

Contrato programa 2021-2024

Servicio de atención primaria de carácter específico

Ficha 7.2.3 – Puntos de encuentro familiares PTFs (judiciales)

Ayuntamiento / Mancomunidad

1. Justificación de la acción

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la Adolescencia, determina en su Capítulo IV los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el ámbito de las relaciones familiares. En su artículo 23.2 obliga a proteger especialmente el derecho de quien esté separado de su padre, su madre o de los dos, a mantener una relación suficiente para preservar y desarrollar un vínculo afectivo. Este mismo artículo en su punto 4 obliga a la Generalitat a promover servicios de mediación para las familias en conflicto con niños y niñas o adolescentes a su cargo, para que resuelvan de forma consensuada las discrepancias relativas al ejercicio de la responsabilidad parental y de los derechos de relación y convivencia. Obliga también en la Generalitat a garantizar el acceso a estos en condiciones de equidad. Estos servicios de mediación familiar, establece la Ley, tienen que ser accesibles y disponer de profesionales formados específicamente en materia de discapacidad.

La Generalitat, en cumplimiento del mandato estatutario, reguló los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana en los artículos 24 y siguientes de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia. Esta Ley conceptualiza este recurso como un servicio específico que presta temporalmente atención profesional especializada para facilitar que los niños, las niñas y adolescentes puedan mantener relaciones con sus familiares o personas reunidas durante los procesos y las situaciones de separación, divorcio, protección de infancia y adolescencia u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar. Establece el deber de la Generalitat de facilitar, mediante una red suficiente de puntos de encuentro familiar que cuenta con los recursos adecuados, el ejercicio del derecho de niñas, niños y adolescentes a mantener relación con sus familiares o personas reunidas en estas situaciones, en conformidad con lo dispuesto en el procedimiento administrativo o las causas civiles o penales que las regulan. Siendo por eso las personas usuarias del punto de encuentro las personas familiares y afines que tengan establecido por la autoridad judicial el ejercicio del régimen de visitas en un punto de encuentro familiar.

La obligación legal de la Generalitat de generar ese espacio de convivencia que constituye el punto de encuentro viene propiciada por su carácter esencial en cuanto que es el único recurso público que puede intervenir profesionalmente, y de manera especializada para, en los casos derivados a este recurso por la autoridad judicial, garantizar la ejecución de sus resoluciones judiciales y el superior interés del niño, niña o adolescente ante el derecho a mantener relaciones con sus familiares. A través de los puntos de encuentro, los Juzgados garantizan la ejecución de sus resoluciones y el especial interés de la persona menor de edad especialmente en:

- 1 - Situaciones en las cuales los familiares con derecho a visitas posean alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el niño, niña o adolescente que aconseje la supervisión de los encuentros.
- 2- Situaciones de niños, niñas o adolescentes, que no convivan habitualmente con el familiar con derecho de visitas, siempre que este, por circunstancias personales de residencia u otras, carece del entorno adecuado para materializar las visitas.



3- Los casos de familia en que las personas menores de edad muestran una actitud negativa a relacionarse con el familiar que realice las visitas o un fuerte rechazo hacia este, de forma que resulte imposible mantener encuentros normalizados. Tal sería el caso de aquellos niños, niñas o adolescentes en que después de un grave conflicto familiar sienten distanciamiento hacia un familiar, precisando para una recuperación del vínculo de intervención profesional.

4- Personas menores de edad que residan con una persona progenitora o familiar que se oponga u obstaculice a la entrega de los mismos o no favorezca los encuentros con la otra parte - En estos casos la intervención PEF facilita la supervisión del cumplimiento de las visitas, informando al Juzgado derivante de las posibles incidencias que se produzcan en el régimen de visitas.

5- Familias, en las cuales, dada la situación de conflictividad entre sus miembros, los hijos e hijas menores de edad se encuentran inmersos en situaciones de violencia o tensión en el momento de realizar las visitas. Tal es la situación producida en los casos de violencia de género, donde se dispone un régimen de visitas en la Orden de Protección entre los/las hijas y su padre agresor, y se deriva al PEF en cumplimiento del artículo 65 de la Ley 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas Integrales contra la Violencia de Género.

6- Los casos de familias en el seno de las cuales se haya vivido algún tipo de situación violenta hacia los niños, niñas y adolescentes, que por este motivo precisen un lugar neutral para garantizar su seguridad o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas, siempre que, de estar abierto un proceso penal por violencia de género, no exista resolución judicial condenatoria firme.

7- Aquellas situaciones condicionadas a la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima (Título III), en la cual se obliga al órgano judicial adoptar cuantas medidas sean necesarias en la fase de investigación y enjuiciamiento para la protección del menor en su condición de hijo/a o hija de víctimas de violencia de género como en su condición de víctima, asegurando en todo momento el interés superior del niño y niña priorizando el mismo ante cualquier colisión otros derechos legítimos en los términos del art. 2 Ley 1/1996 de protección jurídica del menor y artículo 27 de la Ley 26/2018.

2. Objetivos que se tienen que lograr

2.1. Generales

- Dotar de un local adecuado por parte de las entidades locales a fin de garantizar el derecho de los niños y niñas y adolescentes a mantener el contacto con sus progenitores.
- Dar cumplimiento del régimen de visitas establecidos por mandato judicial, entre los niños y niñas con sus progenitores y familia como un derecho fundamental.

2.2. Específicos

Facilitar a las personas usuarias del punto de encuentro la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a la resolución de los conflictos.



3. Acciones que se tienen que desarrollar

Acción	Responsable	2021	2022	2023	2024
Poner a la disposición de la Dirección General de Infancia y Adolescencia un local que reúna las condiciones necesarias para la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar, teniendo que cumplir la normativa vigente en relación con la diversidad funcional y la prevención de riesgos laborales, además de disponer de un seguro de responsabilidad civil respecto a terceros.	Entidad local	x	x	x	x
Proporcionar mobiliario, conexión a internet, fax, y teléfono directo, así como otros que se consideran necesarios, a fin de que el personal del Punto de Encuentro Familiar pueda realizar su labor correctamente.	Entidad local	x	x	x	x
Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas (reparaciones y limpieza) para la correcta prestación del servicio.	Entidad local	x	x	x	x
Comunicar, con antelación suficiente, a la Dirección General de Infancia y Adolescencia los cambios de ubicación del centro y los motivos de este, así como cualquier otra modificación que pueda afectar la prestación del servicio.	Entidad local	x	x	x	x
La entidad local no podrá ejercer ningún tipo de función directiva en relación con el personal que presta el servicio, quienes se encontrarán bajo el poder de dirección de la empresa contratista, en calidad de empleadora.	Entidad local	x	x	x	x
Mantener abierto el local puesto a disposición del Punto de Encuentro Familiar, para facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y laboral, en función del grupo al cual pertenezca	Entidad local	x	x	x	x
Prestación del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar, a través de un contrato administrativo de servicios garantiza la prestación del servicio de Puntos de Encuentro Familiar, comprometiéndose a supervisar el citado servicio a través de personal técnico calificado, su adecuado funcionamiento y la debida coordinación con los órganos judiciales.	Conselleria de igualtat i polítiques inclusives	x	x	x	X

3.1. Entidad local

- Puesta a disposición de un local que garantice la calidad del servicio prestado en el Punto de Encuentro Familiar.
- Coordinación técnica de los servicios de reparación y limpieza para la correcta prestación del servicio.



3.2. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

La Vicepresidencia y Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas a través de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, competente en la prestación del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar, a través de un contrato administrativo de servicios garantiza la prestación del servicio de Puntos de Encuentro Familiar, comprometiéndose a supervisar el citado servicio a través de personal técnico cualificado, su adecuado funcionamiento y la debida coordinación con los órganos judiciales.

4. Recursos que se tienen que emplear

4.1. Entidades locales

- La entidad local tiene que dotar la infraestructura necesaria, para conseguir una atención adecuada al servicio prestado.

Dotación de espacios, equipaciones

La Dirección General de Infancia y Adolescencia y las entidades locales tienen que trabajar conjuntamente en el diseño y desarrollo del nuevo modelo de la Red de Puntos de Encuentro Familiar (judiciales) de acuerdo a la normativa de desarrollo de la Ley 3/2019, de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.

1. Poner a disposición de la Dirección General de Infancia y Adolescencia un local que reúna las condiciones necesarias para la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar, teniendo que cumplir la normativa vigente en relación con la diversidad funcional y la prevención de riesgos laborales, además de disponer de un seguro de responsabilidad civil respecto a terceros.

Según el grupo al que pertenezca el Punto de Encuentro Familiar, el inmueble tendrá que tener las siguientes características:

Punto de Encuentro Familiar, Grupo 1:

- Una recepción
- Dos salas de espera
- Una sala amable amplia y luminosa.
- Tres despachos para uso profesional
- Una sala polivalente
- Un office que disponga de fregadero, microondas y nevera
- Dos baños, uno de ellos con cambiador para bebés y accesible.

Punto de Encuentro Familiar, Grupo 2:

- Una recepción
- Dos salas de espera
- Una sala amable amplia y luminosa.
- Dos despachos para uso profesional
- Una sala polivalente
- Un office que disponga de fregadero, microondas y nevera



Dos baños, uno de ellos con cambiador para bebés y accesible.

Punto de Encuentro Familiar, Grupo 3:

Una recepción

Dos salas de espera

Una sala amable amplia y luminosa.

Dos despachos para uso profesional o un despacho y una sala polivalente

Un office que disponga de fregadero, microondas y nevera

Dos baños, uno de ellos con cambiador para bebés y accesible

Punto de Encuentro Familiar Grupo 4:

Una recepción

Dos salas de espera

Una sala amable, amplia y luminosa.

Tres despachos para uso profesional

Una sala polivalente

Un office que disponga de fregadero, microondas y nevera

Dos baños, uno de ellos con cambiador para bebés y accesible.

2. Proporcionar mobiliario, conexión a internet, fax, y teléfono directo, así como otros que se consideran necesarios, a fin de que el personal del Punto de Encuentro Familiar pueda realizar su labor correctamente.
3. Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas para la correcta prestación del servicio.
4. Comunicar, con antelación suficiente, a la Dirección General de Infancia y Adolescencia los cambios de ubicación del centro y los motivos de este, así como cualquier otra modificación que pueda afectar la prestación del servicio.
5. La entidad local no podrá ejercer ningún tipo de función directiva en relación con el personal que presta el servicio, quienes se encontrarán bajo el poder de dirección de la empresa contratista, en calidad de empleadora.
6. La entidad local tendrá que mantener abierto el local que ha puesto a disposición del Punto de Encuentro Familiar, para facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y laboral, en función del grupo al cual pertenezca este horario será:

Punto de Encuentro Familiar Grupo 1

De lunes a viernes: de 10,00 a 14,00 horas y de 16,00 a 20,00 horas.

Sábados: de 9,00 a 15,00 horas.

Domingos: de 17,00 a 21,00 horas.

Punto de Encuentro Familiar Grupo 2

Martes, miércoles, jueves y viernes, de 10,00 a 14,00 h. y de 16,00 a 20,00 h.



Sábados, de 9,00 a 15,00 h.

Domingos, de 17,00 a 21,00 h.

Punto de Encuentro Familiar Grupo 3

Miércoles, jueves y viernes, de 10,00 a 14,00 h. y de 16,00 a 20,00 h.

Sábados, de 9.00 a 15.00 h.

Domingos, de 17.00 a 21.00 h.

Punto de Encuentro Familiar Grupo 4:

Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábados y Domingos, de 10.00 a 14.00h. y de 16.30 a 20.30h.

4.2. Vicepresidencia y Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas

- Apoyo técnico para el desarrollo de nuevo modelo de Puntos de Encuentro Familiar (judicial)

Personal

Según el grupo al cual pertenece el Punt de Encuentro Familiar el personal técnico que prestará el servicio será el siguiente:

Punto de Encuentro Familiar Grupo 1:

N. trabajadores	PERFIL PROFESIONAL
2	psicólogos/as
1	técnico/a en integración social
1	auxiliar administrativo/a
1	educador/a
1	letrado/da coordinador/a
1	trabajador/a social
1	técnico/a superior en promoción de la igualdad de género

Punto de Encuentro Familiar Grupo 2:

N. trabajadores	PERFIL PROFESIONAL
2	psicólogos/as
1	técnico/a en integración social



1	auxiliar administratiu/va
1	educador/a
1	letrado/da coordinador/a
0,5	trabajador/a social
0,5	técnico/a superior en promoción de la igualdad de género

Punto de Encuentro Familiar Grupo 3:

N. trabajadores	PERFIL PROFESIONAL
1	psicólogos/as
1	técnico/a en integración social
0,5	auxiliar administratiu/va
0,5	educador/a
0,5	letrado/da coordinador/a
0,5	trabajador/a social
0,5	técnico/a superior en promoción de la igualdad de género

Punto de Encuentro Familiar Grupo 4:

N. trabajadores	PERFIL PROFESIONAL
2	psicólogos/as (25 h/cada uno)
4	técnicos/as en integración social
1	auxiliar administrativo/va
4	educadoras/e s (20 h/cada uno)
1	letrado/da coordinador/a (20 h)
4	letrados/das (10 h)
3	trabajador/a social (30 h/cada uno)
4	técnicos/as superior en promoción de la igualdad de género

5. Evaluación

- Hay que usar los indicadores de evaluación que recoge el programa informático.



- Semestralmente se mantendrá una reunión con las entidades locales para evaluar la colaboración establecida.

6. Indicadores

Una Comisión derivada del Órgano de colaboración y coordinación interadministrativa estudiará y desarrollará los indicadores para la recogida de información de datos del Sistema Público de Servicios Sociales a recoger a partir del 2021.

La evaluación se tiene que basar en la medida de los indicadores siguientes:

Indicador	Descripción
Objetivo1	Dar cumplimiento del régimen de visitas establecidos por mandato judicial, entre los niños y niñas con sus progenitores y familia como un derecho fundamental del niño o la niña.
Indicador 1.1	Número de expedientes atendidos
Objetivo 2	Velar por la seguridad, el bienestar físico, y el equilibrio psicológico y social de niño o la niña durante el cumplimiento del régimen de visitas.
Indicador 2.1	Mejorar la coordinación con la policía local del municipio de ubicación del PEF.
Indicador 2.2	Ofrecer un clima familiar y amable a las instalaciones del PEF.
Objetivo 3	Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas para la correcta prestación del servicio.
Indicador 3.1	Hacer las tareas de limpieza y mantenimiento necesarias que garanticen la buena conservación del espacio PEF.
Objetivo 4	Comunicar, con antelación suficiente, a la Dirección General de Infancia y Adolescencia los cambios de ubicación del centro y los motivos de este, así como cualquier otra modificación que pueda afectar la prestación del servicio.
Indicador 4.1	Comunicación y coordinación permanente con la Dirección General de Infancia y Adolescencia.

Indicador 1.1	Número de expedientes atendidos
Justificación	Garantizar la atención de los expedientes remitidos por resolución judicial
Fórmula	-Número de expedientes atendidos -Número de resoluciones judiciales -Tiempo transcurrido entre la recepción de la resolución judicial y la entrevista de primera acogida.
Descripción de términos	Se considera la atención adecuada cuando el tiempo entre la recepción de la resolución judicial y la primera entrevista no supera 1 mes.
Población destinataria	Progenitores, familiares y niños, niñas y adolescentes



	implicados en la resolución judicial del régimen de visitas.
Estandard	100%
Instrumento de evaluación	Expedientes abiertos y atendidos
Fuentes de verificación/registros de gestión	Registro de expedientas
Responsable de la evaluación	Dirección General de Infancia y Adolescencia
Medición periódica	Mensualmente

Indicador 2.1	Mejorar la coordinación con la policía local del municipio de ubicación del PEF.
Justificación	Dado el número elevado de casos en situación de conflicto, de violencia de género y con orden de alejamiento se hace necesario la colaboración con la policía local del municipio.
Fórmula	Número de expedientes con orden de protección. Número de colaboraciones solicitadas.
Descripción de términos	Se considera necesaria la coordinación para lograr una atención segura.
Población destinataria	Mujeres víctimas de violencia de género y niños, niñas y adolescentes. Casos con elevada situación de conflicto.
Estandard	100%
Instrumento de evaluación	Participación de los Puntos de Encuentro Familiar en las Mesas de Seguridad Municipal.
Fuentes de verificación/registros de gestión	Actas de las mesas de Seguridad Municipal. Informes de incidencias graves y muy graves en PEF
Responsable de la evaluación	Dirección General de Infancia y Adolescencia
Medición periódica	Mensual

Indicador 2.2	Ofrecer un clima familiar y amable a las instalaciones del PEF
Justificación	Para el buen desarrollo de la visita y equilibrio y bienestar de los niños, niñas y adolescentes se hace necesario que los lugares tengan una imagen amable y familiar.



Fórmula	Cumplir las condiciones establecidas para los espacios PEF
Descripción de términos	Los establecidos para los espacios PEF
Población destinataria	Progenitores, familiares y niños, niñas y adolescentes
Estandard	100%
Instrumento de evaluación	Encuesta de satisfacción
Fuentes de verificación/registros de gestión	Resultados de la encuesta
Responsable de la evaluación	Dirección General de Infancia y Adolescencia
Medición periódica	Trimestral

Indicador 3.1	Hacer las tareas de limpieza y mantenimiento necesarias que garanticen la buena conservación del espacio PEF.
Justificación	Mantener las condiciones higiénicas y de mantenimiento a fin de garantizar la calidad de la prestación.
Fórmula	Hacer las tareas de limpieza y mantenimiento ordinarias.
Descripción de términos	Tareas de limpieza y mantenimiento
Población destinataria	Progenitores, familiares y niños, niñas y adolescentes
Estandard	100%
Instrumento de evaluación	- Encuesta de satisfacción -Registro de limpieza diario y control de desinfectación.
Fuentes de verificación/registros de gestión	Resultados de la encuesta
Responsable de la evaluación	Dirección General de Infancia y Adolescencia
Medición periódica	Trimestral

Indicador 4	Comunicación y coordinación permanente con la Dirección General de Infancia y Adolescencia.
Justificación	Es necesaria la colaboración y la coordinación a fin de realizar un diagnóstico relativo al funcionamiento de los PEF
Fórmula	Número de reuniones con corporación local.
Descripción de términos	Se considera necesaria la coordinación para conseguir



	unos contenidos adecuados a necesidades y perfil de cada las personas usuarias
Población destinataria	Progenitores, familiares y niños, niñas y adolescentes
Estandard	Reuniones semestrales
Instrumento de evaluación	Actas de las reuniones
Fuentes de verificación/registros de gestión	Actas de las reuniones
Responsable de la evaluación	Dirección General de Infancia y Adolescencia
Medición periódica	Semestral