períodos de apertura de los Puntos de Encuentro Familiar.
6. Periodicidad con que el Punto de Encuentro Familiar debe remitir informes sobre cumplimiento y desarrollo de estas visitas.
7. Testimonio o copia íntegra de las resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 14.—Procedimiento de intervención.

Las intervenciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar se desarrollarán conforme al procedimiento y de acuerdo con las normas de funcionamiento que se aprueben por resolución dictada por quien ostente la titularidad de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 15.—Finalización de la intervención.

1. En los supuestos de los apartados a) y b) del artículo 11.1 de este Decreto, la intervención del Punto de Encuentro Familiar finalizará siempre por resolución de la Autoridad, que será adoptada de oficio, bien por propia iniciativa o a propuesta del propio Punto de Encuentro Familiar, previo informe de su equipo técnico.
2. En los supuestos del artículo 11.2 de este Decreto, la intervención del Punto de Encuentro Familiar finalizará a petición de cualquiera de los progenitores.

CAPITULO IV. Condiciones materiales y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 16.—Emplazamiento y equipamiento necesario de los Puntos de Encuentro Familiar.

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.

Artículo 17.—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, semejante a una vivienda familiar, debiendo contar, al menos, con las siguientes dependencias:
 - a) Una superficie de espacio polivalente diferenciado, como mínimo, en tres estancias para posibilitar el desarrollo simultáneo de una visita tutelada, una visita en el centro sin supervisión y los intercambios.
 - b) Un despacho o sala polivalente de uso profesional para el desarrollo de actividades administrativas, entrevistas personales y archivo de expedientes personales.
 - c) Dos aseos totalmente equipados, que deberán contar, como mínimo, con un lavabo y un inodoro.
 3. Las diferentes dependencias estarán equipadas con un mobiliario adecuado a su finalidad, garantizándose especialmente la posibilidad de desarrollar juegos y actividades durante las visitas que se desarrollen en el centro. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán contar asimismo con instrumental básico de cocina.
 4. Todos los Puntos de Encuentro Familiar deberán contar con un botiquín de urgencias que deberá estar fuera del alcance de las personas usuarias y cuya dotación mínima será la siguiente:
 - a) Termómetro clínico.
 - b) Analgésico-antitérmico.
 - c) Gasas estériles.
 - d) Antiséptico tópico.
 - e) Esparadrapo.
 - f) Tijera.
 - g) Guantes desechables.
 - h) Vendas.
 - i) Apósitos para quemaduras.
 - j) Tiritas.

Artículo 18.—Instalaciones.

1. Las instalaciones y servicios de los Puntos de Encuentro Familiar deberán cumplir las especificaciones técnicas, de mantenimiento y condiciones que requiera la normativa aplicable.
2. En todo caso, las instalaciones de los Puntos de Encuentro Familiar deberán cumplir los siguientes requisitos específicos:
 - a) Dispondrán de un sistema de comunicación mediante teléfono fijo, junto al que existirá un listado con los números de teléfono y direcciones de los servicios de urgencia más próximos.
 - b) Dispondrán de un sistema de calefacción que permita mantener una temperatura igual o superior a los veinte grados centígrados. Se prohíbe la utilización de aparatos calefactores por combustión o los susceptibles de provocar llama por contacto directo o proximidad. Los elementos de calefacción contarán con protecciones.

3. Se garantizará que las dependencias del Punto de Encuentro Familiar cumplan con los requisitos imprescindibles de salubridad, ventilación e iluminación.

Artículo 19.—Normas comunes de funcionamiento.

1. Todos los Puntos de Encuentro Familiar observarán las siguientes normas comunes:
 - 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 período 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 será entregado al progenitor o familiar a quien corresponda la visita. Si, según valoración del personal del Punto de Encuentro Familiar, las condiciones físicas o psíquicas de éstos no son las más adecuadas, el encuentro con el menor no se permitirá.
 - d) El tiempo de visita pertenece a los menores y a la persona que los viene a visitar. No se podrá interferir en la comunicación de otras unidades familiares que coincidan en espacio y tiempo.
 - e) Los progenitores o familiares deberán aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales etc.).
 - f) 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.
 - g) El progenitor o familiar custodio no podrá permanecer en el Punto de Encuentro Familiar durante las visitas.
 - h) 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.
 - i) 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.
 - j) 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.
 - k) 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.
 - l) En los casos en que existan antecedentes por 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.

2. 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.
3. Las normas establecidas en este artículo 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.

Artículo 20.—Seguridad.

1. El equipo técnico velará por la seguridad tanto de las instalaciones como de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar. En el caso de que se produjeran incidentes significativos de alteración de la convivencia, el equipo técnico procurará restablecer la normalidad a través del diálogo. Únicamente en el caso de riesgo para la integridad de las personas se dará aviso a la Autoridad que corresponda.
2. De las alteraciones significativas que puedan afectar al desarrollo de las visitas se dará cuenta a la Autoridad que haya derivado el caso en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de que transcurran 72 horas.
3. Las autoridades competentes elaborarán un Protocolo de actuación previa consulta con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

CAPITULO V

Organización de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 21.—Estructura.

Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán la siguiente estructura organizativa:

- a) Un Responsable Coordinador del Punto de Encuentro Familiar, designado entre los miembros que integran el equipo técnico.
- b) Un equipo técnico.

Artículo 22.—La coordinación.

1. El Responsable Coordinador del Punto de Encuentro Familiar es quien asume la responsabilidad del correcto funcionamiento de cada centro y el encargado de dirigir las actuaciones del equipo técnico y voluntariado que trabajan en el mismo.

Artículo 23.—El equipo técnico.

1. El equipo técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicosociales (Derecho, Psicología,

Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social, Educación Social), siempre con formación básica en mediación y orientación familiar.

2. El equipo técnico se encargará, junto con su Coordinador, de la preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 24.—El Voluntariado.

1. Para la realización de labores de apoyo al personal técnico del Punto de Encuentro Familiar podrán participar personas voluntarias o profesionales en prácticas relacionados con el ámbito de actuación de éste, que estarán siempre bajo la supervisión del equipo técnico.
2. Se garantizará la presencia en todo momento en el Punto de Encuentro Familiar de un miembro del equipo técnico.
3. La participación y el régimen jurídico del personal voluntario vendrán determinados por la legislación que le resulte aplicable.

CAPITULO VI

Autorización y control de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 25.—Autorización administrativa.

Los centros y servicios de Punto de Encuentro Familiar de titularidad y gestión privadas quedarán sometidos a autorización administrativa, supeditada al cumplimiento de la regulación prevista en el presente Decreto.

Artículo 26.—Procedimiento.

1. La creación, la modificación sustancial o el traslado de los Puntos de Encuentro Familiar regulados en el presente Decreto están sujetos al cumplimiento de los siguientes trámites:
 - a) Solicitud, junto con la documentación técnica de infraestructura e instalaciones y de recursos humanos pertinente.
 - b) Comprobación por los servicios administrativos de que se cumplen los requisitos y las condiciones que en este Decreto se establecen.
2. Quien ostente la titularidad de la Consejería competente en materia de servicios sociales, a la vista de las actuaciones a que se refiere el apartado anterior, resolverá sobre la concesión o denegación de la autorización administrativa.

La autorización se considerará concedida si una vez transcurrido el plazo de 3 meses desde la fecha de solicitud no se ha notificado la resolución de concesión o denegación de la misma.
3. Tanto los cambios de titularidad que se produzcan como la clausura de los mismos han de ser comunicados a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 27.—Registro.

1. Dependiente de la Consejería competente en materia de servicios sociales, existirá un Registro en el que se inscribirán todos los Puntos de Encuentro Familiar cuya creación y funcionamiento sean objeto de autorización conforme a lo previsto en el presente Decreto y que hayan recibido la correspondiente autorización administrativa.
La inscripción en el mismo se practicará de oficio, una vez otorgada la autorización administrativa correspondiente.
2. Junto a la inscripción se harán constar por nota marginal todas las circunstancias que se produzcan en relación al mismo y que afecten a su organización y funcionamiento, así como los cambios de titularidad, cierre o traslado.

Artículo 28.—Inspección y régimen sancionador.

Los Puntos de Encuentro Familiar quedarán sometidos a las normas sobre inspección y régimen sancionador previsto en la legislación del Principado de Asturias en materia de servicios sociales.

Disposición final

La Consejería de Vivienda y Bienestar Social dictará las disposiciones complementarias que requiera la ejecución de lo dispuesto en el presente Decreto.

Dado en Oviedo, a 2 de septiembre de 2005.—El Presidente del Principado, Vicente Álvarez Areces.—La Consejera de Vivienda y Bienestar Social, Laura González Álvarez.—15.043.

2- COMUNIDAD DE LA RIOJA (DECRETO 2/2007), 26 DE ENERO DE 2007.²²⁰

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que desarrollen sus actividades en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Los Puntos de Encuentro Familiar serán gestionados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja o de las entidades locales de su ámbito territorial de acuerdo con lo dispuesto en el presente Decreto.

Artículo 2. Concepto de Punto de Encuentro Familiar.

²²⁰ http://www2.larioja.org/pls/dad_user/G04.texto_integro?p_cdi_acn=6-178935

El Punto de Encuentro Familiar es un espacio neutral idóneo para el normal desarrollo del régimen de visitas en situaciones de interrupción o ruptura familiar, que favorece el ejercicio del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o otros parientes o allegados autorizados. Para ello el Punto de Encuentro realiza una intervención transitoria con el objetivo de dotarles de las habilidades y vínculos afectivos necesarios para que en un futuro puedan relacionarse con plena autonomía e independencia contribuyendo al buen desarrollo afectivo y emocional del menor.

Artículo 3. Principios de actuación.

Son principios rectores de la actuación de los Puntos de Encuentro Familiar de La Rioja los siguientes:

- a) El interés del menor, de modo que, en caso de que se presenten objetivos o intereses contrapuestos, siempre primará la seguridad y bienestar del menor.
- b) La imparcialidad, de modo que las intervenciones que se realicen dentro del Punto de Encuentro Familiar se ceñirán a los principios de objetividad e igualdad de las partes en conflicto.
- c) La profesionalidad, eficacia, rigurosidad y confidencialidad, en todas las intervenciones. Los profesionales deberán actuar con un alto grado de empatía, calidez humana y comprensión.
- d) La normalización de las relaciones entre el menor, sus progenitores y su familia, teniendo en cuenta que el Punto de Encuentro Familiar es una alternativa subsidiaria, excepcional y transitoria tendente a dicha normalización.

Artículo 4. Objetivos.

Los objetivos generales de los Puntos de Encuentro Familiar de La Rioja son los siguientes:

- a) Preservar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
- b) Velar por la seguridad del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable durante el cumplimiento del régimen de visitas.
- c) Facilitar y supervisar el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.
- d) Posibilitar a los menores expresar sus sentimientos y necesidades, sin temor a que sean contrariados.
- e) Facilitar a los adultos la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en el que están inmersos, proporcionándoles orientación profesional para la adquisición y desarrollo de las habilidades necesarias para normalizar la relación con sus hijos/as con autonomía del punto de encuentro.

Artículo 5. Definiciones.

A los efectos del presente Decreto se entenderá por:

Progenitor: Padre o madre del menor, biológico o adoptante.

Progenitor–custodio: padre o madre del menor, biológico o adoptante, a cuyo cuidado hayan quedado los hijos según determine la sentencia judicial.

Progenitor no custodio: padre o madre del menor, biológico o adoptante, que no tenga consigo al hijo/a, según determine la sentencia judicial.

Menor: Con este término se designa al hijo o hija de los progenitores, bien por naturaleza (matrimonial o no matrimonial) y por adopción, hasta que se emancipe o alcance la mayoría de edad.

Se equipara a los efectos de esta norma al hijo/a mayor de edad discapacitado, independientemente de que se haya instado la incapacidad judicial.

Equipo Técnico. Es el personal cualificado que trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar, cuya intervención se centra en favorecer las relaciones entre el menor y sus progenitores o familiares y colaborar en el cumplimiento del régimen de visitas fijadas por la autoridad judicial que haya derivado el caso.

Autoridad Judicial. Este concepto incluye a cualquier órgano judicial que realice derivaciones al Punto de Encuentro Familiar.

Partes: Persona física o jurídica custodia y persona o personas que tengan reconocido el derecho a visitar al menor, comunicar con él o tenerlo en su compañía

CAPÍTULO II

Ámbito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 6. Formas de actuación:

Las actuaciones fundamentales que se realizarán en los Puntos de Encuentro Familiar serán, en función del caso concreto, de los siguientes tipos:

1. Visitas tuteladas. Se trata de visitas que se desarrollan de forma continuada dentro del centro bajo la supervisión y presencia continuada del Equipo Técnico.
2. Visitas en el centro sin supervisión. Se trata de visitas que se desarrollan en los locales del Punto de Encuentro Familiar, pero sin requerir la supervisión directa o presencia continuada del Equipo Técnico o, en su caso, personal voluntario del mismo. En determinadas circunstancias, podrán realizarse salidas fuera del centro.
3. Acompañamientos en salidas: Se trata de visitas que se desarrollan fuera del centro, en un lugar público, con presencia de una persona del Equipo Técnico.
4. Intercambios. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar se utiliza únicamente para supervisar la entrega y recogida de los menores para la realización de visitas que se desarrollarán fuera del centro.
5. Orientación psicosocial del menor y de las familias destinada a:

- a) Reducir el impacto que la situación familiar puede generar en los hijos tras el divorcio o separación conflictiva, dotándoles de recursos para afrontar los cambios y adaptarse a la nueva situación.
 - b) Mejorar las relaciones paterno–materno filiales y habilidades de crianza parentales.
 - c) Preparar a los progenitores para que, progresivamente, adquieran habilidades que permitan mantener dicha relación sin depender del Punto de Encuentro Familiar.
6. Mediación entre las partes dirigida a lograr la autonomía del servicio: Se trata de propiciar el clima adecuado para que las partes alcancen acuerdos que permitan el cumplimiento del régimen de visitas de forma estable e independiente del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 7. Usuarios

1. Los usuarios del Punto de Encuentro Familiar son los miembros de las familias nucleares y, en su caso, otros familiares y personas allegadas, que tras un proceso de separación, divorcio o cualquier otra circunstancia legal, tengan establecido judicialmente el cumplimiento del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar en atención a las dificultades observadas para realizar dichas visitas de forma autónoma.
A efectos del apartado anterior, podrán ser usuarios del Punto de Encuentro Familiar:
 - a) Menores separados de sus progenitores como medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena.
 - b) Familias en las que la mala relación o la falta de comunicación entre los progenitores provoca conflictos y disputas a la hora de realizar la entrega y recogida del menor.
 - c) Progenitor no custodio que padezca algún tipo de anomalía o enfermedad o cuyas circunstancias personales o socio–familiares aconsejen la supervisión de los encuentros con los menores
 - d) Progenitor no custodio que carece de vivienda en la localidad domicilio del menor.
 - e) Progenitor no custodio que conviva en compañía de personas que puedan ejercer influencia negativa para el menor
 - f) Progenitor cuyo domicilio no reúna condiciones de higiene adecuadas para el normal desarrollo de las visitas.
 - g) Familias en las que el progenitor que ejerce la custodia se opone a la entrega del menor y no favorece los encuentros.
 - h) Menores que muestran una disposición negativa o un fuerte rechazo a relacionarse con su progenitor/a.
 - i) Hijos de progenitores afectados por las medidas civiles acordadas en ordenes de protección.
 - j) Hijos de progenitores que residen en casas de acogida porque han sufrido maltrato y precisan preservar la confidencialidad de su domicilio.

2. Para ser usuario del punto de encuentro familiar el menor o alguno de sus familiares deberá residir en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Artículo 8. Derechos y deberes de los usuarios.

1. Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán los siguientes derechos:
 - a) A acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
 - b) A presentar quejas y sugerencias en relación con el Punto de Encuentro Familiar.
 - c) A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen.
 - d) A ser informados de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y las consecuencias de su incumplimiento.
 - e) A la confidencialidad de su expediente.
 - f) A exigir el cumplimiento del contenido de la carta de compromisos del punto de Encuentro Familiar.
2. Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Autónoma de la Rioja tienen los siguientes deberes:
 - a) Firmar y respetar las normas de funcionamiento establecidas por el Punto de Encuentro Familiar.
 - b) Cumplir los horarios que desde el Punto de Encuentro Familiar se señalen.
 - c) 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 físico o verbal.
 - d) No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.
 - e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal y/o familiar que pueda afectar al régimen de visitas.
 - f) Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.

Artículo 9. Quejas y sugerencias.

Las quejas o sugerencias respecto de los Puntos de Encuentro Familiar se registrarán por el Decreto 10/1999, de 31 de marzo, regulador del libro de quejas y sugerencias.

Artículo 10. Protección de datos personales.

El tratamiento de los datos de carácter personal que se recaben de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar se sujetarán a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO III

Actuación de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 11. Acceso al Punto de Encuentro Familiar.

El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará siempre por derivación de la Autoridad Judicial, mediante el pronunciamiento judicial oportuno.

Artículo 12. Información requerida.

La Autoridad Judicial que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar remitirá los datos contenidos en el Anexo de este Decreto, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- a) Datos identificativos de los progenitores o de los familiares y allegados con derecho a visita y de los menores, así como los datos necesarios para su localización.
- b) Pronunciamiento judicial donde se acuerde la derivación al Punto de Encuentro Familiar.
- c) Tipo de actuación solicitada al Punto de Encuentro Familiar, de entre las reguladas en el artículo 6.
- d) Horario y periodicidad de las visitas, identificando familiares o allegados que puedan venir a acompañar en las visitas, y cualquier otra información relevante para la adecuada realización de la intervención que se vaya a realizar en el Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 13. Intervención.

Una vez analizado el protocolo de derivación la intervención se desarrollará de la siguiente manera:

- a) Apertura del expediente.
- b) Determinación de la primera cita con cada una de las partes por separado.
- c) Entrevistas individuales en el Punto de Encuentro Familiar, con el fin de garantizar un clima de seguridad y confianza, y cumplimentación de fichas de identificación de los usuarios y valoración de su entorno familiar.
- d) Diagnóstico inicial de valoración del sistema familiar y determinación del Programa de Intervención Psicosocial, individual y familiar. En dicho programa se fijará una fecha para el inicio de la intervención.
- e) Inicio de la intervención que corresponda previa firma, por cada una de las partes del compromiso de cumplimiento de las reglas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar. El incumplimiento de dichas normas podrá suponer, de acuerdo con el artículo 14, la suspensión temporal de la intervención del Punto de Encuentro Familiar o, en su caso y de acuerdo con el artículo 16, la finalización de la intervención.
- f) El Equipo Técnico realizará un seguimiento de todas las actuaciones llevadas a cabo y recogerá, mediante fichas de seguimiento, la información que considere oportuna y, como mínimo, los siguientes aspectos:
 - Asistencia y puntualidad.

- Actitud del menor con el progenitor que ejerce el derecho de visita.
 - Actitud de cada progenitor con el menor
 - Grado de colaboración del progenitor que ejerce la custodia.
 - Seguimiento del menor y de sus deseos de un nuevo encuentro.
 - Comentarios de los progenitores.
 - Observaciones.
- g) Si en función de la evolución del caso concreto, el Equipo Técnico lo considera oportuno, podrá variarse el programa de intervención indicado en el apartado d).
- h) El Punto de Encuentro Familiar remitirá al menos con una periodicidad semestral informes de seguimiento al órgano administrativo de la Consejería competente por razón de la materia y ésta los remitirá a la Autoridad Judicial. Si lo considera oportuno, el Punto de Encuentro Familiar podrá emitir informes extraordinarios.

Artículo 14. Suspensión de la intervención.

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar se suspenderá siempre por resolución de la Autoridad Judicial, que podrá ser adoptada:
 - a) De oficio por la Autoridad judicial competente.
 - b) A propuesta de la Consejería competente por razón de la materia que adjuntará informe de valoración de su Equipo Técnico del Punto de Encuentro Familiar, en el que conste las circunstancias concretas que motivan la propuesta de suspensión de la intervención.
2. La propuesta de suspensión de la actuación del Punto de Encuentro Familiar se fundamentará en una o varias de las siguientes causas:
 - a) El restablecimiento de las relaciones y ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos.
 - b) El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Art. 8.2 de este Decreto.
 - c) El incumplimiento de las normas de funcionamiento reguladas en el artículo 16 de este Decreto por parte de alguno de los progenitores o familiares.
 - d) En situaciones de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro familiar.
 - e) Por decisión del Equipo Técnico por entender que la situación emocional del menor requiere que no continúe la intervención.
 - f) Porque la actitud inmodificable de uno de los progenitores o de ambos, aconseje su suspensión al no observar evolución positiva en su comportamiento o interiorización de las orientaciones del equipo técnico.

Artículo 15. Finalización de la intervención.

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar finalizará siempre por resolución de la Autoridad Judicial, que podrá ser adoptada:

- a) De oficio por la Autoridad judicial competente.
 - b) A propuesta de la Consejería competente por razón de la materia que adjuntará informe de valoración de su Equipo Técnico del Punto de Encuentro Familiar, en el que conste las circunstancias concretas que motivan la propuesta de finalización de la intervención.
2. La propuesta de finalización de la actuación del Punto de Encuentro Familiar se fundamentará en una o varias de las siguientes causas:
- a) La normalización de las relaciones y ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos.
 - b) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Art. 8.2 de este Decreto.
 - c) El incumplimiento de las normas de funcionamiento reguladas en siguiente artículo por parte de alguno de los progenitores, familiares o allegados.
 - d) En situaciones de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro familiar.
 - e) Ausencia continuada de las partes que imposibilite la actuación del Punto de Encuentro Familiar.
 - f) Traslado definitivo de las personas usuarias a un municipio de otra Comunidad Autónoma.
 - g) La petición de ambos progenitores debidamente fundamentada.
 - h) Haber adquirido habilidades parentales y alcanzado acuerdos que permitan el cumplimiento del régimen de visitas de forma estable e independiente del Punto de Encuentro Familiar.
 - i) Por decisión del Equipo Técnico por entender que la situación emocional del menor requiere que no continúe la intervención.
 - j) Porque la actitud inmodificable de uno de los progenitores o de ambos aconseja su cancelación no dándose una evolución positiva en su comportamiento ni interiorización alguna de las orientaciones proporcionadas por el equipo técnico.
 - k) El restablecimiento de las relaciones y ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos.
 - l) Otras causas que imposibiliten o dificulten el régimen de visitas.

CAPÍTULO IV

Funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar

Artículo 16. Normas comunes de funcionamiento.

1. Todos los Puntos de Encuentro Familiar observarán las siguientes normas comunes:
 - a) El contenido de la visita es confidencial, sin perjuicio de los informes que se emitan relativos a la evolución de los cumplimientos e incidencias que se produzcan. No está sujeta al deber de

confidencialidad la información obtenida que comporte una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

Los datos facilitados por el usuario tienen como finalidad la identificación de su persona y contexto familiar, para que los profesionales del Punto de Encuentro Familiar puedan evaluar la situación familiar y cumplir con el mandamiento ordenado por el Juez referido al régimen de visitas, siempre en beneficio del menor. Por tanto, las partes implicadas proporcionarán la información que sea necesaria para facilitar el bienestar del menor.

- b) El menor será entregado o recogido por la persona autorizada para ello en la resolución judicial.
 - c) Solo podrán acompañar otros familiares al progenitor que deba realizar la visita en el Punto de Encuentro Familiar, si se contempla en la resolución judicial, o existe consentimiento escrito de ambas partes.
 - d) Los usuarios llegarán puntualmente para entregar o recoger a los menores, respetando el calendario establecido.
 - e) En los casos en los que un progenitor tenga Orden de Protección y con objeto de prevenir situaciones de riesgo, se procurará que los progenitores no coincidan ni dentro del Punto de Encuentro ni en sus inmediaciones.
 - f) Ante cualquier alteración o incidencia que modifique la cita prevista, los usuarios lo podrán en conocimiento del personal del Punto de Encuentro, con la mayor antelación posible y debida justificación.
 - g) Los menores permanecerán en el Punto de Encuentro Familiar acompañados de uno de sus progenitores o familiares, responsabilizándose éstos de su cuidado y atención durante el régimen de visitas establecido.
 - h) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deben mantener una conducta respetuosa y cívica, sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia entre menores y adultos. Se prohíbe toda forma de violencia o agresión física o verbal en las instalaciones del servicio, así como cualquier incidente grave que perturbe el orden.
2. Las normas de funcionamiento previstas en el apartado anterior serán comunicadas a las partes, las cuales firmarán un compromiso de cumplimiento de aquéllas. El incumplimiento de dichas normas podrá suponer, de acuerdo con el artículo 14 la suspensión de la intervención del Punto de Encuentro Familiar o, en su caso y de acuerdo con el artículo 15, la finalización de la intervención.
 3. Las normas de funcionamiento reguladas en este artículo constituyen un mínimo básico e irrenunciable, sin perjuicio de que cada Punto de Encuentro Familiar pueda establecer una regulación más detallada de su funcionamiento interno, que deberá ser aprobada, en todo caso, por el órgano administrativo correspondiente de la Consejería competente por razón de la materia.

Artículo 17. Seguridad.

1. El personal del Punto de Encuentro velará tanto por el adecuado uso de las instalaciones como por la seguridad de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar. En el caso de que se produjeran incidentes significativos de alteración de la convivencia, se procurará restablecer la normalidad a través del diálogo. En el caso de riesgo para la integridad de las personas, se dará aviso a la autoridad que corresponda.
2. De las alteraciones significativas que puedan afectar al desarrollo de las visitas se dará cuenta a la Autoridad Judicial que haya derivado el caso en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de que transcurran 72 horas.
3. La Consejería competente por razón de la materia promoverá la elaboración un Protocolo de actuación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

CAPÍTULO V

Estructura y organización de losPuntos de Encuentro Familiar

Artículo 18. Estructura.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán, como mínimo la siguiente estructura organizativa:
 - a) Un Responsable del Punto de Encuentro Familiar, designado entre los miembros que integran el Equipo Técnico.
 - b) Un Equipo Técnico.
2. Los Puntos de Encuentro Familiar podrán contar, además, con voluntariado o profesionales en prácticas.
3. Cuando existan varios Puntos de Encuentro Familiar, el órgano administrativo oportuno de la Consejería competente por razón de la materia podrá designar un Coordinador de la Red de Puntos de Encuentro Familiar.

Artículo 19. La Coordinación.

El responsable del Punto de Encuentro Familiar es quien, en el marco de las directrices marcadas por la Consejería competente por razón de la materia, asume la responsabilidad de su correcto funcionamiento y el encargado de dirigir las actuaciones del Equipo Técnico y voluntariado que trabajan en el mismo, sin perjuicio de las facultades de supervisión y control que pudieran corresponder al Coordinador de la Red de Puntos de Encuentro Familiar.

Artículo 20. El Equipo Técnico.

1. El Equipo Técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales que deberá acreditar formación básica en mediación y orientación, estando en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:
 - a) Licenciatura en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía.

- b) Diplomatura en Trabajo Social o Educación Social.
 - c) Formación profesional de puericultura.
2. El Equipo Técnico se encargará, junto con su responsable, de la preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 21. El Voluntariado.

1. Para la realización de labores de apoyo al personal técnico del Punto de Encuentro Familiar y previa autorización del órgano correspondiente de la Consejería competente por razón de la materia, podrán participar personas voluntarias o profesionales en prácticas relacionados con el ámbito de actuación de éste, que estarán bajo la supervisión del Equipo Técnico.
2. El régimen jurídico del personal voluntario vendrá determinado por la Ley que les resulte aplicable.

Disposición Final Primera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

Disposición Final Segunda. Desarrollo reglamentario.

La Consejería competente por razón de la materia dictará las disposiciones de desarrollo que precise el presente Decreto.

En Logroño, a 26 de enero de 2007.– El Presidente, Pedro Sanz Alonso.– El Consejero de Administraciones Públicas y Política Local, Alberto Bretón Rodríguez.

3– PAÍS VASCO (DECRETO 124/2008), DE 1RO. DE JULIO DE 2008, REGULADOR DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR POR DERIVACIÓN JUDICIAL²²¹

CAPÍTULO I: Disposiciones generales

Artículo 1.– Objeto.

1. El presente Decreto tiene por objeto regular los requisitos funcionales, materiales y de personal que deberán cumplir los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial.

²²¹en BO País Vasco 7/08/2008, Nro.149 págs. 20..393/419, en http://www.bizkaia.net/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/dokumentuak/Decreto_124_2008.pdf.

2. Sus disposiciones serán aplicables a todos los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial situados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, ya sean públicos o privados concertados o convenidos.

Artículo 2.– Definición, naturaleza y finalidad.

1. A los efectos del presente Decreto, se entenderá por Punto de Encuentro Familiar el espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar, se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que, sin encontrarse en dicha situación, requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo en todo caso determinado su uso por resolución judicial.
2. Los Puntos de Encuentro Familiar constituyen servicios sociales orientados a garantizar y facilitar, con carácter temporal, las relaciones entre los hijos e hijas, y su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda, u otras personas allegadas, en las situaciones resultantes de los procesos de separación, divorcio, nulidad o de regulación de medidas de uniones de hecho.

Artículo 3.– Personas destinatarias.

1. 1.– Podrán ser personas destinatarias de los Puntos de Encuentro Familiar, siempre que así lo establezca una resolución judicial, los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:
 - a) formen parte de una familia en la que existan conflictos de ruptura de pareja y problemas graves relacionados con el cumplimiento del régimen de visitas;
 - b) formen parte de una familia en la que existan conflictos de ruptura de pareja y se encuentre en vigor, o en curso de tramitación, una medida de alejamiento y protección a la víctima en situaciones de violencia de género;
2. Asimismo, se considerarán personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar las personas adultas y autorizadas que acudan a ellos para cumplir el régimen de visitas estipulado por resolución judicial, o para acompañar a los niños, niñas o adolescentes.
3. En todo caso, el acceso a los Puntos de Encuentro Familiar quedará condicionado a que la persona que, en su caso, ejerza la guarda o la tutela, o la persona menor de edad, resida en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
Sin perjuicio de lo anterior, podrá accederse a los Puntos de Encuentro Familiar regulados en el presente Decreto en el marco de los acuerdos de cooperación que las Administraciones Públicas Vascas competentes establezcan con otras Comunidades Autónomas, de conformidad con lo previsto en el artículo 31.

4. En ningún caso podrá accederse a los Puntos de Encuentro Familiar cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido judicialmente.

Artículo 4.– Objetivos.

Los objetivos específicos de los Puntos de Encuentro Familiar serán los siguientes:

- a) Garantizar el derecho fundamental del niño, niña y adolescente a mantenerse en contacto con su padre, su madre, su tutor o tutora, su guardador o guardadora, otros familiares y otras personas allegadas.
- b) Garantizar el derecho de la madre y del padre a mantener la relación con sus hijos e hijas, así como el de otros parientes y allegados, en particular de la abuela y del abuelo a mantener la relación con sus nietos y nietas, en los términos contemplados en los artículos 160 y 161 del Código Civil.
- c) Garantizar la seguridad y bienestar del niño, niña y adolescente durante el régimen de visitas.
- d) Posibilitar a los niños, niñas y adolescentes expresar con libertad y sin temor sus sentimientos y necesidades.
- e) Garantizar, en su caso, la presencia de una tercera persona imparcial y neutral responsable de supervisar la ejecución de las visitas entre los niños, niñas y adolescentes y progenitores, familiares u otras personas allegadas que no ejercen la guarda y custodia.
- f) Prestar una orientación destinada a mejorar las relaciones materno–paterno filiales y a facilitar la adquisición de habilidades de crianza.
- g) Dotar a las madres y a los padres, de las habilidades necesarias para que alcancen cierta autonomía y sean capaces de relacionarse con sus hijos e hijas menores de edad sin la ayuda y supervisión del servicio, extendiéndose este objetivo a las personas que ejerzan la guarda o la tutela, así como a otros familiares o allegados que hagan uso del servicio.
- h) Disponer de información fidedigna y objetiva sobre evolución de las relaciones familiares en el transcurso de las visitas, por las madres y los padres, las personas tutoras o guardadoras, o, en su caso, otros parientes o personas allegadas, así como facilitar dicha información a los órganos administrativos o judiciales competentes, a efectos de fundamentar la defensa, si fuese preciso, de los derechos del niño, niña o adolescentes.
- i) Formar a los padres y madres con el objeto de que eduquen a sus hijas e hijos en el respeto, la igualdad y la convivencia.

Artículo 5.– Servicios prestados.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar prestarán los siguientes servicios:
 - a) Visitas tuteladas. Las visitas se realizarán en el Punto de Encuentro Familiar bajo supervisión presencial y permanente del personal del centro cuando una autoridad judicial así lo establezca.
 - b) En determinados supuestos, esta supervisión podrá también incluir la preparación de la visita y la intervención con las personas adultas y

- con la persona menor de edad por parte del personal técnico, atendiendo al plan de intervención individualizada que se haya establecido.
- c) Visitas en el centro sin supervisión. Las visitas se llevarán a cabo en el Punto de Encuentro Familiar sin supervisión directa o presencia continuada del personal del centro.
 - d) Visitas tuteladas fuera del Punto de Encuentro Familiar. Se realizarán con carácter puntual, y constituirán, preferentemente, una fase intermedia de adaptación previa a la realización de visitas sin supervisión.
 - e) Intercambios. Consistirán en la utilización del Punto de Encuentro Familiar únicamente para supervisar la entrega y recogida de los niños, niñas y adolescentes, produciéndose la visita fuera del centro.
 - f) Acompañamientos. Consistirán en el acompañamiento al niño, niña o adolescente, por personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar al establecimiento penitenciario, hospitalario o residencial en el que se encuentre su madre o su padre, la persona tutora o guardadora, otros familiares u otras personas allegadas cuya relación esté autorizada, siempre que no resulte posible su desplazamiento al Punto de Encuentro Familiar.
2. La duración de las visitas previstas en el apartado 1 se determinará teniendo en cuenta la edad evolutiva del niño, niña o adolescente y los objetivos a trabajar durante las mismas.
 3. Los Puntos de Encuentro Familiar facilitarán orientación psicológica y social cuya función será promover la mejora de las relaciones materno-filiales y paterno-filiales y posibilitar la asunción por parte de las madres y de los padres de las responsabilidades que les corresponden en el establecimiento de acuerdos, y en su cumplimiento, en relación con el régimen de comunicación y visitas con sus hijas e hijos menores de edad. En su caso, asimismo, estos servicios promoverán la mejora de las relaciones de los niños, niñas y adolescentes usuarias del Punto de Encuentro Familiar con la persona tutora o guardadora, o con otros familiares o personas allegadas.

Artículo 6.– Principios generales.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán como principio inspirador básico el respeto, la promoción y la defensa del interés superior de los niños, niñas y adolescentes y la protección de sus derechos en orden a garantizar su desarrollo, de conformidad con lo que, con respecto al mismo se regula en el artículo 4 de la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia. Con carácter general también serán de aplicación los principios rectores de la actuación administrativa recogidos en el artículo 5 de dicha Ley.
2. Asimismo, y de conformidad con lo previsto en la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales, los Puntos de Encuentro Familiar regirán su actuación de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Principio de imparcialidad. Las actuaciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar deberán estar presididas por la objetividad e imparcialidad en la intervención con las partes en conflicto.
- b) Principio de autonomía. En virtud del principio de autonomía de las personas usuarias, los Puntos de Encuentro Familiar no proporcionarán más asistencia que la estrictamente exigida por el nivel de conflicto familiar existente.
- c) Principio de participación. En su organización, los Puntos de Encuentro Familiar deberán establecer cauces que faciliten la participación individual y colectiva de las personas usuarias en las actividades y en el funcionamiento general del servicio, debiendo asimismo, potenciar al máximo dicha participación.
- d) Principio de integración. Dada la finalidad propia de los Puntos de Encuentro Familiar, se favorecerá, en su ubicación y en su organización, la integración en el entorno comunitario habitual, sin perjuicio de facilitar, en los casos en los que se estime necesario para preservar la estabilidad y seguridad del niño, niña o adolescente, el acceso a un Punto de Encuentro Familiar situado en otra localidad.
- e) Principio de normalización. Los Puntos de Encuentro Familiar ajustarán su filosofía de la atención y organizarán su intervención y su funcionamiento de acuerdo con el principio de normalización, tratando de garantizar que los encuentros entre los hijos y las hijas menores de edad con su madre, con su padre, con la persona tutora o guardadora o con otros familiares o allegados, se ajusten, en todo lo posible, a los estándares habituales y normalizados de la vida familiar.
- f) Principio de atención personalizada. La atención prestada en los Puntos de Encuentro Familiar deberá ajustarse a las necesidades particulares del niño, niña o adolescente y de su familia, debiendo planificarse sobre la base de la evaluación de su situación.
- g) Principio de profesionalización. Las personas responsables y profesionales que desarrollen su trabajo en los Puntos de Encuentro Familiar deberán tener la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional así como al cargo que desempeñen o al puesto de trabajo que ocupen. No obstante lo anterior, podrán contar con la colaboración de personas voluntarias o de personal en periodo de prácticas, en los términos previstos en el presente Decreto.
- h) Principio de coordinación. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán coordinar su actuación con los Órganos Judiciales competentes en cada caso, así como con las Administraciones Públicas competentes en los ámbitos de atención y protección a la infancia y la adolescencia, a la mujer y a la familia, así como con las entidades públicas y privadas que actúen en dichos ámbitos.
- i) Principio de cooperación. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán cooperar con las instancias administrativas, judiciales y policiales en los términos previstos en el presente Decreto.

- j) Principio de transitoriedad. Los Puntos de Encuentro Familiar constituirán una alternativa de intervención temporal que ofrece apoyo para un momento y una situación determinada, no pudiendo en ningún caso adoptarse como fórmula de relación permanente.

Artículo 7.– Competencia.

1. El Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de servicios sociales creará y garantizará el funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, como servicio de responsabilidad pública, declarándose los mismos de acción directa en virtud de lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.
2. Asimismo, dicho Departamento realizará la planificación general de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial y promoverá la coordinación de las actuaciones de las diversas Administraciones competentes y de las entidades de iniciativa privada concertada, en virtud de lo previsto en los apartados 1 y 2 del artículo 10 de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.

Artículo 8.– Autorización administrativa.

1. De conformidad con la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales, los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial estarán sujetos a las actuaciones administrativas de autorización, registro, homologación e inspección que les correspondan, atendiendo a la naturaleza pública o privada de la entidad titular de los mismos, en los términos previstos en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
2. Para ser autorizados y homologados por la Administración, los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial deberán cumplir los requisitos materiales, funcionales y de personal, regulados en el presente Decreto.
3. Los recursos de titularidad pública deberán reunir los requisitos materiales, funcionales y de personal regulados en el presente Decreto.

CAPÍTULO II

Derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales

Artículo 9.– Disposición general.

1. Con carácter general, las personas usuarias y profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar disfrutarán de los derechos contemplados en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los

Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas.

2. Con carácter específico, los niños, niñas y adolescentes atendidos en dichos Puntos de Encuentro disfrutarán de los derechos recogidos en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia y en el resto del ordenamiento jurídico vigente.
3. El ejercicio efectivo de los derechos y obligaciones mencionados en los apartados anteriores requerirá el respeto de las disposiciones previstas en el presente Capítulo.

Artículo 10.– Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán los siguientes derechos:

- a) A acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad.
- b) A la reserva y confidencialidad de sus datos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- c) A acceder a los Puntos de Encuentro Familiar y ser atendidas sin discriminación por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, estado civil, orientación sexual, aptitud física o psíquica, estado de salud, lengua, cultura, religión, creencia, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal, económica o social, respetando sus orígenes y su bagaje cultural y religioso.
- d) A ser informadas sobre las causas que originan la intervención del Punto de Encuentro Familiar.
- e) A ser informadas sobre las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y el modo en que tendrá lugar el encuentro, y sobre las consecuencias del incumplimiento de las normas establecidas.
- f) A la prestación de un servicio neutral e imparcial.
- g) A ser atendidas de forma individualizada y personalizada.
- h) A acceder a la información contenida en su expediente personal, siempre que no sea contrario al interés superior del niño, niña o adolescente o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una orden de protección, y siempre que no invada el derecho a la confidencialidad otras personas interesadas.
- i) A presentar quejas y sugerencias, y a recibir respuesta a las mismas, en los términos contemplados en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Régimen de Sugerencias y Quejas. Asimismo, podrán poner en conocimiento de la persona responsable del Punto de Encuentro Familiar o, si lo estimaran necesario, de la Administración Pública competente, las irregularidades o anomalías que observen en el

funcionamiento, la organización o las instalaciones del recurso, así como cualquier sospecha de vulneración grave de los derechos de las personas atendidas.

Artículo 11.– Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir y respetar las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.
- b) Acudir puntualmente en el día y hora fijados para el encuentro, o informar con 24 horas de antelación, si fuera posible, de las razones que impedirán la asistencia con justificación.
- c) Presentarse en el Punto de Encuentro Familiar en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el encuentro.
- d) Adoptar una actitud y presentar una conducta basadas en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.
- e) Mostrar una actitud de respeto a las personas profesionales del servicio y a todas aquellas que participen directa o indirectamente en su prestación, bien como personas voluntarias bien como profesionales en periodo de prácticas.
- f) Hacer buen uso de las instalaciones, responsabilizándose de que sean respetadas por los niños, niñas y adolescentes.

Artículo 12.– Derechos de las personas profesionales.

1. Las personas profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial tendrán todos los derechos que, en el ámbito laboral y de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios correspondientes.
2. Asimismo, tendrán los siguientes derechos:
 - a) A acceder a una formación inicial destinada a facilitar su adaptación a las particulares características del Punto de Encuentro Familiar y a beneficiarse de una formación profesional continuada durante su permanencia en el puesto, pudiendo corresponder la organización y prestación de dicha formación bien a la entidad privada responsable de la gestión del recurso, bien a la entidad pública de la que dependa el mismo.
 - b) A recibir la información necesaria por parte del órgano derivante para el adecuado cumplimiento de su función.
 - c) A participar, pudiendo, en garantía del ejercicio efectivo de este derecho:
 - intervenir en la organización y en el funcionamiento de los servicios por medio de los órganos de participación;
 - participar en los procedimientos de inspección y de evaluación periódica de la calidad de los servicios;
 - presentar sugerencias y quejas.

- d) A disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos funcionales, materiales y de personal, regulados en el presente Decreto y a que la Administración Pública competente vele por dicho cumplimiento en el marco de sus competencias de gestión y de sus funciones de autorización, homologación e inspección.
- e) A ser tratadas con respeto tanto por sus superiores y por el resto de las personas profesionales, como por parte de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar.
- f) A la capacitación en materia de intervención social desde la perspectiva de género.

Artículo 13.– Obligaciones de las personas profesionales.

1. Las personas profesionales tendrán todas las obligaciones que, en el ámbito laboral y de la función pública, les impongan la legislación y los convenios correspondientes.
2. Asimismo, tendrán las siguientes obligaciones:
 - a) Guardar secreto profesional sobre los datos de carácter personal de las personas usuarias incluso después de que haya finalizado su relación con el Punto de Encuentro Familiar y cumplir con las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
 - b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de la atención y protección a la infancia y la adolescencia y en el ámbito de los servicios sociales.
 - c) Contar con un reglamento con las normas de funcionamiento del centro, supervisado por la Administración competente, y ponerlo en conocimiento de las personas usuarias.
 - d) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los Puntos de Encuentro Familiar en los que ejercen su actividad y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
 - e) Respetar todos los derechos reconocidos a los niños, niñas y adolescentes y a las demás personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar, así como al resto de personas profesionales.
 - f) Respetar y utilizar correctamente el mobiliario, los utensilios, los equipamientos y, en general, todas las instalaciones de los Puntos de Encuentro Familiar en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
 - g) Participar en los procedimientos de inspección y de evaluación periódica de la calidad de los servicios.
 - h) Poner en conocimiento de la persona responsable del Punto de Encuentro Familiar o, si lo estimaran necesario, de la Administración Pública, las irregularidades o anomalías que observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del recurso de

Punto de Encuentro Familiar, así como cualquier sospecha de vulneración grave de los derechos de las personas usuarias.

- i) Comunicar con carácter inmediato a la Administración Pública cualquier elemento o factor indicativo de una posible situación de riesgo o desprotección.
- j) Colaborar con los Órganos Judiciales que hayan dictado las correspondientes resoluciones de acceso al Punto de Encuentro Familiar.
- k) Ejercer sus funciones con pleno respeto de los principios y requisitos previstos en el presente Decreto.

CAPÍTULO III: Requisitos funcionales

SECCIÓN 1.ª: Aspectos generales

Artículo 14.– Duración.

La utilización del Punto de Encuentro Familiar tendrá carácter temporal, previéndose para un periodo máximo de 1 año, prorrogable en función de la situación, mediante resolución judicial. Cesará, en todo caso, cuando se dé alguno de los supuestos de finalización previstos en el artículo 27.

Artículo 15.– Carácter gratuito.

Los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar públicos tendrán carácter gratuito para las personas usuarias.

Artículo 16.– Horario y calendario.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán prestar su servicio en un horario amplio con el fin de facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral.
2. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán permanecer abiertos para las personas usuarias como mínimo dos días laborables a la semana y todos los fines de semana. Las entidades responsables de los Puntos de Encuentro Familiar, en el marco de su autonomía de organización, determinarán, en función del número de casos atendidos, el tiempo de dedicación de las personas profesionales a la realización de tareas técnicas de atención no directa y de tareas administrativas.
3. Cada Punto de Encuentro Familiar elaborará su propio horario y determinará las condiciones de ampliación y flexibilidad del mismo en función de las necesidades del centro.

Artículo 17.– Libro de Registro de personas atendidas.

El Punto de Encuentro Familiar contará con un Libro de Registro en el que se anotarán, cada día, los datos de identificación de todas las personas atendidas en el mismo. En su diseño, actualización y utilización se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

SECCIÓN 2.ª: Acceso al punto de encuentro familiar

Artículo 18.– Vías de acceso.

El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará por derivación judicial desde los pertinentes Juzgados.

Artículo 19.– Formalización del acceso.

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, la derivación judicial correspondiente se ajustará a un protocolo de actuación, en cuyo marco se procederá a la remisión, desde el órgano derivante, de un informe que incluirá los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono del niño, niña o adolescente.
- b) Situación judicial en la que se encuentra el niño, niña o adolescente.
- c) Nombre, apellidos, domicilio y número de teléfono de la madre y del padre.
- d) En su caso, existencia de una Orden de Protección o medidas de seguridad para proteger a alguno de los progenitores por causa de violencia de género.
- e) Identificación de otros hermanos y hermanas y de su situación judicial.
- f) Causas que justifican la derivación del caso al Punto de Encuentro Familiar.
- g) Tiempo inicialmente asignado para la utilización del Servicio.
- h) Especificación del tipo de intervención que se solicita y periodicidad de la misma.
- i) Nombre, apellidos, domicilio y número de teléfono de las personas autorizadas para la realización de las visitas.
- j) Nombre, apellidos, cargo y número de teléfono de la persona profesional de referencia del órgano derivante.
- k) Cualquier otro dato que se estime de interés.

Artículo 20.– Expediente.

1. Recibido y estudiado el informe remitido por el órgano derivante, se abrirá expediente en el Punto de Encuentro Familiar.

2. En el Punto de Encuentro Familiar se designará a una persona profesional que actuará como referente para el caso, debiendo su nombre hacerse constar en el expediente.
3. En el expediente se recogerá la evolución del caso y las incidencias que se produzcan en relación con el mismo, con especial mención a los siguientes extremos:
 - a) Asistencia y puntualidad.
 - b) Actitud y conducta del niño, niña o adolescente.
 - c) Actitud y conducta de la madre, del padre o de cualquier otra persona autorizada que acuda a las visitas.
 - d) Grado de colaboración de quien ejerce la guarda.
 - e) Sentimientos expresados por los niños, niñas o adolescentes, en particular en relación con un nuevo encuentro.
 - f) Comentarios de interés de la madre, del padre o de otras personas autorizadas que acudan a las visitas.
4. Al expediente tendrá únicamente acceso el órgano judicial que acuerde la derivación al Punto de Encuentro Familiar y las propias personas interesadas, siempre que no sea contrario al interés superior de la persona menor de edad o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una Orden de Protección. Asimismo, podrán acceder al expediente, en las condiciones previstas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, otros órganos judiciales o administrativos que intervengan en el caso con posterioridad así como cualquier otra institución pública a la que legalmente pudiera corresponderle.

SECCIÓN 3.ª: Actuaciones previas a la intervención

Artículo 21.– Entrevista.

1. La persona profesional designada como referente en el Punto de Encuentro Familiar se pondrá en contacto con las personas interesadas, por dos vías: mediante carta certificada con acuse de recibo y, siempre que resulte posible, mediante una llamada telefónica, al objeto de concertar una entrevista y una visita del centro, previas al inicio de los encuentros.
2. La persona profesional designada como referente en el Punto de Encuentro Familiar entrevistará por separado a cada una de las personas usuarias, incluidos los niños, niñas y adolescentes. En el marco de dichas entrevistas, tratando de favorecer un clima de seguridad y confianza, pondrá en su conocimiento las normas de funcionamiento del centro y concretará las fechas y los horarios previstos para las visitas, intercambios o acompañamientos y el régimen de visitas estipulado mediante resolución judicial.
3. Durante las entrevistas entre la persona profesional designada como referente en el Punto de Encuentro Familiar y las personas adultas concernidas, los niños, niñas y adolescentes permanecerán jugando o

realizando alguna otra actividad para familiarizarse con el entorno, con el ambiente y con las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 22.– Valoración inicial y plan de intervención individualizada.

1. La persona profesional designada como referente en el Punto de Encuentro Familiar realizará una valoración inicial, que será puesta en conocimiento del resto del equipo de profesionales del recurso para proceder a una evaluación conjunta.
2. Sobre la base de dicha evaluación, la persona profesional designada como referente elaborará, en un plazo máximo de 15 días hábiles, un plan de intervención individualizada en el que se determinarán los servicios de orientación y acompañamiento más adecuados a las características de la situación, e informará del mismo al órgano derivante.
3. Una vez elaborado el plan de intervención individualizada, se iniciarán las visitas, intercambios o acompañamientos previstos en el marco del mencionado plan, con respeto siempre del régimen previsto en la resolución judicial de derivación.

Artículo 23.– Ficha informativa.

Se entregará a las personas usuarias una ficha informativa que, además de recoger las normas de funcionamiento del centro, especificará los días, horarios y cualquier otro aspecto del régimen de las visitas, intercambios o acompañamientos. Cada una de las personas usuarias citadas en el artículo 2.3 del presente decreto, deberá firmar una copia de la ficha en garantía de conformidad, quedando la misma incluida en el expediente como acuse de recibo.

SECCIÓN 4.ª: Procedimiento de intervención

Artículo 24. – Inicio.

1. Las visitas e intercambios se producirán en el día y hora concertados previamente. A la cita acudirán la madre o el padre que no tenga atribuida la guarda y custodia de la niña, niño o adolescente, o, si así estuviera previsto, otros miembros de la familia u otras personas autorizadas, 15 minutos antes de la hora en que deba llevarse a cabo la visita o intercambio.

Lo anterior deberá entenderse con la excepción de los casos en los que se ha determinado, de común acuerdo entre la persona profesional referente del Punto de Encuentro Familiar y la de la entidad derivante, que la visita requiera preparación previa o intervención posterior a su realización.

A la hora establecida deberá personarse la madre o el padre que ejerce la guarda del niño, niña o adolescente o, en su caso, la persona tutora o

guardadora, o la familia de acogida que hará entrega de la persona menor de edad y abandonará el centro.

2. Cuando se trate de supuestos de acompañamiento, la persona profesional responsable de realizarlo se presentará, a la hora concertada, con el niño, niña o adolescente en el centro penitenciario, hospitalario o residencial del que se trate.

Artículo 25.– Supuestos de no realización de la visita.

1. Si, atendiendo a la valoración del personal del Punto de Encuentro Familiar, las condiciones físicas o psíquicas de la persona con derecho a visita o intercambio no fueran las adecuadas, el encuentro con el niño, niña o adolescente no se permitirá, considerándose la visita o intercambio suspendido, debiendo motivarse las razones de dicha suspensión.
2. La sustitución de una visita o intercambio por alguna de las partes deberá realizarse con una antelación de 24 horas para acordar el cambio de fecha, salvo casos excepcionales a valorar por la persona profesional designada como referente del caso en el Punto de Encuentro Familiar. De no producirse el aviso previo de sustitución, o no justificarse la causa que lo motiva, la visita, intercambio o acompañamiento se tendrá por no cumplido.
3. Si, una vez transcurridos 30 minutos después de la hora fijada para la cita, se constata la ausencia del niño, niña o adolescente o de la persona titular del derecho de visita, éste se considerará no ejercido.
4. En el caso de que no se produzca la visita, cualquiera que sea la causa que motive dicha circunstancia, se emitirá un certificado de incomparecencia con indicación de la causa que lo motiva, y se remitirá copia del mismo a la entidad judicial derivante, así como a la persona o entidad que tenga atribuida la guarda del niño, niña o adolescente, siempre, en este último caso, que la incomparecencia no le sea imputable.

Artículo 26.– Desarrollo de las intervenciones.

1. Las intervenciones se ajustarán al régimen de visitas o intercambios previstos en la resolución judicial así como al plan de intervención individualizada previsto y a las actuaciones incluidas en el mismo.
2. Durante la visita, el cuidado y atención de los niños, niñas y adolescentes recaerá en la persona que ejerce el derecho a visita, correspondiendo a la persona profesional designada como referente en el Punto de Encuentro Familiar la responsabilidad de velar por el correcto cuidado y atención de las personas menores de edad.
3. Las personas que ejerzan en el Punto de Encuentro Familiar su derecho de visita deberán traer consigo todos los enseres personales que resulten necesarios en función de la edad del niño, niña o adolescente para que la visita se desarrolle con la mayor normalidad posible. Si la visita estuviera programada por la tarde, deberá encargarse, asimismo, de traer consigo la merienda del niño, niña o adolescente.

4. El tiempo de visita programado constituye un derecho de los niños, niñas y adolescentes y de la persona que ejerce su derecho de visita en el Punto de Encuentro Familiar, de modo que deberán adoptarse las medidas oportunas para garantizar que no se produzcan interferencias o interrupciones en la comunicación, en particular cuando coincidan en el mismo espacio varias unidades familiares.
5. La persona profesional designada como referente del caso en el Punto de Encuentro Familiar podrá intervenir en cualquier momento durante el desarrollo de la visita, siguiendo las orientaciones e indicaciones acordadas con carácter previo o como consecuencia de actitudes y comportamientos perjudiciales para el bienestar del niño, niña o adolescente, pudiendo incluso suspenderla, si estimase que así lo exige el interés superior del niño, niña o adolescente o el buen funcionamiento del centro. En caso de proceder a su suspensión, deberá remitir informe motivado al órgano judicial derivante.

Artículo 27.– Finalización.

1. En el caso de las visitas, y una vez finalizado el tiempo de visita programado, la o las personas que hayan acudido al Punto de Encuentro Familiar a ejercer su derecho de visita deberán permanecer en el mismo hasta que así se lo indique la persona profesional designada como referente del caso en dicho centro.
La persona que tenga atribuida la guarda y custodia del niño, niña o adolescente acudirá al Punto de Encuentro Familiar a la hora de recogida previamente establecida, recogerá a la persona menor de edad y abandonará el centro.
2. En los casos de intercambio, la persona que tenga atribuida la guarda y custodia o, en su caso, la familia de acogida se presentará en el Punto de Encuentro Familiar 15 minutos antes de la hora establecida para la recogida.
Una vez finalizado el tiempo asignado, la madre o el padre que no tenga atribuida la guarda o el familiar que esté ejerciendo su derecho de visita entregará el niño, niña o adolescente en el Punto de Encuentro Familiar en la hora fijada y abandonará el centro.
3. Tanto en las visitas como en los acompañamientos, si alguna de las partes interesadas no acudiera al Punto de Encuentro Familiar a la hora fijada para la entrega del niño, niña o adolescente sin previa comunicación al centro de la causa del retraso, se pondrá el hecho en conocimiento de la administración de la que depende el servicio, tras un periodo de espera de 30 minutos.
4. En los supuestos de acompañamiento, la persona profesional designada como referente del caso en el Punto de Encuentro Familiar se personará en el mismo a la hora de recogida establecida.

Artículo 28. – Informe de seguimiento.

Con la periodicidad que se determine en la resolución de derivación o, en su defecto, con carácter trimestral, la persona profesional designada como referente del caso en el Punto de Encuentro Familiar remitirá al órgano judicial derivante un informe de seguimiento, que recogerá las incidencias señaladas en el expediente personal, y la opinión motivada del equipo técnico acerca de la continuación, la suspensión, la modificación o el cese de la intervención, sin que pueda considerarse que dicho informe tenga carácter vinculante para el órgano derivante con vistas a determinar la continuación, la suspensión, la modificación o el cese de la intervención. Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de la necesidad de informar puntualmente de las posibles incidencias que puedan presentarse en cada intervención.

Artículo 29.– Prórroga.

1. Una vez transcurrido el periodo de visitas o intercambios establecido en la resolución judicial de derivación del caso, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar elaborará un informe final con el fin de que el órgano judicial competente resuelva sobre la oportunidad de prorrogar la utilización del servicio durante otro periodo.
2. La resolución judicial que dicte la prórroga de las visitas o intercambios, lo hará de forma motivada y establecerá un nuevo periodo de utilización del Punto de Encuentro Familiar. En su caso, dicha resolución contendrá también las modificaciones que pudieran haberse dado en la situación del niño, niña o adolescente o en la situación familiar desde la anterior resolución de derivación.

Artículo 30.– Situaciones de alta conflictividad.

1. En los casos en los que exista una Orden de Protección o situaciones comprobadas de alta conflictividad deberán adoptarse medidas orientadas a prevenir las situaciones de riesgo, siendo obligatorio en todas las modalidades de visita la presencia de una persona profesional referente.
2. En particular, y al objeto de evitar que la madre y el padre coincidan en un mismo espacio del Punto de Encuentro Familiar o en las inmediaciones del mismo, se acordará con la persona protegida, y siempre atendiendo al interés superior del niño, niña o adolescente, una de las siguientes medidas:
 - a) La persona que acude al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su derecho de visita llegará al Punto de Encuentro treinta minutos antes de la hora fijada, abandonando el centro quince minutos después de que haya sido efectuada la recogida del niño, niña o adolescente.
 - b) Garantizar el acompañamiento a la persona menor de edad por una persona profesional del Punto de Encuentro Familiar durante el trayecto de ida y de vuelta entre el domicilio y el Centro.

Artículo 31.– Coordinación y colaboración.

1. En el ejercicio de sus funciones y en el desarrollo de su actividad, los Puntos de Encuentro Familiar coordinarán sus funciones con:
 - a. Los diversos Juzgados competentes en materia de Familia, en particular los Juzgados de Familia, los Juzgados de primera instancia e Instrucción y los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.
 - b. Los servicios sociales, en particular con los servicios de protección a la infancia y la adolescencia, con los servicios de atención y protección a la mujer y a la familia y con los servicios de mediación familiar.
2. La Administración Pública Vasca titular del servicio de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, podrá establecer acuerdos de colaboración y cooperación con servicios análogos situados en otras Comunidades Autónomas.

Artículo 32.– Quejas y sugerencias.

1. Con carácter general, la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias se ajustará a lo dispuesto en el Capítulo IV del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
2. Con carácter particular, las quejas y sugerencias formuladas por las personas usuarias en relación con la organización y el funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar se comunicarán a la persona profesional designada como referente del caso en dicho centro, quien las atenderá cuando recaigan en el ámbito propio de sus competencias.

En caso contrario, la persona profesional designada como referente del caso en el Punto de Encuentro Familiar trasladará las quejas y sugerencias a la autoridad u organismo competente, en un plazo de cinco días hábiles. A efectos de lo anterior, se entenderá que la autoridad competente es la Administración de la que depende el servicio.

En todo caso, las personas usuarias podrán elevar directamente sus quejas ante la Administración competente.

SECCIÓN 5.ª: Cese de las intervenciones

Artículo 33.– Cese de las intervenciones.

Las intervenciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar cesarán por las siguientes causas:

- a) Resolución que así lo establezca por parte de la autoridad judicial que dispuso la derivación al Punto de Encuentro Familiar, ya sea a iniciativa

- propia, ya a propuesta del equipo técnico de dicho centro, previo informe motivado en ese sentido.
- b) Finalización del tiempo establecido en la resolución de derivación, en los casos en los que no se produzca una prórroga.
 - c) No utilización del Punto de Encuentro Familiar sin justificación de dicha circunstancia durante un periodo de seis meses, previa notificación por parte del equipo técnico del centro al órgano judicial derivante.

CAPÍTULO IV: Requisitos materiales

Artículo 34.– Emplazamiento.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, estarán situados en locales o pisos integrados en la comunidad, y deberán disponer de una superficie suficiente para desarrollar su actividad y atender a las personas usuarias en condiciones que permitan respetar la privacidad tanto de las intervenciones profesionales con las personas usuarias como de las relaciones entre miembros de una misma familia.
2. Los Puntos de Encuentro Familiar estarán ubicados en zonas debidamente comunicadas mediante transporte público, y de fácil acceso a plazas o jardines públicos.
3. Los Puntos de Encuentro Familiar serán accesibles, en los términos previstos en la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad, al objeto de garantizar el acceso a estos centros de las personas que presenten dificultades de movilidad o de comunicación.

Artículo 35.– Distribución de las dependencias.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán reunir las condiciones de habitabilidad de las viviendas ordinarias, y contará, como mínimo, con las siguientes instalaciones básicas:
 - 1 sala de recepción, intercambios y entrevistas.
 - 1 despacho o sala polivalente de uso profesional.
 - 1 salas de visitas.
 - 1 sala de juegos infantil.
 - 1 zona de cocina dotada de horno microondas, nevera, despensa y fregadero.
 - 2 baños reservados a mujeres y hombres respectivamente, dotados de cambiador y adaptados tanto para su utilización por niños y niñas como para su accesibilidad y utilización por personas con dificultades de movilidad.
2. La disposición de las instalaciones, el equipamiento y la decoración deberán favorecer la creación de un ambiente acogedor.

Artículo 36.– Equipamiento e instalaciones.

1. Los materiales de equipamiento, mobiliario y decoración tendrán una calidad digna y se ajustarán a criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.
2. Todas las dependencias cumplirán los requisitos imprescindibles de salubridad, seguridad, ventilación e iluminación que establezca la normativa urbanística.
3. En todos los Puntos de Encuentro Familiar deberán estar convenientemente señalizadas las salidas principales y las de emergencia.
4. Los Puntos de Encuentro Familiar dispondrán, como mínimo, de las siguientes instalaciones y equipamiento:
 - a. Sistema de comunicación mediante teléfono fijo.
 - b. Sistema de calefacción con protectores, que no podrá, en ningún caso, poner al alcance de las personas usuarias fuentes de calor susceptibles de producir quemaduras por contacto.
 - c. Botiquín de urgencias.
 - d. Equipamiento y utensilios básicos de cocina, sin perjuicio de adoptar las limitaciones que se estimen necesarias con vistas a evitar riesgos y garantizar la seguridad de las personas usuarias y profesionales.
 - e. Material de juego.
5. Las instalaciones y servicios deberán cumplir las especificaciones técnicas, de mantenimiento y condiciones que requiera, en cada caso, la normativa aplicable.
6. Los locales, instalaciones y mobiliario del Punto de Encuentro Familiar se mantendrán en correcto estado de conservación, limpieza y desinfección.
7. Los Puntos de Encuentro Familiar contarán, en una de sus salas, con un espejo unidireccional que facilite la observación y supervisión de las visitas.
8. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán cumplir lo dispuesto en la normativa sobre protección contra incendios. En particular contarán con detectores de humo, extintores y plan de evacuación.

Artículo 37. – Seguridad.

1. Las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar velarán por la seguridad de las personas usuarias y de las instalaciones. En caso de producirse incidentes significativos de alteración de la convivencia, procurarán restablecer la normalidad a través del dialogo; únicamente ante la existencia de riesgo para la integridad de las personas, se dará aviso a la autoridad policial que corresponda.
2. La Administración Pública de la que dependan los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, elaborará un protocolo común de actuación, en coordinación con la Policía Autónoma Vasca o la Policía Municipal, para los casos en los que se produzcan incidentes significativos

- de alteración de la convivencia que presenten riesgo para la integridad de las personas usuarias y profesionales del Punto de Encuentro Familiar.
3. En los casos en que exista un Orden de Protección o en situaciones comprobadas de alta conflictividad deberán adoptarse medidas de seguridad especiales orientadas a garantizar la vigilancia y protección de las personas menores de edad y de las personas adultas en riesgo de ser víctimas de una agresión, a través de un protocolo de actuación en coordinación con la Policía Autónoma Vasca o la Policía Municipal.
 4. Las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar, cuando consideren que existe un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, solicitarán a las autoridades judiciales o policiales las visitas tuteladas con acompañamiento policial.

CAPÍTULO V: Estructura organizativa y requisitos de personal

Artículo 38.– Estructura organizativa.

Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán la siguiente estructura organizativa:

- a) Una o un Coordinador, responsable del correcto funcionamiento del centro, designado entre los miembros que integran el equipo técnico, y que podrá compatibilizar sus funciones de coordinación con funciones de intervención.
- b) Un equipo técnico.

Artículo 39.– Equipo técnico.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán contar con profesionales que tengan la cualificación necesaria para desarrollar funciones de intervención socioeducativa y orientación familiar, debiendo contar como mínimo con:
 - 1 psicólogo o psicóloga.
 - 1 trabajador o trabajadora social.
 - 2 educadores o educadoras sociales.
2. La cualificación a la que se refiere el apartado anterior deberá acreditarse mediante la presentación de los títulos académicos correspondientes.

Artículo 40.– Voluntariado y personal en prácticas académicas.

1. La Administración Pública titular del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, podrá acordar la actuación de personas voluntarias a través de las Entidades de Voluntariado con las que previamente se hayan celebrado convenios de colaboración, no admitiéndose, en ningún caso, la colaboración de carácter individual. En todo caso, será necesario que las personas voluntarias que intervengan cuenten con formación específica para desempeñar funciones de intervención socioeducativa y orientación familiar.

Las personas voluntarias deberán reunir los requisitos que exige la Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado y su actuación deberá ser de colaboración con las personas profesionales, al objeto de enriquecer su formación, no pudiendo, en ningún caso, sustituirles en sus funciones y actuando siempre bajo la supervisión de aquellas.

El número de personas voluntarias que intervengan en un Punto de Encuentro Familiar no podrá, en ningún caso, superar el de personas profesionales.

2. La Administración Pública titular del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, podrá autorizar la actuación de personas en prácticas académicas o profesionales que actuarán siempre bajo la supervisión de las personas profesionales del servicio.
3. Asimismo, se podrá autorizar la realización de estudios de investigación en los Puntos de Encuentro Familiar a entidades públicas y privadas especializadas en investigación social, debiendo, en todo caso, garantizarse el carácter confidencial de la información referida a situaciones individuales.

Disposición adicional

Creación de Puntos de Encuentro Familiar.

A partir de la publicación del presente Decreto el Gobierno Vasco, a través del Departamento competente en Servicios Sociales, pondrá en marcha servicios de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, priorizando los municipios de mayor población atendiendo a la demanda existente.

Disposición transitoria

Funcionamiento de los Servicios ya existentes.

Al objeto de no desatender la demanda existente en la actualidad, los puntos de encuentro familiares que vinieran atendiendo casos por derivación judicial, en funcionamiento con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto podrán seguir funcionando como tales.

Sin perjuicio de lo anterior, en el plazo de dos años dichos puntos deberán contar con la autorización administrativa, tal y como se establece en el artículo 8 del presente Decreto.

Disposiciones finales

Primera.– Desarrollo reglamentario.

Se autoriza al titular del Departamento competente en materia de Servicios Sociales a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

3.1.PAÍS VASCO, DECRETO 239/2011²²² MODIFICATORIO DEL DECRETO 124/2008

Artículo único.– Se modifica el Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los siguientes términos:

Uno.– Se modifica el contenido de los párrafos octavo y noveno de la Exposición de Motivos del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción:

«En cumplimiento de dicho mandato y de las competencias de desarrollo normativo y ordenación de los servicios sociales que los artículos 39.2 y 40.1.a) de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, atribuyen al Gobierno Vasco, el presente Decreto procede a la regulación de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en el ámbito de los servicios sociales, como servicio de responsabilidad pública, siendo de aplicación a todos los recursos de esta naturaleza, tanto públicos como privados concertados o convenidos, ya sean, en este último caso, de iniciativa social sin ánimo de lucro o de naturaleza mercantil, que desarrollen su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Para ello el Gobierno Vasco creará y garantizará el funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, como servicio de responsabilidad pública, declarándose los mismos de acción directa en virtud de lo previsto en el artículo 39.2 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales».

Dos.– Se modifica el contenido del artículo 6.2 del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción:

«2.– Asimismo, y de conformidad con lo previsto en Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, los Puntos de Encuentro Familiar registrarán su actuación de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Principio de imparcialidad. Las actuaciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar deberán estar presididas por la objetividad e imparcialidad en la intervención con las partes en conflicto.
- b) Principio de autonomía. En virtud del principio de autonomía de las personas usuarias, los Puntos de Encuentro Familiar no proporcionarán más asistencia que la estrictamente exigida por el nivel de conflicto familiar existente.

²²² 22 de Noviembre de 2011 y Bo. de 1º de Diciembre de 2011

- c) Principio de participación. En su organización, los Puntos de Encuentro Familiar deberán establecer cauces que faciliten la participación individual y colectiva de las personas usuarias en las actividades y en el funcionamiento general del servicio, debiendo asimismo, potenciar al máximo dicha participación.
- d) Principio de integración. Dada la finalidad propia de los Puntos de Encuentro Familiar, se favorecerá, en su ubicación y en su organización, la integración en el entorno comunitario habitual, sin perjuicio de facilitar, en los casos en los que se estime necesario para preservar la estabilidad y seguridad del niño, niña o adolescente, el acceso a un Punto de Encuentro Familiar situado en otra localidad.
- e) Principio de normalización. Los Puntos de Encuentro Familiar ajustarán su filosofía de la atención y organizarán su intervención y su funcionamiento de acuerdo con el principio de normalización, tratando de garantizar que los encuentros entre los hijos y las hijas menores de edad con su madre, con su padre, con la persona tutora o guardadora o con otros familiares o allegados, se ajusten, en todo lo posible, a los estándares habituales y normalizados de la vida familiar.
- f) Principio de atención personalizada. La atención prestada en los Puntos de Encuentro Familiar deberá ajustarse a las necesidades particulares del niño, niña o adolescente y de su familia, debiendo planificarse sobre la base de la evaluación de su situación.
- g) Principio de profesionalización. Las personas responsables y profesionales que desarrollen su trabajo en los Puntos de Encuentro Familiar deberán tener la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional así como al cargo que desempeñen o al puesto de trabajo que ocupen. No obstante lo anterior, podrán contar con la colaboración de personas voluntarias o de personal en periodo de prácticas, en los términos previstos en el presente Decreto.
- h) Principio de coordinación. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán coordinar su actuación con los Órganos Judiciales competentes en cada caso, así como con las Administraciones Públicas competentes en los ámbitos de atención y protección a la infancia y la adolescencia, a la mujer y a la familia, así como con las entidades públicas y privadas que actúen en dichos ámbitos.
- i) Principio de cooperación. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán cooperar con las instancias administrativas, judiciales y policiales en los términos previstos en el presente Decreto.
- j) Principio de transitoriedad. Los Puntos de Encuentro Familiar constituirán una alternativa de intervención temporal que ofrece apoyo para un momento y una situación determinada, no pudiendo en ningún caso adoptarse como fórmula de relación permanente».

Tres.– Se modifica el contenido del artículo 7 del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción:

1. El Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de justicia creará y garantizará el funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar

- por derivación judicial, como servicio de responsabilidad pública, declarándose los mismos de acción directa en virtud de lo previsto en el artículo 39.2 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
2. Asimismo, dicho Departamento realizará la planificación general de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial y promoverá la coordinación de las actuaciones de las diversas Administraciones competentes y de las entidades de iniciativa privada concertada, en virtud de lo previsto en los apartados 2 y 6 del artículo 40 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Cuatro.— Se modifica el contenido artículo del 8.1 del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción:

«1.— De conformidad con la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial estarán sujetos a las actuaciones administrativas de autorización, registro, homologación e inspección que les correspondan, atendiendo a la naturaleza pública o privada de la entidad titular de los mismos, en los términos previstos en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco».

Quinto.— Se modifica el contenido de la disposición adicional del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción: «A partir de la publicación del presente Decreto el Gobierno Vasco, a través del Departamento competente en Justicia, pondrá en marcha servicios de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, priorizando los municipios de mayor población atendiendo a la demanda existente».

Sexto.— Se modifica el contenido de la disposición final primera del Decreto 124/2008, de 1 de julio, pasando a tener la siguiente redacción:

«Primera.— Desarrollo reglamentario.

Se autoriza al titular del Departamento competente en materia de Justicia a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto».

Disposición final

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria–Gasteiz, a 22 de noviembre de 201

4. VALENCIA, LEY 13/2008, DEL 8 DE OCTUBRE DE 2008²²³.

²²³ Ley 13/2008 del 08/10(2008, en Diario Oficial de la Comunidad Valenciana Nro. 5871, del 16–10–2008, pags. 82.609/619.,en:

<http://www.senado.es/brsweb/CALEX/textos/valencia/44/2008/13.pdf>, pags. 82.609/619.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1: Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ley tiene por objeto regular los Puntos de Encuentro Familiar que presten la administración de la Generalitat y las entidades locales de la Comunitat Valenciana, así como las entidades públicas y privadas, que colaboren en la prestación del servicio en el territorio de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2: Definición de Punto de Encuentro Familiar

Se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio especializado en el que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso.

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.

Reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de los Puntos de Encuentro.

Artículo 3: Principios rectores de actuación

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.
3. Confidencialidad. Con el fin de proteger el interés del menor, los datos de carácter personal obtenidos en el Punto de Encuentro Familiar serán confidenciales, salvo lo previsto en la legislación vigente y los que deban comunicarse al órgano derivante por referirse al desarrollo de las visitas o tengan incidencia en las mismas.
4. Subsidiariedad. Las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar únicamente 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.

5. Temporalidad. La actuación del Punto de Encuentro Familiar tendrá carácter temporal, convirtiéndose en un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones paterno filiales y entre el menor y la familia.
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: Fines del Punto de Encuentro Familiar

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

1. Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor.
2. Velar por el derecho y facilitar el encuentro de los progenitores y demás familiares con el menor.
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.

Artículo 5: Competencias en materia de Puntos de Encuentro Familiar

Atendiendo a la naturaleza del órgano derivante, las administraciones competentes en la materia tendrán las siguientes atribuciones, sin perjuicio de aquellas que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio:

1. Inspeccionar los locales que se destinen a tal actividad para garantizar que cumplan con las exigencias que reglamentariamente se determine.
2. Realizar un seguimiento de los procedimientos que se deriven a los Puntos de Encuentro Familiar.
3. Ejercer la potestad sancionadora establecida en el título IV de la presente ley.
4. Apoyar las actuaciones de los Puntos de Encuentro Familiar con programas de ayuda y financiación de los mismos.

5. Colaborar con las entidades locales para la difusión y desarrollo de las actividades que realicen los Puntos de Encuentro Familiar.
6. Resolver las quejas y sugerencias que se formulen con ocasión de la actividad desarrollada por los Puntos de Encuentro Familiar.

Artículo 6: Composición del Punto de Encuentro Familiar

El Punto de Encuentro Familiar contará con un equipo mínimo formado por un letrado o letrada, que será quien coordine el punto de encuentro; un psicólogo, y un auxiliar administrativo. El equipo técnico podrá completarse con las figuras de un trabajador social y/o un educador social.

Artículo 7: Ámbito objetivo de actuación del Punto de Encuentro Familiar

El Punto de Encuentro Familiar atenderá familias en las que exista una situación de crisis o ruptura y concurra alguna circunstancia que dificulte el cumplimiento del régimen de visitas.

En ningún caso cabrá intervención del Punto de Encuentro Familiar cuando el derecho de visitas se encuentre suspendido judicialmente al titular o titulares del derecho de visitas que acude a dicho servicio.

El ámbito de actuación del Punto de Encuentro Familiar vendrá determinado por la Administración que ostente la titularidad del mismo, quien concretará las entidades derivantes que podrán acceder a ese recurso.

Artículo 8: Ámbito territorial de actuación

Será condición indispensable para ser persona usuaria del Punto de Encuentro Familiar que el menor, beneficiario del servicio, resida en la Comunitat Valenciana.

Artículo 9: Entidades derivantes

Podrán derivar personas usuarias a los Puntos de Encuentro Familiar:

1. Los órganos judiciales competentes.
2. Las administraciones competentes en materia de protección del menor.

TÍTULO I: De las personas beneficiarias y usuarias

Artículo 10: De las personas beneficiarias

Serán personas beneficiarias de los Puntos de Encuentro Familiar los menores que estén inmersos en situaciones de crisis o ruptura familiar y así lo determine una resolución judicial o administrativa.

Al efecto de la presente ley, quedan equiparados a los hijos menores los hijos mayores de edad incapacitados por resolución judicial, a los que les haya sido prorrogada la patria potestad de sus padres.

Artículo 11: De las personas usuarias

Las personas usuarias son los miembros del núcleo familiar y, en su caso, otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido el cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar, en atención a las dificultades observadas para realizar dichas visitas de forma autónoma.

Artículo 12: De los derechos de las personas beneficiarias

Con carácter específico los menores atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar disfrutarán de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia.

Artículo 13: De los derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de Puntos de Encuentro Familiar tendrán derecho a:

1. Acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.
2. Ser atendidas, por parte del personal del servicio, con respeto hacia su dignidad y su intimidad.
3. Ser informadas de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar, así como de las posibles consecuencias de su incumplimiento.
4. Presentar sugerencias o hacer quejas y reclamaciones en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.
5. Mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
6. Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

Artículo 14: Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán el deber de:

1. Cumplir las normas de funcionamiento interno establecidas que, en su caso, serán desarrolladas reglamentariamente.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Colaborar con los profesionales del Punto de Encuentro Familiar encargados de prestar la asistencia necesaria.
4. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
5. Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de Encuentro.
6. Las personas usuarias tendrán el deber de cumplir el horario fijado por el Punto de Encuentro Familiar para el cumplimiento de las visitas.

Artículo 15: Incumplimiento de las normas de funcionamiento

Las normas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar que reglamentariamente se determinen, serán de obligado cumplimiento para las personas usuarias. Los incumplimientos que se produzcan serán comunicados al órgano derivante y podrán suponer la suspensión provisional de la visita.

Artículo 16: Observaciones, quejas y sugerencias

1. Las personas usuarias podrán formular las observaciones que estimen oportunas en relación con la prestación del servicio mediante una hoja de observaciones dirigida al coordinador o coordinadora del centro.
2. Las quejas y sugerencias que se formulen se presentarán en el Punto de Encuentro Familiar y se dará a las mismas el cauce previsto en la legislación vigente por la que se regulen las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Artículo 17: Protección de datos de carácter personal

El tratamiento de los datos de carácter personal que se piden a los usuarios y beneficiarios de los puntos de encuentro familiar se sujetará a lo que establece la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter general.

TÍTULO II: De la actuación en el punto de encuentro familiar

Artículo 18: Tipos de atención

El servicio prestado por los Puntos de Encuentro Familiar consistirá en:

1. Supervisar la entrega y recogida de los menores para la realización de visitas que se desarrollarán fuera del centro.
2. Tutelar las visitas que tengan lugar en el Punto de Encuentro Familiar cuando así lo establezca una resolución judicial o administrativa.
3. Poner a disposición de las personas usuarias los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de las visitas cuando éstas no requieran la supervisión directa o presencia continuada del equipo técnico.

Artículo 19: Horarios del Punto de Encuentro Familiar

Los Puntos de Encuentro Familiar deberán prestar su servicio en un horario tal que facilite la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral.

Artículo 20: Carácter gratuito

Los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar que se produzcan como consecuencia de una derivación judicial o administrativa tendrán carácter gratuito para las personas usuarias.

Artículo 21: La Ficha de Derivación

1. En aras a una eficaz colaboración entre las administraciones públicas actuantes, se procurarán los mecanismos oportunos a los efectos de que los órganos derivantes puedan facilitar a los Puntos de Encuentro Familiar una ficha de derivación, cuyo contenido se establecerá reglamentariamente, comprensiva de los datos identificativos de las personas usuarias y los menores, modalidad de intervención, duración y periodicidad de las visitas.
2. Dicha ficha, junto con el testimonio o copia íntegra de la resolución judicial o administrativa de referencia donde se fijen las visitas y se acuerde la derivación al punto de encuentro familiar, y el resto de documentación que se estime pertinente a los fines del punto de encuentro familiar, así como el informe del equipo psicosocial en caso de haberse producido una pericial previa y todos los informes psicológicos o sociales que figuren en el procedimiento judicial y/o administrativo tanto solicitado de oficio como a instancias de parte, servirán de manera esencial al punto de encuentro familiar al cumplimiento del servicio prestado en el mismo.
3. La inobservancia del procedimiento establecido impedirá la prestación del servicio por parte del Punto de Encuentro Familiar.
4. Se procurarán los mecanismos de colaboración oportunos con los órganos derivantes, a los efectos de facilitar aquella información que resulte relevante para el cumplimiento de los fines del Punto de Encuentro Familiar, en relación con la vigencia de órdenes de alejamiento, en el caso de que las hubiere, con traslado de las correspondientes resoluciones judiciales por las que se acuerdan, con indicación de la fecha de finalización de las mismas.

Artículo 22: Coordinación y colaboración

1. Los Puntos de Encuentro Familiar coordinarán el ejercicio de sus funciones y el desarrollo de su actividad con:
 - a) Los juzgados y tribunales de Justicia derivantes.
 - b) Los servicios sociales, en especial con los servicios de protección de los menores de edad, con los servicios de atención y protección a la mujer y a la familia y con los servicios de mediación familiar.
 - c) Con otras entidades y/o instituciones competentes en materia de infancia y adolescencia, mujer y familia.
 - d) Con servicios análogos situados en otras comunidades autónomas.

2. Para velar por una efectiva coordinación se podrán constituir comisiones mixtas de seguimiento, cuya composición, régimen y funcionamiento serán establecidos reglamentariamente.

Artículo 23: Registros

En los Puntos de Encuentro Familiar se llevarán, al menos, los siguientes registros:

1. Registro de Entrada de Documentos.
2. Registro de Salida de Documentos.
3. Registro de Expedientes.
4. Registro de Entrada y Salida de Personas Usuarias.

Artículo 24: Registros de entrada y salida de documentos

Todos los documentos deberán llevar el correspondiente registro, con la numeración correlativa y la fecha de entrada o salida del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 25: Registro de expedientes

Todas las derivaciones que se produzcan al Punto de Encuentro Familiar deberán registrarse por riguroso orden de llegada en el registro de expedientes, siendo el número de registro el de referencia en todas las instancias.

Artículo 26: Registro de entrada y salida de personas usuarias

Todas las personas usuarias mayores de edad que accedan al centro deberán ser convenientemente identificadas por el personal del Punto de Encuentro Familiar, dejando constancia de las horas de entrada y salida que deberán firmar antes de abandonar el centro.

Artículo 27: Suspensión de la intervención

Además de lo previsto en el artículo 15 de esta ley, la intervención del Punto de Encuentro Familiar podrá suspenderse por resolución del órgano derivante, dictada de oficio o a instancias de propuesta motivada del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 28: Finalización de la intervención

La intervención del Punto de Encuentro Familiar sólo podrá finalizar por resolución judicial o administrativa.

Artículo 29: Seguridad

Los profesionales del Punto de Encuentro Familiar velarán por la seguridad de las personas usuarias, beneficiarias y de las instalaciones. En caso de situaciones en las que exista riesgo para la integridad de las personas, se dará aviso a la autoridad que corresponda.

En los casos en que exista una orden de protección deberán adoptarse medidas de seguridad especiales orientadas a facilitar la vigilancia y protección de las personas usuarias a través de un protocolo de actuación en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Artículo 30: Protocolo de vigilancia

A los efectos de esta ley se establecerá un protocolo de vigilancia entre las administraciones competentes y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al objeto de que se garantice la seguridad en los Puntos de Encuentro Familiar en todo momento.

TÍTULO III: Del registro público y autorización de los puntos de encuentro familiar

Artículo 31: Del Registro y autorización de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana

1. La conselleria competente en materia de justicia creará un Registro Público de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, en el que se inscribirán aquellos cuyo funcionamiento haya sido previamente autorizado.
2. Reglamentariamente se regulará el funcionamiento y organización del Registro Público de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, así como de los requisitos que los Puntos de Encuentro Familiar deben cumplir para ser autorizados como tales.
3. Los centros y servicios de Puntos de Encuentro Familiar de titularidad y gestión privadas quedarán sometidos a autorización administrativa, supeditada al cumplimiento de la regulación prevista en la presente ley, en sus títulos II (de la Actuación), III (del Registro Público), IV (del Régimen Sancionador), y de las condiciones y los requisitos reglamentariamente establecidos.

TÍTULO IV: Del régimen sancionador

Capítulo I: De las infracciones y sanciones administrativas

Artículo 32: De las infracciones administrativas

1. Constituirán infracciones administrativas las acciones u omisiones de las personas físicas y/o jurídicas que presten el servicio de Punto de

Encuentro Familiar, ya sean públicas o privadas, que vulneren las normas legales tipificadas y sancionadas de conformidad con la presente ley.

2. Las infracciones se califican en leves, graves y muy graves, de conformidad con lo establecido en la presente ley.

Artículo 33: Sobre las infracciones leves

Son infracciones leves las siguientes:

1. Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, en su funcionamiento, en su limpieza e higiene sin que se derive de ello riesgo para la integridad física o la salud de las personas usuarias y beneficiarias.
2. No tener actualizados ni correctamente cumplimentados los libros de registro establecidos en el artículo 23 de la presente ley.
3. Obstruir la labor inspectora de modo que se retrase el cumplimiento de las obligaciones de información, comunicación o comparecencia.
4. Cometer cualquier otra infracción que vulnere lo dispuesto en la presente ley o en sus normas de desarrollo y no constituya infracción grave o muy grave.

Artículo 34: Sobre infracciones graves

Son infracciones graves las siguientes:

1. No disponer de los libros de registro establecidos en el artículo 23 de la presente ley.
2. Trasladar el Punto de Encuentro Familiar sin haber obtenido la autorización administrativa correspondiente, ya sea provisional o definitiva.
3. Incumplir lo establecido en materia de ubicación, habitabilidad, instalaciones y módulos de personal exigidos como requisito indispensable para su autorización.
4. Desatender los requerimientos de la administración para aplicar las medidas correctoras que se establezcan para su funcionamiento.
5. Carecer de expediente individual o de aquellos documentos que reglamentariamente se establezcan que deben formar parte del mismo.
6. No disponer de reglamento de régimen interior o no facilitar los derechos de las personas usuarias y las personas beneficiarias señalados en la presente ley.
7. Obstruir la labor inspectora mediante acciones u omisiones que dificulten, perturben o retrasen las funciones propias de la inspección.
8. No conservar en buenas condiciones higiénicas y de habitabilidad los centros o servicios, de las que se derive riesgo para la integridad física o salud de las personas usuarias y las personas beneficiarias.
9. No instalar ni mantener en adecuadas condiciones de uso todas aquellas medidas de seguridad, protección contra incendios y evacuación, establecidas en la normativa vigente para las características del centro de que se trate.

10. Aplicar las ayudas y subvenciones públicas a finalidades distintas de aquellas para las que hubieran sido otorgadas, sin perjuicio de otras responsabilidades civiles o penales en que se pueda incurrir.
11. Realizar otra acción u omisión que cause riesgo o daño efectivo para la salud, perjuicio para las personas usuarias y las personas beneficiarias o que conculque algún derecho reconocido que no constituya falta leve o muy grave, ya sea de forma consciente o deliberada, por abandono de la diligencia o falta de precaución exigible.

Artículo 35: Sobre infracciones muy graves

Son infracciones muy graves las siguientes:

1. Abrir o cerrar un Punto de Encuentro Familiar, así como prestar un servicio, sin haber obtenido la correspondiente autorización administrativa, provisional o definitiva.
2. Obstruir la labor inspectora por impedir el acceso a las dependencias del centro, resistencia reiterada, coacción, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre los inspectores.
3. Proporcionar a las personas usuarias y las personas beneficiarias un trato degradante que afecte a su dignidad, así como vulnerar su derecho a la intimidad, cualquier otro derecho o imponer dificultades para su disfrute.

Artículo 36: De las sanciones administrativas a las entidades

Las sanciones administrativas serán impuestas según la calificación de la infracción:

- a) Por infracciones leves se podrán imponer las siguientes sanciones:
 1. Apercibimiento.
 2. Multa de 300 a 3.000 euros.
- b) Por infracciones graves se podrán imponer las siguientes sanciones:
 1. Multa de 3.001 a 15.000 euros.
 2. Prohibición de acceder a la financiación pública durante un período de hasta un año.
 3. Suspensión temporal de la autorización para prestar el servicio de Punto de Encuentro Familiar por período máximo de un año.
- c) Por infracciones muy graves se podrán imponer las siguientes sanciones:
 1. Multa de 15.001 a 60.100 euros.
 2. Prohibición de acceder a la financiación pública durante un período de hasta tres años.
 3. Suspensión temporal o definitiva de la autorización para actuar como Punto de Encuentro Familiar. Si es temporal no excederá de tres años.
- d) En cualquier caso, las sanciones por infracciones graves y muy graves señaladas en los puntos 2 y 3 de los apartados b) y c) también se podrán imponer con carácter accesorio a las de naturaleza pecuniaria.

Todas las cuantías fijadas en este artículo podrán ser revisadas periódicamente por el Consell en atención a las variaciones que experimente el índice de precios al consumo.

Artículo 37: De la graduación de las sanciones

Para la graduación de las sanciones se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

1. La gravedad del riesgo o peligro para las personas usuarias y beneficiarias.
2. El grado de intencionalidad o negligencia de la acción.
3. Los perjuicios físicos o morales ocasionados.
4. El beneficio económico obtenido.
5. La relevancia o trascendencia social de los hechos.
6. La reincidencia en la comisión de otras infracciones. Se entenderá por reincidencia, a los efectos de la presente ley, cometer en el término de un año más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.
7. El número de personas usuarias y beneficiarias afectadas por la infracción.
8. El incumplimiento de advertencias y requerimientos previos.

Artículo 38: De la prescripción de las infracciones y de las sanciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán a los seis meses si son leves, a los dos años si son graves y a los tres años si son muy graves, desde el momento en que se hubieran cometido.
2. Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por infracciones graves a los dos años y las impuestas por infracciones leves al año.
3. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impuso la sanción, o desde que se quebrantase el cumplimiento de la sanción si hubiera comenzado.

CAPÍTULO II: Del procedimiento sancionador

Artículo 39: Del procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador de las infracciones tipificadas en la presente ley se ajustará a lo dispuesto en el título IX de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y a lo establecido en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprobó el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Artículo 40: De los responsables

1. Serán responsables de las infracciones previstas en la presente ley las personas físicas o jurídicas, titulares o gestores de los servicios que presten asistencia como Punto de Encuentro Familiar.
2. Las responsabilidades administrativas derivadas de la presente ley se exigirán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o laborales que pudieran derivar.

3. En los supuestos en que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se pondrán en conocimiento del Ministerio Fiscal o del órgano judicial competente.
4. La administración suspenderá el procedimiento sancionador cuando tenga conocimiento de la tramitación de un proceso judicial fundado en los mismos hechos. Si la autoridad judicial competente no estima la existencia de delito, la administración reanudará el procedimiento siempre y cuando los hechos en cuestión se hayan considerado como probados por dicha autoridad.

Artículo 41: De la iniciación del procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador se iniciará mediante acuerdo motivado del titular de la Dirección General de Justicia y Menor, ya sea de oficio, por denuncia o a petición razonada de otros órganos administrativos.

Artículo 42: Del instructor

1. Para la incoación del expediente sancionador, el titular de la Dirección General de Justicia y Menor nombrará instructor del mismo a un funcionario adscrito a la unidad administrativa competente por razón de la materia o por razón del territorio.
2. A fin de preservar la imparcialidad del procedimiento sancionador y dotar de una mayor garantía al presunto infractor, en ningún caso podrán actuar como instructores del expediente aquellos órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección y cuyas actuaciones hayan servido de base para la iniciación del procedimiento.

Artículo 43: Sobre medidas provisionales

Con el fin de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales, el titular de la Dirección General de Justicia y Menor podrá adoptar, en cualquier momento del procedimiento y mediante acuerdo motivado, las siguientes medidas provisionales:

1. Exigir fianzas.
2. Suspender temporalmente actividades.
3. Inhabilitar dependencias o suspender temporalmente servicios específicos por razones de higiene, sanidad y seguridad.
4. Suspender la admisión de nuevos expedientes.

Artículo 44: De la resolución del expediente sancionador

La resolución del expediente sancionador, así como la imposición de sanciones, en su caso, corresponderá al titular de la Dirección General de Justicia y Menor.

Artículo 45: De los recursos

1. Contra las resoluciones dictadas por el titular de la Dirección General de Justicia y Menor se podrá interponer recurso de alzada ante el titular de la Conselleria competente en materia de justicia en el plazo de un mes.
2. Las resoluciones dictadas por el titular de la Conselleria competente en materia de justicia, recaídas en los procedimientos sancionadores, ponen fin a la vía administrativa, pudiéndose interponer recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Disposiciones finales

Disposición final primera

Desarrollo reglamentario

Se autoriza al Consell para que, a propuesta del o de los titulares de las Consellerías que tengan atribuidas las competencias en materia de justicia y de bienestar social dicten, en un plazo no superior a un año, las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente ley.

Disposición final segunda

Entrada en vigor

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Diario Oficial de la Comunitat Valenciana”.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta Ley.

Valencia, 8 de octubre de 2008.–El President de la Generalitat, Francisco Camps Ortiz.

5. DECRETO 9/2009, DE 15 DE ENERO, POR EL QUE SE REGULAN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR EN GALICIA²²⁴.

CAPÍTULO I: Disposiciones generales

Artículo 1º.–Objeto y ámbito de aplicación.

El presente decreto tiene por objeto la regulación de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Galicia

²²⁴ En Diario Oficial de Galicia, 26 de enero de 2009, en <http://www.xunta.es/Doc/Dog2009.nsf/FichaContenido/3872?OpenDocument>

Artículo 2º.–Definición.

1. A los efectos de este decreto se entiende que un punto de encuentro familiar es un servicio que facilita y preserva la relación entre las y los menores y las personas de sus familias en situaciones de crisis, y que permite y garantiza la seguridad y el bienestar de las niñas y de los niños y facilita el cumplimiento del régimen de visitas.
2. Los puntos de encuentro familiar constituyen un equipamiento social, de carácter neutral, especializado para el cumplimiento del régimen de visitas establecido por la autoridad competente que tiene por objeto favorecer las relaciones entre las/los menores y sus familias cuando, en una situación de separación, divorcio, o en otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, el ejercicio del derecho de visitas se ve interrumpido, o su cumplimiento resulta difícil o conflictivo.

Artículo 3º.–Tipología.

1. Los puntos de encuentro familiar podrán ser de titularidad de las administraciones públicas, que gestionarán estos servicios directamente o a través de la gestión indirecta
2. También podrán ser titulares de puntos de encuentro familiar entidades privadas debidamente inscritas en el Registro de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales de conformidad con lo dispuesto en la normativa de servicios sociales de Galicia.

Artículo 4º.–Objetivos.

En el desarrollo de sus funciones los puntos de encuentro familiar tienen los siguientes objetivos:

- a) Favorecer el cumplimiento del régimen de visitas como derecho fundamental de los menores a mantener la relación con ambos progenitores después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- b) Facilitar el encuentro de las hijas e hijos con el progenitor/a no custodio y, en su caso, con su familia extensa.
- c) Alcanzar la normalización de las relaciones familiares, de modo que el recurso llegue a resultar innecesario para la familia.
- d) Garantizar la seguridad de las y los menores durante el cumplimiento del régimen de visitas y prevenir situaciones de violencia.
- e) Favorecer y potenciar en las y en los menores una buena relación con sus progenitores, con el entorno del progenitor/a no custodio y con su familia extensa.
- f) Potenciar que las y los menores expresen con libertad y sin miedo sus sentimientos y necesidades frente a ambos progenitores.
- g) Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones materno/paterno–filiales y las habilidades parentales de crianza.

- h) Proporcionar, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, ayuda y asistencia directa a las mujeres que sufren violencia de género y a las personas dependientes de ellas.
- i) Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayuden a defender, si fuese necesario, los derechos de las y los menores en otras instancias administrativas o judiciales.

Artículo 5º.-Principios de actuación.

En sus intervenciones los puntos de encuentro familiar actuarán de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Interés de las y los menores. Ante cualquier situación en la que se den intereses encontrados u opuestos, siempre será prioritaria la seguridad y el bienestar del/la menor.
- b) Voluntariedad. Las actuaciones de los puntos de encuentro familiar sólo se podrán llevar a cabo con el consentimiento de las personas usuarias, salvo cuando se trate del estricto cumplimiento de una resolución judicial.
- c) Imparcialidad. Se respetarán y se tendrán en consideración a todos los miembros de la familia objeto de intervención, especialmente a las hijas e hijos, evitando posicionamientos a favor de cualquier miembro de la familia en perjuicio o detrimento de otros.
- d) Neutralidad. Los puntos de encuentro no estarán vinculados a ningún grupo ideológico, político o religioso. El equipo técnico no dejará influir en sus intervenciones sus propios valores o circunstancias personales, actuando únicamente con el fin de proteger el interés superior de las y los menores.
- e) Confidencialidad. En cumplimiento de la legislación vigente, en las intervenciones que se realicen en los puntos de encuentro familiar se respetarán la necesaria confidencialidad de los datos e informaciones a las que se pueda tener acceso, salvo en aquellos casos de los que se deduzca la existencia de conductas delictivas o que puedan suponer un riesgo para la seguridad de las y los menores y de las mujeres que sufren violencia de género y de la información requerida por los juzgados o por el Ministerio fiscal.
- f) Non interferencia. Las actuaciones llevadas a cabo por los puntos de encuentro familiar respetarán otras intervenciones efectuadas tanto por otros dispositivos de bienestar social de las que se pudiesen beneficiar las personas usuarias como por los órganos judiciales.
- g) Subsidiariedad y temporalidad: se utilizará este recurso sólo cuando sea el único medio para facilitar las relaciones entre las y los menores y su familia, y orientado siempre hacia la normalización de las relaciones.

CAPÍTULO II: Personas usuarias, tipos de intervención y sistema de acceso

Artículo 6º.—Personas usuarias.

1. Pueden ser personas usuarias de los puntos de encuentro familiar, siempre que así lo establezca una resolución judicial o administrativa, los miembros de las familias en las que exista algún tipo de problema relacionado con el cumplimiento del régimen de visitas.
2. También pueden ser personas usuarias de los puntos de encuentro familiar los miembros de las familias en las que existan situaciones de violencia que supongan riesgo para cualquiera de sus miembros durante el cumplimiento del régimen de visitas.
3. En todo caso, el acceso a los puntos de encuentro familiar quedará condicionado a que la persona que, en su caso, ejerza la guarda y/o tutela, o la persona menor de edad, resida en Galicia.

Artículo 7º.—Derechos de las personas usuarias.

Sin perjuicio de los establecido en la Ley reguladora de los servicios sociales de Galicia respecto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, los usuarios y usuarias de los puntos de encuentro familiar gozarán de los siguientes derechos:

- a) A la protección de su intimidad personal y de su propia imagen, al secreto profesional de su historial y la protección de sus datos personales.
- b) A ser informadas sobre su expediente personal.
- c) A ser informadas del Reglamento de régimen interno del punto de encuentro familiar y a disponer de él en cualquier momento.
- d) A presentar quejas y sugerencias.
- e) A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio por voluntad propia, salvo resolución judicial.
- e) Al acceso integral, por parte de las mujeres con discapacidad que sufran una situación de violencia de género, a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género.

Artículo 8º.—Deberes de las personas usuarias.

Sin perjuicio de lo previsto en la Ley reguladora de los servicios sociales de Galicia respecto de las obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales, los usuarios y usuarias de los puntos de encuentro familiar tienen los siguientes deberes:

- a) Respetar las normas establecidas en el Reglamento de régimen interno del punto de encuentro familiar, firmando su aceptación antes del inicio de las actuaciones.
- b) Cumplir los horarios establecidos por el punto de encuentro familiar.

- c) Aportar todo lo necesario para el desarrollo de las visitas.
- d) No presentar comportamientos violentos físicos o verbales.
- e) No consumir sustancias que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de las visitas, ni introducir objetos que supongan riesgo para la integridad de otras personas usuarias o para el propio personal.
- f) Responsabilizarse de la atención y cuidado de las y los menores en el transcurso de la visita, con la colaboración y apoyo de las personas profesionales del punto de encuentro familiar.
- g) Utilizar las instalaciones solamente para el servicio que se presta y hacer un buen uso de ellas.

Artículo 9º.–Protección de datos personales.

El tratamiento de los datos de carácter personal de las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar respetará lo establecido en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Artículo 10º.–Tipos de intervención.

Los principales tipos de intervenciones que se realizan en los puntos de encuentro familiar, respecto de la ejecución del régimen de visitas, son:

- a) Intercambio de los y las menores. Consiste en la supervisión de la entrega y recogida de la o el menor en el punto de encuentro familiar cuando el régimen de visitas no se vaya a ejecutar en dicho centro.
- b) Visitas tuteladas. Son aquellas visitas que se desarrollan de forma controlada bajo la supervisión y presencia continuada de una persona profesional del equipo técnico del centro.
- c) Visitas sin supervisión. Se trata de visitas que se desarrollan en el punto de encuentro familiar pero sin requerir la supervisión directa o presencia continuada del equipo técnico, especialmente en casos en los que el/la progenitor/a que tiene el derecho de visita carezca de vivienda en la localidad o esta no reúna las condiciones apropiadas.
- d) Además del cumplimiento del régimen de visitas establecido, en los puntos de encuentro familiar se podrán llevar a cabo otras intervenciones complementarias al régimen de visitas:
- e) Diseño y desarrollo de un programa psicosocioeducativo individualizado de intervención con las familias y las/los menores, que tenga como objeto final conseguir la normalización de las relaciones familiares.
- f) Orientación y asesoramiento familiar proporcionando información, atención y apoyo a madres, padres y menores, favoreciendo la creación de relaciones familiares óptimas y de actitudes positivas.
- g) Aquellas otras intervenciones encaminadas a preparar a las madres y a los padres, y a sus hijas y hijos, para reducir el impacto de la nueva situación familiar y para que en el futuro las relaciones entre ellos evolucionen de tal modo que los encuentros lleguen a realizarse de forma normalizada con las mayores garantías posibles.

Artículo 11º.–Procedimiento de acceso.

1. El procedimiento de acceso a los puntos de encuentro familiar podrá realizarse a través de las siguientes vías:
2. Derivación de los órganos competentes en materia de servicios sociales en los supuestos de menores sobre los que la Comunidad Autónoma de Galicia tenga asumida la tutela o la guarda.
3. Derivación de los órganos judiciales competentes.
4. El órgano, administrativo o judicial, que derive el caso al punto de encuentro familiar deberá aportar, como mínimo, la siguiente información:
 - a. Datos identificativos de los progenitores, familiares y de las y los menores, así como los datos necesarios para la su localización.
 - 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 las y los menores.
 - c. Familiares que pueden acudir a estas visitas con cada progenitor/a, en su caso.
 - d. Concreción del tipo de intervención solicitada al punto de encuentro familiar: intercambio, visita tutelada o visita en el centro sin supervisión.
 - e. Periodicidad y horario de las visitas, considerando los períodos y horarios de apertura de los puntos de encuentro familiar.
 - f. Periodicidad con la que el punto de encuentro familiar debe remitir informes sobre el cumplimiento y el desarrollo de las visitas.
 - g. Testimonio o copia íntegra de la resolución dictada por el órgano derivante donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al punto de encuentro familiar, así como de nuevas resoluciones que modifiquen o afecten el régimen de visitas inicialmente establecido.
5. El punto de encuentro familiar deberá poner en conocimiento de los órganos derivantes su Reglamento de régimen interno.
6. Las visitas deberán organizarse teniendo en cuenta la superficie, la capacidad de los espacios y los horarios de cada punto de encuentro. De no ser posible la visita en la fecha y hora establecidas, las personas responsables del punto de encuentro familiar informarán al órgano que derivó el caso, proponiéndole otra fecha/horario para la visita.

Artículo 12º.–Suspensión de la intervención.

1. La intervención del punto de encuentro familiar podrá suspenderse por resolución del órgano derivante, acordada de oficio o a propuesta motivada del equipo técnico del punto de encuentro familiar.

2. La propuesta de suspensión de la actuación del punto de encuentro familiar se fundamentará en una o varias de las siguientes causas:
 - a. El restablecimiento de las relaciones y ausencia de conflicto entre los progenitores que adquiriesen las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos.
 - b. El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 7º de este decreto.
 - c. El incumplimiento de las normas de funcionamiento reguladas en el artículo 17º de este decreto por parte de alguno de los progenitores, familiares o allegados.
 - d. En situaciones de riesgo para el/la menor, su familia, usuarias/os y personal del punto de encuentro familiar.
 - e. Por entender que la situación emocional de la/el menor requiere que no se continúe con la intervención.
 - f. Porque la actitud inmodificable de uno de los progenitores o de ambos, aconseje su suspensión al no observar evolución positiva en su comportamiento o interiorización de las orientaciones del equipo técnico.
3. El equipo técnico del punto de encuentro familiar remitirá la propuesta de suspensión al órgano administrativo o judicial que hizo la derivación, acompañada del correspondiente informe. La autoridad competente emitirá resolución sobre la propuesta de suspensión.
4. En el caso de registrarse una situación que suponga un grave riesgo para la integridad de las personas, el equipo técnico podrá suspender cautelarmente la intervención, dando cuenta inmediata al órgano derivante para la ratificación o levantamiento de la suspensión provisional, en tanto este resuelve la correspondiente propuesta de suspensión de la actuación del punto de encuentro familiar.

Artículo 13º.–Finalización de la intervención.

1. La intervención del punto de encuentro familiar finalizará siempre por resolución del órgano derivante, y podrá ser adoptada de oficio, por propuesta motivada del equipo técnico del punto de encuentro familiar, o por acuerdo de las personas titulares de la custodia y del derecho de visitas debidamente fundamentado y suscrito.
2. La propuesta de finalización de la actuación del punto de encuentro familiar se fundamentará en una o varias de las siguientes causas:
 - a. La normalización de las relaciones y la ausencia de conflicto entre los progenitores que adquiriesen las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos.
 - b. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 8º de este decreto.
 - c. El incumplimiento reiterado de las normas de funcionamiento reguladas en el artículo 17º de este decreto por alguno de los progenitores, familiares o allegados.

- d. En situaciones de riesgo para la/el menor, su familia, usuarias/os y personal del punto de encuentro familiar.
 - e. La no utilización del punto de encuentro familiar sin justificación de dicha circunstancia durante un período de seis meses.
 - f. Por petición de ambos progenitores debidamente fundamentada.
 - g. Haber adquirido habilidades parentales y alcanzado acuerdos que permitan el cumplimiento del régimen de visitas de forma estable e independiente del punto de encuentro familiar.
 - h. Por entender que la situación emocional de la/el menor requiere que no continúe la intervención.
 - i. Porque la actitud inmodificable de uno de los progenitores o de ambos aconseja su cancelación no habiendo una evolución positiva de su comportamiento ni interiorización de las orientaciones proporcionadas por el equipo técnico.
3. El equipo técnico del punto de encuentro familiar deberá remitirle la propuesta de finalización al órgano administrativo o judicial que hizo la derivación acompañada del correspondiente informe. La autoridad competente emitirá resolución sobre la propuesta de finalización.
 4. En el caso de registrarse una situación que suponga un grave riesgo para la integridad de las personas, el equipo técnico podrá suspender cautelarmente la intervención, dando cuenta inmediata al órgano derivante para la ratificación o levantamiento de la suspensión provisional, en tanto éste resuelve la correspondiente propuesta de finalización de la actuación del punto de encuentro familiar.

CAPÍTULO III: Requisitos materiales y de funcionamiento

Artículo 14º.-Requisitos.

1. Requisitos generales. Los puntos de encuentro familiar deberán cumplir los requisitos generales, tanto materiales como funcionales, establecidos en el artículo 7 del Decreto 143/2007, de 12 de julio, por el que se regula el régimen de autorización y acreditación de los programas y de los centros de servicios sociales, así como los requisitos específicos que se señalan en el apartado siguiente.
2. Requisitos específicos.
 - 2.1. Requisitos materiales. El inmueble dedicado a punto de encuentro familiar deberá cumplir, además de los requisitos generales incluidos en el artículo 7.1º.2 del Decreto 143/2007, los siguientes requisitos materiales:
 - a) Un mínimo de tres espacios para la realización de los intercambios y visitas, pudiendo utilizarse uno de ellos como sala de usos múltiples. Estos espacios contarán con una superficie suficiente para el desarrollo de las actuaciones que en ellos se lleven a cabo,

- favoreciendo un ambiente normalizado y lo más parecido posible a una vivienda familiar.
- b) Un mínimo de un despacho para realizar las entrevistas y las tareas administrativas equipado con los recursos materiales necesarios, debiendo disponer en todo caso de conexión a internet.
 - c) Un espacio para la recepción de personas con capacidad suficiente para guardar material como maletas, bolsos de viaje o carritos de bebés.
 - d) En caso de no disponer de cocina completa, el centro contará con una zona específica de preparación de alimentos con los siguientes equipamientos mínimos: frigorífico, fregadero y placa vitrocerámica u horno microondas.
 - e) Un baño completo y un aseo dotados de agua fría y caliente con grifos hidromezclados. En uno de ellos se incorporará un cambiador y un colector de material de deshecho provisto de cierre hermético.
 - f) En las instalaciones destinadas a prestar el servicio se garantizará una temperatura idónea.
 - g) Existirá una zona de seguridad, desde el suelo hasta 1,50 metros de altura, sin salientes, enchufes, espejos de cristal, o cualquier otro elemento que suponga un riesgo potencial para la seguridad de los y las menores. Todos aquellos elementos que puedan suponer un riesgo para las/los menores deberán estar debidamente protegidos.
 - h) De ser posible, contarán con un espacio al aire libre para que puedan jugar las y los menores. Este espacio tiene que cumplir todos los requisitos de seguridad establecidos en la normativa aplicable.
 - i) Los juguetes serán atraumáticos, atóxicos, lavables, no sexistas y apropiados a las edades de las y los menores.
 - j) Las puertas de paso dispondrán de la protección necesaria para evitar pillar los dedos.
 - k) Los aparatos de iluminación deberán incorporar difusores o elementos que eviten el deslumbramiento y la rotura y posterior caída de las lámparas.
 - l) Los cristales serán de seguridad.
 - m) En todas las dependencias deben instalarse detectores de humos.
 - n) Las estancias de convivencia, exceptuando los aseos, deben disponer de una iluminación y ventilación directa.
 - o) Dispondrá de un teléfono fijo inalámbrico.
 - p) Dispondrá de un botiquín de emergencia con dotación básica.
- 2.2. Requisitos funcionales.
- a) Todos los puntos de encuentro familiar deberán cumplir, además de los requisitos generales establecidos en el artículo 7.1º.1 del Decreto 143/2007, los siguientes requisitos funcionales:
Reglamento de régimen interno a disposición de las personas usuarias, que recogerá como mínimo: la actividad que se desarrolla, las normas de uso, los derechos y deberes de las personas usuarias, la organización de personal, los horarios de funcionamiento, la

capacidad máxima y, en su caso, los precios públicos o tarifas aplicables.

- b) Libros de registro, uno de entrada y otro de salida de las personas usuarias del punto de encuentro familiar, que serán firmados por las madres, padres, tutores o guardadores/as en el momento de la entrada y salida de las y los menores.

2.3. Requisitos de personal.

- a) El equipo de los puntos de encuentro familiar será multidisciplinar y estará compuesto, como mínimo, por tres profesionales con al menos dos perfiles formativos diferentes en el campo psicosocioeducativo: licenciado/a en psicología, pedagogía, psicopedagogía, derecho, diplomada/o en trabajo social o educación social, con experiencia acreditada en la atención, intervención y orientación de menores y familias, y formación en igualdad.
- b) Una de las personas del equipo técnico desempeñará la función de coordinadora del trabajo del equipo, coordinando igualmente las relaciones con la Administración y con los juzgados.
- c) Durante el horario de apertura deberán estar siempre presentes en el centro, al menos, dos personas del equipo técnico.

Artículo 15º.-Voluntariado.

El equipo técnico puede contar con la colaboración de personal voluntario, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de voluntariado.

Artículo 16º.-Calendario y horario de apertura.

Los puntos de encuentro familiar funcionarán los doce meses del año, durante un mínimo de ocho horas diarias, en jornada partida o continuada, y como mínimo 4 días a la semana, que deberán incluir necesariamente el viernes, sábado y domingo, excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero.

Respetando estos mínimos, cada punto de encuentro familiar podrá determinar su calendario y horario en función de la demanda existente.

Artículo 17º.-Normas comunes de funcionamiento.

1. Todos los puntos de encuentro familiar observarán las siguientes normas comunes, que recogerán en su Reglamento de régimen interno:
 - a) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega y recogida de los y las menores. La duración y periodicidad será la establecida por el órgano que realizó la derivación o, en su caso, la acordada entre los progenitores y el punto de encuentro, teniendo en cuenta la disponibilidad del centro.
 - b) El tiempo de espera para anular una visita es de 20 minutos. Transcurrido este tiempo sin que acuda uno de los progenitores o familiar sin haber avisado con anterioridad de su posible retraso, se

- suspenderá la visita y se considerará incumplida, dejando constancia de tal incidencia en el expediente.
- c) Las personas usuarias deberán poner en conocimiento del punto de encuentro, a la mayor brevedad posible y con la correspondiente justificación y/o acreditación cualquier alteración o incidencia que modifique la cita prevista.
 - d) En el momento en que el/la menor se reúne con la persona o personas que lo/la visita/n, el progenitor/a custodio o persona autorizada que acompañó a la/el menor, debe abandonar el centro; volviendo a recogerlo a la hora acordada como fin de la visita. Los/las menores permanecerán en el punto de encuentro familiar en compañía de uno de los progenitores o familiares, siendo estos responsables de su cuidado y atención.
 - e) A los efectos de garantizar el cumplimiento de las medidas de alejamiento, el personal integrante del equipo del punto de encuentro familiar tendrá el deber de custodiar y cuidar a la/el menor en el tiempo que medie entre su llegada al centro y el encuentro con su visitante o visitantes.
 - f) En los casos en que existan antecedentes por violencia de los que se hubiesen deducido órdenes de alejamiento, el equipo técnico deberá garantizar la no coincidencia en los locales del punto de encuentro de los progenitores, adaptando para estos casos las normas de funcionamiento generales.
 - g) El/la menor será entregado/a al progenitor/a o familiar al que le corresponda la visita. Si según valoración del personal del punto de encuentro familiar, las condiciones físicas o psíquicas de éste/a no son las apropiadas, el encuentro con el/la menor no se permitirá.
 - h) Sólo podrán acompañar o sustituir al progenitor/a que realice la visita o el intercambio en el punto de encuentro familiar otras personas, familiares o allegadas, si se contempla en la resolución judicial o si existe consentimiento escrito de ambas partes, del que se dejará constancia en el centro.
 - i) El equipo técnico velará por la seguridad tanto de las instalaciones como de las personas usuarias del punto de encuentro familiar. De producirse incidentes significativos de alteración de la convivencia procurará restablecer la normalidad a través del diálogo, de ser posible, y en el caso de riesgo para la integridad de las personas darán aviso a la autoridad que corresponda.
 - j) De las alteraciones significativas que puedan afectar al desarrollo de las visitas el equipo técnico dará cuenta a la autoridad que derivó el caso en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de que transcurran 72 horas.
2. Estas normas constituyen un mínimo normativo, 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 el departamento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia con competencias en la materia.

CAPÍTULO IV: Autorizaciones, inspección y régimen sancionador

Artículo 18º.-Autorizaciones.

Los puntos de encuentro familiar y los servicios que en ellos se desarrollan estarán sometidos a las autorizaciones administrativas previstas en el capítulo II del Decreto 143/2007, de 12 de julio, por el que se regula el régimen de autorización y acreditación de los programas y de los centros de servicios sociales. En todo caso, durante el procedimiento de autorización del centro, el órgano competente en la materia de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia emitirá un informe justificativo de la necesidad del equipamiento en el emplazamiento específico de acuerdo con la planificación prevista en la materia. Asimismo, en el caso de cierre del centro, se le requerirá informe a dicho órgano, con el objeto de comprobar que del cese de la actividad no se puedan derivar perjuicios graves para las personas usuarias.

Artículo 19º.-Inspección y régimen sancionador.

1. Los puntos de encuentro familiar, como centros de servicios sociales, estarán sujetos a la inspección y al régimen sancionador en materia de servicios sociales de conformidad con lo dispuesto en la Ley reguladora de los servicios sociales de Galicia y en su normativa de desarrollo.
2. Como centros sociales de atención especializada en el área de familia, infancia y juventud se registrarán por lo establecido en cuanto a infracciones y sanciones en el título V de la Ley 3/1997, de 9 de junio, gallega de la familia, la infancia y la adolescencia, y en el título III del Decreto 42/2000, de 7 de enero, por el que se refunde la normativa reguladora vigente en materia de familia, infancia y adolescencia.

Disposición transitoria

Única.—Los puntos de encuentro familiar que a la entrada en vigor del presente decreto estén en funcionamiento deberán solicitar el permiso de inicio de actividades en el plazo máximo de 6 meses, pudiendo continuar con el desarrollo de sus actividades hasta la resolución del expediente.

Si a la vista del expediente se aprecia que el centro no cumple con los requisitos generales y específicos exigidos según su tipología, el órgano competente podrá excepcionar su exigencia siempre que no se observen deficiencias graves que pongan en peligro la seguridad de las personas usuarias +o que afecten al cumplimiento de los fines propios de estos centros.

Disposiciones finales

Primera.—Se faculta a la persona titular de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente norma.

Segunda.—Este decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, quince de enero de dos mil nueve.

Emilio Pérez Touriño

Presidente

Anexo Manuel Quintana González

Vicepresidente de la Igualdad y del Bienestar

6. CASTILLA–LA MANCHA (DECRETO 7/2009)²²⁵.

CAPÍTULO I: Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla–La Mancha, los aspectos funcionales y organizativos de los Puntos de Encuentro Familiar, como recursos sociales especializados de apoyo a la familia, en el marco de los programas de Familia y de Infancia establecidos en el artículo 11 a) y b) de la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla–La Mancha.

Artículo 2. Definición.

1. A los efectos del presente Decreto se entiende por Punto de Encuentro Familiar un espacio neutral y acogedor, donde se facilita el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con otros miembros de su familia, con el fin de cumplir el régimen de visitas, en aquellos casos en los que las relaciones son conflictivas.
2. La finalidad de la intervención temporal que realiza el Punto de Encuentro Familiar es dotar a los progenitores de las habilidades necesarias para que puedan ejercer, con plena autonomía e independencia del recurso, sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas que tengan establecido, contribuyendo con ello al correcto desarrollo emocional y afectivo del menor.
3. En los Puntos de Encuentro Familiar está prohibida la mediación en los supuestos de violencia de género.

²²⁵ Decreto 7/2009 del 27 de enero de 2009, en Diario Oficial de castilla Nro.20 del 30 de enero de 2009,págs. 3608/14, en :

<http://www.jccm.es/contenidos/portal/ccurl/63/272/Decreto72009>
Organizaciony FuncionamientoPuntosEncuentroFamiliar.pdf.

Artículo 3. Usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar.

Podrán acceder a los Puntos de Encuentro Familiar regulados en el presente Decreto exclusivamente los padres o tutores, hermanos y familia extensa del menor en cuyo beneficio se intervenga, siempre que al menos uno de ellos o el propio menor esté empadronado o tenga su residencia habitual en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla–La Mancha.

Artículo 4. Objetivos.

Los Puntos de Encuentro Familiar, como recurso social especializado, estarán destinados a la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Facilitar el régimen de visitas en un lugar físico neutral.
- b) Garantizar el derecho fundamental de los hijos a relacionarse con ambos progenitores y con su familia extensa.
- c) Apoyar a los padres para que puedan tener una relación normalizada respecto de sus hijos, independientemente de su ruptura como pareja.
- d) Prevenir situaciones de violencia en relación con el cumplimiento del régimen de visitas.

Artículo 5. Principios rectores.

La actuación de los Puntos de Encuentro Familiar tendrá en cuenta los siguientes principios rectores:

- a) Interés superior del menor.
- b) Confidencialidad del contenido de las entrevistas y visitas desarrolladas dentro del Punto de Encuentro Familiar.
- c) Imparcialidad. Los profesionales no emitirán juicios procediendo de forma objetiva durante todo el proceso de intervención.
- d) Responsabilidad de los padres en el cumplimiento del régimen de visitas.
- e) Carácter transitorio de la intervención. Se perseguirá la normalización del régimen de visitas en virtud del interés del menor.
- f) Autonomía. Como recurso social especializado, los Puntos de Encuentro Familiar son independientes de cualquier otro recurso social. Los profesionales contarán con autonomía técnica para desarrollar su intervención, en el marco establecido en el presente Decreto y en la Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro Familiar de Castilla–La Mancha, que será elaborada por la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- g) Profesionalidad e Interdisciplinariedad. Los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un equipo de profesionales cualificados pertenecientes a diferentes disciplinas relacionadas con el ámbito social.
- h) Subsidiariedad. La intervención en los Puntos de Encuentro Familiar tendrá un carácter subsidiario respecto de las vías normales de relación del menor con sus progenitores o familiares, siempre que con ello no se perjudique su interés.

Artículo 6. Formas de prestación del servicio y régimen del personal.

1. La Administración Regional podrá prestar el servicio de los Puntos de Encuentro Familiar bien directamente o mediante cualquier fórmula de gestión de servicios públicos prevista por el ordenamiento jurídico.
2. En todo caso, la planificación general, el control, inspección y régimen sancionador corresponderá a la Consejería competente en materia de servicios sociales, en el marco establecido por la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de Castilla–La Mancha y en la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla–La Mancha.
3. Cuando la gestión no se realice directamente por la Administración, el personal dependiente de Entidades Públicas o privadas que preste servicios en los Puntos de Encuentro no tendrá ningún tipo de relación laboral con la Junta de Comunidades de Castilla–La Mancha.
4. El ámbito de actuación de los profesionales del Punto de Encuentro Familiar se circunscribe a las actividades que se lleven a cabo en el interior del Centro, no siendo de su competencia los traslados de los menores ni las actuaciones que tengan lugar fuera del mismo.

Artículo 7. Derechos de los usuarios.

Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar tienen los siguientes derechos:

- a) A acceder a los mismos y recibir asistencia sin ningún tipo de discriminación.
- b) A un trato digno y al respeto a su intimidad personal y familiar, tanto por parte del personal del servicio, como de los otros usuarios.
- c) A ser informados sobre las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.
- d) A la confidencialidad de los datos de su expediente y actuaciones.
- e) A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- f) Derecho de queja, iniciativa, reclamación o sugerencia ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios.

Artículo 8. Obligaciones de los usuarios.

Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar estarán obligados a:

- a) Aceptar y cumplir las normas de régimen interno del servicio establecidas para facilitar el funcionamiento del mismo.
- b) Cumplir con el horario de las visitas y ser puntuales en los horarios establecidos para las entregas y recogidas del menor.
- c) Acompañar al menor hasta el interior del Punto de Encuentro Familiar o en su caso autorizar a la persona que vaya a acompañar al menor al recurso, informando en todo caso a los profesionales del servicio.

- d) Comunicar con antelación a los profesionales cualquier circunstancia que impida el cumplimiento del régimen de visitas, justificándolo documentalmente.
- e) Colaborar con los profesionales en la ejecución del Programa de Intervención Familiar.
- f) Dispensar un trato adecuado al personal al servicio del Centro.

Artículo 9. Quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Las quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias que presenten los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar se registrarán por lo dispuesto en el Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Artículo 10. Protección de datos personales.

El tratamiento de los datos de carácter personal que se recaben de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar se sujetará a lo dispuesto por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO II: Actuación del punto de encuentro familiar

Artículo 11. Modalidades de intervención en los Puntos de Encuentro Familiar.

Los Puntos de Encuentro Familiar llevarán a cabo sus actuaciones, en función del caso concreto, según las siguientes modalidades:

- a) Entregas y Recogidas de los menores. Se trata de aquellas intervenciones en las que el progenitor custodio entrega al menor en el Punto de Encuentro Familiar y el progenitor no custodio lo recoge para disfrutar del periodo del régimen de visitas fuera del centro. En estos casos se utiliza el Punto de Encuentro Familiar como intermediario y supervisor de esas entregas y recogidas del menor.
- b) Visitas supervisadas. Se desarrollan dentro del centro, bajo la supervisión y presencia continuada del equipo técnico, a través del profesional encargado del caso, el cual ofrece al progenitor no custodio pautas para mejorar la relación con el menor evitando situaciones de riesgo para éste.
- c) Visitas sin supervisión. Se realizan dentro del centro, sin requerir la supervisión directa o la presencia continuada de los profesionales dado que la relación paterno-filial se presenta sin conflictos y no requiere apoyo para desarrollarse de manera normalizada. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar pondrá a disposición del progenitor no custodio, y/o familiar en su caso, una sala donde poder realizar la visita. Asimismo pueden recibir asesoramiento por parte de los profesionales si así lo desean.

Artículo 12. Duración de la intervención y horario de los Puntos de Encuentro Familiar.

1. La intervención temporal que realiza el Punto de Encuentro Familiar tendrá una duración máxima de 15 meses, salvo que se dé alguno de los supuestos siguientes:
 - a) Existencia de orden de alejamiento vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de malos tratos en el ámbito familiar respecto de alguno de los progenitores.
 - b) Situaciones de alguno de los progenitores que puedan poner en peligro la integridad física o emocional del niño/a, tales como enfermedad mental grave, toxicomanías u otras adicciones.
 - c) Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiera transcurrido el plazo de 15 meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas. A partir de dicha resolución judicial se abrirá un nuevo plazo máximo de 15 meses.
 - d) En los supuestos de derivación por la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia.
 - e) Algún otro supuesto no contemplado en ninguna de las letras anteriores y que sea establecido por resolución judicial.
2. El órgano que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar determinará la duración máxima de la intervención, modalidad y régimen de visitas a llevar a cabo, adecuándose el horario de las mismas al horario y disponibilidad del Punto de Encuentro Familiar.
3. En todo caso, cada visita desarrollada dentro del centro no excederá de dos horas.

Artículo 13. Acceso al Punto de Encuentro Familiar e información requerida.

1. El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará mediante alguna de las siguientes vías:
 - a) Mediante derivación interna de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de familia, a través de resolución de la persona titular de la Delegación Provincial, con base en los correspondientes informes.
 - b) Por resolución del órgano judicial competente.
2. Para un mejor desarrollo de las actuaciones en el Punto de Encuentro Familiar, el órgano que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar deberá remitir, como mínimo, lo siguiente:
 - a) Testimonio o copia íntegra de las resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al Punto de Encuentro Familiar b) Datos del menor o menores.
 - b) Datos identificativos del progenitor custodio y del progenitor no custodio y de otros familiares con derecho a visita.

- c) Modalidad de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar, de acuerdo con lo previsto por el artículo 11 de la presente disposición.
- d) Resoluciones judiciales que acrediten la existencia de violencia de género, en el supuesto de que ésta haya tenido lugar y se hayan dictado las referidas resoluciones.
- e) Duración prevista de la intervención.
- f) Periodicidad y horarios de las visitas, considerando los periodos de apertura y la disponibilidad de los Puntos de Encuentro Familiar.
- g) Otros datos de interés relativos a la medida o a los usuarios.

Artículo 14. Intervención y Plan de Intervención Familiar.

Una vez analizado el protocolo de derivación, la intervención se desarrollará del siguiente modo:

- a) Recepción de la notificación de los juzgados o del informe de derivación y apertura de expediente.
- b) Localización de cada una de las partes y cita para una primera entrevista de contacto.
- c) Primera entrevista psicosocial con cada uno de los progenitores y/o familiares autorizados de forma individualizada, así como con los menores.
- d) Elaboración del Plan de Intervención Familiar: los profesionales del Punto de Encuentro Familiar elaborarán un Plan de Intervención Familiar, que se configura como un documento técnico de carácter socioeducativo, que será único para cada familia, en el que se especificarán los objetivos que se persiguen con la familia, las actuaciones a desarrollar y el plazo de duración previsto.
- e) Ejecución del Plan de Intervención Familiar e inicio del régimen de visitas. Si en función de la evolución del caso concreto el equipo técnico lo considera oportuno, podrá variarse el Plan de Intervención Familiar.

Artículo 15. Informes del Punto de Encuentro Familiar.

1. Con carácter general, los profesionales del Punto de Encuentro Familiar emitirán, con una periodicidad trimestral, informe de seguimiento y evolución de cada caso. Asimismo, la autoridad que derivó el caso podrá solicitar al Punto de Encuentro Familiar los informes con la periodicidad que estime pertinente, así como cuantos otros informes considere necesarios.
2. Excepcionalmente podrán emitirse informes con una periodicidad inferior cuando se produzcan incidencias o incumplimientos que a juicio de los profesionales deban ser puestos en conocimiento del órgano que derivó el caso.

Especialmente se podrán emitir informes urgentes cuando se apreciaran factores que pudieran poner en riesgo la integridad física o emocional del menor.

3. Los informes elaborados por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar son confidenciales y no pueden ser divulgados, ni entregados a los padres, familiares o sus representantes legales, sin perjuicio de la obligación de remitirlos cuando le sean requeridos por la Delegación Provincial o la Consejería competente en materia de familia, o por el órgano judicial que derivara el caso, de conformidad con lo previsto en las normas procesales.
4. Los informes serán redactados en la forma y con los contenidos previstos en la Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla-La Mancha, respetando la objetividad e imparcialidad de su contenido.

Artículo 16. Suspensión de la intervención.

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar se podrá suspender:
 - a. por decisión de la Delegación Provincial que derivó el caso al Punto de Encuentro Familiar.
 - b. por resolución de la autoridad judicial competente.
2. La suspensión de la intervención se podrá fundamentar en alguna de las causas previstas en el apartado siguiente, cuando por su carácter temporal o por no tener una gravedad suficiente, los técnicos valoren, a través del correspondiente informe, con el visto bueno de la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia, que procede una suspensión de la intervención y no una finalización de la misma.
3. Podrá fundamentarse la suspensión en alguna de las siguientes causas:
 - a. El restablecimiento de las relaciones o la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del recurso.
 - b. El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 8 de este Decreto.
 - c. El incumplimiento del reglamento interno regulado en el artículo 19 de este Decreto por parte de alguno de los progenitores o familiares.
 - d. Producirse alguna situación de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro Familiar.
 - e. Que la situación emocional del menor aconseje que no continúe la intervención, cuando así se valore por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar.
 - f. Que lo aconseje la actitud de uno de los progenitores o de ambos, al no observar evolución positiva en su comportamiento ni atender las orientaciones del equipo técnico, de cara a afrontar adecuadamente sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas de forma independiente al recurso.
 - g. Incumplimiento no continuado del régimen de visitas por parte de alguno de los progenitores o, en su caso, familiares autorizados sin justificación previa.

- h. Otras circunstancias que imposibiliten temporalmente la intervención en los Puntos de Encuentro Familiar.
4. La suspensión de la intervención tendrá como fin que los progenitores reconsideren las actitudes que dificulten el normal desarrollo de las visitas y posibiliten que se lleven a cabo las mismas de forma adecuada, excepto en el supuesto previsto en la letra a) del apartado anterior, en que la suspensión tendrá como objeto contrastar la consolidación de esa situación.

Artículo 17. Finalización de la intervención.

- 1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar podrá finalizar:
 - a. por decisión de la Delegación Provincial que derivó el caso al Punto de Encuentro Familiar.
 - b. por resolución de la autoridad judicial competente
- 2. Dicha finalización se podrá fundamentar en el restablecimiento de las relaciones o la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del recurso, o por alguna de las causas previstas en el apartado 3 del artículo anterior, excepto su letra a) cuando, dada su gravedad o su carácter permanente, no permitan la actuación del Punto de Encuentro Familiar, pudiendo el mismo emitir informe, a la vista del cual la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia podrá proponer programas o recursos alternativos para continuar la intervención o, en su caso, comunicar la situación a dicha Delegación Provincial para la valoración de la posible situación de riesgo del menor.
- 3. Asimismo, serán causas específicas de finalización, las siguientes:
 - a. Finalización del plazo establecido en la resolución judicial por la que se acuerda la medida (en este caso el Punto de Encuentro Familiar emitirá un informe final del caso).
 - b. Ausencia continuada de las partes que imposibilite la actuación del Punto de Encuentro Familiar.
 - c. Traslado a otro recurso o Punto de Encuentro Familiar de otra localidad.
 - d. Otras causas que imposibiliten o dificulten gravemente el régimen de visitas.

CAPÍTULO III: Estructura y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.

Artículo 18. Personal Técnico y Coordinador de los Puntos de Encuentro Familiar.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un equipo de profesionales compuesto, al menos, por un psicólogo/a, un trabajador/a social y un educador/a.
2. Uno de los profesionales del centro realizará también las funciones de coordinación de las actuaciones del equipo de trabajo y será responsable de establecer las comunicaciones con la Dirección General competente en materia de familia, con la Delegación Provincial correspondiente y cuando proceda, con los Juzgados, a los efectos de emisión y envío de los informes de seguimiento.
3. El equipo técnico se encargará de la preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.
4. La Consejería competente en materia de familia promoverá la formación y especialización de estos profesionales en materia de legislación, mediación familiar, políticas públicas sobre igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como prevención y tratamiento de la violencia de género.

Artículo 19. Reglamento interno.

1. Todos los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un reglamento de régimen interno, aprobado por la Consejería competente en materia de familia, que será de obligatorio cumplimiento tanto para los usuarios como para los profesionales del mismo.
2. Este reglamento contemplará aspectos tales como:
 - a) Duración y características de las visitas.
 - b) Desarrollo de las visitas.
 - c) Horarios de las visitas.
 - d) Tiempo de permanencia en el Punto de Encuentro Familiar.
 - e) Elaboración de informes remitidos a los juzgados.
 - f) Actitud del personal del centro durante las intervenciones
 - g) Actuación del personal ante los incumplimientos de las visitas.
 - h) Coordinación con la Dirección General y/o con las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de familia, en su caso.
 - i) Cualquier otra cuestión sobre el funcionamiento interno del servicio cuyo establecimiento se juzgue de interés.

Artículo 20. Convivencia dentro del Punto de Encuentro Familiar.

El personal del Punto de Encuentro Familiar velará por el adecuado uso de las instalaciones así como por una convivencia respetuosa y tolerante de los usuarios dentro del Centro, procurando evitar todo tipo de situaciones conflictivas en el mismo.

Disposición final primera. Habilitación normativa

Se autoriza al titular de la Consejería competente en materia de familia para dictar cuantas disposiciones requiera el desarrollo de este Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

7. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ISLAS BALEARES: DECRETO 57/2011, 20/05/²²⁶

Capítulo I: Disposiciones generales

Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación

1. Este Decreto tiene por objeto regular los aspectos funcionales y organizativos de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial, como recursos sociales especializados de apoyo a la familia en el marco de los programas de apoyo a la familia, a la infancia y la adolescencia.
2. Las disposiciones de este Decreto son de aplicación a todos los servicios de puntos de encuentro familiar por derivación judicial que se presten en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Artículo 2 Definiciones

A efectos del presente Decreto, se entenderá por:

- a) Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial: recurso social especializado para la intervención y el cumplimiento del régimen de visitas en aquellas situaciones de separación, divorcio o en otros supuestos de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo. Esta intervención será de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tendrá como objetivo principal la normalización del régimen de visitas; siguiendo, en todo caso, las indicaciones que establezca la autoridad judicial competente, y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.
- b) Progenitor: padre o madre del menor, biológico o adoptante.
- c) Progenitor custodio: padre o madre del menor, biológico o adoptante, que tiene atribuida la guarda y custodia por resolución judicial.
- d) Progenitor no custodio: padre o madre del menor, biológico o adoptante, que no tiene a su cargo el menor.
- e) Menor: el niño desde el momento del nacimiento hasta que se emancipa o hasta que llega a la mayoría de edad.
- f) Familiar: toda persona distinta de los progenitores que es titular de un derecho de guarda y custodia o de un derecho de visitas, incluido quien tiene una vinculación especial con el menor.

²²⁶ http://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1050091

- g) Equipo técnico: personal cualificado que trabaja en los puntos de encuentro familiar, cuya intervención se centra en favorecer las relaciones entre el menor y los progenitores o familiares y a colaborar en el cumplimiento del régimen de visitas fijadas por la autoridad que ha derivado el caso.
- h) Autoridad: cualquier órgano judicial con competencia en materia de familia que deriva casos al Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 3 Principios de intervención

Los puntos de encuentro familiar por derivación judicial tienen como principios rectores en la gestión y actuación:

- a) El 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 menor, y su protección es prioritaria en caso de conflicto con otros intereses contrapuestos.
- b) La intervención familiar: prestar ayuda para mejorar las relaciones de los padres, las madres o los familiares cercanos con los menores cuando sea necesario.
- c) La responsabilidad parental: la función del Punto de Encuentro Familiar debe limitarse al apoyo a los progenitores o a 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; cada miembro de la familia debe hacerse cargo y asumir el ejercicio de forma responsable y adecuada a las circunstancias del menor.
- d) La temporalidad: la intervención desarrollada en los puntos de encuentro familiar debe tener como objetivo final la normalización de la situación de conflictividad familiar, facilitando la independencia y la autonomía de este servicio tan pronto como sea posible, evitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.
- e) La 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.
- f) La neutralidad: el personal que forma parte del equipo técnico debe desarrollar sus funciones con el objetivo único de garantizar el interés del menor, sin dejar que interfieran sus propias creencias, valores o circunstancias personales.
- g) La imparcialidad: las intervenciones en el Punto de Encuentro Familiar deben ser objetivas, y deben garantizar siempre la igualdad de todos los sujetos involucrados.
- h) La confidencialidad: no se comunicarán a terceras personas los datos personales de las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar, ni se han de divulgar, salvo aquellas que sean requeridas por la autoridad competente o para la coordinación necesaria con otros profesionales que intervienen en la familia.
- i) La subsidiariedad: las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar sólo se efectúan cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones

entre el menor y la familia y después de haber agotado otras vías de solución.

- j) La calidad: crear un sistema basado en estándares de calidad.

Artículo 4 Objetivos

Son objetivos de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial:

- a) Favorecer el cumplimiento del derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o familiares después de la separación, y trabajar para establecer los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- b) Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos.
- c) Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, del progenitor o del familiar vulnerable, y especialmente para aquellas personas usuarias víctimas de violencia de género.
- d) Favorecer el encuentro entre el menor y el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.
- e) Permitir que los menores expresen sus sentimientos y sus necesidades en un espacio neutral en relación con la situación familiar.
- f) Facilitar la orientación profesional para mejorar las relaciones paternofiliales y las habilidades de crianza parentales, así como la derivación a otros servicios sociales que favorezcan este objetivo.
- g) 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.
- h) Obtener información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que puedan ser de utilidad a las entidades que llevan a cabo la derivación, siempre en aras de defender en mejor medida los derechos del menor.

Artículo 5 Tipología

1. Las administraciones públicas prestan el servicio de puntos de encuentro familiar por derivación judicial, los cuales son gestionados directamente o a través de la gestión indirecta.
2. Las entidades privadas debidamente inscritas en el Registro Unificado de Servicios Sociales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, pueden ser titulares de puntos de encuentro familiar por derivación judicial que desarrollen la actividad en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Estos servicios deben someterse a lo que establece este Decreto que les pueda ser de aplicación.

CAPÍTULO II: Ámbito de actuación de los puntos de encuentro familiar

Artículo 6 Personas usuarias

1. Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar serán las que determine la resolución judicial emitida por la autoridad judicial competente.
2. En todo caso podrán ser usuarios y usuarias del Punto de Encuentro Familiar, siempre que se encuentren en cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - a) Los menores cuyos familiares con derecho de visita presenten alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el menor que aconseje la supervisión de los encuentros.
 - b) Los menores que no convivan habitualmente con el progenitor o familiar con derecho de visita, siempre que éste, por circunstancias personales, de residencia u otras, no disponga del entorno adecuado para llevar a cabo las visitas.
 - c) Las familias en las que los menores muestren una disposición negativa a relacionarse con el familiar que lleve a cabo las visitas o un fuerte rechazo hacia este, de modo que resulte imposible mantenerlas de manera normalizada y siempre en interés superior del menor.
 - d) Los menores que residan con un progenitor o familiar que se oponga a entregarlos o no favorezca los encuentros con el otro progenitor o con otro familiar.
 - e) Las familias en las que, debido a la situación de conflictividad entre sus miembros, los menores se encuentren inmersos en situaciones de violencia cuando se pretenda llevar a cabo las visitas.
3. No procederá 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 acuda al servicio.

Artículo 7 Tipo de actuación

1. Los tipos de intervenciones que se llevarán a cabo en los puntos de encuentro familiar son el apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas, que podrán desarrollarse en todas o en alguna de las siguientes modalidades:
 - a) Entregas y recogidas: la intervención de los profesionales se llevará a cabo en los momentos en que los familiares acudan al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido.
 - b) Visitas tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrollará íntegramente dentro de las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, bajo la tutela constante de algún miembro del equipo técnico.
 - c) 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.

- d) Acompañamientos: el equipo técnico podrá acompañar al menor y al progenitor no custodio durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. Este tipo de intervención deberá ser concebida como una situación excepcional, y será necesaria la valoración previa del equipo técnico respecto de la adecuación y disponibilidad del personal.
2. Además del apoyo al cumplimiento del régimen de visitas establecido, será uno de los objetivos de los puntos de encuentro familiar desarrollar otras intervenciones complementarias, tales como:
 - a) Información, orientación y asesoramiento: el equipo técnico dará información, orientación y asesoramiento a las familias sobre los temas relacionados con el régimen de visitas. Estas intervenciones se desarrollarán preferentemente en horario diferente al uso del punto de encuentro.
 - b) 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 en el régimen de visitas.
 - c) Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: el equipo técnico puede intervenir, si lo considera adecuado y dispone de la conformidad de las partes, aplicando técnicas mediadoras para alcanzar acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas que ha establecido el autoridad a la realidad familiar, así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.

No habrá lugar a esta intervención cuando exista una orden de protección por violencia de género o una resolución judicial que reconozca la existencia de una situación de violencia de género.

Artículo 8 Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar tienen los siguientes derechos:

- a) A acceder al Punto de Encuentro Familiar sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier condición personal o social.
- b) A presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado.
- c) A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen.
- d) A ser informados, por escrito y verbalmente, de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de incumplirlas.
- e) A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- f) A mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
- g) A acceder a su expediente en los términos y condiciones que establece la legislación vigente.

Artículo 9 Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar están obligadas a:

- a) Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- b) Cumplir los horarios que señale el Punto de Encuentro Familiar.
- c) Facilitar el ejercicio de la tarea del equipo técnico que atiende el centro y poner a disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
- d) No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar el cumplimiento del régimen de visitas.
- f) Comunicar y justificar con antelación suficiente cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
- g) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, orientada a facilitar una mejor convivencia.
- h) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
- i) Respetar la privacidad de las otras personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 10 Quejas y sugerencias

1. Las quejas, las recomendaciones, las iniciativas y las sugerencias que presenten las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears se registrarán por lo dispuesto en el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y el resto de normativa que sea de aplicación.
2. Las quejas, las recomendaciones, las iniciativas y las sugerencias que presenten las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar de titularidad del resto de administraciones o entidades privadas se registrarán por la normativa que sea de aplicación.

Artículo 11 Protección de datos

1. El tratamiento de los datos de carácter personal que se recojan de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar se ajustará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y la normativa aplicable de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. Los responsables de los ficheros, junto con aquellos que intervengan en cualquier fase del tratamiento automatizado de este tipo de datos, están obligados a guardar el secreto profesional, incluso después de finalizada su relación con el Punto de Encuentro Familiar.

CAPÍTULO III: Actuaciones en los puntos de encuentro familiar de titularidad pública

SECCIÓN 1ª: Aspectos generales

Artículo 12 Duración

1. La intervención temporal del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial tendrá una duración máxima de 18 meses, prorrogable de acuerdo con la situación, mediante resolución de la autoridad judicial competente.
2. La autoridad judicial competente determinará la duración máxima de la intervención, la modalidad y el régimen de visitas que se deben llevar a cabo, adecuando el horario al horario y la disponibilidad del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial.
3. La duración en cada caso de las visitas tuteladas no podrá ser superior a las dos horas, en el régimen de las visitas no tuteladas la duración será la que considere más adecuada el equipo técnico en cada caso, y siempre de conformidad con el horario de apertura del Punto de Encuentro Familiar correspondiente.

Artículo 13 Carácter gratuito

Los servicios prestados por los puntos de encuentro familiar por derivación judicial públicos tienen carácter gratuito para las personas usuarias.

Artículo 14 Horario y calendario

1. Los puntos de encuentro familiar por derivación judicial prestarán el servicio en un horario amplio, con el fin de facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral.
2. Los puntos de encuentro familiar por derivación judicial procuraran adaptarse a las necesidades horarias de los usuarios, y permanecerán abiertos, como mínimo, todos los fines de semana. Las entidades responsables de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial, en el marco de su autonomía de organización, determinarán, según el número de casos atendidos, el tiempo de dedicación de los profesionales en la realización de tareas técnicas de atención no directa y de tareas administrativas.
3. Cada punto de encuentro familiar elaborará su propio horario y determinará sus condiciones de ampliación y flexibilidad de acuerdo con las necesidades del centro.

Artículo 15 Registro de entrada y salida de documentos

Todos los documentos llevarán el registro correspondiente, con la numeración correlativa y la fecha de entrada o salida del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 16 Registro de expedientes

Todas las derivaciones que se produzcan al Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial se registrarán por riguroso orden de llegada en el registro de expedientes, y el número de registro será el número de referencia en todas las instancias.

Artículo 17 Registro de entrada y salida de personas usuarias

Todos los usuarios y las usuarias mayores de edad que accedan al centro deberán ser convenientemente identificados por el personal del Punto de Encuentro Familiar dejando constancia de las horas de entrada y de salida, que deberán firmar antes de abandonar el centro.

SECCIÓN 2 ª: Fase de derivación al Punto de Encuentro Familiar

Artículo 18 Vías de acceso

El acceso al Punto de Encuentro Familiar será por derivación judicial mediante resolución o pronunciamiento judicial.

Artículo 19 Formalización del acceso

1. A efectos de lo previsto en el artículo anterior, la derivación correspondiente se realizará desde la autoridad judicial competente mediante una ficha de derivación de casos con la remisión que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
 - a) Los datos identificativos de los progenitores, familiares o personas autorizadas distintas de los progenitores que puedan presentarse a las visitas acompañando los progenitores y menores, incluidos los teléfonos de contacto así como los datos necesarios para localizarlos.
 - b) La concreción del tipo de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar, de acuerdo con el artículo 7 de esta disposición.
 - c) La duración prevista de la intervención en el marco de lo dispuesto en el artículo 12 de este Decreto.
 - d) La periodicidad y los horarios de las visitas, teniendo en cuenta los períodos de apertura y la disponibilidad de los puntos de encuentro familiar.
 - e) La periodicidad con la que el Punto de Encuentro Familiar deberá remitir informes sobre el cumplimiento y el desarrollo de las visitas.
 - f) La indicación de las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas que motiven 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.

2. Junto con la ficha de derivación, se aportará, en su caso, la siguiente documentación:
 - a) El testimonio o copia íntegra de las resoluciones en que se fijen las visitas y se acuerde la derivación al Punto de Encuentro Familiar, así como de las nuevas resoluciones que modifiquen o afecten el régimen de visitas inicialmente establecido.
 - b) En su caso, las resoluciones judiciales que acrediten la existencia de violencia de género.

Artículo 20 Expediente

1. Una vez recibida y estudiada la información remitida por la autoridad judicial que derive el caso, se abrirá un expediente en el Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial y se designará un profesional que actuará como referente para el caso concreto, cuyo nombre constará en el expediente.
2. En el expediente se recogerá la evolución del caso y las incidencias que se produzcan, con especial atención a los puntos siguientes:
 - a) La asistencia y la puntualidad.
 - b) La actitud y la conducta del menor.
 - c) La actitud y la conducta de los progenitores o de cualquier otra persona o familiar autorizado que se presenta a las visitas.
 - d) El grado de colaboración de quien ejerce la guarda.
 - e) Los sentimientos y comentarios expresados por los menores durante el desarrollo del régimen de visitas.
 - f) Los comentarios de interés de los progenitores o de cualquier otra persona o familiar autorizado que se presenta a las visitas.
3. Al expediente únicamente tendrá acceso la autoridad que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar y las personas interesadas, siempre que ello no sea contrario al interés superior del menor de edad o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una orden de protección. Asimismo, podrán acceder al expediente, en las condiciones previstas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, otras autoridades judiciales o administrativas que intervengan en el caso con posterioridad, así como cualquier otro institución pública que legalmente pueda corresponder hacerlo.

SECCIÓN 3^a: Actuaciones previas a la intervención

Artículo 21 Entrevista

1. Siempre que las personas interesadas no se comuniquen con el Punto de Encuentro Familiar al que han sido derivados en un plazo que en ningún caso será superior a 15 días hábiles desde la fecha de comunicación de la

resolución judicial de derivación, el profesional de referencia designado en el Punto de Encuentro Familiar se pondrá en contacto con los interesados, siempre que sea posible, por dos vías: mediante carta certificada con acuse de recibo y mediante una comunicación telefónica, con el fin de concertar una entrevista y una visita del centro, previas al inicio de los encuentros.

2. El profesional de referencia designado entrevistará a cada una de las personas usuarias. En el marco de estas entrevistas, tratará de favorecer un clima de seguridad y confianza, informará sobre las normas de funcionamiento del centro, y concretará las fechas y los horarios previstos para las visitas, los intercambios o los acompañamientos, así como el régimen de visitas estipulado mediante resolución judicial.

Artículo 22 Valoración inicial y plan de intervención individualizada

1. El profesional de referencia designado para el caso en el Punto de Encuentro Familiar llevará a cabo una valoración inicial, de la cual informará al resto del equipo de profesionales del recurso a fin de llevar a cabo una evaluación conjunta.
2. Sobre la base de esta evaluación, el profesional de referencia designado debe elaborar, en un plazo máximo de 15 días hábiles, un plan de intervención individualizado en el que se determinen los objetivos, las tareas, los recursos, la coordinación con otros profesionales, así como el protocolo establecido en los casos en que exista una orden de protección o de alejamiento.
3. Una vez elaborado el plan de intervención individualizada, comenzarán las visitas, los intercambios o los acompañamientos previstos en el marco de dicho plan, con respeto siempre del régimen previsto en la resolución judicial de derivación.

Artículo 23 Ficha informativa

Se entregará a los usuarios una ficha informativa que, además de recoger las normas de funcionamiento del centro que prevé el artículo 38 de este Decreto, especificará los días, los horarios y cualquier otro aspecto del régimen de las visitas, los intercambios o los acompañamientos. Cada una de las personas usuarias del servicio tiene que firmar una copia de la ficha como garantía de conformidad, la cual se incorporará al expediente como acuse de recibo.

SECCIÓN 4 ª: Procedimiento de intervención

Artículo 24 Inicio

1. Las visitas y los intercambios se realizarán el día y hora concertados previamente, con la excepción de los casos en los que se haya determinado, de común acuerdo entre el profesional de referencia del Punto de Encuentro Familiar y la autoridad que deriva el caso que la visita requerirá

preparación previa o intervención posterior a la realización. A la hora establecida se presentará el progenitor custodio o, en su caso, la persona autorizada, que entregará a la persona menor de edad y abandonará el centro.

2. Cuando se trate de supuestos de acompañamiento, el profesional responsable de realizarlo se presentará a la hora concertada en el centro penitenciario, hospitalario o residencial de que se trate de la forma que establece el artículo 7.1 d de este Decreto.

Artículo 25 Supuestos de falta de visita

1. Si dada la valoración del personal del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, las condiciones físicas o psíquicas de la persona con derecho de visita o intercambio no son las adecuadas, el encuentro con el menor no se deberá permitir y deberá considerarse suspendida cautelarmente la visita o el intercambio. La razón de esta suspensión deberá ser motivada y comunicada de forma inmediata al juzgado que derivó.
2. Las partes podrán sustituir una visita o un intercambio con una antelación de 24 horas, a fin de acordar el cambio de fecha, salvo casos excepcionales, que deberá valorar el profesional de referencia designado para el caso en el Punto de Encuentro Familiar. Si no se comunicase el aviso previo de sustitución o no puede justificarse la causa que la motiva, la visita, el intercambio o el acompañamiento se considerará no cumplido.
3. Si una vez transcurridos quince minutos después de la hora fijada para la cita, se constatase la ausencia del menor o de la persona titular del derecho de visita, ésta se considerará como no ejercida.
4. En caso de que no llevarse a cabo la visita, cualquiera que fuese la causa que motive esta circunstancia, se dejará constancia en el expediente y se comunicará esta circunstancia al juzgado que derivó el caso. A solicitud de cualquiera de las partes, se podrá emitir un certificado de esta circunstancia.

Artículo 26 Desarrollo de las intervenciones

1. Las intervenciones se ajustarán al régimen de visitas o intercambios previstos en la resolución judicial, si procede, así como al plan de intervención individualizada previsto ya las actuaciones que se incluyen en el plan.
2. Durante la visita, el cuidado y atención de los menores es de la persona que ejerce el derecho de visita, y corresponde al profesional de referencia designado para el caso en el Punto de Encuentro Familiar la responsabilidad de velar por el cuidado y atención correctos de las personas menores de edad.
3. Las personas que ejercen en el Punto de Encuentro Familiar su derecho de visita deben aportar todos los bienes y enseres personales que sean necesarios según la edad de la persona menor de edad para que la visita se desarrolle con la mayor normalidad posible, como pañales, comida, ropa, etc.

4. El tiempo de visita programado constituye un derecho de las personas menores de edad y de la persona que ejerce su derecho de visita en el Punto de Encuentro Familiar, de manera que se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que no se produzcan interferencias o interrupciones en la comunicación, en particular cuando coinciden en el mismo espacio diversas unidades familiares.
5. El profesional de referencia designado para el caso puede intervenir en cualquier momento durante el desarrollo de la visita, siguiendo las orientaciones e indicaciones acordadas con carácter previo o como consecuencia de actitudes y comportamientos perjudiciales para el bienestar de la persona menor de edad; incluso puede suspender la visita si considera que lo exige el interés superior del menor de edad o el buen funcionamiento del centro. En caso de suspensión de la visita, remitirá un informe motivado a la autoridad judicial que deriva el caso.

Artículo 27 Finalización de las distintas modalidades de intervención

1. En el caso de las visitas tuteladas, una vez terminado el tiempo programado, la persona (o personas) que haya ido al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su derecho de visita, tiene que estar hasta que se lo indique el profesional de referencia designado en el centro. La persona que tenga atribuida la guarda y custodia de la persona menor de edad tiene que ir al Punto de Encuentro Familiar a la hora de recogida previamente establecida, debe recoger a la persona menor de edad y debe abandonar el centro.
2. En los casos de intercambio, una vez finalizado el tiempo asignado, la madre o el padre que no tenga atribuida la guarda o el familiar que ejerza su derecho de visita, debe entregar al niño o al adolescente en el Punto de Encuentro Familiar a la hora fijada. La persona que tenga atribuida la guarda y custodia debe presentarse en el Punto de Encuentro Familiar a la hora establecida para la recogida.
3. Tanto en las visitas como en los acompañamientos, si alguna de las partes interesadas no se presenta en el Punto de Encuentro Familiar a la hora fijada para la entrega del niño o adolescente sin comunicación previa al centro de la causa del retraso, se debe informar al órgano competente, tras un periodo de espera de quince minutos.

Artículo 28 Informe de seguimiento

1. Con la periodicidad que se determine en la ficha de derivación y en la resolución judicial o, en su defecto, con carácter trimestral, o bien según acuerdo con los juzgados correspondientes, el profesional de referencia designado para el caso en el Punto de Encuentro Familiar remitirá a la autoridad judicial que deriva el caso un informe de seguimiento, que debe recoger las incidencias señaladas en el expediente personal y la opinión motivada del equipo técnico sobre la continuación, la suspensión, modificación o cese de la intervención, sin que pueda considerarse que este

informe tenga carácter vinculante para la autoridad que deriva el caso con vistas a determinar la continuación, la suspensión, modificación o cese de la intervención. Todo ello sin perjuicio de la necesidad de informar puntualmente de las incidencias que puedan presentarse en cada intervención.

2. También se elaborará un informe de seguimiento o de incidencias a petición expresa de la autoridad judicial que deriva el caso.

Artículo 29 Suspensión de la intervención en el Punto de Encuentro Familiar

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar podrá suspenderse por resolución de la autoridad judicial competente.
2. Excepcionalmente, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá suspender de forma cautelar su intervención a través de un informe motivado en los casos en que el interés del menor lo exija.
3. La solicitud de suspensión de la intervención a instancias del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar debe comunicarse a la autoridad que deriva el caso a través del informe correspondiente de propuesta de baja. La autoridad dictará una resolución que confirme la suspensión.
4. La suspensión cautelar de la intervención deberá fundamentarse en cualquiera de las siguientes causas:
 - a) El restablecimiento de las relaciones o la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del Punto de Encuentro Familiar.
 - b) El incumplimiento de las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar de los deberes que establece el artículo 9 de este Decreto.
 - c) El incumplimiento de las normas de funcionamiento interno, regulado en el artículo 38 de este Decreto por parte de cualquiera de los progenitores o familiares.
 - d) Cualquier situación de riesgo para las personas menores de edad, la familia, las personas usuarias y el personal del Punto de Encuentro Familiar. En los casos de violencia de género, cuando se incumpla la orden de protección, esta suspensión deberá ser comunicada con carácter inmediato a la autoridad que haya derivado el caso.
 - e) Una situación emocional del menor que aconseje que no continúe la intervención, cuando el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar lo considere.
 - f) La actitud de uno de los progenitores o de ambos que aconseje la suspensión, porque no se observa evolución positiva en su comportamiento ni se atienden las orientaciones del equipo técnico con vistas a hacer frente de manera adecuada a sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas de forma independiente al recurso.

- g) El incumplimiento no continuado del régimen de visitas por parte de cualquiera de los progenitores o, en su caso, de familiares autorizados, sin autorización previa.
 - h) Otras circunstancias que imposibiliten temporalmente la intervención en los puntos de encuentro familiar.
5. La suspensión de la intervención tendrá como finalidad que los progenitores reconsideren las actitudes que dificultan el desarrollo normal de las visitas, y que posibiliten que éstas se lleven a cabo de manera adecuada, excepto en el supuesto previsto en la letra a del apartado anterior, en que la suspensión tendrá por objeto contrastar la consolidación de esta situación.

Artículo 30 Finalización de la intervención

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar termina por resolución de la autoridad judicial competente de oficio o a propuesta del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar.
2. La propuesta de finalización de la intervención en el Punto de Encuentro deberá fundamentarse en la normalización de las relaciones y la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes para realizar los encuentros por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del Punto de Encuentro Familiar, o por cualquiera de las causas previstas en el apartado 4 del artículo 29, excepto la letra a) cuando, atendiendo a la gravedad o al carácter permanente, no permitan la actuación del Punto de Encuentro Familiar.
3. Asimismo, son causas específicas de finalización de la intervención:
 - a) La finalización del plazo que establezca la resolución judicial, en su caso, por la cual se acuerda la medida. En este supuesto, el Punto de Encuentro Familiar emitirá un informe final del caso.
 - b) La ausencia continuada de las partes que imposibilite la actuación del Punto de Encuentro Familiar.
 - c) El traslado a otro recurso o Punto de Encuentro Familiar de otra localidad.
 - d) Otras causas que imposibiliten o dificulten gravemente el régimen de visitas.

Artículo 31 Prórroga

1. Una vez transcurrido el período de intervención que establezca la resolución judicial de derivación del caso, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar deberá elaborar un informe final con la finalidad de que la autoridad judicial competente resuelva sobre la oportunidad de prorrogar la utilización del servicio durante otro período.
2. La resolución judicial que establezca la prórroga de las visitas o los intercambios, lo hará de forma motivada y deberá establecer un nuevo periodo de utilización del Punto de Encuentro Familiar. En su caso, esta

resolución incluirá también las modificaciones que se puedan haber dado en la situación de la persona menor de edad o en la situación familiar desde la resolución anterior de derivación.

Artículo 32 Situaciones de alta conflictividad

1. En los casos en que haya una orden de protección o situaciones comprobadas de alta conflictividad, se adoptarán medidas orientadas a prevenir las situaciones de riesgo, y será obligatoria en todas las modalidades de visita la presencia de un profesional de referencia.
2. Con la finalidad de evitar que las partes coincidan en un mismo espacio del Punto de Encuentro Familiar o en su entorno, se acordará con la persona protegida, y siempre atendiendo al interés superior del menor, que la persona que vaya al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su derecho de visita llegará a las dependencias antes de la hora fijada y en el tiempo que establezcan las normas internas de funcionamiento de cada Punto de Encuentro Familiar, debiendo abandonar el centro después de que se haya efectuado la recogida del menor en el plazo fijado en las normas internas de funcionamiento.
3. Además de lo establecido en el punto anterior, cada Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial dispondrá de un protocolo de actuación por el que se determinen las acciones que deberán llevarse a cabo en estos supuestos.

Artículo 33 Coordinación y colaboración

1. En el ejercicio de sus funciones y en el desarrollo de su actividad, los puntos de encuentro familiar deberán coordinar las funciones con:
 - a) Los diversos juzgados competentes en materia de familia, en particular, los juzgados de familia, los juzgados de primera instancia e instrucción y los juzgados de violencia sobre la mujer, mediante los instrumentos jurídicos más adecuados.
 - b) Los servicios sociales, en particular, con los servicios de protección a la infancia y la adolescencia, con los servicios de atención y protección a la mujer y a la familia y con los servicios de mediación familiar.
 - c) Otros puntos de encuentro familiar en el supuesto de cambio de Punto de Encuentro Familiar.
2. La administración pública titular del servicio de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial podrá establecer acuerdos de colaboración y cooperación con servicios análogos situados en otras comunidades autónomas.
3. Las autoridades competentes elaborarán un protocolo de actuación con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad a fin de asegurar su presencia o su colaboración a requerimiento del equipo técnico. Se deberá garantizar que estos cuerpos o fuerzas de seguridad dispongan de la información suficiente y necesaria respecto de la intervención que se desarrolla en los puntos de encuentro familiar.

Capítulo IV
Estructura organizativa y requisitos del personal

Artículo 34 Estructura organizativa

1. Los puntos de encuentro familiar tienen la siguiente estructura organizativa:
 - a) Un coordinador o una coordinadora del Punto de Encuentro Familiar.
 - b) Un equipo técnico.
 - c) Los puntos de encuentro familiar pueden disponer, además, de personal voluntario o de profesionales en prácticas.
2. La Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración debe promover la formación y especialización de estos profesionales en materia de legislación, mediación familiar, políticas públicas sobre igualdad y no discriminación, así como prevención y tratamiento de la violencia de género y el maltrato infantil.

Artículo 35 Coordinador o coordinadora del Punto de Encuentro Familiar

1. El responsable del Punto de Encuentro Familiar es quien asume la responsabilidad del correcto funcionamiento y se encarga de dirigir las actuaciones del equipo técnico y, en su caso, del personal voluntario y del personal en prácticas, y coordinará igualmente las relaciones con la Administración y los juzgados.
2. El coordinador o coordinadora del Punto de Encuentro Familiar deberá acreditar, además de la titulación y formación exigida a los profesionales del equipo técnico, experiencia de al menos doce meses en la gestión de puntos de encuentro familiar.

Artículo 36 Equipo técnico

1. El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, de carácter multidisciplinar, con diferentes perfiles profesionales, deberá acreditar formación básica, en mediación, orientación familiar o violencia de género,... o bien, si procede, formación básica en puntos de encuentro familiar, y debe estar en posesión de cualquiera de las siguientes titulaciones:
 - a) Licenciatura o grado en derecho, psicología, pedagogía y psicopedagogía.
 - b) Diplomatura o grado en trabajo social o educación social.
2. La acreditación de la titulación y de la formación se realizará mediante la presentación de los títulos académicos correspondientes y certificados.
3. El equipo técnico se encargará de la preparación y del seguimiento de las visitas y los intercambios que tengan lugar en el Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 37 Voluntariado y personal en prácticas académicas

1. Los puntos de encuentro familiar de titularidad pública pueden disponer, previa autorización de la entidad pública competente, de personal voluntario o de profesionales en prácticas para desarrollar tareas complementarias de apoyo al equipo técnico, los cuales deben estar siempre bajo su supervisión.
2. El personal voluntario debe tener al menos la titulación académica necesaria para intervenir en los puntos de encuentro familiar de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
3. Se debe garantizar, en todo caso, la presencia en el Punto de Encuentro Familiar de al menos un miembro del equipo técnico.
4. La participación y el régimen jurídico del voluntariado vienen determinados por la legislación que sea de aplicación.

Artículo 38 Normas de funcionamiento interno

1. Todos los puntos de encuentro familiar deben disponer de unas normas mínimas de funcionamiento interno, que deben ser aprobadas previamente por el órgano administrativo competente.
2. Todos los puntos de encuentro familiar deben observar las normas comunes siguientes:
 - a) El contenido de la visita es confidencial, sin perjuicio de los informes que se emitan relativos a la evolución de los cumplimientos y las incidencias.
No está sometida al deber de confidencialidad la información obtenida que comporte una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.
 - b) Los datos facilitados por una persona usuaria tienen como finalidad la identificación de su persona y su contexto familiar para que los profesionales del Punto de Encuentro Familiar puedan evaluar la situación familiar y cumplir el mandato judicial o administrativo referido al régimen de visitas, siempre en beneficio del menor.
 - c) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega o recogida de los menores.
 - d) El tiempo de espera para anular una visita es de quince minutos. Si pasado este periodo uno de los progenitores o una de las personas autorizadas no se presenta sin haber avisado anteriormente del posible retraso, la visita queda suspendida y se considera incumplida.
 - e) El menor debe ir al Punto de Encuentro Familiar acompañado por el progenitor custodio o por un familiar o persona debidamente autorizado, y debe ser entregado al progenitor o al familiar a quien corresponde el tiempo de visita.
Sólo pueden acompañar otros familiares al progenitor no custodio que debe realizar la visita en el Punto de Encuentro Familiar, si lo prevé la

- resolución judicial, o bien si hay consentimiento escrito de ambas partes.
- f) Los progenitores o familiares deben aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales, etc.).
 - g) Los menores deben estar en el Punto de Encuentro Familiar en compañía de uno de los progenitores o familiares, los cuales tienen la responsabilidad de su cuidado y atención hasta que llegue el otro progenitor o familiar que ha de llevar a cabo la visita o recoger al menor.
 - h) El progenitor custodio o el familiar no puede quedar en el Punto de Encuentro Familiar durante las visitas, excepto en los casos en que haya una decisión judicial que dictamine lo contrario.
 - i) El progenitor no custodio o el familiar no puede abandonar el Punto de Encuentro Familiar hasta que se lo indique el equipo técnico.
 - j) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deben mantener una conducta respetuosa y adecuada, y no se permite ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.
 - k) Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar deben hacer un buen uso de las instalaciones, deben procurar su cuidado y deben responsabilizarse de que sean respetadas por los menores.
 - l) El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de suspenderla, si lo exige el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.
 - m) En los casos en que haya violencia de la cual se hayan deducido órdenes de protección, el equipo técnico debe garantizar que no coincidan en los locales del Punto de Encuentro Familiar los dos progenitores y debe adaptarse, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.
3. Las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar se comunicarán previamente a las personas usuarias y deberán ser aceptadas expresamente por éstas mediante la firma de la ficha informativa a que hace referencia el artículo 23 de este Decreto. El incumplimiento de estas normas puede suponer la suspensión o, si procede, la finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar, de acuerdo con los artículos 29 y 30 de este Decreto.
4. Las normas de funcionamiento reguladas en este artículo constituyen un mínimo básico e irrenunciable, 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 Dirección General de Menores y Familia.

Artículo 39 Convivencia en el Punto de Encuentro Familiar

El personal del Punto de Encuentro Familiar velará por el uso adecuado de las instalaciones, así como por una convivencia respetuosa y tolerante de las

personas usuarias en el centro, y debe procurar evitar todo tipo de situaciones conflictivas.

CAPÍTULO V: Requisitos materiales

Artículo 40 Ubicación

1. Los puntos de encuentro familiar deben estar ubicados en locales o pisos integrados en la comunidad, y deben disponer de una superficie suficiente para desarrollar su actividad y atender a las personas usuarias en condiciones que permitan respetar la privacidad tanto de las intervenciones profesionales con las personas usuarias, como de las relaciones entre los miembros de una misma familia.
2. Los puntos de encuentro familiar deben estar ubicados en zonas debidamente comunicadas mediante transporte público, y de fácil acceso en los términos previstos en la normativa en materia de accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, al objeto de garantizar el acceso a estos centros de las personas que presentan dificultades de movilidad o de comunicación.

Artículo 41 Dependencias y equipamiento

1. Todos los puntos de encuentro familiar deben garantizar que las dependencias cumplen los requisitos imprescindibles de salubridad, ventilación e iluminación.
2. Los puntos de encuentro familiar deben disponer, como mínimo, de las instalaciones básicas:
 - a) Un mínimo de tres espacios o para posibilitar el desarrollo simultáneo de visitas tuteladas, visitas en el centro sin supervisión y los intercambios, uno de los cuales debe poder utilizarse como sala de usos múltiples. Estos espacios deben disponer de una superficie suficiente para el desarrollo de las actuaciones que se lleven a cabo, y han de favorecer un ambiente normalizado.
 - b) Un despacho para realizar las entrevistas, las tareas administrativas y el archivo de expedientes personales, equipado con los recursos materiales necesarios.
 - c) Un espacio para la recepción de las personas usuarias, con capacidad suficiente.
 - d) Si es posible, un espacio libre para que puedan jugar los menores, que debe cumplir los requisitos de seguridad que establece la normativa aplicable.
 - e) Un botiquín de primeros auxilios, un teléfono fijo, materiales de juego, calefacción...
 - f) Como mínimo, dos baños totalmente equipados y adecuados para uso de los menores y de las personas con discapacidad.

- g) Las diferentes instancias y dependencias, un mobiliario adecuado a su finalidad, que debe garantizar especialmente la posibilidad de jugar y llevar a cabo actividades que se desarrollan en el centro.

Artículo 42 Seguridad

1. Los profesionales del Punto de Encuentro Familiar velarán por la seguridad de las personas usuarias y de las instalaciones. En el caso de producirse incidentes significativos de alteración de la convivencia, deben procurar restablecer la normalidad mediante el diálogo, únicamente ante la existencia de riesgo para la integridad de las personas se debe avisar a la autoridad policial que corresponda, en el marco del protocolo de colaboración y coordinación.
2. En los casos en que haya una orden de protección o en situaciones comprobadas de alta conflictividad, se adoptarán medidas de seguridad orientadas a garantizar la vigilancia y la protección de las personas menores de edad y de las personas adultas en riesgo de ser víctimas de una agresión, mediante un protocolo de actuación en coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad y la policía municipal.
3. Los profesionales del Punto de Encuentro Familiar, cuando consideren que hay un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, deben solicitar a las autoridades judiciales o policiales las visitas tuteladas con acompañamiento policial.

CAPÍTULO VI: Régimen de autorización, de control, de inspección y sancionador

Artículo 43 Régimen de autorización para la apertura y el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar

1. El servicio especializado que prestan los puntos de encuentro familiar por derivación judicial está sujeto al régimen de declaración responsable, autorización y registro establecido en el capítulo II del título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears.
2. Para la concesión de la autorización deberán cumplir las condiciones y requisitos establecidos en este Decreto en cuanto a medios personales, ubicación, equipamiento, horario y normas de funcionamiento, y demás requisitos exigidos por la normativa que sea de aplicación, y en especial el capítulo I del título IV del Decreto 66/1999, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Sistema Balear de Servicios Sociales.

Artículo 44 Control y seguimiento de la actividad

La actividad de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial, además de estar sometida a la inspección y régimen sancionador en materia de servicios

sociales de conformidad con el artículo siguiente, está sometida a los controles, los seguimientos y la inspección que lleven a cabo:

- a) El Ministerio Fiscal, los Jueces y Tribunales, en cumplimiento de las funciones que legalmente tienen encomendadas.
- b) El Síndic de Greuges de las Islas Baleares y el Defensor del Pueblo, de acuerdo con las disposiciones que regulan la actuación.
- c) Los órganos administrativos que tienen atribuida la competencia en la inspección en materia de personas menores de edad.

Artículo 45 Inspección y régimen sancionador

1. Los puntos de encuentro familiar por derivación judicial están sometidos a la inspección y régimen sancionador en materia de servicios sociales de conformidad con lo dispuesto en la Ley reguladora de los servicios sociales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y la normativa que la desarrolla.
2. Como recursos sociales de atención especializada en el área de la familia, la infancia y la adolescencia, se regirán por lo establecido, en cuanto a infracciones administrativas, sanciones administrativas y procedimiento sancionador, en el título IX de la Ley 4 / 2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, y en el título VIII de la Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Illes Balears.

Disposición adicional primera Habilitación competencial

Este Decreto tiene carácter de principios generales dictados al amparo del artículo 58.3 de la Ley Orgánica 2/1983, de 28 de febrero, que aprueba el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero.

Constituyen normativa complementaria y que, por tanto, puede ser desplazada por la normativa que cada Consejo Insular fije dentro de su territorio, los siguientes capítulos:

- Capítulo IV.
- Capítulo V.

Disposición adicional segunda Remisión de información al órgano administrativo competente

Todos los puntos de encuentro familiar por derivación judicial deberán remitir a la Dirección General de Menores y Familia, como órgano administrativo competente por razón de la materia, una copia del expediente o de la ficha informativa del caso una vez que éste haya terminado la intervención a efectos de control, supervisión y estadísticos.

Disposición adicional tercera Comisión Técnica de Seguimiento

La Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración promoverá la constitución de una comisión técnica en la que pueden estar representados profesionales del ámbito judicial, de protección de la infancia, de la mujer, de la familia y de los puntos de encuentro familiar, para analizar el funcionamiento de este servicio especializado y promover medidas que permitan el mejor desarrollo de sus funciones y objetivos.

Disposición transitoria única Funcionamiento de los servicios ya existentes

Los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en funcionamiento con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto pueden continuar su actividad.

Sin perjuicio de ello, en el plazo de dieciocho meses estos servicios especializados deben disponer de la autorización administrativa de apertura y funcionamiento y estar debidamente inscritos en el Registro Unificado de Servicios Sociales, de conformidad con lo establecido en este Decreto y la normativa de servicios sociales aplicable en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Disposición final primera Desarrollo

Se autoriza a la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración para dictar las disposiciones necesarias para desarrollar este Decreto.

Disposición final segunda Entrada en vigor

Este Decreto entrará en vigor un mes después de la fecha de publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

INDICE

Introducción	5
Prólogo	7
Primera parte:	
Fundamentos iusfilosóficos y normativos para la creación de los PEF	13
Parágrafo 1: Concepto y caracteres.	15
Parágrafo 2: Usuarios.	16
Parágrafo 3: Denominación.	18
Parágrafo 4: Fundamentos normativos.	19
4.1. Derecho a la vida familiar de niñas, niños, jóvenes y adultos.	19
4.1.a. Convención sobre los Derechos del Niño.	20
4.1.b. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.	21
4.1.c. Declaración Universal de Derecho Humanos.	21
4.1.d. Convención Americana sobre Derechos Humanos.	21
4.1.e. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	22
4.1.f. Opinión Consultiva Nro.17 CIDDHH. (“Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño”. (28–8–2002).	22
4.1.g. CIDDHH :Fornerón e hija c/República Argentina (sentencia del 27 de abril de 2012)	23
4.1.h. Constitución Nacional y Constitución de la Pcia. de Buenos Aires.	24
4.1.i. Leyes inferiores.	25
4.2. El paradigma de la eficacia de la norma jurídica y el recurso de los PEF.	26
4.2.a. La convención sobre los Derechos del Niño (aprobada por ley 23.849, art. 75 inc.22 de la CN)	27
4.2.b. Convención Americana sobre los Derechos Humanos (aprobada por ley 23.054, art. 75 inc.22 de la CN)	27
Parágrafo 5. Fundamentos iusfilosóficos para la creación de los puntos de encuentro familiar.	27
5.1. Justicia de proximidad.	27
5.1.a. El Otro: rostro, proximidad y responsabilidad.	29

5.1.b. Proximidad como compromiso ético del siglo XXI: el otro vulnerable.	31
5.1.c. Rostro: la mirada instauradora de derecho.	33
5.1.d. PEF y justicia de proximidad.	35
5.2. PEF y temporalidad: Memoria, urgencia y emergencia.	36
5.2.a. Introducción.	36
5.2.b. Proceso de familia y pasado. La justicia anamnética en el pensamiento de Reyes Mate.	38
5.2.c. Proceso de familia y presente: eficacia y urgencia.	40
5.2.d. Proceso de familia y futuro: Eficacia y emergencia.	41
5.2.e. Conclusión.	42
Segunda parte:	
Experiencias extranjeras	43
Parágrafo 1. Su implementación en Europa.	45
1.1 CEPREP.	45
1.2 Comparación de prácticas de los PEF en Europa.	47
1.2.a. Carácter individual o colectivo de los encuentros.	48
1.2.b. La seguridad en los PEF.	48
1.2 b. I) Seguridad de usuarios e integrantes del PEF.	48
1.2 b. II) Seguridad de los usuarios en particular.	49
1.2.c.. Las visitas transnacionales.	50
1.2.d. El trabajo del equipo profesional de los PEF en relación al rol de los progenitores.	51
1.3 Normas que aluden a los PEF.	51
1.3.a. Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones niños–padres.	51
1.3.b. Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos de los niños. (Estrasburgo, 25/1/96) (Convention Européenne sur l'exercice des droits des enfants).	53
1.3.c. Recomendación Nro. 98 (R 98) del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la mediación familiar (aprobado por el Consejo Europeo de Ministros el 21 de enero de 1998).	54
1.3.d. Convención europea sobre las relaciones personales concernientes a los niños.	55
Parágrafo 2. Un análisis particular de la organización y funcionamiento de los PEF en España	55

2.1. Introducción.	55
2.1.a. Valladolid: PEF APROME.	56
2.1.b. Desarrollo de los PEF como política social del Estado Español.	56
2.2. Análisis comparativo de la normativa existente en algunas comunidades autónomas: Asturias, La Rioja, País Vasco Valencia, Galicia, Castilla–La Mancha e Islas Baleares.	60
2.2.a. Introducción.	60
2.2.b. Definición.	61
2.2.c. Principios de Actuación.	62
2.2.d. Objetivos.	64
2.2.e. Tipos de intervención.	64
2.2.f. Usuarios.	65
2.2.f.I. Quiénes son.	65
2.2.f.II. Derechos y deberes de los usuarios.	65
2.2.g. Modos de acceso al PEF.	65
2.2.h. Emplazamiento y equipamiento.	66
2.2.i. Estructura.	67
2.2.j. Seguridad	67
2.2.k. Control de la Administración.	68
2.2.l. Cuadros comparativos	68
2.3. Metodología de Trabajo.	68
2.4. Documento Marco.	86
2.5. Congresos.	89
2.6. Foros, estadísticas y opiniones.	94
2.6.a. Estadísticas e investigaciones relacionados a PEF en las distintas comunidades.	94
2.6.a.I. PEF Sevilla.	94
2.6.a.II. PEF Valladolid (APROME)	95
2.6.a.III Barcelona: PEF de ACDMA.	95
2.6.b. Foros, blogs, y artículos en los diarios.	96
2.7. La intervención de los PEF a partir del análisis jurisprudencial.	99
2.7.a. Introducción.	99
2.7.b. Tipos de intervención.	100
2.7.b.I . Entrega y recepción de los niños	101
2.7.b.II Desarrollo de las visitas en el PEF	102
2.7.c. Supuestos en que se ha considerado inadecuada o innecesaria la intervención del PEF.	103
2.7.d. Comunicación Juzgado–PEF.	104

2.7.e. Valoración de los informes realizado por el equipo técnico de los PEF como fundamento de las sentencias y de las apelaciones de las partes	106
2.7.f. Gradualidad de la intervención.	108
2.7.g. Usuarios más frecuentes.	109
2.7.h. Violencia familiar.	111

Tercera parte:

Posibilidad de implementación de los PEF en la argentina.	115
--	-----

Parágrafo 1: El fortalecimiento de la familia como objetivo de políticas públicas que tiendan a la mejora de la calidad de vida.	117
---	-----

Parágrafo 2: Los PEF como herramienta de eficacia del derecho a vivir en familia.	119
--	-----

Parágrafo 3: Iniciativas por instaurar los PEF en la Argentina.	121
--	-----

Parágrafo 4: Lineamientos para la implementación de PEF en nuestro país.	122
---	-----

4.1. Implementación en los ámbitos municipal o provincial.	122
--	-----

4.2. Gradualidad.	124
-------------------	-----

4.3. El elemento que definiría con mayor claridad al recurso es el espacial.	124
--	-----

4.4. Integrantes del PEF. Intervención del personal especializado.	124
--	-----

4.5. Pasantías, personal administrativo y de maestranza.	125
--	-----

4.6. Coordinador.	125
-------------------	-----

4.7. Carácter provisorio.	126
---------------------------	-----

4.8. Subsidiariedad.	126
----------------------	-----

4.9. Confidencialidad.	127
------------------------	-----

4.10. Gratuidad.	127
------------------	-----

4.11. Usuarios. Priorización del vínculo materno o paterno filial.	127
--	-----

4.12. Intervención del PEF a solicitud de la autoridad judicial.	128
--	-----

4.13. Intervenciones.	129
-----------------------	-----

4.13.a. Tipos de intervención.	129
--------------------------------	-----

4.13.b. Encuentros individuales o colectivos	130
--	-----

4.14. Etapas de la intervención.	131
----------------------------------	-----

4.14.a. Etapa inicial o de contacto. Protocolo de derivación.	131
---	-----

4.14.b. Fase inicial.	132
-----------------------	-----

4.14.c. Fase de cumplimiento.	133
4.14.d. Fase Final.	133
4.15. Otras actividades conexas.	133
4.16. Interacción tribunal–PEF.	134
4.16.a. Mutabilidad del sistema de comunicación y visitas: diferenciación de roles.	134
4.16.b. Flexibilidad de la sentencia en relación a horarios y días de cumplimiento.	135
4.16.c. Modalidades de intervención y tránsito a la normalización del vínculo familiar.	136
4.17. El inmueble donde funcione debe tener características acordes a la actividad que se desarrollará en ellos.	136
Palabras Finales	139
Bibliografía	141
Apéndice normativo	147

