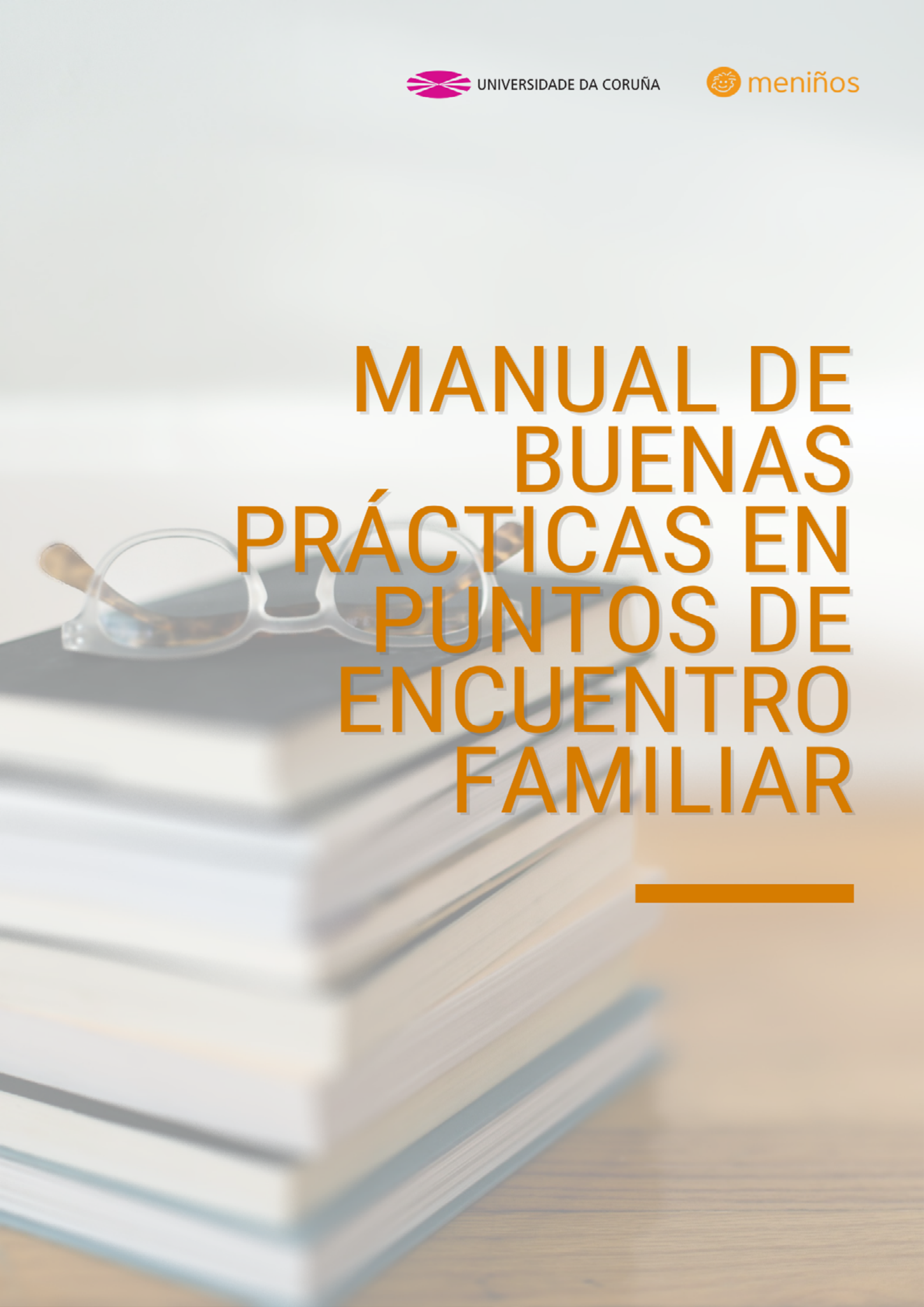




MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

AUTORES

Manuel García Fernández (Universidade da Coruña)

Manuel Peralbo Uzquiano (Universidade da Coruña)

Mónica Permuy López (Fundación Meniños)

Elisabete Pimentel Gomes (Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica)

Carolina Mendonça Teves (Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica)

Nuno Matias Ferreira

AUTORES:

Manuel García Fernández
(Universidade da Coruña)

Manuel Peralbo Uzquiano
(Universidade da Coruña)

Mónica Permuy López
(Fundación Meniños)

Elisabete Pimentel Gomes
(Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica)

Carolina Mendonça Teves
(Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica)

Nuno Matias Ferreira

COLABORADORES:

Marcela Esther Lores González
(miembro del equipo técnico de Fundación Meniños en el PEF de A Coruña)

Guillermo Romero Terrones
(miembro del equipo técnico de Fundación Meniños en el PEF de A Coruña)

Cristina Allo Mouro
(miembro del equipo técnico de Fundación Meniños en el PEF de Pontevedra)

PUBLICACIÓN:

Servicio de Publicacións da UDC

DISEÑO E MAQUETACIÓN:

ArtisMedia, S.C.

EDITA:

Universidade da Coruña. Servicio de Publicacións, A Coruña, 2021
www.udc.gal/publicacions

Número de páginas: 52

Índice: página 5

ISBN: 978-84-9749-827-2.

DOI: <https://doi.org/10.17979/spudc.9788497498272>



Esta obra está bajo una Licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.



UNIVERSIDADE DA CORUÑA



meniños

AGRADECIMIENTOS:

Queremos manifestar nuestro reconocimiento y agradecimiento a varias personas e instituciones que han contribuido decisivamente a la realización de esta investigación, en primer lugar a la Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica de la Xunta de Galicia por autorizar la realización de esta investigación en la red de puntos de encuentro gallega, al Equipo del Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica y al Instituto da Segurança Social de Açores por la interacción permanente que mantienen con el Punto de Encuentro, a la Fundación Meniños por su trabajo diario en los puntos de encuentro familiar, a Santiago Míguez Caridad, abogado y a Miguel Angel Filgueira Bouza, Juez, por sus valiosas reflexiones y aportaciones y a todas las familias y niños y niñas que han participado en la investigación por habernos dado la oportunidad de profundizar en sus experiencias como usuarias de este tipo de recurso.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
1. CONTEXTO LEGAL EN ESPAÑA	8
1.1. Puntos de encuentro familiar y servicios sociales	8
1.1.1 Normativa actual.....	8
1.1.2 Algunas fortalezas y algunas debilidades.....	9
1.1.3 Regulación legal de los puntos de encuentro familiar en la Comunidad Autónoma de Galicia	11
1.1.4 Algunos elementos de reflexión jurídica para el futuro de los puntos de encuentro familiar.....	12
1.2. Contexto legal en Portugal	13
1.2.1. Marco legal en Portugal.....	13
1.2.2. Implementación y situación actual de los puntos de encuentro en Portugal	15
1.3. Alguna reflexión sobre el contexto europeo	16
1.3.1. Las bases formales de la estructuración de los PEF en Europa.....	16
1.3.2. La realidad institucional de los PEF en Europa	17
2. LA LABOR A DESARROLLAR EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR.....	19
2.1 Definición del servicio	19
2.2 La red gallega de puntos de encuentro familiar	19
2.3. Descripción del servicio.....	20
2.3.1 Principios de actuación	20
2.3.2. Objetivos de trabajo	20
2.4 Actuaciones	20
2.5 Consideraciones a tener en cuenta para ofrecer un servicio de calidad en la atención a las necesidades de las personas menores de edad que acuden a un punto de encuentro familiar (PEF)	21
2.5.1 Necesidad de una intervención especializada orientada desde el paradigma de los “buenos tratos”: un servicio con un carácter transformador.....	21
2.5.2. Interés superior del menor como principio orientador	23
2.5.3. Dotación de profesionales suficiente y suficientemente preparados	23
2.5.4 La proximidad del servicio	24
3. BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR.....	25
3.1. Análisis DAFO	25
3.1.1. Percepción del personal técnico que trabaja en un Punto de Encuentro Familiar	25
3.1.2. Percepción de las personas usuarias adultas	35
3.1.3. Percepción de los niños y las niñas usuarias de los PEF.....	40
4. CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS.....	50

INTRODUCCIÓN

La razón de ser de un manual de buenas prácticas es poner a disposición de todos los agentes implicados conocimientos, evidencias, datos..., que permitan un mejor entendimiento y desempeño de los roles y actuaciones en el área de desarrollo de dicho manual.

La idea de elaborar un manual de buenas prácticas para puntos de encuentro familiar nace de la inquietud de las organizaciones sociales como Fundación Meniños y el Centro de Terapia Familiar e Intervención Sistémica de Azores, como agentes sociales implicados en la promoción del buen trato a la infancia (Barudy y Dantagnan, 2005) y el desarrollo de una parentalidad positiva (Rodrigo, 2015). Desde hace más de 20 años venimos desarrollando nuestra labor en diferentes programas de protección a la infancia y a la adolescencia en situaciones de vulnerabilidad, entre ellos, puntos de encuentro familiar. Una de nuestras características en el modo de funcionar es destinar espacios a la reflexión y la investigación sobre las prácticas profesionales que desarrollamos en nuestros programas, buscando el rigor y la fundamentación científica en todas ellas y sometiéndolas a la reflexión y a la evaluación externa, con vocación de generar una mirada colectiva compartida y necesaria para la innovación y la mejora continua.

A esta inquietud hemos sumado el conocimiento, la experiencia y el saber hacer de una unidad de investigación universitaria, el GIPDAE (Grupo de Investigación en Psicología do Desenvolvimento e da Aprendizaxe Escolar) de la UDC, lo que nos ha permitido completar esta labor conjunta de reflexión e investigación sobre nuestro trabajo.

Los niños y niñas no son un asunto privado, su protección compete a toda la sociedad y en este sentido las entidades sociales tenemos la misión de contribuir, no sólo a proporcionar recursos para la protección y la promoción de la infancia, sino también a la ineludible función de generar y compartir conocimiento, que permita abrir caminos de cambio y de mejora continua en la satisfacción de las necesidades de las personas, especialmente las más vulnerables, contribuyendo a la creación de sociedades fuertes, cohesionadas y solidarias.

Los puntos de encuentro familiar son un tipo de recurso para la atención a la infancia que han surgido ligados a una necesidad emergente relacionada con la resolución de conflictos derivados de las rupturas familiares (de la Torre, 2018), concretamente en lo relativo a la salvaguarda del interés superior de los niños y las niñas implicados en esas rupturas (de la Torre, 2006; Morte Barrachina y Lila Murillo, 2007).

El hecho de promover un recurso para la solución de una dificultad no puede hacernos perder de vista el foco amplio que nunca debe ser olvidado cuando trabajamos con infancia y es la necesidad, no sólo de evitar el riesgo, la desprotección o el maltrato, sino de promover el buen trato. Esta es la visión que nunca ha de ser relegada.

Es por ello que más allá de pensar y diseñar las actuaciones para garantizar un derecho cuando este se ve amenazado, como ocurre en estos casos, al haber una elevada conflictividad familiar con consecuencias psicológicas para los hijos e hijas (Bengoechea, 1992; Cantón, Cortés, y Justicia, 2002), el punto de encuentro ha de tener una perspectiva de in-

intervención mucho más amplia centrada en un enfoque de derechos y necesidades de la infancia, abriendo oportunidades no sólo para la garantía del derecho de relación con ambos progenitores, sino también para la superación de las dificultades que han puesto en peligro el ejercicio de ese derecho.

Existen algunas investigaciones previas en España que apuntan hacia la idea de que los PEF contribuyen a la disminución de conflictividad entre los padres y a la mejora del bienestar de los hijos. Es el caso del trabajo de Orgilés, Espada y Piñero (2007) realizado con 71 casos registrado a lo largo de 12 meses. En su estudio la alta remisión de casos al Punto de Encuentro Familiar y los beneficios observados en el bienestar de los y las menores respaldarían la necesidad de este tipo de servicios.

Este manual de buenas prácticas quiere constituir una herramienta práctica con un objetivo general: clarificar y compartir estrategias y acciones que resultan eficaces desde un enfoque del buen trato a la infancia y la parentalidad positiva, como punto de partida para el enriquecimiento y la actualización de conocimientos y aportaciones futuras.

Y con varias finalidades:

- Orientar la gestión de las instituciones públicas y privadas implicadas en la protección a la infancia.
- Orientar y mejorar las actuaciones que tienen lugar en un punto de encuentro familiar.
- Compartir las estrategias y actuaciones llevadas a cabo por nosotros.
- Abrir procesos de reflexión sobre la intervención que permitan también a otras entidades adaptar estas propuestas a sus realidades.
- Establecer procesos de mejora continua en la intervención psico-socio-educativa en este tipo de recurso.

La investigación para la construcción de este manual ha tenido lugar durante los años 2018 y 2019, tomando como base para la misma el Punto de Encuentro Familiar de A Coruña, recurso perteneciente a la red de recursos de protección a la infancia de la Xunta de Galicia.

La Fundación Meniños ha sido la entidad encargada de la gestión de este recurso desde el 01 de enero de 2013 al 30 de abril de 2019.

Esta investigación fue debidamente autorizada por la Dirección Xeral de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica, con fecha 16 de marzo de 2017.

1. CONTEXTO LEGAL EN ESPAÑA

1.1. Puntos de encuentro familiar y servicios sociales

Con carácter general la **Constitución Española de 1978** (en adelante, CE) refleja una idea ambigua de los servicios sociales (Fresno, 2018), excediendo el antiguo concepto de caridad o beneficencia y oscilando entre la asistencia social (destinada a la ayuda a personas y grupos en necesidad) y los servicios sociales (“un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio”, de acuerdo con el **artículo 50 CE**, y “*en el marco de un artículo que se refiere a las pensiones adecuadas que han de garantizar la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad*”, como acertadamente se subraya).

Se sucedieron los Estatutos de Autonomía y las diferentes leyes y otras normas autonómicas de servicios sociales, sin existir una ley estatal de servicios sociales, debido a la **distribución de competencias entre Estado y Comunidades Autónomas** prevista en la CE, y que continúa siendo igual a día de hoy.

Las modificaciones legislativas a lo largo de 40 años se fueron orientando hacia leyes de servicios sociales con reconocimiento de una serie de derechos subjetivos, pero no siempre desarrollos normativamente o con carteras de servicios efectivos.

En el ámbito específico de los puntos de encuentro familiar, en España el **primer punto de encuentro familiar** había surgido en Valladolid en 1994, no habiendo en ese momento normativa específica. Su demanda y necesidad fue en aumento, como alternativa válida a la vía judicial para resolver el conflicto familiar, especialmente en aquellas situaciones en las cuales el progenitor no custodio presenta factores de riesgo

que requieran supervisión y siempre debe preservar la integridad física y afectivo-emocional de las personas menores de edad (Marín Manrique, García Campá y Tormo Irún, 2016).

Ante esta proliferación, a nivel estatal se generó el “**Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar**” aprobado por acuerdo de la **Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008**)” (en adelante, “documento marco”), cuatro años después de la carta europea sobre los puntos de encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre hijos y padres iniciada en Salamanca en 2002 y aprobada en Ginebra en 2004, precisamente con el objeto de “ofrecer un modelo normalizado y consensuado de relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional” (punto 1 de dicho documento: Objeto y ámbito de aplicación).

1.1.1 Normativa actual

Actualmente, los puntos de encuentro **resultan una realidad jurídica dispar y no adecuadamente conocida ni utilizada**.

Dispar porque pese al citado documento marco, 10 años después la **normativa reguladora varía por todo el territorio del Estado**, llegándose a extremos donde dos normas con rango de ley los prevén¹ o una norma con rango de ley los regula detalladamente², o donde no existe ningún tipo de normativa³. Y también porque pueden encontrarse referenciadas en normativa específica de infancia y adolescencia, pero también en la de violencia de género o igualdad o mediación servicios sociales, o directamente en normas civiles ge-

¹ En Cataluña: LEY 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia. Artículo 233-13. supervisión de las relaciones personales en situaciones de riesgo. Disposición adicional séptima. Supervisión del régimen de relaciones personales por la red de servicios sociales o el punto de encuentro familiar. Y LEY 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista. Artículo 61. Servicios técnicos de punto de encuentro. No obstante, no los regula pormenorizadamente.

² En la Comunidad Valenciana: LEY 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana.

En Navarra la LEY FORAL 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia los cita, pero no los regula, y los cita la ORDEN FORAL 18/2002, de 20 febrero, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se clasifican los servicios de ‘Punto de Encuentro Familiar’ y los ‘Centros de Día Infantiles y Juveniles’.

Y con el mismo rango se está tramitando en la Comunidad de Madrid, dentro de lo fijado por el ACUERDO de 25 de abril de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el año 2018.

³ En Cantabria se mencionan en como uno de los “Centros de servicios sociales para la infancia y la adolescencia” en el DECRETO 40/2008, de 17 de abril por el que se regulan la Autorización, la Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En Extremadura se limitan a remitirse al documento marco.

Y en Murcia las referencias son incluso más genéricas, remitiéndose a la Constitución española, Código civil, Ley 1/2000 de 8 de enero, de enjuiciamiento civil, Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, Convención de los derechos del niño de Naciones Unidas, y Recomendación del Consejo de Europa nº R(98) sobre mediación familiar.

nerales. Y en normativa con una antigüedad de unos pocos años⁴ o de más de una década⁵.

No adecuadamente conocida porque **la correlación entre su normativa y su percepción no es la idónea**, generando percepciones asimétricas, entre profesionales y no profesionales.

Por un lado, el conocimiento y las expectativas del conjunto de profesionales del ámbito jurídico, y también social, y, por otro lado, de las personas potencialmente usuarias, en general suelen diferir. Mientras aquéllos y aquéllas tienen un conocimiento más o menos detallado sobre el recurso, éstas saben que existe (el nombre, y que se puede pedir), pero no suelen saber exactamente qué es (el contenido: objetivos, principios, derechos y deberes, tipos de intervención, funcionamiento o papel de los poderes públicos, por ejemplo, y pueden asociarse incluso a espacios públicos de encuentro, como plazas o centros comerciales), hasta el momento en el que o bien voluntariamente quieren concretar su propuesta por este recurso y necesitan ampliar los detalles (con su abogado o abogada, con los servicios sociales en general, con la entidad pública competente en materia de protección a la infancia y a la adolescencia específicamente, con el juzgado o con otros), o bien se ven impelidas a acudir a él por mandato administrativo o judicial.

Por otra parte, puede producirse una distorsión porque en no pocas ocasiones el debate público y los medios de comunicación hacen que se correlacione este recurso con situaciones de violencia de género o con crisis especialmente intensas, como parte de una última solución, y no sólo o no siempre con situaciones menos dramáticas o más constructivas.

Así, siendo el punto de encuentro familiar un recurso de uso generalizado y normalizado, la demanda de utilización y/o la utilización real pueden resultar distorsionadas, o bien por exceso de expectativas, o bien por expectativas incorrectas, frutos de esta regulación dispar y de este conocimiento asimétrico, entre otros factores y dejando al margen los no jurídicos.

1.1.2 Algunas fortalezas y algunas debilidades.

En el plano legal, la principal fortaleza podría ser al mismo tiempo la principal debilidad: su regulación. Siendo positivo disponer de un marco claro sobre el objeto y demás características básicas de un punto de encuentro familiar, al mismo tiempo el funcionamiento de puntos de encuentro familiar de titularidad autonómica o de titularidad municipal sin regulación tan cerrada pueden permitir una mayor flexibilidad a la hora de adaptarse a las rápidamente cambiantes necesidades de las familias usuarias. ¿Funcionan mejor los puntos de encuentro regulados detalladamente por ley o los carentes de regulación tan específica? Carecemos de respuesta fundamentada, pero tenemos la certeza de que tanto regular como no regular pueden tener factores positivos y negativos para cuyo análisis y valoración tal vez puedan ayudarnos las buenas prácticas recogidas en este documento.

Y algunos detalles legales sobre los cuales cabría incidir podrían ser, **en el plano legal**:

- a. **Regular expresamente la modificabilidad de las condiciones no esenciales de las resoluciones en las cuales se acuerda la derivación a este recurso, sin necesidad de dictar nueva resolución.** Nos referimos a cuestiones tan simples como poder modificar los días concretos de la semana, las horas concretas de los días o cualquier otro aspecto menor y no sustancial fijado en las resoluciones. Especialmente en supuestos tan poco discutibles como cuando las partes de dicha resolución y el personal técnico de los puntos de encuentro familiar están de acuerdo, en los cuales podría resultar suficiente una notificación técnica acordada con la familia para modificar la intervención, siempre en aspectos accesorios o no sustanciales, y sin necesidad de poner en marcha mecanismos administrativos o judiciales que pueden no dar siempre una respuesta ágil en contenido y en tiempo. Partiendo de la diferente regulación e incluso de las posibles prácticas diferentes de cada punto de encuentro familiar, la

⁴ En Aragón, el DECRETO 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón.

En Andalucía, el DECRETO 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de Andalucía.

En Galicia, el DECRETO 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los Puntos de Encuentro familiar en Galicia.

⁵ En Asturias, el DECRETO 93/2005, de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias.

En el País Vasco, el DECRETO 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

O en La Rioja el Decreto 2/2007, de 26 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar.

Entre medias, por facilitar un panorama lo más completo posible, estarían en Castilla y León el DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, en Castilla-La Mancha el DECRETO 7/2009, de 27/01/2009, de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, y en las Illes Balears el DECRETO 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.

rigidez puede obligar a tener que iniciar ni más ni menos que un procedimiento judicial de modificación de medidas acordadas en sentencia tan sólo para modificar el día o la franja horaria fijados en el fallo de dicha sentencia, incluso aunque familia y técnicos estén de acuerdo.

- b. Debe recordarse que uno de los dos grandes objetivos de la normativa reguladora de los puntos de encuentro familiar, en general, es favorecer el cumplimiento del régimen de visitas como derecho fundamental de las hijas y de los hijos a mantener la relación con ambas personas progenitoras después de la separación. Una redacción abierta de la parte dispositiva de la resolución o una regulación normativa amparando expresamente esas pequeñas modificaciones pueden ser mecanismos sencillos y suficientes.
- c. **Formalizar la comunicación con la representación del Ministerio Fiscal.** En especial cuando se detectan desde los puntos de encuentro familiar la necesidad de modificaciones sustanciales en interés de la persona menor de edad, pero éstas no son instadas por las personas adultas. En estos supuestos se permitiría así que la representación del Ministerio Fiscal pudiese instar las medidas oportunas en interés de esa persona menor de edad, incluso y en particular dar inicio a un procedimiento de modificación de medidas contra sus progenitoras, o cualquier otra medida urgente que considere oportuna, a fin de apartar a la persona menor de edad de un peligro o de evitarle perjuicios en su entorno familiar o frente a terceras personas (y garantizando el juzgado que esa persona menor de edad pueda ser oída en condiciones idóneas para la salvaguarda de sus intereses, todo ello conforme al artículo 158.6 del Código Civil).
- d. Correlativamente, **dotar normativamente de respaldo y seguridad, también jurídica, las funciones y la intervención del personal técnico de los puntos de encuentro familiar**, en especial en situaciones de alta conflictividad, urgencia o suspensión o paralización o de su intervención. Cuando existen órdenes de alejamiento en vigor se depositan en los puntos de encuentro familiar unas responsabilidades a la hora de evitar el contacto entre las personas protegidas por la orden y las sometidas a ellas que no siempre se especifican claramente en normativa o resolución judicial. Así, cuando una norma como la andaluza indica que “se establecerán medidas que eviten el contacto entre el agresor y las personas vícti-

mas en el interior de sus dependencias” o la norma gallega indique que “el equipo técnico deberá garantizar que las partes no coincidan en el local del punto de encuentro” se puede interpretar como más protector tener a ambas partes en el mismo inmueble, pero en distintas dependencias, porque así se puede saber en dónde están ambas y controlar y proteger. O se puede interpretar que debe suponer la prohibición de acceso al interior del local por parte de una de ellas. En este sentido, debe tenerse en cuenta, por otra parte, que el exterior del punto de encuentro familiar, la vía pública, no puede ser controlado por el punto de encuentro familiar. El personal técnico del punto de encuentro familiar puede llegar a generar soluciones tales como elaborar documentos de consentimiento específicos, u otras, pero en caso de incidencias en este sentido, podría tener que afrontar responsabilidades poco claras normativamente.

- e. En el plano procesal, **aclarar expresamente el régimen no siempre claro de los recursos** contra las resoluciones de suspensión o paralización o finalización de la intervención del punto de encuentro familiar. En función de la normativa, y unido a que no siempre las resoluciones administrativas incluyen el obligatorio pie con los recursos a ejercitar contra la resolución administrativa, puede dudarse si el procedimiento y competencia se resuelve aplicando las normas reguladoras de la oposición a las resoluciones administrativas en materia de protección de menores (artículos 778 y ss. LEC) o las normas reguladoras de los recursos procesales ordinarios en la jurisdicción civil o penal, según en cuál haya sido el órgano y/o procedimiento solicitante de la intervención del punto de encuentro familiar.
- f. La normativa y/o las resoluciones pueden concretar la **intervención de terceras personas diferentes a padre, madre, tutor, tutora, allegado, allegada, hijo o hija**, que alguna resolución judicial recoge como “persona interpuesta”, seguramente en base a lo pedido por alguna de las partes o de la representación del Ministerio Fiscal. Recientemente, incluso desde el Tribunal Supremo se recogía en el fallo la referencia a “persona interpuesta”, siempre y cuando hubiese sido consensuada por los progenitores, ratificando la sentencia recurrida (Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2018).
- g. Finalmente, debe contarse con la garantía del **conocimiento correcto de la normativa reguladora**

de los puntos de encuentro familiar, e incluso de las **condiciones concretas y específicas en las cuales se gestiona el punto de encuentro familiar concreto al cual se deriva**. Desconocer cualquiera de los operadores jurídicos implicados los detalles normativos o los detalles en los cuales se gestiona el punto de encuentro familiar concreto puede suponer la imposibilidad de cumplir lo acordado. Un ejemplo sería la fijación de días u horas o tiempos de duración de visitas no coincidentes con la normativa o con las condiciones de la gestión por desconocimiento de los mismos. En numerosos casos los puntos de encuentro familiar son gestionados con gestión indirecta por las Administraciones Públicas, es decir, con sujeción a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Esto podrá suponer que se predeterminan días y horas concretas en los cuales es obligatoria la apertura del punto de encuentro familiar, por las condiciones de la contratación administrativa. Y, a la inversa, fuera de ellos no será posible la visita.

En el **plano extrajurídico**, algunas cuestiones relevantes podrían ser:

- a. **La insuficiencia de puntos de encuentro familiar** en relación con la población a atender, generando listas de espera que normalmente no contribuyen en nada a mejorar la situación familiar durante dicho período.
- b. Correlativamente, la **ubicación de los puntos de encuentro familiar** no siempre es adecuada, porque pueden darse situaciones de necesidad de desplazamientos geográficos largos -especialmente complicados para familias en situación de precariedad económica o problemas de movilidad, por ejemplo- o de ubicaciones poco adecuadas -especialmente arriesgadas para familias en situación de violencia de género y/o con orden de protección vigente-.
- c. En todo caso, en estos aspectos extrajurídicos los **escasos estudios y conocimiento detallado** impiden valorar con datos confiables y actuales si los puntos de encuentro familiar cumplen o no sus objetivos y funciones.

1.1.3 Regulación legal de los puntos de encuentro familiar en la Comunidad Autónoma de Galicia

En la Comunidad Autónoma de Galicia los puntos de encuentro familiar se regularon específicamente por medio del el Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, citando como referencias legales, entre otras, la Ley 4/1993, de 14 de abril, de servicios sociales de Galicia en cuanto a áreas de actuación de familia, infancia y juventud y mujeres, y en concreto en cuanto a servicios sociales de atención especializada en el área de familia, infancia y juventud, por un lado, y de mujer, por otro lado (artículos, 5, 12 y 13), pero sin citar expresamente a los puntos de encuentro familiar; la Ley 3/1997, de 9 de junio, gallega de la familia, la infancia y la adolescencia, refiriéndose a los servicios de información y asesoramiento (artículo 12), también sin cita expresa de los puntos de encuentro familiar; o la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, en cuanto “establece en su artículo 53 que el departamento competente en materia de igualdad garantizará la existencia de puntos de encuentro familiar, como un servicio que facilita y preserva la relación entre las niñas y los niños 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, disponiendo además que las normas y los requisitos a los que tendrán que ajustarse los puntos de encuentro familiar se establecerán reglamentariamente”.

Se derogó esa regulación por el Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia, donde se actualizan las referencias legales: la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, por referencia al objetivo de apoyo a las familias y a los servicios sociales especializados (artículos 3.i y 14), nuevamente sin cita expresa de los puntos de encuentro familiar; y la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, que los menciona en el artículo 36:

“(...) a través de los departamentos competentes en materia de familia y justicia, constituirá servicios de apoyo y atención a las familias a través de las tecnologías de la información y comunicación y promoverá, reforzará y ampliará los servicios de orientación familiar, de mediación y los puntos de encuentro familiar”; manteniendo la referencia de la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género (artículo 53).

La actual regulación sigue una estructura similar a la del documento marco y se estructura en cinco capítulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales. En las disposiciones generales del Capítulo I se determina el objeto y el ámbito de aplicación del decreto, define los puntos de encuentro familiar, establece sus objetivos y los principios de actuación. Los derechos y deberes de las personas usuarias de los puntos de encuentro familiar se regulan en el capítulo II. El capítulo III regula el procedimiento de acceso y las formas de intervención. Los requisitos materiales y funcionales de los puntos de encuentro familiar se establecen en el capítulo IV y el capítulo V se ocupa de las autorizaciones, de la inspección y del régimen sancionador.

Valga la definición gallega conforme a su artículo 2 como marco general para caracterizar el recurso en general:

"(...) se entiende por punto de encuentro familiar (PEF) el servicio que facilita, preserva la relación entre las y los y las menores y las personas de sus familias en situación de crisis, procura la seguridad y el bienestar de las y de los y las menores, favorece la relación con sus familias y facilita el cumplimiento del régimen de visitas. / 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 la relación entre las y los y las menores y sus familias cuando en una situación de separación, divorcio, nulidad, tutela o cualquier otro supuesto de interrupción de la convivencia familiar, el ejercicio del derecho de visitas se vea interrumpido o su cumplimiento resulte difícil o conflictivo. / La intervención de los puntos de encuentro familiar tendrá carácter temporal y la desarrollarán profesionales en un lugar neutral y tendrá como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva".

Y desde esta caracterización general pensemos en qué prácticas pueden ser facilitadoras, objeto en definitiva de este estudio.

1.1.4 Algunos elementos de reflexión jurídica para el futuro de los puntos de encuentro familiar

Como todo recurso nacido para cubrir una necesidad, el recurso debe adaptarse a la necesidad constantemente. Ésta es rápidamente cambiante. Y, además, la percepción del tiempo en personas menores de edad es diferente a la de las personas adultas. Por estos motivos deben generarse los mecanismos para permitir estas adaptaciones ágiles y permanentes, sean estos normativos, formativos, de dotaciones económicas o de personal o de otro tipo.

En ese sentido, experiencias como las de Cataluña⁶, Illes Balears, Comunidad Valenciana⁷ y Aragón en coordinadores y coordinadoras de parentalidad como alternativas o complementos pueden ser un ejemplo para orientar esa evolución correlacionada con la necesidad⁸, o para desecharla si sus resultados no fuesen fructíferos o su aplicación práctica no respondiese a sus principios de actuación y, en particular, a los objetivos de protección a infancia y adolescencia.

Puede ayudar incluso el debate sobre si darían mejores resultados puntos de encuentro familiar específicos, en particular específicos para el ámbito de la violencia de género⁹.

Y las propuestas de los profesionales nos insisten en actuaciones mediadoras¹⁰, que podrían ser complementarias o alternativas, simultáneas, previas o posteriores a la intervención de los puntos de encuentro familiar.

En todos los casos, los puntos de encuentro familiar son y serán un recurso útil y utilizado al menos a me-

⁶ Primera Comunidad Autónoma en implantarla, después de una sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 2013.

⁷ BOLETÍN "MEDIANDO", número 28 Sección de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia FEBRERO 2018, en <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/1433.pdf>

⁸ En el pleno de la Conferencia Sectorial de Justicia, el Ministerio de Justicia ha informado de que esta figura se concibe como un mediador amigable para situaciones enquistadas que puedan perjudicar el interés superior del niño o de la niña o adolescente, y el objetivo es que se pueda extender este programa a todo el territorio estatal.

⁹ Pero debería tenerse en cuenta la multiplicidad de situaciones abordadas por los puntos de encuentro familiar, no sólo desde violencia de género o desde juzgados de familia. Por ejemplo, personas privadas de libertad ven a sus hijos o hijas en puntos de encuentro familiar, como alternativa a las visitas a prisión. Sobre esta última cuestión incluso llegó a pronunciarse el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, *Horych contra Polonia*, nº 13621/08, 17 de abril de 2012 (citado en el "Manual de legislación europea sobre los derechos del niño", Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2015, Consejo de Europa, 2015, página 90) refiriéndose a la necesidad de condiciones específicas dependiendo de su edad (en la visita a prisión, pero el razonamiento sería igualmente aplicable en la visita fuera de prisión). Puede consultarse el citado Manual en particular en particular el apartado 5, dedicado a la "Vida familiar".

¹⁰ Conclusiones del ENCUENTRO DE JUECES Y ABOGADOS DE FAMILIA 2017 SOBRE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL. CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL PLAN DE FORMACION 2017 (EN17096). Encuentro con Abogacía especializada en Derecho de Familia y Gabinetes técnicos de psicología jurídica del menor y forense. Madrid 9, 10 y 11 de octubre de 2017. , en particular 20 (derivación), 21 (formación de profesionales), 31 (técnicas mediacionales como recursos de los P.P.E.F.).

dio y corto plazo, por lo cual intentar las aportaciones para mejorar su funcionamiento compartiendo buenas prácticas resultan un granito de arena sin duda positivo e incluso necesario.

1.2. Contexto legal en Portugal

1.2.1. Marco legal en Portugal

El 2 de abril del año 2013, a través de la ordenanza nº 139/2013, el Gobierno Portugués, Ministerio de la Solidaridad y Seguridad Social, establecía la forma de intervención, organización y funcionamiento de los Centros de Apoyo Familiar y Asesoramiento Parental CAFAP).

Con esta ordenanza lo que se pretende es que los CAFAP se asuman como una estructura de apoyo especializado a las familias con niños, niñas y jóvenes, a fin de prevenir y reparar situaciones de riesgo psicosocial, a través del desarrollo de competencias parentales, personales y sociales de las familias (artículo 2º del título- Concepto).

Por otro lado, en el artículo 3º del mismo título, es posible constatar que uno de los objetivos del CAFAP se basa en la necesidad de potenciar y mejorar las interacciones familiares y en ese ámbito, el artículo 8º de la ordenanza, hace referencia a las tres modalidades de intervención de un CAFAP – preservación familiar, reunificación familiar y punto de encuentro familiar (PEF).

De este modo, en la modalidad “punto de encuentro familiar”, en ese mismo artículo se refiere lo siguiente: “el punto de encuentro familiar constituye un espacio neutro e idóneo que busca mantener o restablecer (reparar) los vínculos familiares en los casos de interrupción o perturbación grave de la convivencia familiar, sobre todo en las situaciones de conflicto parental o de separación conyugal”.

En esta secuencia se asumen dos objetivos, como los grandes objetivos de acción en la intervención del PEF – por un lado, proporcionar encuentros familiares en condiciones adecuadas de seguridad y bienestar para niños, niñas y jóvenes, particularmente los asuntos relativos al ejercicio de las responsabilidades parentales en situaciones de divorcio o separación, y por otro lado, promover y facilitar un clima de consenso y responsabilidad, a través de un trabajo psicopedagógico y social, que propicia una intervención judicial mínima, letras a) y b) del apartado 4, del artículo 8º, modalidades de Intervención.

En el mismo título, cuando se refiere al Equipo Técnico que debería formar cada CAFAP, artículo 23º, vemos los siguientes indicadores:

- Para un total de 100 familias, el equipo técnico de cada CAFAP debería de estar compuesto por una persona profesional de la especialidad de trabajo social, una profesional de la especialidad de psicología y una profesional de la especialidad de educación social, a tiempo completo;
- Por otro lado, el mismo artículo refiere en el apartado 5 – cuando el CAFAP englobe el servicio de Punto de Encuentro Familiar, el equipo tendrá que contar, para cada grupo de 25 familias, con una persona del cuadro técnico con formación en mediación familiar, a tiempo parcial, que podrá ser una de las personas de las especialidades profesionales mencionadas anteriormente. Obviamente, la mediación debe adecuarse al perfil de los usuarios del PEF. Como señala Rodríguez (2012), la mediación transaccional puede ser un buen recurso para familias sin una elevada conflictividad, en las que el progenitor custodio aprueba el régimen de visitas, y donde previamente a la separación ya existía una buena relación entre padre no custodio e hijos. La mediación, en todo caso, es una estrategia posible, pero no siempre de fácil desarrollo en los PEF (García-Herrera, 2016), donde probablemente se requieran técnicas y habilidades mediadoras adaptadas a este contexto y sus usuarios para restablecer la comunicación parental.

Cabe mencionar, además, que esta ordenanza, no regula específicamente el funcionamiento del CAFAP y en consecuencia su estructura PEF, no existiendo ninguna legislación que lo haga. Sin embargo, en los artículos 20º y 21º de la ordenanza mencionada anteriormente, aparecen las siguientes determinaciones:

- El CAFAP funciona durante todo el año y debe tener un horario de funcionamiento adecuado a las necesidades de las familias que acompaña y a las diferentes modalidades de intervención.
- El CAFAP tendrá que tener un reglamento interno, donde estarán definidas las reglas y principios específicos de funcionamiento. Tendrá que contemplar las modalidades de intervención y los horarios. Las familias acompañadas deberán ser informadas y conocer este documento.

Así, de la lectura que realizamos de la ordenanza, entendemos que lo que se pretende no es aislar a los PEF, sino incluirlos en una estructura más amplia que

garantice un aspecto crucial en la legislación, apartado 2 del artículo 7º: Modelo de intervención: la intervención del CAFAP debe favorecer un enfoque sistémico, intensivo y dinámico, que en una perspectiva de complementariedad tenga en cuenta la proximidad y el carácter integrado y constante de la intervención, para permitir un conocimiento y una visión global de la estructura y de la dinámica familiar.

Tenemos que señalar también que en el año 2015, la Asamblea de la República Portuguesa aprobó la ley nº 141/2015, de 8 de septiembre, que establece el Régimen General del Proceso Civil que actualmente se encuentra vigente, y a ese nivel es importante destacar el artículo 40º que determina:

1. En la sentencia, el ejercicio de la responsabilidad parental se regula de acuerdo con los intereses del niño o de la niña, debiendo determinarse si es confiado a ambos progenitores, o a uno de ellos, a otro familiar, o a una tercera persona o a una institución de acogida, fijándose en esta la residencia.
2. Se establece un régimen de visitas al niño o niña, donde el Tribunal puede determinar que las visitas/contactos sean supervisados por el equipo interdisciplinar de asesoría técnica al Tribunal, en los términos dictados por este.
3. Excepcionalmente, ponderando el superior interés del niño y la niña y considerando el interés del mantenimiento del vínculo afectivo con la persona que irá a visitarlo, puede el Tribunal eventualmente suspender el régimen de visitas.
4. Cuando fuera necesario, la sentencia puede determinar que la administración de los bienes del niño o de la niña, sea realizada por el progenitor al cual no le entregaron la guarda.
5. Cuando la guarda del niño o de la niña fuera atribuida a una tercera persona o a una institución de acogida, el Tribunal decide cuál de los dos progenitores ejercerá las responsabilidades parentales, en la parte no abarcada por aquellos a los que les fue atribuida la guarda.
6. En los casos en que el juez juzgue que pueda existir un riesgo de incumplimiento, este podrá determinar el acompañamiento de la medida por los servicios de apoyo técnico a los Tribunales, fijando un período para este efecto.
7. En los casos previstos en el punto 6, los servicios de apoyo técnico informarán al Tribunal sobre la evolución de la ejecución de la decisión, con una periodicidad que será también fijada por el propio juez. Si antes de los plazos establecidos por el Tri-

bunal hubiera alguna información relevante, esta deberá ser transmitida.

8. Si fuera necesario, en algunos casos, la sentencia podrá determinar que el ejercicio de las responsabilidades parentales sea unilateral, exclusivo apenas para uno de los progenitores.
9. A efectos de lo dispuesto en el punto anterior y salvo que exista alguna prueba en contra, se presume contradictorio al superior interés del niño o la niña, el ejercicio en común de las responsabilidades parentales, cuando existe una medida de coacción o una pena que prohíba el contacto entre los progenitores.
10. En los casos anteriores, el régimen de visitas puede estar condicionado, contemplando la mediación de profesionales especializados, o si se verifican los presupuestos, suspenso en los términos del punto 3.

De este modo, como resultado de la lectura realizada de los apartados 2 y 6 del artículo 40 de la Ley anteriormente citada, se deduce la noción de que los regímenes de visita pueden ser objeto de un proceso de acompañamiento y supervisión, colocando esta posibilidad en las manos de los Equipos Interdisciplinares de Apoyo Técnico al Tribunal (integradas en las diferentes estructuras de la Seguridad Social nacional y regional) y tal acto, “cubre legalmente” la intervención de los CAFAP en esta materia, delegando la gestión de los Puntos de Encuentro Familiar, principalmente en instituciones privadas con y sin fines lucrativos.

Vale la pena mencionar, en cuanto a la proyección pública/gubernamental de los PEF en Portugal que el Gobierno Portugués aprobó en enero del año 2018, una propuesta de difusión de nuevos “Puntos de Encuentro” al amparo de la Estrategia Portugal + Igual.

La Estrategia que estará en vigor hasta el año 2030, reúne los siguientes planos de acción:

- Plano de acción para la igualdad entre hombres y mujeres.
- Plan de acción para la prevención y la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.
- Plan de acción para combatir la discriminación por razón de orientación sexual, identidad y expresión de género, y características sexuales.

Así, en el marco de la iniciativa que busca prevenir y combatir la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, el Gobierno Portugués proponía al amparo de la medida 2.4.4, Creación de Espacios de

Seguridad, la implementación de estructuras en cada municipio portugués (hasta 2021) que aseguren el régimen de visitas a niños y niñas, en casos de violencia contra las mujeres y violencia doméstica. No se hacía referencia a una conexión entre este tipo de subestructuras y los CAFAP, por razones que se justifican posiblemente, por la vía de una respuesta especializada, autónoma y masiva, que se pretendía instituir con esta última medida.

En la versión final, validada por el Gobierno, esta propuesta de creación de PEF por todo el país, no fue publicada.

1.2.2. Implementación y situación actual de los puntos de encuentro en Portugal

Durante la década de los noventa y al inicio de este nuevo milenio, las visitas supervisadas eran gestionadas de una manera algo informal en el Instituto de Reinserción Social – Ministerio de Justicia, acabando por transitar al Ministerio de Trabajo y Solidaridad Social en el año 2007.

De hecho, dos décadas atrás no existían en todo el territorio portugués, espacios propios para realizar y supervisar las visitas entre progenitores e hijas o hijos, realizándose entonces, en instalaciones judiciales, en una fase inicial, pasando posteriormente a las instalaciones de la Seguridad Social. Estos espacios no eran muy adecuados para la interacción con niñas y niños y no ofrecían ninguna privacidad.

Ante tal situación, en el año 2004, la región Autónoma de los Azores, fue una vez más, pionera no solo a nivel regional, sino también a nivel nacional, en la implementación de respuestas sociales específicas, garantizando así el derecho de convivencia entre progenitores e hijas o hijos en contexto de conflictividad familiar. Esta problemática integró la agenda política de la región, en materia de política social pública, surgiendo de este modo la necesidad de construir una respuesta dentro del área tutelar civil, para las situaciones de incumplimiento del régimen de visitas.

De este modo, y fruto del asociacionismo entre varias instituciones, se inició la construcción del “llamado” PEF- Açores, en Ponta Delgada, recurriendo en el contexto regional, a personal técnico y de peritaje en el área tutelar civil (en aquella fecha, era un área que se encontraba bajo la responsabilidad del Instituto de Reinserción Social) y de Terapia Familiar e Intervención Sistémica (Centro de Terapia Familiar e Intervención Sistémica).

Durante la búsqueda de información a nivel nacional en esta área, fue posible encontrarnos de forma natu-

ral con una falta de respuesta. Ante tal situación surge en el año 2006, el Proyecto PEF – Punto de Encuentro Familiar, tras la realización de una revisión bibliográfica de literatura internacional, y contemplando el marco jurídico legal portugués y el regional. En este sentido, construimos un manual con los principios, objetivos y directrices de intervención.

En el período comprendido entre los años 2006 y 2007, se implementó a modo experimental el Punto de Encuentro Familiar de Ponta Delgada – en la isla de San Miguel, como un proyecto de acción-investigación, iniciando el acompañamiento de 3 casos, según los presupuestos del manual en vigor, dando lugar a un proceso de evaluación continua de las técnicas y metodologías definidas, a través de reuniones de reflexión entre todos los componentes del equipo técnico.

Posteriormente, en mayo de 2008, se procedió a la constitución efectiva del Punto de Encuentro (el primero en todo el territorio nacional), instaurándolo como un servicio del Instituto de Acción Social – Gobierno de Azores, dando respuesta a las peticiones judiciales de acompañamiento y supervisión de visitas entre la diada paterno filial, en situaciones de hiper conflicto conyugal. Tras un año de intervención se constató la necesidad de disponer de un espacio físico permanente para la realización de las visitas, así como la necesidad de reformular los presupuestos de la intervención relativos a la organización y funcionamiento del equipo. En este proceso de evaluación y reformulación, en el cual existió una constante revisión bibliográfica y de prácticas de intervención (a nivel internacional) observamos que la situación Española presentaba procesos de intervención muy similares a los que era necesario implementar en el PEF de ACORES.

Así, en el año 2009, el Punto de Encuentro Familiar pasó a tener un espacio físico permanente en las instalaciones del Centro de Terapia Familiar e Intervención Sistémica, y en ese mismo año tuvo lugar la primera formación sobre la intervención de los Puntos de Encuentro Familiar, impartida por la coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de Oviedo. Posteriormente, en el año 2012, se estableció un acuerdo de colaboración con la Fundación Meninos <https://www.meninos.org/>, teniendo lugar en aquel año, la segunda formación sobre esta temática.

Por otro lado, en los años siguientes se registran diferentes tentativas para implementar este tipo de estructura en Portugal Continental y en la Región Autónoma de Madeira, pero de lo que fue posible determinar, hasta los años 2012/2013, apenas el PEF de San Miguel se

ha mantenido de forma permanente, revelándose una respuesta estructurada hasta la actualidad.

En el año 2013, tiene lugar una nueva fase en este proceso, con la publicación de la primera referencia legislativa a los Puntos de Encuentro Familiar en Portugal – a través de la Ordenanza n° 139/2013, del 2 de abril¹¹, donde se regula, el funcionamiento de los Centro de Apoyo Familiar y Asesoramiento Parental (CAFAP) impulsando la creación de nuevos PEF. En este momento existen aproximadamente catorce PEF en todo el país.

La creación de nuevos PEF, se justificó también de forma natural por los siguientes motivos:

- por un lado, por la creciente necesidad de intervenir en las situaciones de incumplimiento cada vez más comunes, en el régimen de visitas del área tutelar civil;
- por otro, por la cada vez mayor especialización de estructuras con intervención técnica en el área de familias, lo que de una forma natural facilitó la creación de los nuevos PEF;
- por último, por la apertura demostrada por el Estado, para que las entidades privadas (con o sin fines lucrativos) puedan intervenir en esta área, lo que de forma natural dio lugar a inversiones tanto a nivel técnico, como a nivel financiero para la creación y posterior funcionamiento de los PEF.

1.3. Alguna reflexión sobre el contexto europeo

1.3.1. Las bases formales de la estructuración de los PEF en Europa

En una lectura global de la realidad europea debemos tener en cuenta que los países que forman la Unión Europea están integrados de forma natural en la Organización de las Naciones Unidas y en ese ámbito, podemos asumir que, el “primer” documento que encuadra la creación de los Puntos de Encuentro Familiar, podrá haber sido La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de la ONU en el año 1989.

De hecho, en su artículo n° 9 hace alusión al derecho a las visitas y a la necesidad de las niñas y los niños en mantener, en principio, un contacto regular con ambos

progenitores. En dicho artículo se refiere la siguiente información:

Artículo 9º

1º - Los Estados Miembro garantizan que la niña o el niño no sea separado de sus progenitores contra su propia voluntad, salvo si las autoridades competentes así lo decidieran, sin perjuicio de una revisión judicial y de acuerdo con la legislación y procesos aplicables, prevaleciendo el interés superior del menor (ISM). Esta decisión podría ser necesaria en casos de maltrato o negligencia y en los casos en que los progenitores viven separados geográficamente y hay que decidir sobre la residencia del niño o de la niña.

2º - En todos los casos contemplados en el n°1, todas las partes interesadas deben tener la posibilidad de participar en las deliberaciones y dar a conocer sus puntos de vista.

3º - Los Estados Miembro respetan el derecho de la niña y el niño separado de uno, o de ambos progenitores, de poder mantener relaciones personales y contactos directos con ambos, salvo si se muestra contrario al interés superior del menor (ISM).

En Europa también, existe una clara trayectoria realizada en este ámbito, que de alguna forma se inició hace años, en el año 1984, cuando tuvo lugar la publicación del Protocolo n° 7 asociado a la Convención para la Protección de los Derechos del Hombre y de los Derechos Fundamentales, a tenor de lo anunciado en su artículo n.º 5, que refiere que: “los cónyuges gozan de igualdad de derechos y de responsabilidades de carácter civil, entre si y en las relaciones con sus hijos e hijas, en relación al matrimonio, en la constancia del matrimonio y cuando este se disuelve.”

Debemos referir también, que más tarde, por vía del Reglamento n° 2201/2003, la Unión Europea regula en un documento único, las disposiciones relativas al divorcio y a las responsabilidades parentales, creando un instrumento jurídico para la competencia, reconocimiento y ejecución de las decisiones en materia matrimonial y de responsabilidad parental.

Este documento aborda el desplazamiento o retención de forma ilícita de un niño o una niña, por uno de los progenitores, contemplando la posibilidad de que el progenitor titular del derecho de custodia, cuando el niño o niña pueda ser llevado a otro país europeo que no es el país de origen, pueda solicitar judicialmente

¹¹ La Ordenanza establece el PEF como una modalidad de intervención dentro del CAFAP, presentando una breve definición de esta respuesta.

el regreso del descendiente¹². Esta realidad justifica la creación de algunos PEF, en el centro de Europa, ante la existencia de familias compuestas por progenitores de diferentes nacionalidades, algunos de los cuales eran originarios de países no signatarios de la Convención de la Haya, lo que podría implicar un caso de raptó, si el niño o la niña no regresase a su país de origen.

Por otro lado, y aún a nivel de la Unión Europea, en este nuevo milenio, en el año 2000, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión proclamaron solemnemente la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en Niza, el día 7 de diciembre de ese año.

En este documento – una carta magna para Europa – en su artículo 24, apartado 3, se hace referencia a la siguiente información: “Todos los niños y las niñas tienen el derecho de mantener regularmente las relaciones personales y los contactos directos con ambos progenitores, excepto si fueran contrarios a sus intereses”.

Más tarde, en el año 2003, el Consejo Europeo (CE) publica la “Convention sur les Relations Personnelles Concernant les Enfants” firmada entre otros países, por Portugal e España. En este documento, el CE refuerza algo ya asumido por diferentes convenciones internacionales, refiriendo en los apartados 1 y 3 del artículo 4º que, cualquier niño o niña debe mantener una relación regular con sus progenitores, que sólo podrá ser restringida o excluida cuando así lo aconseje el interés superior del niño o de la niña.

En esta Convención también se destaca en el artículo 4º - apartado 3, la siguiente recomendación: en determinadas situaciones es importante crear condiciones para que el contacto entre el niño o niña y sus progenitores, si fuera necesario, ocurra bajo supervisión/vigilancia, lo que apoya la creciente expansión de los PEF en el nuevo milenio.

Es importante destacar también un paso fundamental sobre este tema dado en el año 2004 por la Confédération Européenne des Points de Rencontre pour le Maintien des Relations Enfants Parents (CEPREP) que publicó la Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones de padres/

madres e hijos/hijas, documento finalizado en un encuentro técnico en Ginebra.

En esta misma Carta, la Confederación defendía la existencia de un guion básico de acción para los PEF, fundamentalmente centrado en dos principios – el superior interés de la niña y el niño y la defensa de intervenciones técnicas que deberían ser determinadas y transitorias.

Así, fue posible orientar formalmente a Europa ante la necesidad de crear mecanismos legales e institucionales que permitan que niñas y niños que residen en el espacio europeo, mantengan (en la medida de lo posible) relaciones personales directas con ambos progenitores¹³. Así se fue facilitando la consagración de la existencia de Puntos de Encuentro Familiares en la legislación de los diferentes países europeos.

1.3.2. La realidad institucional de los PEF en Europa

En el área social, cuando son identificadas necesidades, estas se intentan cubrir a través de respuestas sociales, a fin de corregir “el problema” identificado.

Esto sucedió en gran parte de Europa, donde en una fase previa a la publicación de las líneas orientadoras y de las normas específicas que formalizasen el funcionamiento de los PEF, estos surgieron en España, Francia y Portugal, antes de ser publicadas y de entrar en vigor las normas legales que hoy en día encuadran este servicio.

Esta anticipación se justificó, dado que varias comunidades se vieron confrontadas con la necesidad de permitir y regular contactos entre las niñas y los niños y sus progenitores en los procesos de ruptura relacional grave entre las personas adultas de quienes dependían y por eso, en esa época pudimos asistir a un esfuerzo en la creación de este tipo de respuesta, con intervención directa de los profesionales de las ciencias sociales, de magistrados y también de muchos padres y madres, interesados en garantizar el derecho de visitas de los niños y niñas.

Así, esta respuesta surgió a finales de la década de los 80 en Francia, en varios territorios del país, en España en el año 84, (probablemente en Valladolid en primer lugar) y en Portugal algunos años después, 2004 (en la Región Autónoma de Azores).

¹² “La Convención de la Haya regula toda esta realidad, aunque en una lógica planetaria”.

¹³ Se entiende como “progenitor” según consta en la Carta Europea, ya mencionada, la madre, padre u otra persona que tenga un papel significativo en el desarrollo del niño.

De este modo, podemos señalar los 80¹⁴, como el punto de partida para la creación de este tipo de estructuras, algo coincidente en ambos los lados del Atlántico y de Oceanía (Australia y Nueva Zelanda).

Volviendo a Europa, debemos resaltar que, en la fase final del viejo milenio, fueron surgiendo nuevos PEF, sobre todo en Bélgica (años 90), así como en Suiza, Hungría, Alemania y Reino Unido, lo que dio lugar en muchos países a Federaciones Nacionales de Asociaciones y fruto de estas Federaciones surge en el año 2006, la Confederación Europea de Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones filio parentales (CEPREP).

Esta estructura se presentó, como ya referimos anteriormente en este Manual, como un núcleo orientador de acciones de los PEF, aunque actualmente no se consigue percibir cuál es el grado de actividad de la CEPREP.

Importa subrayar que, la realidad PEF en el espacio europeo, ha presentado diferentes modelos de acción, sobre todo a nivel interno de cada uno de los países miembros de la Unión Europea. De hecho, algunas de estas estructuras se han limitado a realizar apenas visitas supervisadas, mientras otras buscan invertir siempre en procesos terapéuticos que complementen estas visitas, con el propósito de apoyar procesos positivos de coparentalidad.

De forma positiva, encontramos el ejemplo de esta práctica en Holanda, en la intervención de la terapeuta familiar Justine Van Lawick y de su equipo, donde están llevando a cabo una intervención terapéutica con las familias en hiper conflicto, después de las rupturas relacionales.

Complementariamente, pudimos constatar que Otter Ness, en Noruega, es conocido como promotor de un programa en el área del hiper conflicto post-divorcio, lo que nos permite de un modo global ir asistiendo a una evolución segura y cualitativamente gratificante, en las estructuras PEF.

A pesar de estos ejemplos, ha sido posible observar que en Europa, los PEF son estructuras de poca dimensión, mayoritariamente asociados a ONG's, a pesar de que el mercado empresarial ha iniciado un proceso de explotación lucrativa de este tipo de estructuras.

Por otra parte, como en otras áreas sociales, aparentemente no existe una conexión entre este tipo de respuestas del espacio europeo y entidades congéneres localizadas en territorios extra europeos y tampoco tenemos conocimiento¹⁵ de que exista una producción técnica/científica potente sobre el tema.

Es importante que tengamos en cuenta que, en un futuro próximo, este tipo de estructuras podrán ser recursos de prioridad como espacios de apoyo para combatir los efectos de la violencia de género y de la violencia doméstica. La capacidad mediadora de sus agentes, podrá facilitar los contactos entre progenitores "no cuidadores" y descendientes, en un espacio seguro y "neutro", aunque para eso sea necesario un debate previo (o simultáneo) sobre las cuestiones de seguridad a la que este tema se encuentra vinculado.

Por último, es importante mencionar que la publicación del presente Manual, podrá servir de base a una reflexión más amplia sobre el tema, en el espacio intraeuropeo, dado que esperamos que este documento sea una "pieza abierta", de libre divulgación, en dos idiomas de la Unión Europea, pudiendo ser un guion activo de la labor diaria de los diferentes Puntos de Encuentro Familiar.

¹⁴ Debemos destacar que muchos de los PEF creados en Europa tuvieron en su génesis experiencias frágiles de gestión de visitas supervisadas, siendo gestionadas por diferentes Servicios Públicos.

¹⁵ La información disponible sobre la existencia de PEF en Europa es muy reducida, según el trabajo de investigación realizado por los autores de este Manual. Se puede deber a la pequeña dimensión de este tipo de estructuras, así como el poco interés que suscita en las estructuras universitarias.

2. LA LABOR A DESARROLLAR EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

2.1 Definición del servicio

Los Puntos de Encuentro Familiar constituyen un equipamiento social, de carácter neutral y especializado para facilitar y preservar la relación entre las niñas, los niños y las personas de sus familias en situación de crisis, procurar la seguridad y el bienestar de las niñas y de los niños, favorecer la relación con sus familias y facilitar el cumplimiento del régimen de visitas.

Tienen un carácter multidisciplinar y están integrados por profesionales de la psicología, pedagogía, psicopedagogía, derecho, trabajo social o educación social, con formación y experiencia acreditada en igualdad y en intervención familiar.

2.2 La red gallega de puntos de encuentro familiar

En Galicia existen 7 Puntos de Encuentro Familiar situados en las 7 grandes ciudades: A Coruña, Ferrol, Santiago, Lugo, Pontevedra, Ourense y Vigo. Siendo Lugo, Pontevedra y Ourense las provincias con un volumen similar y menor de población a atender, por el propio censo de población gallego y Vigo, A Coruña y Santiago los recursos con mayor volumen de población a atender.

Volumen de atención y actuaciones demandadas en los PEF en Galicia

Según consta en la memoria de actividades de la Consellería de Política Social 2018 de la Xunta de Galicia, los Puntos de Encuentro Familiar tuvieron un volumen de atención de 297 nuevos expedientes en ese año, al que hay que añadir 338 que se cerraron a lo largo del año, y finalizaron el año con 684 casos en curso con los que se continuaba trabajando.

Esos expedientes corresponden a 926 niñas y niños.

En cuanto a los tipos de actuaciones, se llevaron a cabo 17.390 intercambios (entregas y recogidas de niñas y niños), 4.815 visitas supervisadas y 3.557 visitas tuteladas.

Podemos profundizar en el detalle de la demanda, tipo y características de las actuaciones realizadas, extrayendo los datos del trabajo realizado en los Puntos de Encuentro de A Coruña y Ourense gestionados por Fundación Meniños durante el año 2017, como re-

ferencia de las actuaciones generales que tienen lugar en este tipo de recurso:

En A Coruña acudieron en el año 2017 al PEF 146 familias (385 personas adultas) y 202 niñas y niños. 62 casos fueron derivados por violencia de género.

En el año 2017 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- 1.244 entregas y recogidas de niñas y niños.
- 847 visitas supervisadas.
- 113 visitas tuteladas.
- Y las siguientes intervenciones complementarias:
- 2.541 intervenciones para reducir el impacto de la situación familiar.
- 937 intervenciones de asesoramiento y orientación a madres y padres.
- 23 intervenciones de mediación.
- 94 entrevistas iniciales de análisis de los casos y elaboración del plan de actuaciones complementarias a seguir (proyecto psico-socio-educativo individualizado).

Además, se realizaron 193 informes.

Un 17% de los casos cerrados en el 2017 finalizaron al conseguir acuerdo entre partes.

En Ourense se atendió a 111 familias (249 personas adultas) y 143 niñas y niños. 32 casos fueron derivados por violencia de género.

Se realizaron las siguientes actuaciones:

- 1.988 entregas y recogidas de niñas y niños.
- 356 visitas supervisadas.
- 367 visitas tuteladas.

Y las siguientes intervenciones complementarias:

- 697 intervenciones de negociación para reducir el impacto de la situación familiar.
- 824 intervenciones de asesoramiento y orientación a madres y padres.
- 81 entrevistas iniciales de valoración de los casos y determinación del plan de actuación complementario a seguir.

Además, se realizaron 148 informes.

Un 11% de los casos cerrados en el año 2017 finalizaron al conseguir acuerdo entre partes y normalización de las relaciones familiares.

2.3. Descripción del servicio

2.3.1 Principios de actuación

El trabajo a realizar en el Punto de Encuentro está caracterizado por los principios de actuación que se señalan en el Decreto 96/2014, de 3 de julio, que se reflejan en un Reglamento de Régimen Interno que cada recurso ha de elaborar en base a unos contenidos mínimos que recojan los datos del centro, la estructura organizativa, las normas comunes de funcionamiento expresadas en el artículo 19 del Decreto, las características del recurso y los deberes y derechos de las personas usuarias.

Estos principios son:

Interés de las niñas y de los niños: ante cualquier situación en la que se den intereses encontrados u opuestos, siempre será prioritaria la seguridad y el bienestar de niñas y niños.

Voluntariedad: las actuaciones requieren del consentimiento de las personas usuarias, excepto cuando se trate del estricto cumplimiento de una resolución judicial.

Imparcialidad: supone respetar y tener en consideración a todos los miembros de la familia objeto de intervención, especialmente las hijas e hijos, evitando posicionamientos que favorezcan a unos o perjudiquen a otros.

Neutralidad: el equipo técnico no se dejará influir en sus intervenciones por sus valores o circunstancias personales, guiándose sólo por el objetivo de proteger el interés del menor.

Confidencialidad: en cumplimiento de la legislación vigente, en los puntos de encuentro familiar se respetará la necesaria confidencialidad de los datos e información a las que se pueda tener acceso. Además, se mantendrá la confidencialidad del expediente, excepto en aquellas situaciones en las que se puede inferir la existencia de conductas delictivas, o que puedan suponer un riesgo para la seguridad de los y las menores, o mujeres en situación de violencia de género, o que sea requerida por los Juzgados o por el Ministerio Fiscal.

No interferencia: los puntos de encuentro familiar respetarán las intervenciones efectuadas por otros agentes implicados en la promoción del bienestar social y por los órganos judiciales.

Subsidiariedad y temporalidad: se utilizará este recurso cuando sea el único medio para facilitar la re-

lación entre los y las menores y su familia, dirigiendo su trabajo hacia la normalización de esas relaciones.

2.3.2. Objetivos de trabajo

En el desarrollo de sus funciones, el punto de encuentro familiar tiene los siguientes objetivos, tal y como se contempla en el Decreto 96/2014:

- a. Favorecer el cumplimiento del régimen de visitas para garantizar su derecho a relacionarse y mantener los vínculos con sus progenitores.
- b. Facilitar el encuentro con la persona progenitora no custodia y, si es procedente con su familia extensa.
- c. Avanzar hacia la normalización de las relaciones familiares, de modo que el recurso llegue a resultar innecesario para la familia.
- d. Garantizar la seguridad y no violencia durante las visitas.
- e. Promover unas relaciones positivas entre menores y progenitores sean o no custodios.
- f. Facilitar la expresión libre de sentimientos y necesidades de los y las menores frente a los progenitores.
- g. Realizar acciones de orientación profesional para mejorar las relaciones materno/paterno-filiales y las habilidades parentales de crianza.
- h. Informar y derivar a las personas interesadas a los servicios especializados encargados de la protección y de la asistencia integral a las mujeres que sufren violencia de género en los términos establecidos en la Ley gallega 11/2007, de 27 de julio, para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, ayuda y asistencia directa a las mujeres que sufren violencia de género.
- i. Procurar obtener una información veraz sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayuden a defender los derechos de los y las menores en otras instancias administrativas o judiciales.

2.4 Actuaciones

Los tipos de actuación para garantizar su finalidad son los siguientes:

- a. **Entregas y recogidas de los y las menores:** intervención del equipo profesional cuando las personas de la familia acuden al servicio para entregar o recoger un niño o una niña en el desarrollo del régimen de visitas. El personal técnico actuará

como intermediario y supervisor de las entregas y recogidas.

- b. **Visitas tuteladas:** las que se desarrollan de forma controlada bajo la supervisión y presencia continuada de personal del equipo técnico y por un tiempo máximo de dos horas.
- c. **Visitas supervisadas:** las que se desarrollan en el PEF, por un tiempo máximo de dos horas, sin la presencia continuada del profesional, especialmente en los casos en los que la persona progenitora que tiene el derecho de visita carezca de vivienda en la localidad.

Otras intervenciones complementarias: además del cumplimiento del régimen de visitas establecido, en los Puntos de Encuentro Familiar se llevan a cabo otras intervenciones complementarias:

- **Diseño de un programa psico-socio-educativo individualizado** de intervención con familias y menores, que tenga como objetivo final conseguir la normalización de las relaciones familiares.
- **Orientación y apoyo familiar** proporcionar información, atención y asesoramiento a madres, padres y a los y las menores, permitiendo el desarrollo de relaciones materno/paterno-filiales adecuadas y la creación de relaciones familiares óptimas y de actitudes positivas.
- **Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras.** El equipo técnico, de acuerdo con las partes, podrá aplicar técnicas mediadoras para conseguir acuerdos que permitan adecuar el régimen de visitas establecido por la autoridad a la realidad familiar, así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.
- **Reducción del impacto de la nueva situación familiar** preparando a las personas progenitoras y a los y las menores para que las relaciones entre ellos se puedan realizar de forma normalizada y con las mayores garantías posibles.
- **Registro y documentación de las actividades realizadas.**

2.5 Consideraciones a tener en cuenta para ofrecer un servicio de calidad en la atención a las necesidades de las personas menores de edad que acuden a un punto de encuentro familiar (PEF)

Los Puntos de Encuentro trabajan para garantizar el interés superior de las niñas y los niños en contextos de elevada conflictividad familiar, con intereses en-

contrados entre las personas adultas encargadas de su cuidado y bajo sentencias judiciales o resoluciones administrativas que fijan condiciones de trabajo (como frecuencia y duración de actuaciones, personas autorizadas a encontrarse con las niñas y niños, restricciones en los encuentros, etc.).

Teniendo en cuenta todo o expuesto, una atención de calidad, como servicio de atención a las personas menores de edad, debe contemplar los recursos y medios necesarios, teniendo en cuenta la doble condición de vulnerabilidad de las niñas y niños para expresar sus necesidades y garantizar sus derechos, por su propia condición evolutiva y por su dependencia de personas adultas.

Por tanto, no se puede perder de vista en ningún momento la orientación de este servicio hacia las necesidades y los derechos de las personas menores de edad que conviven en un entorno de conflictividad. Lo que implica que la finalidad última de un recurso de estas características, más allá de garantizar un derecho de visitas, ha de contribuir a la modificación de las condiciones de conflictividad y crisis que impiden la adecuada satisfacción de las necesidades físicas y emocionales de niñas y niños.

Contemplado todo esto, debemos reflexionar sobre aspectos clave para ofrecer el servicio:

2.5.1 Necesidad de una intervención especializada orientada desde el paradigma de los "buenos tratos": un servicio con un carácter transformador

Cuando trabajamos para garantizar el interés superior de las niñas y niños en un contexto de crisis familiar, con intereses encontrados entre las personas adultas encargadas de su cuidado, es fundamental un control del servicio que tenga como fin principal garantizar que las actuaciones en el Punto de Encuentro buscan la seguridad de estos niños y niñas, por encima y más allá de cualquier interés de las personas adultas responsables de su cuidado que, muchas veces, fruto de la elevada conflictividad entre ellas, ponen el acento en sus propias necesidades y no en su corresponsabilidad en el ejercicio de las labores de crianza y cuidado de sus hijas e hijos.

La evaluación de la situación de seguridad y bienestar de las niñas y niños debe ser contemplada desde una perspectiva de derechos y necesidades de la infancia, desde el ISM, teniendo en cuenta no sólo la seguridad física, sino especialmente la seguridad y el bienestar emocional.

Crecer en un entorno de conflictividad, especialmente en las primeras edades de la vida, pone en riesgo la cobertura de las necesidades emocionales de niños y niñas, el desarrollo sano de su personalidad. Unos progenitores enfrentados y no coaligados en su responsabilidad compartida de criar y proteger a sus hijas e hijos, sin duda provocarán efectos perversos de mayor o menor intensidad.

El modelo de los buenos tratos a la infancia introducido por Barudy y Dantagnan, (2005) sitúa a los niños y niñas no solo en el centro de las prioridades de las personas que ejercen el cuidado directo, si no en el centro de las prioridades humanas. Asumir esta concepción es asumir que los niños y niñas no son una responsabilidad de sus padres y madres, sino una responsabilidad compartida de toda la sociedad que, en su organización y funciones, ha de contemplar la provisión de todos los recursos necesarios para su adecuada atención, entendiendo que la promoción de la capacidad de las personas para proteger y favorecer el desarrollo, es la única garantía para la consecución de una sociedad sana.

El Punto de Encuentro es un recurso indispensable para contribuir con un apoyo profesional a esta responsabilidad compartida de satisfacer las necesidades de niños y niñas y familias que están atravesando situaciones de conflictividad, procurando restaurar un ambiente protector y proveedor de buen trato a la infancia, ayudando a padres y madres en el ejercicio de su función parental.

Padres y madres son las figuras adultas de referencia para sus hijos e hijas, su papel proveedor de seguridad y afecto estable y continuo es indiscutible e indispensable para su adecuado desarrollo, especialmente en las primeras etapas de la vida, por ser éste el período más sensible. Este rol indispensable se ejerce en un entorno y en un contexto determinado de circunstancias e influencias que complementan o comprometen dicho rol, ayudando u obstaculizando las funciones parentales.

En contextos de crisis por circunstancias diversas, como lo son las separaciones familiares conflictivas, se crea un clima adverso que rompe la armonía de un contexto familiar implicado con la crianza, pudiendo comprometer el manejo, la expresión del cuidado, la protección, la seguridad, el compromiso y la incondicionalidad que requieren el ejercicio del rol parental.

Los niños y niñas no son ajenos a las dinámicas de deterioro de la relación entre sus referentes adultos ya que los lazos de unión que suponen la paternidad y la maternidad ni desaparecen, ni permanecen inal-

terables, cuando la relación de pareja se disuelve. No debemos pues obviar y desatender las vivencias de niños y niñas ante estas situaciones adversas, sino que debemos actuar para permitir que esas rupturas puedan efectuarse sin daños para el desarrollo sano de los niños y niñas involucrados. Y esto es posible.

Es del todo comprensible la dificultad, la desazón o la incertidumbre que padres y madres pueden sentir en el reajuste de sus nuevas circunstancias y especialmente en la conjugación entre aquellas y sus responsabilidades parentales, pero es necesario entender también los efectos que estos reajustes pueden producir en sus hijos e hijas. Y es aquí cuando la comunidad ha de implicarse y debe proveer ayuda, apoyar, acompañar y orientar en todo lo que las familias precisen para garantizar que el sistema familiar y todas las personas que lo integran, puedan hacer los ajustes necesarios para superar las situaciones de crisis y seguir ejerciendo la protección.

Por ello cobra una especial relevancia el paradigma del buen trato como modelo de trabajo en los puntos de encuentro familiar, convirtiendo este recurso en un medio constructivo, orientado al cambio, al apoyo y al restablecimiento de unos cuidados parentales indispensables, en oposición a una visión limitada del recurso centrada en la mera regulación de contactos.

Apostamos pues por la adopción de este paradigma para evaluar e intervenir sobre las competencias parentales, dado que la capacidad de padres y madres para cuidar y proteger, es el punto de partida de los buenos tratos a la infancia. En la consecución de los buenos tratos, a esta parentalidad hay que sumar la influencia de las propias características de niños y niñas, el contexto social en el que se desenvuelve la familia, y los recursos comunitarios que apoyan y ayudan a contribuir al buen trato infantil.

Desde esta perspectiva en el Punto de Encuentro podemos y debemos influir positivamente en el fortalecimiento y mejora de las competencias parentales cuando estas se ven afectadas en situaciones de crisis familiar. Para ello utilizaremos recursos educativos y terapéuticos para apoyar a padres y madres y actuaremos como apoyo para cubrir las necesidades que niños y niñas tienen en estas situaciones inestables de ruptura familiar.

Esto supone una actuación profesional integral psico-socio-educativa realizada por un equipo profesional comprometido y competente, y orientada a proveer recursos, estrategias y cuidados que fortalezcan o restauren un clima bien tratante y proporcionen durante el tiempo necesario una sólida red de apoyo a la familia.

Actuaciones diseñadas específicamente para el trabajo con las personas adultas:

- Orientación para promover sus competencias y habilidades parentales.
- Apoyo para hacer frente a situaciones de estrés psicológico.
- Intervención para facilitar los procesos adaptativos que ambos progenitores tienen que afrontar en esta nueva etapa.
- Asesoramiento para facilitar la comprensión y la respuesta adecuada a las nuevas necesidades de sus hijos e hijas en este nuevo escenario familiar.
- Actuaciones de apoyo y acompañamiento para niños y niñas:
- Ayuda y apoyo para elaborar sus vivencias ante la nueva situación familiar y mitigar el dolor que estas situaciones pueden infringirles.

Actuar bajo este paradigma supone de manera ineludible, asumir el papel complementario y decisivo que juegan en la prestación de este servicio, la Administración competente en materia de protección a la infancia, poniendo a disposición de la comunidad un recurso especializado para el apoyo y ayuda a las familias, las propias familias dispuestas al cambio y a la promoción y recuperación de sus competencias parentales y las necesidades y derechos de la infancia que son el eje central de las prioridades.

Todo ello ha de ser contemplado para la realización de la labor que tiene encomendada el Punto de Encuentro y la finalidad que ha de perseguir cualquier servicio de atención a las personas, que es la solución de las dificultades. Este tipo de recurso debe contribuir decisivamente a cambiar modos de relación que si no son cambiados perpetuarán una relación de crianza no adaptada a las necesidades de las niñas y los niños, e incluso podrían provocar una desprotección mayor o menor con consecuencias negativas para su desarrollo como personas adultas sanas, con capacidad para cuidar y proteger a las siguientes generaciones.

2.5.2. Interés superior del menor como principio orientador

Como servicios orientados a satisfacer los derechos y las necesidades de la infancia, el ISM (interés superior del menor) es la máxima que debe orientar la labor, desde su concepción hasta su realización efectiva, es decir, la elección del modelo de gestión del recurso, el catálogo de actuaciones a desarrollar, los recursos materiales y humanos necesarios y

la fiscalización por parte del órgano competente para garantizar su buena ejecución.

Gracias a las nuevas leyes de protección a la infancia del 2015 ya queda recogida una técnica para la valoración del interés superior del menor (ISM) en todas las acciones y decisiones que les conciernen tanto en el ámbito público como en el privado.

Por tanto y tal y como suele ocurrir cuando estamos hablando de recursos y servicios para infancia, siempre hay terceras personas implicadas y afectadas, en este caso, padres, madres y familiares, pero está previsto legislativamente cómo decidir en caso de concurrencia de otros intereses para primar siempre el ISM, respetando los intereses legítimos de otras personas siempre que se pueda, valorando los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados siempre que sea posible. En todo caso primando el ISM cuando no puedan respetarse otros intereses legítimos concurrentes.

2.5.3. Dotación de profesionales suficiente y suficientemente preparados

El equipo humano es la condición indispensable que permite que el PEF pueda realizar las funciones relacionadas con el cumplimiento del régimen de visitas y las complementarias que tiene encomendadas: orientación y apoyo familiar, normalización de las relaciones familiares, aplicación de técnicas mediadoras, asistencia psicosocioeducativa. Estas funciones necesariamente han de contar con un cuadro de personal lo suficientemente completo en cuanto a número de integrantes y especializado, en cuanto a formación complementaria, para atender tanto a la realización de las actuaciones de visitas supervisadas y tuteladas y entregas y recogidas, como a las actuaciones complementarias de obligada realización y que además son las que realmente garantizan la eficiencia del servicio en la consecución de la mejora de las relaciones familiares y por tanto en la normalización de la vida de las niñas y los niños, permitiéndoles a medio plazo, prescindir de este servicio.

Suficiencia de los recursos humanos:

Para procurar una atención de calidad hay que tener en cuenta la integración de la relación entre las siguientes variables:

- ♦ El volumen de personas que se atiende en cada PEF: el número de personas integrantes del equipo humano se fijará en relación directa con el número de casos que se puedan atender, estableciendo unas ratios de personal racionales, siguiendo los criterios técnicos habituales que se

contemplan en otro tipo de recursos de protección a la infancia.

- ◊ El tipo de actuaciones que se están llevando a cabo: las visitas tuteladas requieren la presencia constante de un o una técnica del equipo profesional durante el tiempo de realización de la visita, mientras que las visitas supervisadas requieren una presencia no constante y los intercambios requieren sólo la presencia en el inicio y en el final de dicho intercambio. Un PEF con un volumen de población mínimo pero donde todas las actuaciones son visitas tuteladas requiere una dotación de personal diferente a otro PEF con idéntico volumen de población, pero cuya actuación más numerosa es la entrega y recogida. Para calcular la ratio de personal necesaria es indispensable poner en relación el volumen de personas al que hacíamos referencia en el punto anterior, con el tipo de actuación y la frecuencia de cada una de ellas.
- ◊ Las intervenciones complementarias que se deben realizar para que el recurso cumpla la finalidad de contribuir a la mejora de las dinámicas familiares y, por tanto, a la normalización del encuentro de las niñas y los niños con sus familiares en el ámbito familiar: diseñar un plan de intervención para llevar a cabo los 4 tipos de intervención complementaria que comentamos necesarios y que contempla actualmente el Decreto regulador gallego (programa psicosocioeducativo individualizado, orientación y apoyo familiar, intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras e intervenciones para reducir el impacto de la nueva situación familiar) requiere un plan de intervención familiar con cada familia que contemple una valoración y análisis pormenorizado de cada caso, un plan de actuación con objetivos claros y temporalidad asignada y una intervención ordenada

a través de entrevistas semanales o quincenales para conseguir los cambios necesarios. Por tanto, hay que relacionar esta variable con las dos anteriores asignando recursos específicos para poder desarrollar los planes de intervención. Debe fijarse un número, frecuencia y duración determinada de intervenciones con cada familia para poder calcular la disposición necesaria de recursos humanos para estas actuaciones complementarias.

Preparación de los recursos humanos:

Tal y como decíamos, la finalidad última de un recurso dirigido a proteger y garantizar los derechos de la infancia no es mantener el “statu quo” proporcionando un contexto seguro para las relaciones, sino que se trata de buscar el cambio de las situaciones conflictivas que impiden la normalización de las relaciones familiares. Ha de tener, pues, un carácter transformador.

Para ello, la preparación del personal es una condición ineludible en el planteamiento del servicio: equipo multidisciplinar que contemple diferentes titulaciones relacionadas con la intervención con familias y niñas y niños en situación de vulnerabilidad y la especificación de una formación complementaria especializada obligada en intervención familiar y/o mediación familiar.

2.5.4 La proximidad del servicio

La garantía de una atención a las necesidades de seguridad y bienestar emocional de niñas y niños en estas situaciones de conflictividad familiar ha de hacerse con carácter universal, de manera que toda la población que lo necesite tenga garantizada la proximidad de este tipo de servicio, lo que requiere que la red de Puntos de Encuentro deba tener en cuenta la dispersión de la población y las facilidades de comunicación.

3. BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

La Fundación Meniños, el Centro de Terapia Familiar e Intervención Sistémica del Gobierno de Azores y GLPDAE-UDC nos proponemos elaborar una herramienta que ayude a hacer operativo un sistema de calidad aplicable a los PEF: un Manual de Buenas Prácticas (MBP), el cual deberá tener una orientación práctica, además de conceptual

La buena práctica sería aquella forma de hacer que se introduzcan mejoras en los procesos y actividades que tienen lugar en los PEF; mejoras orientadas en último término a producir resultados positivos sobre los usuarios.

La calidad que se pretende estudiar debería integrar al menos 2 dimensiones: una más centrada en los procesos y en su mejora (la calidad en la gestión de los servicios); y la que enfatiza el resultado y la satisfacción percibida por los usuarios de las actuaciones emprendidas en los PEF

3.1. Análisis DAFO

El principal objetivo de este estudio ha sido analizar cuáles son los factores externos que representan oportunidades y amenazas para el servicio y las personas usuarias, así como los factores internos que pueden suponer fortalezas o debilidades para el adecuado desarrollo del servicio.

Para conseguir este objetivo se utilizó una metodología de tipo cualitativo a través de un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Con este análisis se pretende analizar el contexto desde dos vertientes o entornos: el externo y el interno. La primera vertiente hará referencia al entorno externo, donde se señalarán las amenazas y oportunidades que se dan en este servicio, debiendo aprovecharlas o superarlas y tratando siempre de anticiparse a las mismas. La segunda vertiente se encarga de analizar el entorno interno, centrándose en las fortalezas y debilidades del servicio.

Podemos definir cada uno de los elementos del análisis DAFO adaptado a nuestra investigación del siguiente modo:

- **Debilidades:** son los aspectos disfuncionales del servicio y aunque están bajo el control del centro limitan su capacidad para alcanzar los objetivos deseados. Por ejemplo: formación de los técnicos, situación, recursos materiales y humanos, habilidades y actitudes...

- **Amenazas:** son aspectos externos al servicio, y por tanto, van más allá del control del centro. Estos factores pueden poner en riesgo la consecución de los objetivos propuestos por el servicio. Por ejemplo: legislación, comportamiento de los usuarios, sentencias judiciales, trámites administrativos...
- **Fortalezas:** son los elementos funcionales del servicio que lo hacen fuerte y competente. Son especialmente importantes: recursos humanos y materiales, disponibilidad de los profesionales y del servicio, situación, instalaciones...
- **Oportunidades:** son aquellos elementos que pueden afectar de manera positiva o pueden ayudar al desarrollo del servicio, como, por ejemplo: la colaboración de otras entidades/ayudas en el desarrollo del servicio

Por lo tanto, se ha planteado un estudio descriptivo en el que se han utilizado encuestas a niños y niñas, al equipo profesional que trabaja en el PEF de A Coruña, Ourense y Azores y grupos de discusión con las personas usuarias adultas.

3.1.1. Percepción del personal técnico que trabaja en un Punto de Encuentro Familiar

El grupo de participantes está formado por miembros del equipo técnico de varios PEF de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las Islas Azores (Portugal). Concretamente han participado 10 personas: 7 técnicos de Galicia y 3 de las Islas Azores. Las titulaciones que poseen los distintos miembros de los equipos técnicos engloban a: educadores sociales, trabajadores sociales y psicólogos. El tiempo trabajado en el servicio va desde los 18 meses hasta los 7 años y el número de mujeres participantes es de 7, frente a 3 varones, con edades comprendidas entre los 31 y los 54 años, en ambos grupos.

Se ha elaborado un cuestionario abierto siguiendo las directrices que marca la legislación vigente en cuanto a la gestión y organización de los PEF. Este cuestionario está formado por 33 ítems que cubren los 6 ejes que reflejan los distintos ámbitos de actuación de los PEF. Los ejes seleccionados son los siguientes:

1. **Objetivos:** recoge los factores que dificultan/favorecen la consecución de los principales objetivos que persiguen los Puntos de Encuentro Familiar. Formado por 6 ítems.
2. **Principios de actuación:** dentro de los principios de actuación conforme a los que deben actuar los PEF, el equipo técnico debe señalar, dando

respuesta a 5 ítems, cuales son los factores que lo favorecen o dificultan.

3. Relación con los usuarios: pretende identificar qué factores garantizan o impiden la consecución de los derechos y deberes de los usuarios de los PEF. Formado por 8 ítems.
4. Intervención en el PEF: analiza los elementos que dificultan/favorecen los distintos tipos de intervenciones que son llevadas a cabo por este servicio: entregas/recogidas, visitas tuteladas, visitas supervisadas, etc. (6 ítems)
5. Fases de la intervención: a través de 3 ítems se identifican las necesidades que tienen lugar en cada una de las fases del proceso de intervención, relacionadas con la gestión de la documentación judicial, psicológica o administrativa requerida.
6. Funcionamiento del PEF: recoge los factores que favorecen/dificultan el adecuado funcionamiento de este servicio, como, por ejemplo: la situación, el equipamiento, la organización, etc. (5 ítems).

A continuación, se recogen los objetivos incluidos en cada uno de los ejes, las acciones que el personal técnico considera que facilitan su cumplimiento y los indicadores objetivables que informarían de la buena práctica de estas acciones.

EJE I. Objetivos de los PEF

Objetivo: Favorecer el encuentro positivo entre la persona menor de edad y la persona progenitora no custodia y con la familia extensa de ésta.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Plan de formación continua del equipo técnico: personal formado específicamente en estrategias y técnicas de intervención familiar, preparados para favorecer dinámicas de interacción, entender y gestionar el conflicto y favorecer el encuentro entre niños y niñas y las personas adultas de sus familias con las que no conviven habitualmente.

Contar con un sistema de organización de calidad diseñado de acuerdo a una gestión por procesos que facilite disponer de herramientas tanto de ayuda como de control del servicio favoreciendo la buena organización y disposición de los tiempos y los espacios para la prestación adecuada del servicio atendiendo y maximizando la interacción personal con todas las personas usuarias del mismo.

- La realización de entrevistas iniciales con las personas adultas, las niñas y los niños previas al inicio del cumplimiento del régimen de visitas, con la finalidad de informar sobre el recurso, sus dependencias y el proceso de visitas.
- La realización de entrevistas iniciales con las personas adultas, niños y niñas, en la que se explore la situación actual, la visión del problema, las motivaciones y expectativas frente al régimen de visitas y se promuevan comportamientos positivos hacia los encuentros.
- La realización de entrevistas de seguimiento con todas las partes donde se explore el grado de satisfacción, la problemática actual, los cambios conseguidos, actitud frente a la inclusión de nuevos miembros de la familia extensa en las visitas.
- Coordinación Técnica con atención a la supervisión constante de la actividad, detección de puntos críticos, y trabajo con el equipo sobre los casos para garantizar la optimización de las intervenciones.
- Procedimiento de supervisión externa del trabajo del equipo PEF.
- La existencia de un protocolo de coordinación con los órganos judiciales que permita que éstos tengan en cuenta la información proporcionada por los PEF sobre la evolución de los casos (incidencias, resultados de las intervenciones, dificultades detectadas, evolución de las relaciones, etc.), lo cual permita un mejor ajuste de las decisiones judiciales sobre los cambios que se deben producir en los contactos conforme a lo detectado en la intervención familiar en el Punto de Encuentro para el restablecimiento de las relaciones de vinculación entre los niños y las niñas y sus progenitores no custodios y otras vinculaciones familiares necesarias.

- Disponer de un local amplio diseñado y organizado en salas para la atención con la intimidad suficiente para favorecer un espacio adecuado de relación personal.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Personal titulado en: Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Derecho, Trabajo Social, Educación Social, con formación específica en intervención con familias, en herramientas de mediación, y con formación en género e igualdad.

- Registro de fichas preestablecidas para cada intervención (entrevista inicial, entrevistas de seguimiento, planes de actuación...).
- Programación de sesiones preparatorias con los progenitores, niños y niñas, previas al proceso de visitas, informándoles sobre el recurso, sus dependencias y explicación del proceso de visitas.
- Realización de sesiones de seguimiento (supervisión) con los progenitores custodios para reforzar que éstos promueven en los niños y las niñas comportamientos positivos (p.ej., tranquilizándolos antes de las visitas, recalando la importancia que tienen las visitas, etc.) hacia los encuentros.
- Realización de sesiones de control con el progenitor no custodio para comprobar que éste entiende la importancia de respetar el espacio y el propio ritmo de los niños y las niñas en su interacción.
- Documento de reglamento de régimen interno firmado.
- Documento de protección de datos firmado.
- Calendario con régimen de visitas firmado por las partes.
- Acuerdos firmados sobre régimen de visitas.
- Registro en la base de datos de las diferentes actuaciones, contactos y planes de actuación.
- Reuniones semanales de equipo técnico.
- Número de supervisiones externas realizadas, tanto de forma "online" a través de la base datos, como de forma presencial a través de reuniones.
- Número de reuniones de coordinación con los órganos solicitantes.
- Informes de seguimiento sobre la evolución de los casos.
- Informes de incidencia de acontecimientos significativos.
- Nº de salas en proporción al número de visitas que se gestionan en cada PEF que garanticen la intimidad suficiente.
- Oferta de actividades lúdicas y recursos materiales adaptadas a las necesidades de las personas usuarias.

Objetivo: Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad de los niños y las niñas, de la persona progenitora o del familiar vulnerable.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Coordinación con juzgados y administraciones responsables del recurso.
- Una supervisión continua de los encuentros que se están realizando en el Punto de Encuentro.
- La existencia de un protocolo de coordinación obligatoria y transversal con las fuerzas y cuerpos de seguridad próximos al recurso.
- La existencia de un protocolo para la evaluación previa de los factores de riesgo de violencia compartido con las fuerzas y cuerpos de seguridad, sistema de protección de menores y entidades responsables del recurso. En los casos en los que existe medidas de alejamiento, se ha de garantizar al máximo la seguridad de la mujer.
- El equipo técnico debe estar facultado para no realizar o interrumpir la visita si considera que la persona progenitora no custodia no se encuentra en condiciones o presenta un comportamiento no adecuado o de riesgo para la niña y/o el niño.
- El trabajo en red con otras organizaciones que pueden alertar de situaciones de riesgo de violencia.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Una ratio de personal técnico-familias y niños y niñas usuarias adaptada a la carga de trabajo de cada Punto de Encuentro.
- Firma de protocolo de actuación ante órdenes de alejamiento por ambas personas progenitoras.
- Informe de suspensión cautelar a la entidad derivante.
- Informes de incidencias emitidos a la entidad derivante y solicitante.
- Número de reuniones o contactos de coordinación realizados.
- Número de visitas no realizadas o interrumpidas por motivos de seguridad.

Objetivo: Favorecer y promover la expresión libre y no condicionada de los sentimientos y necesidades de los niños y niñas en un espacio neutral.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Realizar entrevistas iniciales y de seguimiento con los niños y las niñas usuarios del recurso: se valoran sus expectativas iniciales sobre el recurso y se les concientiza de que es un dispositivo orientado a cumplir los derechos de su hijo o hija de establecer vínculos positivos con sus familiares.
- Exploración de los pensamientos y sentimientos de los niños y de las niñas, así como de sus expectativas para el futuro.
- Promoción de conductas positivas en las personas adultas para el reconocimiento y valoración de las necesidades de los niños y las niñas.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Registro de actuaciones.
- Número de entrevistas mantenidas.
- Registro de PA (Plan de Actuación) con indicación de objetivos conseguidos.

Objetivo: Mejorar las relaciones paterno/materno-filiales y las habilidades de crianza parentales.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Actuaciones de asesoramiento, mediación y orientación familiar para promover la mejora en las relaciones paterno - materno filiales y la vinculación familiar positiva.
- Intervención psicosocial para reducir el impacto de la nueva situación familiar.
- Asesoramiento a las personas progenitoras sobre otros recursos que favorezcan la mejora de las relaciones familiares.
- Diseño de talleres centrados en la enseñanza práctica de habilidades parentales positivas.
- Diseño de sesiones de mediación familiar.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Número de familias en mediación.
- Número de sesiones de mediación.
- Número de talleres realizados con personas adultas.
- Número de personas participantes en los talleres.

- Número de intervenciones dirigidas a reducir el impacto.
- Número de actuaciones de asesoramiento y orientación familiar.
- Firmas de acuerdos en mediación.
- Porcentaje de éxitos en acuerdos de mediación.

Objetivo: Fomentar y mejorar la capacidad de las personas progenitoras u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los niños y las niñas, tanto presentes como futuros.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Sesiones de mediación familiar.
- Realización de talleres para favorecer el ejercicio de la parentalidad positiva.
- Actuaciones de asesoramiento, mediación y orientación familiar para sensibilizar sobre el impacto del conflicto en los hijos y las hijas, promover estrategias adecuadas de resolución de conflictos, mejorar las relaciones paterno/materno filiales y la vinculación familiar positiva.
- Disponibilidad de materiales bibliográficos para resolver problemáticas familiares.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Número de familias en mediación.
- Número de sesiones de mediación.
- Número de familias participantes en talleres.
- Número de talleres realizados.
- Firmas de acuerdos en mediación.
- Porcentaje de éxito acuerdos de mediación.
- Número de materiales y accesos al mismo recogidos en registro.
- Número de acuerdos instados por las personas progenitoras.
- Número de incidentes referidos a conflictos relativos a los niños y las niñas.

Objetivo: Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que pueda ser de utilidad a las entidades solicitantes y siempre con el fin de promover los derechos de los niños y niñas y la cobertura de sus necesidades.

Para conseguir este objetivo, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar:

- Realización de entrevistas iniciales, entrevistas de seguimiento.
- Supervisión de visitas.
- Tutela de visitas.
- Supervisión de los intercambios.
- Coordinación con el órgano derivante y órganos solicitantes.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Registros de las distintas actuaciones.
- Informes de seguimiento.
- N° de reuniones de coordinación.

EJE II. Principios de actuación de los PEF

En cuanto a los principios de actuación de los PEF (Interés superior del niño o la niña, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad de los datos, de la información y del expediente y respeto a las intervenciones realizadas por otros dispositivos (de bienestar social y/o órganos judiciales), el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar los siguientes:

- Realización de talleres psico-socio-educativos.
- Entrevistas de seguimiento con los niños y niñas, y las personas progenitoras, así como una valoración continua de la intervención realizada.

- Existencia de un protocolo de coordinación con el máximo órgano responsable de protección a la infancia y con el estamento judicial, lo que garantiza el control constante y la potestad para interponer las medidas adecuadas en cada momento para ofrecer esas garantías.
- Reuniones de equipo.
- La supervisión de las actuaciones en reuniones de equipo con dirección técnica.
- La explicación (verbalmente y por escrito) a las personas usuarias de la obligatoriedad de mantener la neutralidad y la imparcialidad del recurso y del personal técnico del PEF.
- La Implementación de un sistema interno de gestión de la información sometido a los controles exigidos por auditoría en protección de datos.
- Formación del personal del PEF en modelos adecuados de gestión de la información.
- Información a las personas progenitoras sobre las reglas de gestión/divulgación de la información.
- Reuniones de coordinación con los diferentes agentes implicados donde se puedan exponer dudas, disparidad de criterios y llegar a consensos para una intervención óptima, así como delimitar los objetivos de cada entidad y conocer las intervenciones que se están haciendo sobre el caso.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

Interés superior del niño o la niña	• Registro de actuaciones. • Informe de seguimiento e incidencia • Informes de suspensión cautelar. • Registros en base de datos.
Imparcialidad	• Formularios de supervisión • N° de quejas acerca de la imparcialidad. • Cuestionarios de satisfacción de personas usuarias.
Neutralidad	• Supervisión de las actuaciones. • No hay constancia de quejas sobre la neutralidad del equipo. • Actas de las reuniones de equipo.
Confidencialidad	• N° de quejas en protección de datos. • Firma en protección de datos. • Procedimiento de revisión periódica y auditoría en protección de datos.
No interferencia	• Actas de reunión.

EJE III. Relación con las personas usuarias

Para garantizar el derecho de las personas usuarias del servicio a la protección de su intimidad personal y de su propia imagen, al secreto profesional de su expediente y a la protección de sus datos personales, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían su cumplimiento se deberían contemplar los siguientes:

- Establecimiento de un sistema de horarios y calendarios que garantice un tiempo prefijado de recepción y atención a todas las personas para que dispongan de los espacios de forma ordenada, sin acumulación de visitas o tiempos de espera, de forma que haya un flujo limitado y controlado de personas.
- Tratamiento de los datos de carácter personal según la legislación y normativa de protección de datos vigente en cada momento.
- Se respeta el secreto profesional en base al código deontológico.
- El equipo recaba los datos estrictamente necesarios para la intervención y se informa a las personas usuarias el fin de los mismos.
- Existe un sistema de gestión de la calidad en donde todas las personas reciben y firman toda la información sobre sus derechos, deberes, reglamento y normas de funcionamiento interno y protección de datos personales.
- Las personas usuarias reciben verbalmente y por escrito información sobre sus derechos, deberes y las normas de funcionamiento del servicio, haciendo hincapié en el deber de los usuarios de respetar la privacidad de los demás usuarios.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Nº de espacios físicos delimitados para garantizar la intimidad.
- Nº de incidentes en protección de datos.
- Nº de quejas en cuanto al incumplimiento del código deontológico.
- Autorización para la recogida y tratamiento de datos de carácter personal firmadas.
- Informes de cumplimiento y auditorias periódicas en protección de datos.

- Carteles informativos con la prohibición expresa e informada a todas las personas del uso de dispositivos que permitan grabar y captar imágenes en el PEF.
- Firma constancia de entrega de reglamento de régimen interno que detalla y explica el funcionamiento del servicio.

Para garantizar el derecho a ser informados de las normas del servicio y a disponer de ellas en cualquier momento, el personal técnico considera que entre las acciones que facilitarían el cumplimiento de este derecho estarían:

- Dedicar el tiempo necesario en la entrevista inicial para la explicación en lenguaje comprensible y por escrito (en el idioma que domine la persona usuaria) de la normativa y los horarios del PEF. Además, las personas usuarias han de firmar dicha entrega para que quede así registrado y conste en su expediente el compromiso de su cumplimiento.
- Los puntos más importantes de las normas del servicio se exponen en varios sitios del local.

Otro de los aspectos que tienen que ver con la relación con las personas usuarias es garantizar el derecho a poder presentar quejas, reclamaciones y sugerencias. Para ello, las acciones que a juicio del personal técnico velarían por la garantía de este derecho serían:

- Informar a todas las personas usuarias del derecho de elevar a la dirección/ coordinación del servicio propuestas y/o reclamaciones sobre el funcionamiento o mejora del servicio y a recibir respuestas sobre ellas.
- Disponer de hojas de reclamaciones e informar de su existencia.
- Disponer de un buzón de sugerencias.
- Contar con un procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones.
- El equipo se muestra abierto a estudiar y decidir sobre las propuestas realizadas de forma fundamentada, respondiendo motivadamente en caso de no adoptar la modificación propuesta.
- Tramitación de quejas y reclamaciones según el sistema de gestión de la Calidad o protocolo a tal efecto.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Nº de quejas/reclamaciones/sugerencias recibidas.
- Cuestionario de satisfacción.

Por lo que respeta al deber de las personas usuarias a respetar las normas establecidas en el Reglamento de Régimen Interno del PEF, así como de cumplir los horarios establecidos en la resolución del órgano derivante, las actuaciones que garantizarían estos deberes serían:

- Realización de informes de incidencias cuando se den incumplimientos en el horario o incumplimientos del reglamento.
- La relación personal técnico- persona usuaria que promueva una sensibilización hacia el cumplimiento de las reglas.
- Informar a las personas usuarias, verbalmente y por escrito, de las consecuencias que tiene no cumplir el horario.
- Suspensión de las visitas si se demoran más del tiempo establecido de espera indicado en el reglamento de régimen interno, sin la notificación previa de dicho retraso.
- Comunicación al Juzgado mediante informe de incidencia por impuntualidad reiterada.
- Información a los órganos derivantes de los horarios y calendario de apertura del PEF.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Firma y aceptación de las normas por parte de las personas usuarias.
- Nº de informes de incidencias por incumplimiento de las normas.
- Firma de calendario en el que se detallan los días y las horas de visita.

El deber de las personas usuarias de no presentar comportamientos violentos (físicos y/o verbales), así como la obligación de no consumir sustancias que puedan alterar sus facultades (antes o durante la visita) y la no introducción de objetos que puedan suponer un riesgo para la integridad de las personas es son algunos de los aspectos de la relación con las personas usuarias que se debe garantizar para un buen funcionamiento en los PEF. Para ello, las siguientes acciones son valoradas por el personal técnico como facilitadoras de estos deberes:

- Información en primera entrevista de la normativa referente a pautas de comportamiento inadecuadas y a no consumir sustancias que alteren su comportamiento.

- Las visitas se interrumpen cuando no se cumplan los requisitos y las condiciones fijadas e informadas a las personas usuarias.
- Protocolos de actuación y coordinación con fuerzas de seguridad, juzgados y administración.
- La profesionalidad del equipo creando un contexto de relación basado en el respeto, la confianza y el propósito compartido.
- El local dispone de medidas de seguridad y recursos necesarios para garantizar la seguridad de las personas.
- Supervisión o tutela de las visitas.
- Orientación a los órganos solicitantes para que incluyan en sus resoluciones la obligación de tratamiento en centros de drogodependencias como condición para el desarrollo de las visitas y encuentros cuando se estime necesario.

Entre los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones estarían, entre otros, los siguientes:

- Nº de visitas o intercambios interrumpidos por el equipo técnico.
- Nº de informes de incidencia enviados.
- Nº de orientaciones a servicios externos.
- Nº de recomendaciones de control toxicológico externo.
- Nº de detecciones de objetos que puedan suponer un riesgo para la integridad de las personas.

Por último, en cuanto a la relación con las personas usuarias se contempla el deber de las éstas de respetar la privacidad del resto de personas usuarios del PEF. Entre las acciones que pueden servir para garantizar este deber estarían:

- La organización física y temporal del recurso.
- El recurso dispone de salas independientes que favorecen la intimidad necesaria para el desarrollo de las relaciones familiares.
- No se permite la intrusión de otras personas usuarias del servicio.
- Existe un calendario y horario diseñados para permitir el tránsito y la estancia fluida de las personas que acuden.
- Prohibición expresa e informada a todas las personas del uso de dispositivos que permitan grabar

y captar imágenes en el PEF. Cartel informando de la prohibición en todas las salas del PEF.

- Las personas usuarias reciben verbalmente y por escrito información sobre sus derechos, deberes y las normas de funcionamiento del servicio, haciendo hincapié en el deber de respetar la privacidad de las demás personas usuarias.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- N° de salas independientes que favorecen la intimidad necesaria.
- N° de carteles informativos.
- Firma del calendario con el régimen de visitas.
- Firma del Reglamento Interno.

EJE IV. Intervención en el PEF

En cuanto a la entrega y recogida de los niños y niñas, las visitas supervisadas y las visitas tuteladas, el personal técnico considera que las medias adecuadas a tomar desde los PEF estarían:

Entrega y recogida:

- Presencia del personal técnico durante el tiempo que dure el intercambio, recogiendo información relevante de las partes.
- Llevar control mediante calendario donde se indique el nombre del menor, hora y días del intercambio, sin superar un máximo que se pueda abarcar desde el servicio.
- Citar para entrevista cuando la intervención requiera tiempo, para facilitar la puntualidad en los intercambios y la planificación de trabajo.
- Realizar una programación de los intercambios que van a tener lugar.
- Realizar entrevistas de seguimiento.

Visitas tuteladas:

- Asignación de una persona del equipo como técnica de referencia.
- Explicación a la parte visitadora de cómo se desarrollará la visita y la presencia de un Miembro del equipo técnico durante la duración de la misma.
- Respetar el espacio entre el progenitor/a y su hijo/a reforzando el vínculo, sin interferir si existe una adecuada interacción.
- Disponer de personal suficiente para poder atender las visitas tuteladas y permanecer acompañando el 100% de duración de las mismas.

- Fomentar estilos educativos adecuados y habilidades parentales.
- Realizar entrevistas de seguimiento.

Visitas supervisadas:

- Organización física del espacio: al igual que para las visitas tuteladas, ha de disponerse de espacios convenientemente delimitados que favorezcan la intimidad y a la vez el control y supervisión.
- Personal técnico de referencia asignado a cada caso.
- Programación y calendario de las visitas diarias para el adecuado control y supervisión de las mismas.
- Mantener las puertas de las salas abiertas que faciliten el acceso no intrusivo del personal técnico.
- Realizar entrevistas de seguimientos.
- Aprovechar la visita para realizar intervenciones psicosociales.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- Registros de entrada y salida.
- Formulario de actuaciones de los intercambios.
- N° de personal técnico adecuado en proporción al número de personas usuarias.
- N° de intervenciones psicosociales realizadas.
- N° entrevistas de seguimiento.

Otras actuaciones que pueden tener lugar en los PEF son el “Diseño y desarrollo de programas de intervención psicosocial individual y familiar que propicien el desarrollo de relaciones materno-paterno/filial adecuadas” y la “aplicación de técnicas mediadoras para adecuar el régimen de visitas a la realidad familiar y para favorecer la coparentalidad”.

En cuanto a la primera, el personal técnico considera que entre las medias adecuadas a tomar desde los PEF que facilitarían esta intervención estarían:

- El modelo y metodología de trabajo: se ha de disponer de un proyecto de trabajo específico en intervención psicosocial que contemple las actuaciones de intervención, las herramientas, los materiales, el proceso y procedimiento específico para llevarlas a cabo.
- La valoración final del plan de actuación.
- Contar con un procedimiento de elaboración de Plan de Actuación, en donde se describan los ob-

jetivos a alcanzar, los resultados esperados y la temporalización de la intervención.

- Seguimiento de los casos y del programa de intervención familiar.
- Talleres grupales de asesoramiento, adaptación a la nueva dinámica, habilidades parentales, coparentalidad.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- Planes de Actuación (PA) elaborados.
- Porcentaje de consecución de objetivos.
- Registro de todas las actuaciones y contactos realizados.

En cuanto a la segunda, el personal técnico considera que entre las medias adecuadas a tomar desde los PEF que facilitarían esta intervención estarían:

- La formación de los equipos profesionales en gestión de conflictos y mediación familiar.
- Informar de la posibilidad de llegar a acuerdos para realizar modificaciones necesarias no contempladas en las resoluciones judiciales y adecuar el régimen de visitas a la situación familiar.
- Colaboración con agentes profesionales y unidades especializadas en mediación familiar.
- Entrevistas de seguimiento con las partes implicadas.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- N° de acuerdos alcanzados.
- N° de entrevistas realizadas.

Por último, los PEF deben “elaborar registros y documentación de las actividades realizadas en el PEF”. El personal técnico considera que entre las medias adecuadas que facilitan estas tareas estarían:

- Disponer de una metodología de registro y documentación de actividades y sistemas de registro informatizados ágiles y efectivos.
- Base de datos o sistema estandarizado de recogida de la información que incluya: datos de contacto, entrevistas realizadas, planes de actuación, intervenciones de asesoramiento y negociación familiar.
- Registros de entrada y de salida de documentación entre las partes y el Punto de Encuentro.
- Registro y firma de entradas y salidas con las niñas y los niños.

- Organización del tiempo necesario para las tareas administrativas y de registro

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- Hojas de registro y documentación de las actividades realizadas cubiertos.
- Porcentaje de expedientes completos.

EJE V. Fases de la intervención

Las fases de intervención se pueden dividir en tres: (1) Fase de derivación, donde se trata de recopilar toda la información necesaria para poder desarrollar de forma adecuada las intervenciones requeridas por el órgano derivante, (2) Fase de intervención: Conseguir que las personas usuarias consigan autonomía necesaria para el ejercicio de sus funciones parentales y (3) Finalización de la intervención: Normalizar las relaciones y adaptación a la nueva dinámica familiar.

En cuanto a la fase de derivación, el personal técnico considera que entre las medidas adecuadas que facilitan las tareas propias de esta fase estarían:

- Recepción de ficha de derivación con documentación judicial o administrativa. En dicho procedimiento se hará constar, entre otros, datos identificativos y de localización, situación que motivo la utilización del recurso, circunstancias especiales que puedan incidir en la relación entre progenitores, familiares que pueden acudir a las visitas, tipo de intervención solicitada, periodicidad y horario de las visitas, resolución dictada por el órgano derivante.
- Designación de personal técnico responsable de caso.
- El equipo técnico debe disponer de tiempo para dedicar a la gestión administrativa.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- 100% de la ficha de admisión cubierta correctamente.
- Base de datos y registro informático de la información.
- Registros de asignación de personal técnico cubiertos.
- Ficha de entrada cubierta.
- Trabajo administrativo al día.

En cuanto a la fase de intervención, el personal técnico considera que entre las medias adecuadas que facilitan las tareas propias de esta fase estarían:

- Proyecto de trabajo definido que contemple todas las intervenciones posibles en el recurso y ofrezca un modelo claro de intervención, metodología y herramientas para su aplicación efectiva.
- Primeras entrevistas previas al inicio del régimen de visitas con personas adultas y niños y niña: Presentación del personal y las instalaciones.
- Planificar y estructurar la primera entrevista inicial (entrega y explicación de la normativa, firma de documento acerca de Protección de Datos, necesidad de plantear objetivos de avance dado la temporalidad de uso del Servicio).
- Elaboración del Plan de Actuación inicial donde se establecen los objetivos.
- Entrevistas de seguimiento ajustadas a las necesidades de cada caso y sin que transcurran más de 3 meses.
- Elaboración de informes solicitados con registro de salida, inclusión de copia en el expediente.
- Realización de intervenciones psicosociales, asesoramiento y orientación, negociaciones familiares, talleres familiares; sesiones de mediación.
- Coordinación con los órganos derivantes y solicitantes.
- Utilización de Herramientas técnicas para la intervención.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- Registros de primera entrevista cubierta.
- Registros cubiertos de las actuaciones.
- Nº de Informes realizados y enviados.
- 65% de éxito en todas las intervenciones.
- Actas de las reuniones de coordinación.
- Herramientas técnicas para la intervención accesibles: documentos disponibles en espacio web.

Por último, en cuanto a la fase de finalización de la intervención, el personal técnico considera que entre las medias adecuadas que facilitan las tareas propias de esta fase estarían:

- La disposición de normas de funcionamiento y procedimientos establecidos a través de decreto o normativa administrativa que puedan articular

finalizaciones de intervención no previstas en resoluciones administrativas o judiciales, en función de la evolución de los casos.

- Planificación de la finalización: entrevista de cierre.
- Valoración final del Plan de Actuación.
- Realización de Informe Final.
- Pase a fase de seguimiento.

Los indicadores que informarían de la buena práctica de estas acciones serían, entre otros, los siguientes:

- Existencia de decreto regulador o normativa regulador referida a la finalización de la intervención.
- Registros de entrevistas de cierre cubiertos.
- Grado de consecución de objetivos.
- Todos los casos con informe final.
- Todos los casos cerrados con seguimiento a los 6 y 12 meses.

EJE VI. Funcionamiento del PEF

Por último, hay tres aspectos del funcionamiento global de los PEF que pueden tener especial influencia; a saber: (1) Equipamiento e infraestructuras del PEF; (2) Disponer de normas de funcionamiento asequibles a las personas usuarias; y, (3) la organización (composición) y coordinación del equipo técnico.

En cuanto al equipamiento e infraestructura, el personal técnico considera que los indicadores que informarían de su buena práctica serían, entre otros, los siguientes:

- Salas adecuadas para realización de las visitas, intercambios y reuniones con los distintos miembros de la familia.
- Mobiliario y salas adecuadas con juegos y libros acordes a las diferentes edades.
- Mobiliario de oficina adecuado.
- Equipamiento informático (programas, bases de datos) y de comunicación: dotación informática y líneas de comunicación que permiten el trabajo online.
- Infraestructuras y accesos habilitados para personas con movilidad reducida.
- Sistemas de calefacción-aire acondicionado adecuados.
- Espacios específicos de cocina con los servicios necesarios para poder preparar en caso necesario meriendas, biberones, etc.

- Baños adaptados a personas con discapacidad y a uso infantil.
- Cambiador para bebés.

Las medidas adecuadas para poder disponer de normas de funcionamiento asequibles a las personas usuarias serían, entre otras:

- Explicación minuciosa de la normativa en las distintas entrevistas iniciales previas al inicio del régimen de visitas desde el Punto de Encuentro.
- Entrega de copia de dicha normativa a todas las partes.
- Adaptación de la normativa a las condiciones específicas de cada persona usuaria (reglamento en versión infantil, en versión coloquial y adaptación específica en caso de dificultades visuales cognitivas o de otro tipo.)

Estas medidas se traducirían en los siguientes indicadores:

- Copia firmada que queda en el expediente.
- Firma de la aceptación de la normativa.
- Reglamento interno expuesto en el local.
- Normativa adaptada accesible.

Finalmente, la organización (composición) y coordinación del equipo técnico debería contemplar las siguientes acciones:

- Formación específica del equipo en intervención familiar, mediación familiar y género familiar: garantiza el trabajo personalizado de intervención psico-socio-educativa que hay que hacer en el PEF para lograr el cambio en las dinámicas familiares.
- Tareas de coordinación de equipo: permite la integración de la visión del equipo sobre los casos favoreciendo interdisciplinariedad; garantiza la planificación y el control de los procedimientos de trabajo, del equipo humano y de la carga de trabajo para un funcionamiento óptimo del equipo; garantiza un canal eficaz de coordinación con todos los organismos implicados, canalizando y centralizando el flujo de información.
- Dirección y supervisión constante por parte de una figura externa al equipo (dirección técnica): garantiza la observancia constante y la adherencia a un modo de funcionamiento. Facilita la aportación de un criterio de experiencia para evitar el atascamiento de los casos, cambios de estrategia o resolución de dificultades específicas. Favorece la atención a la identificación de puntos críticos

y la planificación e implantación de medidas preventivas y correctoras.

- Atención adecuada para la consecución de objetivos.

Dichas acciones se podrían traducir en los siguientes indicadores:

- CV del personal técnico: titulaciones y formación específica.
- Hay personal de coordinación con disponibilidad de tiempo para la tarea y con funciones claramente definidas.
- Disposición de una persona de dirección para supervisión constante.
- Una ratio adecuada de casos por técnico.
- Equipos estables y con jornadas completas.
- Equipos mixtos de hombres y mujeres.

3.1.2. Percepción de las personas usuarias adultas

Dentro de la metodología cualitativa, el uso de grupos focales permite identificar los aspectos relevantes que caracterizan un contexto o una situación social determinada, contrastar las percepciones de los actores que desempeñan roles diferenciados dentro del contexto de que se trate, e identificar y abordar soluciones a problemas que a priori pudieran no estar previstos por el investigador o contemplados dentro de su planteamiento teórico.

Precisamente por estos motivos se constituyeron dos grupos de interés:

1. Partes no custodias (n=12) y partes custodias/acogedoras (n=19) que usan el PEF como lugar de intercambio o visita tutelada. En total se realizaron 4 sesiones grupales.
2. Técnicos del PEF de A Coruña. Asistieron dos técnicos del servicio.

Se solicitó la pertinente autorización de realización de actividades externas con destinatarios competencia de la Subdirección Xeral de Política Familiar, Infancia e Adolescencia, a la Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica de la Xunta de Galicia, para cumplir con todas las exigencias legales y procedimentales en el acceso y manejo de la información y en el acceso a las personas usuarias. Dicha autorización fue concedida con fecha 16 de marzo de 2017. La asistencia a las entrevistas de la investigación era voluntaria en todos los casos. A excepción del grupo 2, los familiares eran informados de la po-

sibilidad de asistir a un encuentro con otros padres y madres en similar situación familiar y con miembros del equipo de investigación de la universidad.

En todas las reuniones se informó a los padres y madres de la finalidad de la investigación, y de la necesidad de conocer desde el punto de vista de las personas usuarias (y en su caso, del equipo profesional) aquellos aspectos de los PEF que podrían mejorarse, bien fueran de carácter infraestructural, organizativo, o de cualquier otro tipo.

Las sesiones fueron grabadas y analizadas posteriormente para identificar dimensiones asociadas a las fortalezas y a las debilidades de los PEF.

Una representación de las dimensiones, junto con ejemplos ilustrativos puede verse en las tablas siguientes (En color rojo figuran las dimensiones que las personas participantes consideran mejorables o problemáticas, en azul los comentarios positivos realizados y en verde las propuestas de mejora para el servicio).

Dado que las reuniones con padres y madres fueron previas a la del equipo técnico, a este se les plantearon algunos de los problemas indicados por las personas progenitoras. Sus respuestas se recogen en color amarillo dentro de tabla correspondiente a los padres y madres.

Tabla 1. Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora formulados en el grupo de personas progenitoras del PEF de A Coruña sobre el personal del PEF junto con algunas respuestas de los técnicos.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Personal del PEF	Todos los padres y madres: Una persona más de apoyo, Padres: dos personas más harían falta, harían mejor equipo y podrían trabajar más con los niños y los padres custodios o no. Esto ayudaría a evitar que los padres se tiren piedras unos a otros a través de los niños. Madre custodia: ¿Realmente los técnicos no se sienten desbordados con nosotros? Porque es que son muchas vidas... muchas situaciones y ellos son solamente tres. Todos los padres y madres: Medidas de seguridad. Madre custodia: Un psicólogo. Los niños no cuentan en el centro lo que les dicen a ellos en casa. No se abren. Necesitan la seguridad de que lo que digan no llegará a los oídos del otro padre. Madre custodia: M. (técnico) lo está haciendo bastante bien, habla con los niños con los padres... antes no era así. Madre custodia: "Yo estoy muy agradecida de su trabajo". Madre custodia: A veces hay riesgo de coincidir con el cónyuge en la entrada "Qué trago sin tener por qué, sólo por traer a dos niños". RESPUESTA TÉCNICOS: Técnico 1: Puede ocurrir cuando no hay orden de alejamiento y pueden coincidir antes de entrar. Eso no lo podemos controlar. Siempre que nos relaten ese deseo aquí dentro controlamos ese tema. Uno está en la sala de espera, la otra entra y firma la entrega. Que alguien pueda abrir una puerta y se puedan ver...eso se puede dar... Técnico 2: Nosotros hacemos la entrega, no es el niño o la niña el que va por su cuenta. Cuando se nos pide, a veces actuamos como si hubiera orden de alejamiento. Les pedimos que uno venga 15 minutos antes..., etc., un poco basado en lo que sería la orden de alejamiento. Técnico 1: [...] y contar con más personal [...]. No hablamos de mucho personal: 4 técnicos en vez de tres y los otros dos a media jornada.

Tabla 2 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora formulados en el grupo de personas progenitoras del PEF de A Coruña sobre la ubicación e instalaciones del PEF junto con algunas respuestas de los técnicos.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Ubicación e instalaciones del PEF	Padre no custodio: El PEF está muy apartado, cuesta tiempo llegar, sobre todo en transporte público. Esto para el padre no custodio reduce enormemente el tiempo de contacto con el niño (una hora para ir otra para volver... de las 4 horas que tienen disponibles) Padre no custodio: Hay que coger el bus (problema de horarios, lluvia...). Madre custodia: Las instalaciones están bien, aunque en la entrada se escucha todo (provocaciones, etc.) y eso me pone de los nervios. Madre custodia: El sitio puede ser bueno por la intimidad, pero en sí asusta a los niños. Recuerdo su expresión... no me lo imaginaba así. Lo imaginaba más acogedor. Que luego entras y los chicos que están aquí nunca los cambiaría: te escuchan te hacen compañía... Los niños no daban crédito que pudiera ser así. Nosotros nos acabamos adaptando pero los niños... y comentan: menudo sitio, es que mira...es que...son cosas que tú no te das cuenta, pero ellos sí. Técnicos 1 y 2: Que se pareciera más a un centro escolar (lo sugiere el entrevistador) con una parte exterior a la que pudiesen salir los niños y niñas ayudaría mucho. La idea de estar encerrados junto con el paso del tiempo podría paliarse con centros más "normalizados". Hay que tener en cuenta que los tiempos en los juzgados son muy lentos.

Tabla 3. Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora formulados en el grupo de personas progenitoras del PEF de A Coruña sobre la ubicación e instalaciones del PEF junto con algunas respuestas de los técnicos.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Funcionamiento del PEF	Madre custodia: Mayor control sobre los procesos de registro. Padre no custodio: El teléfono que sale en internet es el fijo y si quieres avisar de que llegas tarde no puedes a veces porque no lo cogen. Hay un móvil, pero no sale en internet. Madre custodia sobre horarios: "yo de esto de todos modos no tengo queja, mis quejas son más por las decisiones judiciales". Madre custodia sobre horarios: "en mi caso no" (lo explica en base a su situación familiar, laboral y el horario del cole). Entrevistadores: Los padres y madres discuten por desconocimiento acerca de las medidas que el centro puede tomar en caso de incumplimiento de las obligaciones de los padres y madres, parecen no tener presentes las normas del RRI. No obstante relatan casos de inasistencia o incumplimiento que no tuvieron consecuencias. Padre custodio: El acuerdo que se firma aquí debería tener más valor. Madre custodia: Si yo firmo un acuerdo es para cumplirlo y si no se cumple que se informe al juez [...] No es el punto de encuentro, si no el juzgado el que tiene que preocuparse de que se estén cumpliendo los acuerdos. El responsable es el juez que dicta la sentencia. RESPUESTA DE LOS TÉCNICOS: Técnico 1: El tema de las consecuencias está contemplado en el decreto, aunque no en conductas concretas (suspensión del régimen de visitas, etc.), pero siempre se informa. Técnico 2: Es una arma de doble filo, porque nos movemos en el filo del control y de la ayuda. Este tipo de informes puede avivar el conflicto entre los padres y madres. Las partes saben que si hay un incidente se comunicará de todas formas (si un padre/madre viene en mal estado a la visita... pero la otra parte sabe que se ha comunicado porque tiene derecho a ello). Técnico 1: En cuanto a los horarios nuestra idea es que por lo menos aquí sería interesante abrir toda la semana de 10 a 14 y de 16 a 20 [...] Con personas adscritas a la semana y al fin de semana.

Tabla 4. Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora formulados en el grupo de personas progenitoras del PEF de A Coruña sobre la transmisión de información al juzgado junto con algunas respuestas de los técnicos.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Transmisión de información desde los Centros a los juzgados	Madre custodia: Los centros no transmiten a los juzgados situaciones que observan y que podrían ser constitutivas de maltrato. Madre custodia: Se producen a veces maltratos verbales que es como si los técnicos los obviarán, cosa que no harían si se lo dirigieran a una mujer...y deberían hacer algo, pero es como si no hubiera tiempo. Padre custodia: Ahora la cosa va bien desde que vino M. (técnico), pero la anterior lo hacía muy mal, no comunicaba al juzgado cuando se saltaban los padres el régimen de visitas. RESPUESTA DE LOS TÉCNICOS: Técnico 1: El tema de la manipulación de un lado hacia otro es muy difícil de comprobar. Pero si un niño o una niña relata una negligencia de la persona no custodia, nosotros lo reflejamos en una incidencia al juzgado o al servicio del menor.

Tabla 5. Opinión de las personas progenitoras sobre el tiempo de permanencia en el PEF.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Tiempo de permanencia en el PEF	Todos los padres: Ampliar lo de los dos años que prevé el DECRETO.

Tabla 6. Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora formulados en el grupo de personas progenitoras del PEF de A Coruña sobre la relación de las personas progenitoras y PEF.

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
Padres-PEF	Madre custodia: Pasé de estar hundida en la más absoluta de las miserias a pensar hay vida. Para mí el PEF ha sido revivir. Para mí que pudiera seguir hasta los 20 años, no dos años. No custodia: En verano aquí hace mucho calor y no puedo salir con ella fuera porque la madre dice que no. Entrevistadores: Los padres no usan el buzón de quejas y sugerencias Madre custodia: ¿Sirve para algo? Madre custodia: Se debería poder impedir que un padre hable mal del otro y tomar medidas si lo hace. Madre custodia: Yo tengo que decir una cosa a favor del centro porque a raíz de todo lo que decía el padre y hacía, con amenazas, el centro se implicó mucho y actuaron pronto. Entrevistadores: Se percibe en algunos padres y madres que no aceptan el principio de normalización, por lo que esperan que los técnicos estén ahí para siempre y para garantizar que todo va bien el tiempo que están con el "otro/a" Madre custodia: Yo me considero capacitada para conseguirlo y los demás (de la sala) también. No es cierto que mis hijos necesiten una figura paterna en su vida. Yo prefiero que haya esas terceras personas que intermedien. Él no quiere este sitio, pero yo lo necesito. Yo esto lo veo bien (todos los demás asienten). Es tener a alguien a quien contarle las cosas que suceden y eso nos ayuda mucho a quienes no queremos tener nada que ver con la otra parte.

Tabla 7 Opinión de las personas progenitoras sobre la oferta de otros servicios junto con algunas respuestas de los técnicos

Dimensión	Ejemplos de respuestas representativas
¿Oferta de otros servicios?	Madre custodia: grupos de padres (así ves como lo han hecho otros). Padre y Madre custodios: lo más importante es un psicólogo para los niños (Madre custodia: eso también me interesa, pero que sea aquí y no haya que ir fuera) para seguir su evolución. Madre custodia: Yo aquí psicólogos no veo, no sé si lo hay o no. Estaría bien, para que escuchara, por ejemplo al padre de mi hija (*así se daría cuenta de que lo hace mal*). Madre custodia: Es que es una pelea constante, tienes que estar demostrando continuamente que te has ido por algo, etc., pero al final los niños te lo echan en cara. Y tú tienes que decir “necesito que habléis con ellos”, seguro que hay cosas que a mí no me cuentan, pero que no te cuentan para no hacerte daño. Entonces, que haya alguien aquí a quien yo le diga creo que mis hijos no están bien y necesito que hables con ellos. Alguien que los escuche pero que también pueda hacer algo. RESPUESTA DE LOS TÉCNICOS: Técnico 2: Nosotros actuamos como técnicos de intervención familiar con el interés superior de los niños y niñas como principio fundamental. Padres y madres buscan más una valoración y esperan que el psicólogo se ponga de su parte. Técnico 1: En todo caso no podemos perder la neutralidad, y trabajamos con decisiones ya tomadas por el juzgado. No podemos tomar decisiones donde hay que tener en cuenta factores externos al centro (si el niño puede o no salir del centro). Técnico 2: Creo que es muy importante que padres y madres conozcan el papel que nosotros tenemos y que no esperen lo que no podemos hacer. Carta de servicios e información pública que recoja RRI, conductas y consecuencias Información pública sobre preguntas y respuestas frecuentes de los padres y madres. Talleres para niños y padres: Técnico 2: Nuestra intervención es psicosocial, a veces va bien otras mal y otras no son casos de PEF. Sí hemos pensado en realizar talleres para las personas adultas y para los niños y niñas. Técnico 1: [...] Poner un día de la semana para talleres de padres y madres y niños y niñas. Eso sí nos gustaría, podría ayudar mucho. De hecho, simplemente una reunión grupal con los padres y madres para explicarles la mediación que se realiza en el PEF tiene resultados positivos, o sea que bien planificado sería mucho mejor. Técnico 1: [...] y un diseño del trabajo distinto, como dos equipos coordinados con reuniones semanales de todo el equipo. [...] Donde se pudieran poner entrevistas de lunes a viernes con jueces y fiscales, y el fin de semana dedicado a las visitas. Intentamos hacerlo, pero nos falta tiempo (con los equipos técnicos de menores, jueces). [...] La coordinación con todos los equipos externos es algo que nos falla en el actual planteamiento del decreto regulador pues no está contemplada con la asignación obligada de unos tiempos estipulados. Técnicos 1 y 2 (número de expedientes que se pueden atender simultáneamente): Quizás veinte expedientes por cada profesional sería adecuado.

Como se puede observar tanto en el caso de las personas progenitoras como del personal técnico, los aspectos más problemáticos, pero mejorables tienen que ver con:

1. La dotación de personal del PEF y el número de expedientes por cada profesional técnico.
2. Los horarios de apertura y cierre semanal, vinculado a la dotación de personal.

3. La coordinación entre todos los agentes implicados como resultado de las decisiones judiciales (técnicos, juzgado, equipo de menores...).
4. La ubicación del PEF y su carácter de edificio “especial” con ausencia de espacios al aire libre y deficiente insonorización.
5. El desconocimiento de algunos padres y madres de las normas, conductas y consecuencias que se les explican en la documentación y entrevistas iniciales.
6. La dificultad para implementar con el personal y horarios existente talleres para niños y niñas y padres y madres que permitan un abordaje no sólo educativo, sino también más cercano a las necesidades psicológicas de unos y otros, de modo que se pueda trabajar la idea de normalización.

Como señala de la Torre (2015) en su estudio sobre 56 técnicos trabajadores de los PEF de Castilla y León, se trata de profesionales expuestos a múltiples estresores, entre ellos: las relaciones con los usuarios, la sensación de tener un horario de trabajo adverso y la escasa remuneración. En su estudio comprueban que las estrategias de afrontamiento y las actitudes resilientes se encuentran asociadas a una mejor calidad de vida laboral y a una reducción de los efectos producidos por dichos factores estresantes.

Estos puntos débiles pueden tener respuestas, algunas desde la administración que establece las condiciones para la contratación del servicio, otras desde la propia empresa o fundación que lo coordina y, en otras ocasiones, desde los propios equipos técnicos que prestan el servicio. En cualquier caso, la realidad es que los padres y madres en situación de conflicto necesitan, y así lo expresan, un servicio de estas características, que tienen expectativas a veces poco realistas respecto de lo que en el servicio se puede o no hacer, y que acercar el PEF a un ambiente lo menos artificioso posible, facilitando el contacto entre padres y madres y niños y niñas alrededor de actividades con mayor contenido educativo, deportivo o cultural, con una mejor dotación de personal y horarios más amplios, puede ayudar a que la satisfacción de las personas usuarias y profesionales aumente y a que se cumpla mejor el objetivo para el que han sido diseñados.

3.1.3. Percepción de los niños y las niñas usuarias de los PEF

Una parte importante en cualquier estudio sobre el funcionamiento de un servicio, es conocer la percepción que tienen de él todos los agentes implicados. El presente estudio no podría quedar completo sin una

aproximación a la percepción que tienen los hijos y las hijas sobre su estructura, funcionamiento y tipo de relaciones que se establecen en él con los padres y profesionales.

Para ello se solicitó autorización y los correspondientes consentimientos informados de los padres para poder aplicar un breve cuestionario a sus hijos. Una vez obtenidos los permisos correspondientes, el personal técnico de los PEF de Coruña y Pontevedra se ocupó de pasarlos en el Centro.

Participantes

Los niños/as que participaron en el estudio fueron un total de 52 pertenecientes, 34 del PEF de A Coruña y 18 del PEF de Pontevedra (tabla 1). Sus edades oscilan entre los 7 y 17 años (tabla 2)

Tabla 1. Frecuencia y porcentajes de participación por centro.

Centro	Frecuencia	Porcentaje
PEF Coruña	34	65,4
PEF Pontevedra	18	34,6
Total	52	100,0

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de participación por edades.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
7	34	65,4
8	18	34,6
9	52	100,0
10	7	3,8
11	9	17,3
12	7	13,5
13	7	13,5
14	7	13,5
15	5	9,6
17	1	1,9
Total	52	100,0

De ellos la mayor parte usan el centro para realizar intercambios, (48,1%) seguidos de quienes asisten para visitas supervisadas (40,4%) y, en menor medida, para visitas tuteladas (11,5%) (Tabla 3).

Tabla 3. Participantes según el uso que hacen del centro.

Uso del centro	Frecuencia	Porcentaje
Intercambios (entrega y recogida)	25	48,1
Visitas tuteladas	6	11,5
Visitas supervisadas	21	40,4
Total	52	100,0

Tabla 4. Participantes según edad.

Meses en el centro	Frecuencia	Porcentaje
3	1	1,9
4	3	5,8
5	4	7,7
6	3	5,8
7	1	1,9
9	2	3,8
10	3	5,8
11	1	1,9
12	8	15,4
13	1	1,9
15	1	1,9
16	1	1,9
17	1	1,9
18	2	3,8
20	3	5,8
24	3	5,8
30	2	3,8
36	2	3,8
48	1	1,9
60	5	9,6
99	1	1,9
108	1	1,9
120	1	1,9
Total	51	98,1

Como se puede observar en la tabla 4, el 74,5% llevan entre 3 y 24 meses asistiendo al PEF. Destaca la existencia de 13 niños que asisten al Centro por más de dos años y medio y con un máximo de 10 años.

Instrumentos

Para la realización del estudio se realizó un breve cuestionario que abordaba las percepciones de los hijos/as de los cambios observados desde que asistían al PEF. Los ítems tratan sobre las relaciones con sus padres, con los técnicos, la valoración de las instalaciones y el conocimiento de las normas y la percepción sobre la seguridad y los espacios disponibles.

Los ítems de los que constan y las opciones de respuesta figuran a continuación:

- Centro (PEF A Coruña, PEF Pontevedra)
- Edad
- Meses en centro
- Uso del centro (Intercambios, visitas tuteladas, visitas supervisadas)
- ¿Has notado algún cambio en la relación con tu padre? (Si/no)

Observaciones

- Y con tu madre. ¿Has notado algún cambio en la relación que tienes con ella? (Si/no)

Observaciones

- ¿Has notado algún cambio en la relación que hay entre tus padres? (Si/no)

Observaciones

- El Centro cuenta con espacios adecuados para realizar los intercambios/visitas (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí me han explicado para qué vengo al Centro (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí se interesan por lo que me pasa (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí escuchan mis opiniones (Si/no)
- En el Centro se crea un ambiente de seguridad y confianza (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí responden a mis dudas (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí responden a las preguntas que les hago (Si/no)
- Las personas que trabajan aquí me han explicado las normas del Centro (Si/no)
- Las personas que trabajan en el Centro tienen un trato agradable conmigo (Si/no)
- Me resulta fácil hablar con las personas que trabajan en el Centro (Si/no)
- Las salas del Centro me parecen cómodas y agradables (Si/no)
- El Centro tiene juegos y materiales interesantes (Si/no)

Procedimiento

Se solicitó al equipo técnico de los centros que pasaran a los progenitores el documento de consentimiento informado y que pasaran a los niños y niñas a continuación el cuestionario. La participación fue en todo momento voluntaria y se desarrolló con total colaboración.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Dado lo limitado de la muestra, los análisis fueron esencialmente descriptivos y se centraron en la realización de análisis de frecuencias para cada ítem, cruces entre los ítems con las variables Centro y Uso del centro que fueron acompañados de un análisis de

Chi Cuadrado dirigido a comprobar si existía asociación entre estas variables y las percepciones de las personas participantes. No se presentarán estos últimos, ya que en ningún caso fueron significativos. A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos:

Relaciones con, y entre, personas progenitoras

Los cambios experimentados durante el tiempo en que los niños han asistido al PEF se distribuyen casi por igual entre quienes afirman haber observado cambios en su relación con el padre y la madre (54,3% frente a 45,7%). Son claramente mayoría, sin embargo, quienes no han observado cambios entre los progenitores (68,6% frente al 28,6%).

Tabla 5. Cambios percibidos en la relación con el padre

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	36,5
No	16	30,8
Total	35	67,3
Perdidos Sistema	17	32,7
Total	52	100,0

En esta percepción no desempeña ningún papel el Centro como se puede observar en la tabla 6.

Tabla 6. Cambios percibidos en la relación con el padre según el centro.

Centro	¿Has notado algún cambio en la relación con tu padre?	
	Sí	No
PEF Coruña	10	7
PEF Pontevedra	9	9

Aunque es en los casos de intercambio donde se da una mayor percepción de cambio, no existe una asociación clara entre en el tipo de uso del centro y la percepción de cambios en la relación con el padre (tabla 7).

Tabla 7.- Cambios percibidos en la relación con el padre según el uso que hacen del centro

Uso del centro	¿Has notado algún cambio en la relación con tu padre?	
	Sí	No
Intercambios	12 (66,7%)	6 (33,3%)
Visitas tuteladas	1 (25%)	3 (75%)
Visitas supervisadas	6 (46,2%)	7 (53,8%)

Tabla 8. Cambios percibidos en la relación con la madre

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
Si	19	54,3
No	16	45,7
Total	35	100,0
Perdidos Sistema	17	

Los datos (tabla 8) no parecen mostrar grandes diferencias entre quienes han percibido cambios en su relación con la madre y quienes creen que no ha sido así. Sin embargo, muestran (tabla 9) un porcentaje mayor de cambios en la muestra del PEF de A Coruña que en el de Pontevedra.

Tabla 9.- Cambios percibidos en la relación con la madre en función del centro.

Centro	Y con tu madre ¿Has notado algún cambio en la relación con ella?	
	Sí	No
PEF Coruña	13 (76,5%)	4 (23,5%)
PEF Pontevedra	6 (33,3%)	12 (66,7%)

Aunque la percepción de cambios es mayor en la muestra que usa el centro para visitas supervisadas, sin embargo, no existen grandes diferencias entre ellos (tabla 10).

Tabla 10.- Cambios percibidos en la relación con la madre en función del uso del centro.

Uso del centro	Y con tu madre ¿Has notado algún cambio en la relación con ella?	
	Sí	No
Intercambios (entrega y recogida)	9 (50%)	9 (50%)
Visitas tuteladas	6 (33,3%)	12 (66,7%)
Visitas supervisadas	8 (61,5%)	5 (38,5%)

Tabla 11.- Cambios percibidos en la relación entre ambos progenitores

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje válido
Si	10	29,4
No	24	70,6
Total	34	100,0
Perdidos Sistema	18	

Como se puede ver (tabla 11) en un porcentaje muy elevado de los casos los hijos e hijas no perciben cambios en la relación entre sus padres y madres como resultado de la asistencia al PEF.

En esta valoración de los hijos e hijas tampoco parece influir ni el centro al que asisten, si bien es en el de A Coruña donde más cambios se informan (tabla 12), ni el uso que se hacen del centro, si bien cuando se observan cambios es, en la mayoría de las veces, cuando se usa para intercambios (tabla 13).

Tabla 12.- Cambios percibidos en la relación entre los progenitores en función del centro.

Centro	¿Has notado algún cambio en la relación que hay entre tus padres?	
	Sí	No
PEF Coruña	7 (43,8%)	9 (56,3%)
PEF Pontevedra	3 (16,7%)	15 (83,3%)

Tabla 13.- Cambios percibidos en la relación entre los progenitores en función del uso que se hace del centro.

Uso del centro	¿Has notado algún cambio en la relación que hay entre tus padres?	
	Sí	No
Intercambios	6 (33,3%)	12 (66,7%)
Visitas tuteladas	1 (25%)	3 (75%)
Visitas supervisadas	3 (25%)	9 (75%)

Relación mantenida con el personal técnico y valoraciones sobre el PEF

En lo relativo a las relaciones con el personal de los PEF y las características del centro (tablas 14 a 24), los datos muestran una relación que en términos generales es positiva. Sólo uno o dos de los niños y niñas creen que el personal técnico no se interesa por lo que les pasa, o que el ambiente no inspira seguridad y confianza, o que no responden a las preguntas que les hacen, o que las salas del centro no son cómodas y agradables. Este número se incrementa a cuatro niños que, frente a los 48 restantes, creen que no responden a sus dudas o no les han explicado las normas del Centro.

Son pocos más, cinco, quienes creen que les resulta difícil hablar con los técnicos del Centro, y seis quienes piensan que el Centro no tiene juegos y materiales interesantes. Todos coinciden en que el personal tiene un trato agradable con ellos y solamente dos creen que no escuchan sus opiniones.

Tabla 14.- Las personas que trabajan aquí me han explicado para qué vengo al Centro

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	49	94,2
No	3	5,8
Total	52	100,0

Tabla 15.- Las personas que trabajan aquí se interesan por lo que me pasa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	96,2
No	2	3,8
Total	52	100,0

Tabla 16.- Las personas que trabajan aquí escuchan mis opiniones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	96,2
No	2	3,8
Total	52	100,0

Tabla 17.- En el Centro se crea un ambiente de seguridad y confianza

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	51	98,1
No	1	1,9
Total	52	100,0

Tabla 18.- Las personas que trabajan aquí responden a mis dudas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	48	92,3
No	4	7,7
Total	52	100,0

Tabla 19.- Las personas que trabajan aquí responden a las preguntas que les hago

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	34	97,1
No	1	2,9
Total	35	100,0
Perdidos Sistema	17	

En cuanto a la necesidad de que todos los niños y niñas conozcan las normas del centro no parece haber grandes diferencias según uso del centro, si bien en este caso un 14,3% de los niños y niñas que lo usan para visitas supervisadas afirman que no se les han explicado las normas.

Tabla 20.- Las personas que trabajan aquí me han explicado las normas del Centro

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	48	92,3
No	4	7,7
Total	52	100,0

Tabla 21.- Las personas que trabajan en el Centro tienen un trato agradable conmigo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	52	100,0

Como se puede observar en la tabla 22 el porcentaje de niños y niñas que se sienten cómodos para hablar con el personal es muy alto. Las diferencias parecen estar más bien condicionadas por el uso que se hace del centro. Así contestan que sí el 85% de quienes participan en visitas tuteladas, el 92% de quienes participan sólo en intercambios y el 100% de quienes realizan visitas tuteladas.

Tabla 22.- Me resulta fácil hablar con las personas que trabajan en el Centro

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	47	90,4
No	5	9,6
Total	52	100,0

Tabla 23.- Las salas del Centro me parecen cómodas y agradables

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	51	98,1
No	1	1,0
Total	52	100,0

En términos generales, y aunque la mayoría de los niños/as consideran que su centro tiene juegos y materiales interesantes, es aquí donde los porcentajes son más bajos, incluso según el uso que se hace del centro. Como se puede ver en la tabla 24 no se alcanza el 90% de respuestas afirmativas. Y si se tiene en cuenta el uso que hacen del centro las respuestas afirmativas suponen el 92% en el caso de los intercambios, el 83,3% en el caso de las visitas tuteladas y el 85,7% en el caso de las visitas supervisadas.

Tabla 24.- El Centro tiene juegos y materiales interesantes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	46	88,5
No	6	11,5
Total	52	100,0

Los datos no permiten identificar ninguna variable que pueda ser responsable de las respuestas negativas hacia los PEF (respuestas NO). Únicamente en el caso del uso del centro se observa que quienes lo usan para visitas tuteladas contestan Sí a todas las preguntas relativas al Centro y su personal técnico.

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS RESPUESTAS

Finalmente se han analizado y clasificado las respuestas dadas por niños y niñas a las preguntas 5, 6 y 7. Cada respuesta afirmativa (han cambiado las cosas) se ha asociado con una dimensión que la puede representar. Los resultados en el caso de los cambios percibidos en la relación con el padre pueden verse

a continuación. En las siguientes tablas pueden verse a la izquierda las respuestas reales dadas por los niños/as encuestados. A la derecha la categoría o dimensión a la que se puede asignar. Se han marcado las respuestas y categorías que pueden considerarse más representativas.

Respuestas a la pregunta ¿Has notado algún cambio en la relación con tu padre?	Categoría
No me habla mal de mamá.	Mejor con mama (frecuencia 3)
Me pregunta menos cosas sobre tener conflictos con mamá	Mejor con mama
No discute con mamá.	Mejor con mama
Ahora se habla más con mi visitadora y se entiende para cambiar los días que tengo fútbol.	Mejora de la comunicación (frecuencia 7)
Me llevo mejor con él. Jugamos y hablamos más que antes.	Mejora de la comunicación
Papá juega más con nosotros, nos hace más caso.	Mejora de la comunicación
Papá más divertido y menos callado, la relación va a mejor.	Mejora de la comunicación
Todo sigue igual, todo bien. Me gustaría poder ir con él cuando quiera, no siempre cada 15 días.	Mejora de la comunicación
Ahora me habla, juega conmigo.	Mejora de la comunicación
Ahora lo veo, llevaba varios años sin tener contacto. No recuerdo como era antes de venir, era más pequeña.	Mejora de la comunicación
Menos alterado, más comprensivo.	Menos alterado (frecuencia 4)
Voy más tranquilo. Me gustaría que no me chantajease para ir con él.	Menos alterado
A veces está más enfadado.	Menos alterado
Las cosas van mucho mejor. Antes siempre había problemas, ahora también pero menos.	Menos alterado
Nos trata mejor, por ejemplo nos llevó a desayunar.	Trata mejor (frecuencia 3)
Antes era más bruto.	Trata mejor
Se porta mejor que antes.	Trata mejor
Que lo puedo ver más, está bien poder verlo.	Verlo más tiempo (frecuencia 1)

Resumen de respuestas por dimensiones:

- Mejor con mama: frecuencia 3
- Mejora de la comunicación: frecuencia 7
- Trata mejor: frecuencia 3
- Verlo más tiempo: frecuencia 1

En el caso de las respuestas dadas sobre la madre los resultados pueden verse a continuación:

Respuestas a la pregunta ¿Has notado algún cambio en la relación con tu madre?	Categoría
Las cosas van a peor. Mamá no sabe qué hacer con nosotros durante los intercambios.	Empeoramiento (frecuencia 4)
Que ya no viene. Le gustaría que viniese.	Empeoramiento
Que antes de tener nueva pareja me prestaba más atención.	Empeoramiento
La veo más, aunque siempre mandando mucho.	Empeoramiento
Ahora está más animada.	Mamá más animada (frecuencia 8)
Ahora está más animada.	Mamá más animada
Más relajada, me apoya en la situación con mi padre.	Mamá más animada
Está mejor porque ya no me habla mal de mi padre y porque mi abuela ingresó en una residencia (más tranquilos todos).	Mamá más animada
Buena relación con mamá, pero me gustaría que no estuviese tan preocupada en que papá se porte bien. Quisiera que estuviese más tranquila.	Mamá más animada
Esta más feliz.	Mamá más animada
Casi todo. Su comportamiento, es más cariñosa y más atenta.	Mamá más animada
Ahora es más graciosa, pero no me gusta que me abrace tanto ni que casi siempre quiere jugar sentada.	Mamá más animada
Mamá está más tranquila, puedo hablar mejor con ella sobre papá.	Mejor comunicación (frecuencia 7)
Menos estresada, buena comunicación con ella.	Mejor comunicación
Va todo bien con mamá.	Mejor comunicación
Hablamos más.	Mejor comunicación
Ya no habla con papá y no discute. Me gustaría que no se enfadase conmigo por problemas con papá.	Mejor comunicación
Me llevo mejor con ella, estamos más horas juntos y me presta más atención.	Mejor comunicación
Tiene más relación conmigo, más confianza. Es diferente a mejor. Me entiende más.	Mejor comunicación

Resumen de respuestas por dimensiones:

- Empeoramiento: **frecuencia 4**
- Mamá más animada: **frecuencia 8**
- Mejor comunicación: **frecuencia 7**

Como se puede observar, los cambios que perciben en las madres no son siempre positivos. A veces perciben empeoramientos, si bien predominan percepciones de mejora en la comunicación y el estado de ánimo.

En cuanto a los cambios en las relaciones entre los progenitores los resultados pueden verse a continuación.

Respuestas a la pregunta ¿Has notado algún cambio en la relación entre tus padres?	Categoría
Ha empeorado. En que se enfadaron.	Empeoramiento (frecuencia 2)
Se llevan peor. Él siempre está enfadado porque mi madre llega tarde hoy otra vez. Nunca se van a llevar mejor porque nunca se llevaron bien.	Empeoramiento
Se habla menos. Ahora hablan con vosotros.	Menor comunicación (frecuencia 1)
Se relacionan más. Hablan fuera y se mantienen en contacto. Esto me preocupa y me incomoda.	Se relacionan mejor (frecuencia 7)
No me hablan de manera negativa. No me meten en medio de sus problemas.	Se relacionan mejor
Hablan más tranquilos entre ellos.	Se relacionan mejor
No discute. Me gustaría que no me dijese los problemas del dinero. Papá me dice que mamá tiene dinero y mamá me dice que mi padre no le da nada para mí.	Se relacionan mejor
Ahora tienen más contacto para los intercambios.	Se relacionan mejor
Ahora con mi padre se habla aunque con mi madre no tanto.	Se relacionan mejor
Ahora hablan más, antes no hablaban nunca. Me gustaría que se llevasen bien y no discutiesen.	Se relacionan mejor

Resumen de respuestas por dimensiones:

- Empeoramiento: **frecuencia 2**
- Se relacionan mejor: **frecuencia 7**
- Menor comunicación: **frecuencia 1**

Los cambios que perciben, no siempre positivos, se centran fundamentalmente en la mejora de las relaciones entre padres y madres, más contacto y comunicación generalmente.

Para finalizar, se podría concluir que los PEF parecen resultar, en términos relativos, más positivos para aquellos niños y niñas que hacen uso de él para los in-

tercambios, o para visitas tuteladas, siendo en general positivo el trato con el personal técnico y la valoración de sus recursos. Probablemente algunos de los cambios que experimentan los cónyuges en sus relaciones entre sí y con los hijos e hijas, hayan sido propiciados por la asistencia técnica y los recursos que se ponen a su disposición. No obstante, parece necesario tomar en consideración el importante número de casos que no experimentan cambio alguno (a veces los hijos e hijas creen que no hay cambio pero que no es necesario porque a su juicio todo está bien así), o que experimentándolo no resulta positivo.

4. CONCLUSIONES

El objetivo de este estudio era clarificar y compartir estrategias y acciones que resulten eficaces desde un enfoque del buen trato a la infancia y la parentalidad positiva, como punto de partida para el enriquecimiento y la actualización de conocimientos y aportaciones futuras. Decíamos al fijar este objetivo que entre sus finalidades se encontraba la intención de orientar la gestión de las entidades implicadas en la protección a la infancia, las actuaciones dentro de los PEF, compartir las actuaciones y estrategias llevadas a cabo por la Fundación reflexionar sobre la intervención para contribuir a la mejora de la calidad asistencial prestada en estos centros y proponer mejoras en el ámbito psicosocioeducativo que permitan cumplir los objetivos que motivaron su creación.

¿Qué podemos concluir después del análisis realizado? Quizás en primer lugar haya que destacar la ausencia de un marco normativo actualizado y homogéneo que sitúe a todas las administraciones y a los profesionales implicados en unas coordenadas comunes. Los principios generales relacionados con la protección de la infancia y la adolescencia, y sus derechos son ampliamente compartidos. Cómo materializar estos derechos en los casos de conflicto familiar es ya una cuestión más compleja. La creación de los PEF intenta resolver un problema real, pero en ellos se experimenta la frustración derivada de la distancia, a veces difícil de salvar, entre la realidad de las familias y sus conflictos, y el objetivo de transformar esa realidad para que el desarrollo de padres, madres, hijos e hijas, no se vea imposibilitado por las crisis socio-familiares que los miembros hayan experimentado. A pesar de ello, de la experiencia acumulada en estos centros se pueden derivar conclusiones interesantes para la mejora de la calidad de sus servicios.

En primer lugar, de la información proporcionada por familiares, hijos y profesionales, se puede derivar que los PEF cumplen su función de facilitar y preservar la relación entre las niñas y los niños y las personas de sus familias en situaciones de crisis, y que permite garantizar la seguridad de niños y niñas facilitando el cumplimiento del régimen de visitas. Más relativo es el cumplimiento del objetivo de conseguir su bienestar. Realmente de la información disponible lo que se puede concluir es que los PEF, especialmente en el caso de las visitas tuteladas, evitan el empeoramiento de las relaciones con el padre o madre no custodio (o entre ellos), lo mejoran en muchos casos y ayudan a incrementar la calidad de vida de los niños y niñas implicados. Lo que no obsta, para que los experimen-

ten mayoritariamente de forma emocionalmente poco positiva. Esto es algo difícil de evitar, pues en muchos casos el deseo de los niños y niñas de volver a la situación familiar de partida, cuya ruptura no acaban de entender o asumir, no puede ser sustituido por ninguna medida social o judicial. No obstante, los datos indican que fuera del marco emocional, por tanto, más racionalmente, los niños y niñas o bien no perciben cambios en sus relaciones, o bien se perciben algunas mejoras desde que acuden a los PEF. Es muy residual la percepción de empeoramiento en sus relaciones con los padres o entre ellos. Estos resultados coinciden de modo genérico con los obtenidos por Orgilés, Espada y Piñero (2007) en su estudio sobre los Puntos de Encuentro Familiar, de que se despende una disminución de la conflictividad familiar y una mejora de las relaciones paterno/filiares.

En segundo lugar, y considerados como un servicio a la comunidad, los PEF pueden mejorar en diversos aspectos que, esencialmente, son compartidos por todos los participantes.

- Facilitar, desde el punto de vista de la movilidad, el acceso a este recurso tanto a nivel local como regional.
- Dotarlo de infraestructuras y protocolos que garanticen la privacidad de los padres y de los encuentros padres-hijos, la seguridad de los usuarios que eviten enfrentamientos o consumo de sustancias, así como disponer de actividades de carácter lúdico y espacios abiertos para facilitar la interacción parento-filial y evitar la sensación de centro “especial” que algunos usuarios perciben.
- Incluir planes de formación de los técnicos (gestión de conflictos y mediación) y de los familiares (talleres sobre competencias parentales), y promover la mediación y la orientación como estrategias de intervención psicosocial. Éstas deben traducirse en planes concretos de actuación individual o familiar.
- Mejorar la ratio usuario/técnico (no más de 20 expedientes por técnico) y ampliar el horario del centro a lo largo de la semana, de modo que la atención y supervisión pueda ser más personalizada y eficaz.
- Mejorar los canales de comunicación en tiempo real entre la autoridad judicial, administración, fuerzas y cuerpos de seguridad, técnicos del PEF

y familias, que permitan un seguimiento y actualización constante del régimen de visitas, así como actuar en los casos en los que el bien superior del menor se vea claramente amenazado.

- Mejorar los sistemas de gestión de los procesos que realiza el Centro de modo que los horarios, la información, los datos personales, la tramitación de quejas y sugerencias, y el seguimiento de cada caso sean eficientes, seguros y privados conforme corresponde dentro de un adecuado sistema de garantía de la calidad.
- Se hace necesaria una mejor regulación normativa de la finalización de la intervención que se adapte a las diferentes circunstancias que se pueden plantear a lo largo del seguimiento.

A modo de reflexión final

La propia definición de lo que son los Puntos de Encuentro Familiar pone sobre la mesa un problema de origen. Se trata de centros que reúnen a una parte de la población que no ha podido, o sabido, encauzar sus relaciones familiares y afectivas de forma adaptativa (del Rey, 2012). El riesgo que esto conlleva de convertirlos en “lugares especiales”, como señalan algunos padres, debe hacer reflexionar a la administración y a los propios profesionales sobre cómo afrontar estas situaciones. Si asumimos que ser padres requiere de un apoyo y una formación específicas, y si asumimos que esa formación puede ayudar a afrontar las dificultades futuras que la familia pueda experimentar, quizás deberíamos también asumir que un buen modo de afrontar las situaciones de crisis una vez planteadas, sea considerarlas como itinerarios parentales diferenciados dentro de ese curso multilineal de desarrollo familiar que caracteriza a las sociedades contemporáneas. En el ámbito de la Intervención Familiar existen múltiples experiencias que podrían servir de guía para hacer un enfoque más inclusivo de las crisis familiares, donde lo normativo y no normativo encontraran su lugar y su respuesta. Las familias y las personas que experimentan crisis que terminan haciendo recomendable o necesario el PEF no son “especiales”. Representan a un porcentaje muy relevante de la población, de todos los estratos sociales, que requieren de una atención particular por el hecho de haber experimentado la paternidad y la maternidad en familia. Necesidades de atención que pueden ser parcialmente dife-

rentes, pero tan relevantes como las que tiene el resto de la población con hijos e hijas a su cargo. Es posible que, si convertimos los PEF en centros especializados en la atención a las familias en sus diferentes momentos de ciclo de vida familiar, podamos abordar también en ellos las situaciones que ahora tratamos en la periferia de la sociedad. En centros a los que acuden quienes experimentan situaciones “anormales”, alejados del centro de las ciudades, protegidos por un halo de privacidad que pretende esconder algo que no es más que el resultado de nuestra condición humana y el producto de las circunstancias vitales por las que atravesamos, por lo tanto, parte de la propia sociedad y de nosotros mismos como elementos que la construimos y mantenemos. Afrontar la necesidad de trabajar una parentalidad positiva en el conjunto de la población puede ayudar a incluir los problemas de quienes ahora no tienen otro recurso que los PEF. La experiencia de los CAFAP, descrita en este manual, siendo más restringida, se puede entender que va en esta dirección. Es decir, centros cuya finalidad va más allá del tratamiento de las crisis una vez producidas, y que tienen una visión de la familia más longitudinal e inclusiva. Esta perspectiva, de carácter más preventivo, permitiría no sólo trabajar competencias parentales, sino también valores esenciales desde el punto de vista de los derechos de la infancia y adolescencia, la inclusión social y educativa y en general las políticas de igualdad y contra la violencia de género, o cualquier otro tipo de violencia o discriminación.

Esta perspectiva, claramente presente en los programas de formación dirigidos a las familias, está sólo sugerida en la legislación y normativa reguladora de los PEF. tanto en España como en Portugal.

En cualquier caso, y mientras el camino hacia una sociedad más solidaria e inclusiva todavía sea largo, recursos como los P.E.F. u otros complementarios como el uso de coordinadores de parentalidad (García-Herrera, 2019) pueden ayudar a muchas familias a sobrellevar situaciones que podrían afectar a los derechos de sus hijos e hijas. Los P.E.F. tendrán que cambiar para adecuarse a las nuevas realidades y situaciones sociales, como también la sociedad tendrá que cambiar para dar el soporte que padres, madres, hijos e hijas necesitan cuando viven situaciones de conflicto o de ruptura que no se sienten capaces de manejar.

REFERENCIAS

- Acuerdo de 25 de abril de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el año 2018. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, 110, de 10 de mayo de 2017, 230 a 234. Recuperado de http://www.madrid.org/es/transparencia/sites/default/files/open-data/downloads/plan_anual_normativo_2018.pdf
- Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2015). *Manual de legislación europea sobre los derechos del niño*. Bélgica: Consejo de Europa.
- Barudy Labrin, J. y Dantagnan, M. (2004). *Los buenos tratos a la infancia: Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Bengoechea, P. (1992). *Un análisis exploratorio de los posibles efectos del divorcio en los hijos*. Psicothema, 4(2), 491-511.
- Boletín "Mediando", número 28 Sección de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia FEBRERO 2018, en <https://www.asedmed.org/app/download/33013106/COPAR.pdf>
- Cantón, J., Cortés, M.R. y Justicia, M.D. (2002). *Las consecuencias del divorcio en los hijos*. Psicopatología Clínica, Legal y Forense, 2(3), 47-66.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Diario Oficial de la Unión Europea, 83, de 30 de marzo de 2010, 389 a 403. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00389-00403.pdf>
- Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones hijos y padres (2004). Ginebra.
- Consejo Europeo (2003). *Convention sur les relations personnelles concernant les enfants*. Série des traités européens, 192.
- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento. Boletín Oficial de Castilla y León, 47, de 10 de marzo de 2010, 21029 a 21048. Recuperado de <http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100DetalleFeed/1246988963464/Normativa/1267711044806/Redaccion>
- Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Boletín Oficial del País Vasco, 149, de 7 de agosto de 2008, 20396 a 20419. Recuperado de <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2008/08/0804661a.pdf>
- Decreto 2/2007, de 26 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar. Boletín Oficial de la Rioja, 14, de 30 de enero de 2007. Recuperado de <https://web.larioja.org/bor-portada/boranuncio?n=anu-362649>
- Decreto 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón. Boletín Oficial de Aragón, 53, de 15 de marzo de 2013, 5822 a 5831. Recuperado de <https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/mujer/normativa/decreto35-2013.pdf>
- Decreto 40/2008, de 17 de abril por el que se regulan la Autorización, la Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Diario Oficial de Cantabria, 83, de 29 de abril de 2008, 5897 a 5909. Recuperado de <http://www.serviciossocialescantabria.org/uploads/normativa/Decreto%2040%202008%20que%20regula%20la%20autorizacion,%20registro%20e%20inspeccion%20de%20servicios%20sociales.pdf>
- Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial. Boletín Oficial de las Islas Baleares, 81, de 2 de junio de 2011. Recuperado de <https://www.caib.es/govern/rest/arxiu/4119568>

- Decreto 7/2009, de 27/01/2009, de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar. Diario Oficial de Castilla-La Mancha, 20, de 30 de enero de 2009, 3608 a 3614. Recuperado de <https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/decreto72009organizacionyfuncionamientopuntosencuentrofamiliar.pdf>
- Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 69, de 9 de abril de 2014, 9 a 20. Recuperado de <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2014/69/BOJA14-069-00293.pdf>
- Decreto 93/2005, de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias. Boletín Oficial del Principado de Asturias, de 15 de septiembre de 2005, 16615 a 16620. Recuperado de <https://sede.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION09/66/6/001U002D440002.pdf>
- Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia. Diario Oficial de Galicia, 145, de 1 de agosto de 2014, 33111 a 33130. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2014/20140801/AnuncioCA05-160714-0012_es.pdf
- De la Torre, J. (2006). *Los puntos de encuentro familiar: un enfoque actual de intervención en situaciones de ruptura familiar*. Anuario de Psicología Jurídica, 16, 65-73.
- De la Torre, J. (2015). *Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León*. Tesis doctoral inédita. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- De la Torre, J. (2018). *Los divorcios conflictivos*. Guía de intervención en los Puntos de Encuentro Familiar. Morata
- Del Rey Gómez-Mota, M. (2012). *Punto de encuentro familiar, una transición hacia la mediación intrajudicial*. Revista de Mediación Familiar, 9, 33-38
- Fresno, J.M. (10 de septiembre de 2018). *Algunas prioridades para los servicios sociales en España*. Recuperado de https://www.fresnoconsulting.es/destacamos/algunas_prioridades_para_los_servicios_sociales_en_espana_.html.es
- García-Herrera, A. (2016). *Reestructuración de la familia tras la separación parental: Mediación intrajudicial, Mediación en el Punto de Encuentro Familiar y coordinación de parentalidad*. InDret, 2, Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2772643>
- García-Herrera, A. (2019). *Hacia una justicia humana: La figura del coordinador de parentalidad*. Encuentros Multidisciplinares, 61, 1-7
- Ley 1/2000 de 8 de enero, de enjuiciamiento civil. Boletín Oficial del Estado, 7, de 8 de enero de 2000, 575 a 728. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>
- Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana. Boletín Oficial del Estado, 265, de 3 de noviembre de 2008, 43564 a 43570. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2008/10/08/13/dof/spa/pdf>
- Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia. Boletín Oficial del Estado, 203, de 21 de agosto de 2010, 1 a 99. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-13312-consolidado.pdf>
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista. Boletín Oficial del Estado, 131, de 30 de mayo de 2008, 1 a 40. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-9294-consolidado.pdf>
- Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia. Boletín Oficial del Estado, 1, de 2 de enero de 2006, 4 a 29. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2006/01/02/pdfs/A00004-00029.pdf>
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Boletín Oficial del Estado, 15, de 17 de enero de 1996, 1225 a 1238. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/lo/1996/01/15/1/dof/spa/pdf>

- Marín Manrique, A., García Campá, S. y Tormo Irún, M.P. (2016). *La intervención con menores expuestos a violencia de género en los puntos de encuentro familiar*. Disfuncionalidades y retos en la comunidad valenciana. *Informació Psicológica*, 111, 77-90. DOI: <http://dx.medra.org/10.14635/IPSIC.2016.111.3>
- Morte Barrachina, Elena y Lila Murillo, Marisol. (2007). *La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar*. *Psychosocial Intervention*, 16(3), 289-302. Recuperado en 23 de junio de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592007000300001&lng=es&tlng=es
- Orden Foral 18/2002, de 20 febrero, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se clasifican los servicios de 'Punto de Encuentro Familiar' y los 'Centros de Día Infantiles y Juveniles'. *Boletín Oficial de Navarra*, 41, de 3 de abril de 2002. Recuperado de https://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2002/41/Anuncio-2/
- Orgilés M., Espada, J. P. y Piñero, J. (2007). *Psychological intervention with children of separated parents: experience of a family meeting point*. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 23(2), 240-244. Retrieved from <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22361>
- Recomendación n.º r (98) 1 de 21 de enero de 1998, del comité de ministros a los estados miembros en mediación familiar. Consejo de Europa. Recuperado de <http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/79-mediacion/familiar/274-recomendacion-n-r-98-1-de-21-de-enero-1998>
- Rodrigo, M^a.J. (2015). *Manual práctico de parentalidad positiva*. Madrid: Síntesis.
- Rodríguez, C. (2012). *El modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar*. *Revista de mediación familiar*, 9, 27-32
- Unicef Comité Español (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. Madrid: Nuevo Siglo.