

### 3.1.2.13.2. Puntos de Encuentro Familiar

Los puntos de encuentro familiar (PEF) son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) de forma temporal y excepcional para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores. Las familias que utilizan el servicio **suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad** de los profesionales que prestan sus servicios en los PEF a favor de la otra parte.

**Las familias que utilizan los PEF suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual las denuncias por falta de objetividad de los profesionales del recurso a favor de la otra parte**

De entre las quejas referidas a PEF hemos de destacar las que recibimos relatando irregularidades en el PEF de Granada presentadas por un colectivo de personas que volvían a incidir en cuestiones similares a las que abordamos en la [queja 17/5203](#) y en la que llegamos a emitir Recomendaciones para la solución de la problemática que nos fue expuesta.

Para dar trámite a todas estas quejas incoamos de oficio el expediente [queja 22/7927](#) en el cual realizamos una visita in situ a las instalaciones del PEF y nos entrevistamos con profesionales del mismo. También nos entrevistamos con un colectivo de personas usuarias del PEF que nos vinieron a relatar sus impresiones sobre el modo de funcionamiento del mencionado recurso y sus quejas al respecto.

Con toda la información acumulada en la tramitación de este expediente nos encontramos en fase de elaboración de una resolución de la que daremos cuenta en el próximo Informe Anual.

### 3.1.2.13.3. Adecuación de las instalaciones y protocolos de intervención a las necesidades de las personas menores de edad

**La adecuación de instalaciones penitenciarias favorables al ejercicio del derecho de visitas de niños y niñas con progenitores que se encuentran en centros penitenciarios cumpliendo pena de privación de libertad** ha motivado la intervención de esta Defensoría.