



## 3.1.2.8.2. Puntos de Encuentro Familiar

Los puntos de encuentro familiar son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y demás 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.

### El servicio PEF facilita disponer de un espacio neutral que favorece el derecho de niños a mantener relaciones con sus progenitores y demás familiares

Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos contenciosos, sin posibilidad de alcanzar acuerdos amistosos y con reproches mutuos entre las partes, de ahí que suela ser frecuente que **recibamos quejas de una de las partes denunciando incumplimientos de la otra y apoyando su argumentación en la falta de objetividad de los profesionales** que prestan sus servicios en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

En este apartado hemos de destacar la queja que tramitamos tras entrevistarnos con un colectivo de madres de menores usuarias y ex-usuarias del PEF de Granada y en cuya tramitación personal esta Institución realizó una visita a las mencionadas instalaciones del PEF. Una vez finalizada la fase de instrucción del expediente de queja constatamos un relato coincidente de diferentes madres usuarias del PEF, así como de algunos menores ex usuarios de dicho recurso, que incide en presiones desproporcionadas a los niños y niñas para vencer su reticencia y que accedan a tener relación con la persona a quien el juzgado confiere el derecho de visitas.

Este relato de presiones a los menores es reiterado y consistente, aportando detalles e incluso elementos de prueba -fundamentalmente grabaciones sonoras- que nos inducen a pensar que al menos en parte pudiera resultar verosímil este modo de proceder, mucho más tras haber escuchado el testimonio de adolescentes que llevaban tiempo sin tener relación con el PEF y que se prestaron a exponernos sus vivencias e impresiones sobre la presión a la que fueron sometidos.

Otra de las cuestiones en que coinciden muchas personas usuarias del PEF es en la incongruencia de lo expuesto en los informes con la realidad de lo acontecido durante las visitas. En la entrevista que mantuvimos con las personas usuarias del PEF éstas aportaron documentación relativa a distintos expedientes y diferentes incidencias de las que se deduce que, efectivamente, determinados hechos o datos que pudieran considerarse relevantes no quedaron reflejados en los informes remitidos al Juzgado, siendo así que los respectivos abogados defensores señalaron a estas personas que la omisión de esta información a la postre pudiera afectar al conocimiento cabal que el órgano judicial pudiera tener de la realidad del modo en que se venían desarrollando las visitas, sus vicisitudes, circunstancias concomitantes y, muy especialmente, de sus efectos en la estabilidad emocional de los menores.

Por otro lado, del análisis de la documentación de que disponemos podemos concluir que se produce una alta rotación del personal contratado por la entidad gestora del PEF, ello unido a su escasa experiencia profesional habida cuenta que gran parte del mismo fue contratado pocos años después de finalizar sus estudios de grado e incluso postgrado. En este punto las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar se lamentaban de la rigidez de la interpretación de los procedimientos y del empeño por hacer cumplir la resolución judicial de materialización de las visitas, cuando su actuación, como servicio público no puede ir más allá de aportar un espacio neutro e imparcial respecto de las partes en conflicto, donde se ofrezca apoyo técnico para hacer viables los contactos entre el menor y su familiar sin interferencias no deseadas, pero siempre respetando la voluntad de las partes y velando por que no se produzcan vulneraciones de derechos de las personas menores de edad usuarias del servicio, cuyo bienestar e interés particular debe prevalecer siempre sobre los derechos e intereses de otras personas implicadas

Otra conclusión que se extrae del testimonio de las personas con las que nos entrevistamos es la escasa información de que disponían sobre sus derechos y deberes. Decían haber recibido información verbal al inicio de su relación con



el PEF sobre dicho servicio público y su modo de proceder, pero no disponían de información escrita y detallada de los compromisos y obligaciones que incumbían a la empresa gestora del PEF, salvo una hoja fotocopiada con las normas internas de funcionamiento, ni tampoco sobre el modo de reclamar en caso de desacuerdo y qué debían esperar de tales reclamaciones. A lo expuesto se unía un lamento generalizado por la reticencia a facilitar hojas de reclamaciones y la inexistencia de ningún cartel anunciador sobre el modo de presentarlas.

En cuanto a las cámaras de videovigilancia de que dispone el PEF, hemos de señalar que éstas se ajustan a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, cuyo artículo 22, referido a los tratamientos con fines de videovigilancia privada, señala que las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, podrán llevar a cabo el tratamiento de imágenes a través de sistemas de cámaras o videocámaras con la finalidad de preservar la seguridad de las personas y bienes, así como de sus instalaciones.

Y es precisamente esta finalidad, la de preservar la seguridad, y no la de servir de medidor de prueba de lo que acontece durante el transcurso de las visitas, la que motiva la instalación de tales videocámaras, lo cual lleva aparejado que sólo las personas autorizadas puedan acceder a las grabaciones, que el tratamiento de los datos personales se produzca conforme a lo dispuesto en la legislación y que las grabaciones deban ser eliminadas al transcurrir un mes.

Es por ello que para satisfacer la expectativa que nos expresaron algunas madres de disponer de grabaciones audiovisuales con que contradecir los informes remitidos por el PEF, serían necesarios otros dispositivos específicos de grabación, no solo de imagen sino también de sonido, tratándose de un tratamiento de datos personales especialmente invasivo que debía estar previamente consentido por las personas afectadas, siendo así que para la instalación y gestión de estos dispositivos se deberían cumplir los principios y requisitos establecidos en la antes citada Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

Como corolario hemos de añadir la dificultad que entraña para la Administración ejercer las potestades de supervisión y control del servicio que se desarrolla en el PEF. Y es que ante una reclamación solo existen las versiones de la persona que presenta la reclamación y la de la entidad que gestiona el PEF, sin mayores elementos de prueba, por lo que al tratarse en muchos casos de reclamaciones o quejas sobre conductas, actitudes, relaciones interpersonales, o el reflejo de impresiones sobre lo acontecido en los informes sobre la evolución de las visitas, resulta complicado desentrañar la realidad de lo sucedido, mucho más en un contexto de conflictividad familiar en el que no es extraño que existan prejuicios sobre las intenciones con que se presenta la reclamación o queja particular, en el convencimiento de que ésta es parcial y no hace más que reproducir dicha conflictividad.

Por todo lo expuesto, y aun valorando los esfuerzos que venía realizando la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada para garantizar que el servicio que ofrece el PEF se ajuste a unos criterios de calidad aceptables, entre cuyas medidas se inserta la puesta en práctica de encuestas anónimas de satisfacción a las personas usuarias, consideramos procedente formular a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación las siguientes **Recomendaciones**:

Por un lado, la necesidad de que se acometa **la elaboración de la carta de servicios que ofrece el PEF**, detallando las obligaciones que asume la Junta de Andalucía al prestar dicho servicio público, indicando aspectos concretos de su intervención no especificados en la reglamentación reguladora de los puntos de encuentro familiar de la Junta de Andalucía, así como compromisos de calidad en cuanto a tiempos de respuesta, ratios de personal en relación del número de casos atendidos, ocupación máxima de las instalaciones; y también detallando los cauces de participación de la ciudadanía en el control del correcto funcionamiento del servicio. La elaboración de dichas Cartas de Servicio obedece también al compromiso de calidad en la prestación del servicio establecido en el artículo 10 del Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de Andalucía.

### Exigimos la elaboración de una carta de servicios para los Punto de Encuentro Familiar

Asimismo recomendamos que se estudie la conveniencia y posibilidad de **instalar en las salas del PEF donde se desarrollen las visitas dispositivos audiovisuales de grabación (video y audio) como medios de prueba del desarrollo de las mismas**. La activación de dichos dispositivos de grabación debería siempre contar con la autorización de las personas afectadas. La instalación de estos dispositivos debe ajustarse a la legislación en materia de protección de datos y contar con las autorizaciones administrativas pertinentes. Su implementación podría realizarse de forma experimental, de tal modo que a la vista de su aceptación y resultados se pudiera decidir su continuidad o eliminación.



Consideramos necesario, también, que se establezcan mecanismos ágiles de coordinación con los juzgados desde los que se derivan casos al PEF para que la información que se traslade al órgano judicial sea puntual, suficiente, clara y detallada, permitiendo al órgano judicial adoptar decisiones con la misma agilidad, ajustadas a la realidad de lo que viene sucediendo en el ejercicio del derecho de visitas, primando por encima de todo el interés superior de los menores, así como la integridad de sus derechos.

Por otro lado, consideramos necesario que en los pliegos de contratación del servicio se introduzcan **cláusulas que garanticen una proporción suficiente de personal con amplia experiencia profesional** en la materia.

Además, estimamos necesario un control más continuado del servicio que se presta en el PEF, especialmente de las quejas o reclamaciones que las personas usuarias pudieran presentar, supervisando la respuesta que pudiera ofrecer el PEF y ofreciendo a las personas interesadas información detallada sobre el trámite dado a su reclamación. A tales efectos, y con la finalidad de facilitar la presentación de quejas o sugerencias, el PEF debería disponer de hojas de reclamaciones, en formato papel autocopiativo conforme al Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía y la Orden de la Consejería de Presidencia de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

### **Sugerimos la instalación de dispositivos audiovisuales de grabación en las salas de PEF como medios de prueba del desarrollo de las mismas, siempre con la autorización de las personas afectadas**

Y, finalmente recomendamos que se dicten instrucciones a la empresa gestora del PEF para que **el almacenamiento de productos de limpieza se efectúe en una ubicación no accesible al público**, evitando que éstos queden depositados en uno de los aseos, siendo accesibles incluso a los menores usuarios de la instalación.

En respuesta a nuestra resolución y con referencia a la primera de las recomendaciones se indica que aunque actualmente no se cuenta con una carta de servicios del PEF la Delegación Territorial considera que dicha carencia quedará suficientemente suplida con las modificaciones introducidas en el Pliego de prescripciones técnicas de la nueva licitación del servicio, que incluyen referencias expresas al contenido del reglamento interno y de la información que se debe proporcionar a las personas usuarias. No obstante, nos indican que se estudiará la elaboración de la mencionada carta de servicios con el objeto de obedecer al compromiso de calidad en la prestación del servicio establecido en el artículo 10 del Decreto 79/2014, de 25 de marzo.

La segunda recomendación, relativa al estudio de la conveniencia de instalación de dispositivos audiovisuales de grabación como medios de prueba del desarrollo del servicio en las salas del PEF no es aceptada. A tales efectos se indica que las únicas grabaciones que se contemplan -así viene recogido además en los Pliegos de Prescripciones Técnicas- son las realizadas con las cámaras de vigilancia y grabación en las salas donde se desarrollen las visitas tuteladas, debidamente adaptadas a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa de protección de carácter personal, siendo así que la finalidad de dichas grabaciones es la de garantizar la seguridad y evitar riesgos, sin que por tanto deban ser cedidas a las personas usuarias del servicio para advenir cuestiones relativas a su conflicto particular, encontrándose a disposición, en su caso, de la autoridad judicial o policía judicial. El almacenamiento de imágenes es limitado en el tiempo y son eliminadas en el plazo máximo de un mes desde su captación, salvo en el caso de que deban ser conservadas para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de las personas, bienes e instalaciones. En tal caso, las imágenes serán puestas a disposición de la autoridad competente en un plazo de setenta y dos horas desde que se tenga conocimiento de que existe esa grabación.

En relación a la tercera recomendación, relativa al establecimiento de mecanismos ágiles de coordinación con los juzgados desde los que se derivan casos al PEF para que la información que se traslade al órgano judicial sea puntual y clara permitiendo al órgano judicial adoptar decisiones con la misma agilidad, se indica que dicha información es remitida a los juzgados especialmente en casos en que se aprecia riesgo para la persona menor de edad pero que las indicaciones y propuestas realizadas por el PEF no siempre son atendidas por los órganos judiciales.

En respuesta a la cuarta recomendación relativa a la necesidad de incorporar en los Pliegos de contratación cláusulas que garanticen una proporción suficiente de personal con amplia experiencia profesional en la materia se alude no a la experiencia profesional sino a las titulaciones académicas que se exigen en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato, además de la formación complementaria en materias tales como mediación, orientación familiar, terapia fa-



miliar y violencia de género. Y se añade que alta rotación de personal obedece en gran parte al clima de trabajo en que han de desarrollar sus servicios, debiendo soportar presiones e incluso amenazas por parte de las personas usuarias que cuestionan su trabajo.

La recomendación quinta, relativa a la disponibilidad en el PEF de hojas de reclamaciones en formato papel autocopiativo, no es aceptada por la Delegación Territorial argumentando para ello que la normativa aplicable sólo exige que estén disponibles en los registros generales de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía y sus Delegaciones Provinciales, y se considera suficiente con proporcionar información al respecto a las personas usuarias al inicio de la intervención.

La recomendación sexta ha sido aceptada dando instrucciones a la empresa gestora del PEF de Granada para que los productos de limpieza queden fuera del alcance del público que acude al centro ([queja 22/7927](#)).