

## **Contracte programa 2021-2024**

### **Servei d'Atenció primària de caràcter específic.**

#### **Fitxa 7.2.3 – Punts de trobada familiars PTFs (judicials)**

##### **Ajuntament / Mancomunitat**

### **1. Justificació de l'acció**

La Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, determina en el seu capítol IV els drets dels xiquets, xiquetes i adolescents en l'àmbit de les relacions familiars. En el seu article 23.2 obliga a protegir especialment el dret de qui estiga separat del seu pare, la seua mare o dels dos, a mantindre una relació suficient per a preservar i desenvolupar un vincle afectiu. Aquest mateix article al punt 4 obliga la Generalitat a promoure serveis de mediació per a les famílies en conflicte amb xiquets i xiquetes o adolescents a càrrec seu, perquè resolguen de forma consensuada les discrepàncies relatives a l'exercici de la responsabilitat parental i dels drets de relació i convivència. Obliga també la Generalitat a garantir l'accés a aquests en condicions d'equitat. Aquests serveis de mediació familiar, estableix la Llei, han de ser accessibles i disposar de professionals formats específicament en matèria de discapacitat.

La Generalitat, en compliment del mandat estatutari, va regular els Punts de Trobada Familiar de la Comunitat Valenciana en els articles 24 i següents de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la Infància i l'adolescència. Aquesta Llei conceptualitza aquest recurs com un servei específic que presta temporalment atenció professional especialitzada per a facilitar que els xiquets, les xiquetes i adolescents puguen mantindre relacions amb els seus familiars o persones reunides durant els processos i les situacions de separació, divorci, protecció d'infància i adolescència o altres supòsits d'interrupció de la convivència familiar. Estableix el deure de la Generalitat de facilitar, mitjançant una xarxa suficient de punts de trobada familiar que compta amb els recursos adequats, l'exercici del dret de xiquetes, xiquets i adolescents a mantindre relació amb els seus familiars o persones reunides en aquestes situacions, de conformitat amb el que es disposa en el procediment administratiu o les causes civils o penals que les regulen. Són per això les persones usuàries del punt de trobada les persones familiars i afins que tinguen establert per l'autoritat judicial l'exercici del règim de visites en un punt de trobada familiar.

L'obligació legal de la Generalitat de generar aqueix espai de convivència que constitueix el punt de trobada ve propiciada pel seu caràcter essencial en tant que és l'únic recurs públic que pot intervindre professionalment, i de manera especialitzada per a garantir, en els casos derivats a aquest recurs per l'autoritat judicial, l'execució de les seues resolucions judicials i el superior interès del xiquet, xiqueta o adolescent davant el dret a mantindre relacions amb els seus familiars. A través dels punts de trobada, els jutjats garanteixen l'execució de les seues resolucions i l'especial interès de la persona menor d'edat especialment en:

- 1 - Situacions en les quals els familiars amb dret a visites posseïsquen alguna característica o circumstància personal de risc per al xiquet, xiqueta o adolescent que aconselle la supervisió de les trobades.
- 2- Situacions de xiquets, xiquetes o adolescents, que no convisquen habitualment amb el familiar amb dret de visites, sempre que aquest, per circumstàncies personals de residència o altres, manque de l'entorn adequat per a materialitzar les visites.
- 3- Els casos de família en què les persones menors d'edat mostren una actitud negativa a relacionar-se amb el familiar que faça les visites o un fort rebuig cap a aquest, de manera que resulte impossible mantindre trobades



normalitzades. Tal seria el cas d'aquells xiquets, xiquetes o adolescents en què després d'un greu conflicte familiar senten distanciament cap a un familiar, cosa que els dificulta una recuperació del vincle d'intervenció professional.

4- Persones menors d'edat que residisquen amb una persona progenitora o familiar que s'opose o obstaculitze al lliurament d'ells o no afavorisca les trobades amb l'altra part - En aquests casos la intervenció PEF facilita la supervisió del compliment de les visites, i informa al jutjat derivant de les possibles incidències que es produïsquen en el règim de visites.

5- Famílies en les quals, atesa la situació de conflictivitat entre els seus membres, els fills i filles menors d'edat es troben immersos en situacions de violència o tensió en el moment de realitzar les visites. Tal és la situació produïda en els casos de violència de gènere, on es disposa un règim de visites en l'Ordre de Protecció entre els/les fills/es i el seu pare agressor, i es deriva al PEF en compliment de l'article 65 de la Llei 1/2004, de 28 de desembre de mesures integrals contra la violència de gènere.

6- Els casos de famílies en el si de les quals s'haja viscut algun tipus de situació violenta cap als xiquets, xiquetes i adolescents, que per aquest motiu requerisquen un lloc neutral per a garantir la seua seguretat o la dels seus familiars durant el compliment del règim de visites, sempre que, en cas d'estar obert un procés penal per violència de gènere, no existisca resolució judicial condemnatòria ferma.

7- Aquelles situacions condicionades a la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima (títol III), en la qual s'obliga a l'òrgan judicial adoptar quantes mesures siguen necessàries en la fase d'investigació i enjudiciament per a la protecció del menor en la seua condició de fill o filla de víctimes de violència de gènere com en la seua condició de víctima, assegurant en tot moment l'interés superior del xiquet i xiqueta prioritant aquest davant qualsevol col·lisió altres drets legítims en els termes de l'art. 2 Llei 1/1996 de protecció jurídica del menor i article 27 de la Llei 26/2018.

## **2. Objectius que s'han d'aconseguir**

### **2.1. Generals.**

- Dotar amb un local adequat per part de les entitats locals a fi de garantir el dret dels xiquets i xiquetes i adolescents a mantindre el contacte amb els seus progenitors.
- Complir el règim de visites establert per mandat judicial, entre els xiquets i xiquetes amb els seus progenitors i família com un dret fonamental.

### **2.2. Específics**

Facilitar a les persones usuàries del punt de trobada la possibilitat d'arribar a acords encaminats a la resolució dels conflictes.

## **3. Accions que s'han de desenvolupar**

<b>Acció</b>	<b>Responsable</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Posar a la disposició de la Direcció General d'Infància i Adolescència un local que complisca les condicions necessàries per a la prestació del servei de Punt de Trobada Familiar, havent de complir la normativa vigent en relació amb la diversitat funcional i la prevenció de riscos laborals, a més de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil respecte a tercers.	Entitat local	x	x	x	x



Proporcionar mobiliari, connexió a internet, fax, i telèfon directe, així com uns altres que es consideren necessaris, a fi que el personal del Punt de Trobada Familiar pugui realitzar la seua labor correctament.	Entitat local	x	x	x	x
Mantindre les instal·lacions en condicions adequades (reparacions i neteja) per a la prestació correcta del servei.	Entitat local	x	x	x	x
Comunicar, amb antelació suficient, a la Direcció General d'Infància i Adolescència els canvis d'ubicació del centre i els motius d'aquest, així com qualsevol altra modificació que pugui afectar la prestació del servei.	Entitat local	x	x	x	x
L'entitat local no podrà exercir cap mena de funció directiva en relació amb el personal que presta el servei, els quals es trobaran sota el poder de direcció de l'empresa contractista, en qualitat d'ocupadora.	Entitat local	x	x	x	x
Mantindre obert el local posat a la disposició del Punt de Trobada Familiar, per a facilitar la conciliació del dret de visites amb el calendari i horari escolar i laboral, en funció del grup al qual pertanga.	Entitat local	x	x	x	x
Prestació del servei dels Punts de Trobada Familiar, a través d'un contracte administratiu de serveis garanteix la prestació del servei de Punts de Trobada Familiar, comproment-se a supervisar el mencionat servei a través de personal tècnic qualificat, el seu adequat funcionament i la deguda coordinació amb els òrgans judicials.	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	x	x	x	X

### 3.1. Entitat local

- Posada a la disposició d'un local que garantisca la qualitat del servei prestat en el Punt de Trobada Familiar.
- Coordinació tècnica dels serveis de reparació i neteja per a la correcta prestació del servei.

### 3.2. Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

La Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a través de la Direcció General d'Infància i Adolescència, competent en la prestació del servei dels Punts de Trobada Familiar, a través d'un contracte administratiu de serveis garanteix la prestació del servei de Punts de Trobada Familiar, i es compromet a supervisar el mencionat servei a través de personal tècnic qualificat, el seu adequat funcionament i la coordinació amb els òrgans judicials que calga.

## 4. Recursos que es tenen que emprar

### 4.1. Entitats locals.

- L'entitat local ha de dotar la infraestructura necessària, per a aconseguir una atenció adequada al servei prestat.

### Dotació d'espais, equipaments



La Direcció General d'Infància i Adolescència i les entitats locals han de treballar conjuntament en el disseny i desenvolupament del nou model de la Xarxa de Punts de Trobada Familiar (judicials) d'acord amb la normativa de desenvolupament de la Llei 3/2019, de 18 de febrer de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.

1. Posar a la disposició de la Direcció General d'Infància i Adolescència un local que tinga les condicions necessàries per a la prestació del servei de Punt de Trobada Familiar, havent de complir la normativa vigent en relació amb la diversitat funcional i la prevenció de riscos laborals, a més de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil respecte a tercers.

Segons el grup al qual pertanga el Punt de Trobada Familiar, l'immoble haurà de tindre les següents característiques:

Punt de Trobada Familiar, Grup 1:

- Una recepció
- Dues sales d'espera
- Una sala amable àmplia i lluminosa
- Tres despatxos per a ús professional
- Una sala polivalent
- Un office que dispose de pica, microones i nevera
- Dos banys, un d'ells amb canviador per a bebés i accessible.

Punt de Trobada Familiar, Grup 2:

- Una recepció
- Dues sales d'espera
- Una sala amable àmplia i lluminosa.
- Dos despatxos per a ús professional
- Una sala polivalent
- Un office que dispose de pica, microones i nevera
- Dos banys, un d'ells amb canviador per a bebés i accessible.

Punt de Trobada Familiar, Grup 3:

- Una recepció
- Dues sales d'espera
- Una sala amable àmplia i lluminosa.
- Dos despatxos per a ús professional o un despatx i una sala polivalent
- Un office que dispose de pica, microones i nevera
- Dos banys, un d'ells amb canviador per a bebés i accessible

Punt de Trobada Familiar Grup 4:

- Una recepció
- Dues sales d'espera



Una sala amable, àmplia i lluminosa.

Tres despatxos per a ús professional

Una sala polivalent

Un office que dispose de pica, microones i nevera

Dos banys, un d'ells amb canviador per a bebés i accessible.

2. Proporcionar mobiliari, connexió a internet, fax, i telèfon directe, així com uns altres que es consideren necessaris, a fi que el personal del Punt de Trobada Familiar pugui realitzar la seua labor correctament.
3. Mantindre les instal·lacions en condicions adequades per a la correcta prestació del servei.
4. Comunicar, amb antelació suficient, a la Direcció General d'Infància i Adolescència els canvis d'ubicació del centre i els motius d'aquest, així com qualsevol altra modificació que pugui afectar la prestació del servei.
5. L'entitat local no podrà exercir cap mena de funció directiva en relació amb el personal que presta el servei, els quals es trobaran sota el poder de direcció de l'empresa contractista, en qualitat d'ocupadora.
6. L'entitat local haurà de mantindre obert el local que ha posat a la disposició del Punt de Trobada Familiar, per a facilitar la conciliació del dret de visites amb el calendari i horari escolar i laboral, en funció del grup al qual pertanga aquest horari serà:

#### Punt de Trobada Familiar Grup 1

De dilluns a divendres: de 10.00 a 14.00 hores i de 16.00 a 20.00 hores.

Dissabtes: de 9.00 a 15.00 hores.

Diumenges: de 17.00 a 21.00 hores.

#### Punt de Trobada Familiar Grup 2

Dimarts, dimecres, dijous i divendres, de 10.00 a 14.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.

Dissabtes, de 9.00 a 15.00 h.

Diumenges, de 17.00 a 21.00 h.

#### Punt de Trobada Familiar Grup 3

Dimecres, dijous i divendres, de 10.00 a 14.00 h i de 16.00 a 20.00 h.

Dissabtes, de 9.00 a 15.00 h.

Diumenges, de 17.00 a 21.00 h.

#### Punt de Trobada Familiar Grup 4:

Dilluns, dimarts, dimecres, dijous, divendres, dissabtes i diumenges, de 10.00 a 14.00 h. i de 16.30 a 20.30 h.

#### **4.2. Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**

- Suport tècnic per al desenvolupament de nou model de Punts de Trobada Familiar (judicial)



## Personal

Segons el grup al qual pertany el Punt de Trobada Familiar el personal tècnic que prestarà el servei serà el següent:

### Punt de Trobada Familiar Grup 1:

<b>Nre. treballadors</b>	<b>PERFIL PROFESSIONAL</b>
2	psicòlegs/logues
1	tècnic/a en integració social
1	auxiliar administratiu/va
1	educador/a
1	l·letrat/da coordinador/a
1	treballador/a social
1	tècnic/a superior en promoció de la igualtat de gènere

### Punt de Trobada Familiar Grup 2:

<b>Nre. treballadors</b>	<b>PERFIL PROFESSIONAL</b>
2	psicòlegs/logues
1	tècnic/a en integració social
1	auxiliar administratiu/va
1	educador/a
1	l·letrat/da coordinador/a
0,5	treballador/a social
0,5	tècnic/a superior en promoció de la igualtat de gènere

### Punt de Trobada Familiar Grup 3:

<b>Nre. treballadors</b>	<b>PERFIL PROFESSIONAL</b>
1	psicòlegs/logues
1	tècnic/a en integració social
0,5	auxiliar administratiu/va



0,5	educador/a
0,5	lletrat/da coordinador/a
0,5	treballador/a social
0,5	tècnic/a superior en promoció de la igualtat de gènere

Punt de Trobada Familiar Grup 4:

<b>N. trabajadores</b>	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
2	psicòlegs/ogues (25 h/cadascun)
4	tècnics/ques en integració social
1	auxiliar administratiu/va
4	educadors/es (20 h/cadascun)
1	lletrat/ada coordinador/a (20 h)
4	lletrat/ada (10 h)
3	treballador/a social (30 h/cadascun)
4	tècnics/ques superiors en promoció de la igualtat de gènere

**5. Avaluació.**

- Cal usar els indicadors d'avaluació que recull el programa informàtic.
- Semestralment es mantindrà una reunió amb les entitats locals per a avaluar la col·laboració establida.

**6. Indicadors.**

Una Comissió derivada de l'òrgan de col·laboració i coordinació interadministrativa estudiarà i desenvoluparà els indicadors per a la recollida d'informació de dades del Sistema Públic de Serveis Socials a recollir a partir del 2021.

L'avaluació s'ha de basar en la mesura dels indicadors següents:

Indicador	Descripció
Objectiu 1	Complir del règim de visites establits per mandat judicial, entre els xiquets i xiquetes amb els seus progenitors i família com un dret fonamental del xiquet o la xiqueta.



Indicador 1.1	Nombre d'expedients atesos
Objectiu 2	Vetlar per la seguretat, el benestar físic, i l'equilibri psicològic i social de xiquet o la xiqueta durant el compliment del règim de visites.
Indicador 2.1	Millorar la coordinació amb la policia local del municipi d'ubicació del PEF.
Indicador 2.2	Oferir un clima familiar i amable a les instal·lacions del PEF.
Objectiu 3	Mantindre les instal·lacions en condicions adequades per a la correcta prestació del servei.
Indicador 3.1	Fer les tasques de neteja i manteniment necessàries que garantisquen la bona conservació de l'espai PEF.
Objectiu 4	Comunicar, amb antelació suficient, a la Direcció General d'Infància i Adolescència els canvis d'ubicació del centre i els motius d'aquest, així com qualsevol altra modificació que pugui afectar la prestació del servei.
Indicador 4.1	Comunicació i coordinació permanent amb la Direcció General d'Infància i Adolescència.

<b>Indicador 1.1</b>	<b>Nombre d'expedients atesos</b>
Justificació	Garantir l'atenció dels expedients remesos per resolució judicial
Fórmula	-Nombre d'expedients atesos -Nombre de resolucions judicials -Temps transcorregut entre la recepció de la resolució judicial i l'entrevista de primer acolliment.
Descripció de termes	Es considera l'atenció adequada quan el temps entre la recepció de la resolució judicial i la primera entrevista no supera 1 mes.
Població destinatària	Progenitors, familiars i xiquets, xiquetes i adolescents implicats en la resolució judicial del règim de visites.
Estàndard.	100%
Instrument d'avaluació	Expedients oberts i atesos
Fonts de verificació/registres de gestió	Registre d'expedients
Responsable de l'avaluació	Direcció General d'Infància i Adolescència

<b>Indicador 2.1</b>	<b>Millorar la coordinació amb la policia local del municipi d'ubicació del PEF</b>
Justificació	Vist el nombre elevat de casos en situació de conflicte, de violència de gènere i amb ordre d'allunyament es fa





	necessari la col·laboració amb la policia local del municipi.
Fórmula	Nombre d'expedients amb ordre de protecció. Nombre de col·laboracions sol·licitades.
Descripció de termes	Es considera necessària la coordinació per a aconseguir una atenció segura.
Població destinatària	Dones víctimes de violència de gènere i xiquets, xiquetes i adolescents. Casos amb elevada situació de conflicte.
Estàndard	100%
Instrument d'avaluació	Participació dels Punts de Trobada Familiar en les Meses de Seguretat Municipal.
Fonts de verificació/registres de gestió	Actes de les taules de Seguretat Municipal. Informes d'incidències greus i molt greus en PEF
Responsable de l'avaluació	Direcció General d'Infància i Adolescència
Mesurament periòdic	Mensual

<b>Indicador 2.2</b>	<b>Oferir un clima familiar i amable a les instal·lacions del PEF</b>
Justificació	Per al bon desenvolupament de la visita i equilibri i benestar dels xiquets, xiquetes i adolescents es fa necessari que els llocs tinguen una imatge amable i familiar.
Fórmula	Complir les condicions establides per als espais <b>-PEF</b>
Descripció de termes	Els establits per als espais <b>PEF</b>
Població destinatària	Progenitors, familiars i xiquets, xiquetes i adolescents
Estàndard	100%
Instrument d'avaluació	Enquesta de satisfacció
Fonts de verificació/registres de gestió	Resultats de l'enquesta
Responsable de l'avaluació	Direcció General d'Infància i Adolescència
Mesurament periòdic	Trimestral



<b>Indicador 3.1</b>	<b>Fer les tasques de neteja i manteniment necessàries que garantisquen la bona conservació de l'espai PEF.</b>
Justificació	Mantindre les condicions higièniques i de manteniment a fi de garantir la qualitat de la prestació.
Fórmula	Fer les tasques de neteja i manteniment ordinàries.
Descripció de termes	Tasques de neteja i manteniment
Població destinatària	Progenitors, familiars i xiquets, xiquetes i adolescents
Estàndard	100%
Instrument d'avaluació	- Enquesta de satisfacció -Registre de neteja diari i control de desinfectació
Fonts de verificació/registres de gestió	Resultats de l'enquesta
Responsable de l'avaluació	Direcció General d'Infància i Adolescència
Mesurament periòdic	Trimestral

<b>Indicador 4</b>	<b>Comunicació i coordinació permanent amb la Direcció General d'Infància i Adolescència.</b>
Justificació	És necessària la col·laboració i la coordinació a fi de realitzar un diagnòstic relatiu al funcionament dels <b>PEF</b>
Fórmula	Nombre de reunions amb corporació local.
Descripció de termes	Es considera necessària la coordinació per a aconseguir uns continguts adequats a necessitats i perfil de cada una les persones usuàries
Població destinatària	Progenitors, familiars i xiquets, xiquetes i adolescents
Estàndard	Reunions semestrals
Instrument d'avaluació	Actes de les reunions
Fonts de verificació/registres de gestió	Actes de les reunions
Responsable de l'avaluació	Direcció General d'Infància i Adolescència
Mesurament periòdic	Semestral