



6.4.3. Los conflictos familiares.

...

De entre las quejas que aluden al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar destacamos la **queja 10/3818** que nos presentó el padre de una menor lamentándose porque el Punto de Encuentro Familiar de Sevilla no hubiera atendido la resolución del Juzgado que ordenaba que el régimen de visitas a su hija, menor de edad, fuese a través de este dispositivo. Nos decía que llevaba varios meses sin ningún contacto con su hija, ni siquiera telefónico, pendiente de que se hiciera efectivo su derecho en los términos establecidos por el Juzgado.

El interesado relataba que el Juzgado dictó una sentencia a mediados de 2010, en la que acordaba en su favor un régimen de visitas a su hija, fijando expresamente que las entregas y recogidas a la menor se efectuasen en el Punto de Encuentro Familiar más cercano a su domicilio en Sevilla. Con anterioridad, desde 2007 tenía reconocido el derecho de visitas a su hija, el cual no pudo hacer efectivo en su plenitud por la nula colaboración de la madre.

El Juzgado recibió un fax, procedente del Punto de Encuentro Familiar de Sevilla, de fecha 30 de Julio de 2010, en el que comunicaba la apertura del expediente así como que la atención del caso quedaba condicionada por la lista de espera existente.

El 13 de Agosto de 2010, remite el Juzgado un fax al Punto de Encuentro Familiar informando de las quejas del padre sobre el retraso acumulado en el inicio de las visitas a su hija, para lo cual llevaba esperando desde 2007.

El 17 de Septiembre de 2010 remitió el Juzgado al Punto de Encuentro Familiar un oficio solicitando información sobre la fecha aproximada en que sería viable su intervención. Dicho oficio fue contestado el 8 de Octubre de 2010 mediante un fax en el que el Punto de Encuentro planteaba la inviabilidad de su intervención, argumentando que él había dejado constancia de la desaprobación de su actuación, cuestionando su neutralidad y que su actitud no era apropiada.

Según el interesado, el Punto de Encuentro Familiar en ningún momento hizo nada para facilitar el régimen de visitas a su hija, sin mostrar ninguna sensibilidad por el hecho de que llevara desde 2007 sin mantener ningún contacto con ella, a pesar de tenerlo así reconocido en diferentes resoluciones judiciales. Sus quejas a la postre sirvieron de argumento para la comunicación al Juzgado de la inviabilidad de su intervención.

Todo lo expuesto motivó que el Juzgado tomara en consideración dicha situación, unida al traslado de residencia de la madre, para modificar de nuevo el régimen



de visitas, debiendo de realizarlo en adelante en un Punto de Encuentro Familiar de distinta Comunidad Autónoma, con los consiguientes costes y dificultades.

Así pues, sin que fuera ya apremiante la respuesta de dicho servicio, nos centrarnos en las actuaciones realizadas tras la derivación por parte del Juzgado del caso al programa de Punto de Encuentro Familiar de Sevilla, debiendo destacar los siguientes elementos:

1º) El primer hecho que centra nuestra atención viene referido a la imposibilidad de concretar una fecha aproximada de activación del servicio de Punto de Encuentro Familiar, ello a pesar de ser solicitada expresamente dicha fecha por parte del Juzgado.

Este hecho contrasta con la asunción de la prestación de los servicios de Punto de Encuentro Familiar por parte de la Consejería de Justicia, integrándolos como uno de los elementos puestos a disposición de los Juzgados y Tribunales para el cumplimiento y efectividad de las resoluciones judiciales en materia de derecho de familia, en aquellos casos en que fuese precisa su intervención para posibilitar el ejercicio del derecho de relaciones entre padres, madres –también otros familiares- e hijos o hijas, todo ello ante la ausencia de acuerdo entre las partes o en protección cautelar de la persona menor de edad.

Se trata de un recurso que, aunque gestionado en régimen de concierto administrativo con una entidad privada, tiene vocación de servicio para la generalidad de la población de su área de influencia, y requiere, como cualquier otra prestación de la Administración, del cumplimiento de unos requisitos mínimos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Lamentablemente, y a pesar de su aceptación por parte de la Consejería de Justicia y Administración pública, hasta el momento no se ha materializado la Recomendación que efectuamos en el expediente de **queja 09/3235**, en el sentido que se elaborase una reglamentación general de los Puntos de Encuentro Familiar, determinando el régimen del servicio, los derechos y deberes de las personas usuarias, el contenido de la prestación, los mínimos requisitos de medios materiales y personales, además del régimen de convivencia y los posibles recursos contra aquellas decisiones susceptibles de ello.

Pero la ausencia de dicha reglamentación no debe ser óbice para que señalemos que la inexistencia de un compromiso reglamentario mínimo de respuesta, así como la ausencia de una estimación aproximada de la posible activación del servicio, deja a la persona afectada -e incluso al órgano jurisdiccional- en una situación muy dificultosa para hacer valer sus derechos, pues aún teniendo reconocido judicialmente el régimen de visitas, y señalado el cauce y servicio habilitado para hacerlo valer, resulta de hecho inviable dicho ejercicio por dificultades ajenas a la persona interesada, referidas a la organización interna del servicio. Y además, la imposibilidad de prever una fecha aproximada de activación del servicio provoca una situación de incertidumbre que, situada en el contexto en que nos



encontramos, no hace más que añadir angustia y dolor a una situación de por sí ya desagradable, en que el padre ha de recurrir al Juzgado para mantener contactos con su hija que de otra forma no puede materializar.

2º) Y en el presente caso resulta aún más significada la tardanza en la activación del servicio de Punto de Encuentro Familiar por las circunstancias del caso, al tratarse de una menor –actualmente de 8 años de edad- cuyo padre apenas había podido visitarla desde que la niña contaba 4 años. La dificultad para mantener contactos con la menor tuvo repercusiones negativas en la relación paterno filial, y es esa la motivación principal de la necesidad de contar los servicios de un Punto de Encuentro Familiar, para hacer viable la relación entre padre e hija cuyos vínculos estaban empezando a debilitarse.

Viene al caso que reseñemos las reflexiones que efectuaba el Juzgado para motivar su Sentencia:

“(...) Las visitas no se han desarrollado con la normalidad deseada por diversas causas. Así por el hecho de residir los progenitores en diferentes ciudades lo que dificultaba su ejercicio. Por continuos enfrentamientos entre ellos, con interposición de denuncias penales, derivados de discusiones relacionadas con los lugares y tiempos de entrega y recogida de la menor. Y finalmente porque la menor ha venido desarrollando una cierta desgana a relacionarse con su padre (...)

Dicha desgana o dificultades (...) se deben, según el informe psicológico elaborado, a dos circunstancias: Por una parte a su inserción en un núcleo familiar junto a su madre, el cónyuge actual de la misma, y su hermano fruto de dicha relación matrimonial (...) La salida de dicho núcleo para relacionarse exclusivamente con una persona, máxime si las entregas y recogidas han generado conflictos, pueden resultar difíciles, sobre todo si no se fortalece la relación afectiva propia entre padres e hijos (...) Sobre lo anterior, debe resolverse a favor de que el régimen de visitas se desarrolle con la intervención de profesionales de un punto de encuentro, que ayuden a la superación de las dificultades que se vislumbran (...)”

En este escenario, siendo perentoria e indispensable la intervención del Punto de Encuentro Familiar, la respuesta que el padre obtiene es meramente formal, sin señalar ninguna fecha aproximada del posible inicio de los contactos familiares, sin ofrecer esperanzas de que la respuesta pudiera no demorarse demasiado, y sin ninguna consideración a la situación de partida en que se encontraba, con antecedentes de años sin una relación fluida con la menor.

Es por ello que no resulte extraña la queja del interesado respecto del servicio de Punto de Encuentro Familiar, pues cuando ya había superado el farragoso trámite judicial



para que fuese emitida una resolución respecto de su demanda de establecimiento de un régimen de visitas, se encuentra con una respuesta negativa por parte de dicho dispositivo indispensable para su efectividad. El interesado centra sus críticas en la respuesta que obtiene de dicho servicio, al tener la expectativa de que su situación de partida le haría merecedor de una intervención ágil y sensible con su situación y las circunstancias que rodean a su hija, obteniendo por el contrario una contestación totalmente desoladora, sin expectativas de solución a corto ni medio plazo.

Es así que, ante el lamento del padre al Juzgado sobre la situación en que se encontraba y la respuesta obtenida del Punto de Encuentro Familiar, el órgano judicial remite pasados 15 días de su derivación un nuevo oficio al Punto de Encuentro relatando la situación desesperada del padre y su ruego de que se iniciara cuanto antes el régimen de visitas. Este nuevo oficio tampoco obtiene ningún resultado, lo cual provoca que pasado mes y medio de la petición inicial, el Juzgado decida remitir un oficio solicitando que se indique la fecha aproximada de inicio de las visitas. La respuesta del Punto de Encuentro Familiar al Juzgado es del mismo tenor que la recibida por el padre, sin precisar ninguna fecha concreta ni plazo aproximado de inicio de las visitas. Pasado un nuevo mes, el Juzgado emite un nuevo Auto acordando que las visitas se celebren en Tenerife, donde actualmente se vienen materializando, a satisfacción del padre por el servicio de Punto de Encuentro Familiar de dicha Comunidad, aunque disconforme por las molestias y dificultades inherentes a los traslados.

3º) También nos corresponde analizar la información que obtuvimos respecto del tiempo medio de espera de las personas interesadas desde la fecha de recepción de la derivación de casos por el Juzgado hasta la fecha efectiva de comienzo de las visitas. En el informe que nos fue remitido se señalaba que en el año 2010 existió un promedio de 6 meses, si bien se precisaba que simultáneamente se fueron atendiendo de forma inmediata aquellos expedientes derivados por el establecimiento de medidas civiles en una orden de protección.

Desde nuestro punto de vista un plazo medio de activación del servicio de 6 meses implica que haya bastantes casos en que el tiempo de espera puede ser incluso mayor, suponiendo un lapso de tiempo que no puede ser admitido como tolerable.

La situación en que se encuentran las personas menores edad y sus familiares, que se ven necesitados de los servicios de Punto de Encuentro Familiar demanda de la Administración que ha asumido el compromiso de la prestación del servicio un tiempo de respuesta mucho más ágil, reduciendo los tiempos de espera al tiempo indispensable para la preparación de los trámites burocráticos, además de la celebración de las entrevistas personales que fuesen necesarias, pero sin añadir plazos inherentes a una lista de espera desmesurada que vendría determinada por la dimensión insuficiente del servicio respecto del histórico de casos en su área de influencia.



Estimamos que la Administración ha de realizar un esfuerzo para reducir los tiempos de espera, asumiendo un compromiso relativo a un plazo de respuesta que sólo sería superado en supuestos excepcionales. Lo deseable sería que la respuesta pudiera ser casi inmediata, pero nos tememos que las garantías necesarias para un desarrollo sin sorpresas desagradables de la relación entre familia y menor exige ciertos trámites indispensables que se traducen en tiempo de espera, pero tal hecho no debe ser obstáculo para alcanzar dicho objetivo y que no se vuelvan a dar situaciones como la presente en que ni siquiera se pudo informar al padre de una fecha aproximada de activación del servicio.

A tales efectos, hemos de referirnos al Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Direcciones Generales de Infancia y Familias el 13 de Noviembre de 2008. En dicho documento, en lo que atañe a criterios para ordenación de las listas de espera (apartado 11.4) se establece que será la respectiva Comunidad Autónoma la que establezca los criterios que considere adecuados para la gestión de las listas de espera en el acceso a los Puntos de Encuentro Familiar, conforme a los protocolos de derivación debidamente aceptados por la Entidad competente.

Tal como hemos señalado, nos encontramos a la espera de que la Comunidad Autónoma de Andalucía acometa la elaboración de una normativa reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar, uno de cuyos posibles apartados determinaría los plazos para la activación del servicio y, en su caso, la posible ordenación de la lista de espera.

Conviene traer a colación como en otras Comunidades Autónomas si se han aprobado reglamentaciones que vienen a regular las condiciones de prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar estableciendo, como en el caso de la Comunidad de Castilla León (Decreto 11/2010), un plazo de 2 meses para la elaboración del proyecto individualizado de intervención contados a partir de la entrevista de recepción, tras lo cual se procedería al comienzo efectivo de las visitas en la fecha que se señalase.

En el País Vasco, el correspondiente reglamento (Decreto 124/2008) señala que tras la derivación judicial, se abrirá expediente en el Punto de Encuentro, se procederá a la entrevista con las personas afectadas y a continuación se elaborará el plan de intervención en el plazo de 15 días hábiles, tras lo cual se comenzarán las visitas en la fecha señalada.

Estos dos ejemplos sirven de muestra de compromisos reglamentarios de plazos de respuesta que vienen a impulsar una intervención ágil en la respuesta a la demanda ciudadana. Por tal motivo, a falta de regulación específica –la cual confiamos que pueda ver la luz en breve- nos atrevemos a postular porque sea la propia Administración que financia el servicio la que se marque unos compromisos mínimos de calidad respecto de las personas usuarias. Creemos que la actual relevancia social que han tomado los servicios de Punto de Encuentro Familiar demanda un impulso para su mejora y cumplimiento de las expectativas en ellos depositadas, el cual ha de servir de acicate a la Administración para



dimensionar correctamente los Puntos de Encuentro Familiar y agilizar sus prestaciones en orden a garantizar el compromiso asumido con la ciudadanía.

Por todo lo anterior, decidimos formular la siguientes **Recomendaciones** a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla:

“Primera.- Que la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar se inicie en el menor tiempo posible, simplificando trámites, eliminando aquellos requisitos que pudieran considerarse innecesarios, y disminuyendo al máximo los tiempos de espera.

Segunda.- Que se habiliten métodos de trabajo que permitan detectar en los Puntos de Encuentro Familiar posibles deficiencias y disfunciones, corregirlas y prestar el servicio a la ciudadanía de forma cada vez más rápida, eficiente y eficaz.

Tercera.- Que a la vista del histórico de casos atendidos en la provincia, la actual lista de espera y su previsible evolución, se establezca un plan de actuación para su solución con unos compromisos mínimos de calidad en la prestación que incluyan plazos de referencia para la tramitación administrativa del caso recepcionado, la elaboración de un proyecto individualizado de intervención, y para la activación efectiva del servicio.

Cuarta.- Que al momento de ordenar lista de espera de derivaciones al Punto de Encuentro Familiar se tenga en cuenta además de la fecha de recepción del caso, los antecedentes de éste, especialmente el tiempo previo que ya se acumula sin contactos entre familia y menor”.

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe en el que se señalaba la aceptación de dichas Recomendaciones, añadiendo que la Dirección General de Justicia Juvenil y Servicios Judiciales se encontraba trabajando en la elaboración de un Decreto regulador de los Puntos de Encuentro Familiar en Andalucía, destacando la importancia y dificultad de la tarea emprendida.

También se aludía en el informe a las instrucciones dadas a todos los Puntos de Encuentro Familiar de Andalucía para que se reduzcan en lo posible las listas de espera, señalando que en esos momentos –mes de Octubre- solo en la provincia de Sevilla seguían existiendo expedientes en lista de espera, aunque con una tendencia a decrecer en términos absolutos mes a mes y también en cuanto al número de días en lista de espera.

Por último, el informe señala que muchos de los expedientes atendidos en el Punto de Encuentro Familiar tienen una antigüedad superior al año, lo cual desvirtúa la propia concepción de dichos servicios concebidos como medida excepcional y transitoria



para garantizar las relaciones familiares, y de cuya permanencia extemporánea son informados los Juzgados remitentes de los casos.