



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
24/03/2011
EIXIDA NÚM. 18167

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

=====
Ref. Queja nº 108581
=====

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

Hble Sra.:

Se recibió en esta Sindicatura escrito de queja firmado por Dña. M^a (...) sobre irregularidades e incidencias en el Punto de Encuentro Familiar de Massamagrell.

En su escrito de queja la Sra. (...) sustancialmente manifiesta que es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Masamagrell, donde acude con su hijo a fin de que se realicen las visitas tuteladas del menor con su padre por decisión judicial.

Igualmente manifiesta que, desde el primer día, ha observado y padecido irregularidades por parte del personal del PEF, con frases amenazantes en el sentido de que debe hacer todo lo que allí le digan pues, si no, lo harán constar en el expediente y perderá la custodia de su hijo.

Las irregularidades las concreta la interesada en los siguientes puntos según su escrito de queja:

- Le hacían firmar a la entrada y salida en un mínimo espacio donde tapan la cabecera y el pie de pagina, no dejándole ver lo que está firmando.
- No le entregaban justificante de que había llevado a su hijo a la visita.
- Las visitas no estaban siendo tuteladas porque en el tiempo que duran éstas los técnicos/as están fuera fumando o en salas distintas a la que tiene lugar el encuentro entre padre e hijo.
- Recibe un trato humillante y despectivo hacia su persona, la tratan como si hubiera hecho algo malo, lo que la hace sentirse incómoda en lugar de protegida.

- Nos refería la interesada que se divorció por los malos tratos que recibía de su marido y pensaba que en el PEF se sentiría protegida, cosa que no ocurre.
- No la avisaban con antelación de las variaciones que se realizaban, en las que le hacían acatar sus órdenes sin más y en el mismo momento en el que se llevaban a cabo las visitas. Ni siquiera la llamaban por teléfono.
- Que le entregaban a su hijo en alguna ocasión mojado y sucio sin darle ningún tipo de explicación.
- Que la obligaban a cumplir las visitas aún cuando su hijo no quería entrar, amenazándola con que si no hacía lo que le decían perdería la custodia de su hijo.
- Le manifestaban el deber de colaborar y obligar a su hijo a entrar de la forma que sea, aún llorando o vomitando, incluso arrancándolo de su cuello cuando se agarra con todas sus fuerzas a ella, ya que el padre tiene derecho a verlo y ha de cumplirse el régimen de visitas.
- Que es obligación de la interesada llevar al niño predispuesto a entrar y que si no quiere entrar es por su culpa.

Que en otro tiempo le realizaron un informe por parte una trabajadora social, que ya no está en el Centro, sin ningún tipo de rigor científico según psicólogos consultados. Que dicho informe es contradictorio con lo que le manifestaban en el Centro mujer 24 horas.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, quién nos comunicó las actuaciones realizadas en lo referente a lo manifestado en la queja, en el sentido de que la intervención realizada por los Profesionales del Centro se realiza en un contexto de neutralidad y con el objetivo de cumplir una sentencia judicial, no estando de acuerdo con lo que refiere la interesada en los puntos del escrito de queja, y contestando a todos y cada uno de los hechos que se reflejan en dicho escrito.

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

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

Visto lo anterior, la cuestión aquí se ceñiría a unos hechos y manifestaciones inapropiadas, según nos alega la promotora de la queja, realizadas por personal que trabaja en el Centro. En este punto nos es prácticamente imposible conocer si se realizaron los hechos descritos en la queja o se produjeron frases o expresiones con contenido amenazador, máxime cuando ambas partes mantienen argumentos distintos sobre las mismas, no teniendo otro medio probatorio que certeramente nos lleve a una conclusión sobre la realidad de las situaciones que nos manifiesta la interesada en su escrito de queja.

No obstante lo anterior, lo cierto es que la interesada nos alega el malestar psicológico y emocional de ella y de su hijo cada vez que acuden al Punto de Encuentro.

Ante esto, debemos señalar que desde esta Institución se han venido realizando determinadas recomendaciones a los PEF en el sentido de que los Puntos de Encuentro, por la materia que tratan y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas (padres, madres, hijos e hijas menores de edad), han derivado a estos Centros como consecuencia de Resoluciones Judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos.

Se hace necesario que las personas que trabajan en estos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y que afecta principalmente a las hijas e hijos.

Los PEF deben velar por la seguridad, el bienestar físico y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable.

En referencia al marco Jurídico cabe atender lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Es, además, obligación de estos Centros no sólo el cumplimiento de la Sentencia Judicial, sino hacerla posible dentro de los cauces del entendimiento para todas las partes, cuidando al máximo las relaciones de las personas usuarias. Pues el solo cumplimiento de la Sentencia como único objetivo haría que estos Centros perdieran su naturaleza y razón de ser. Es por ello por lo que deben esforzarse en encontrar cauces y métodos de intervención adecuados a fin de hacer posible que dichas Resoluciones se cumplan de la manera menos traumática para quienes han de acudir a los mismos, pues ésa, y no otra, es la finalidad de dichos Centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior que es la infancia.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **RECOMIENDO** a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro de Massamagrell, debido a la materia de la que se trata y que se circunscribe al ámbito familiar, concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se hagan por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de que no suponga para las personas usuarias de los mismos un mayor sufrimiento del que ya vienen padeciendo por la conflictividad de sus relaciones personales y en este sentido cuiden al máximo la relación con los mismos.

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

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

Atentamente, le saluda

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana