



Algunos problemas en torno a la guarda y custodia de los menores: el Punto de Encuentro Familiar

Introducción

La presente ponencia tiene como objetivo principal ofrecer una visión global y sintética de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), destacando sus objetivos y funcionamiento, especialmente en relación a la ejecución de los regímenes de visitas en casos de violencia de género. Entendemos dicho recurso social como garantista del interés superior del menor, que ha de guiar toda intervención desde el mismo.

Entre las posibles repercusiones desventajosas para los menores inmersos en un contexto familiar violento, y como consecuencia directa de dicha situación, destacamos:

- Aprendizaje de la violencia como forma legitimada de defensa de los propios derechos, como modelo de socialización inadecuado y de resolución de conflictos.
- Inestabilidad e inseguridad tanto física como emocional
- Modelo educativo ambivalente que va de la sobreprotección a la permisividad.
- Vivencia de una relación basada en la fuerza y dominación de un sexo, en lugar de una relación basada en el respeto, igualdad y amor, perpetuándose así patrones de subordinación y poder en el seno de las relaciones familiares.
- Asunción de la infravaloración de la mujer y desigualdad entre sexos

En cuanto a las repercusiones de los menores frente a la ruptura de sus progenitores, entendemos que en la mayoría de las ocasiones el impacto emocional que los hijos/as sufren es importante, sin embargo la vulnerabilidad o la resistencia de los mismos estará en función de su edad y personalidad, siendo determinante la forma en que la familia maneje el proceso de separación.

Si a dichas repercusiones señaladas anteriormente, que de por sí conlleva la vivencia de la dinámica violenta, se suma el proceso de ruptura de la pareja, encontramos a su vez en los menores con mayor probabilidad respuestas y reacciones que podrían requerir de intervención específica, tales como:

- Conflicto de lealtades y reparto de responsabilidades, pudiendo desarrollar sentimientos de culpa.

- Bloqueo emocional y/o sintomatología ansioso-depresiva
- Sentimientos de pérdida y/o abandono
- Desadaptación escolar, social, personal y familiar

Especialmente delicado es el establecimiento del régimen de visitas en los supuestos de violencia doméstica, pues entre otros supuestos, se pueden producir en los encuentros nuevos episodios de violencia, instrumentalizándose así el régimen de visitas y generando nuevas situaciones de riesgo para la víctima y el menor. De ahí la idoneidad y necesidad de la existencia de los Puntos de Encuentro Familiar, especialmente cuando desde los juzgado no se encuentran otras alternativas viables y seguras para el desarrollo de las visitas entre el progenitor no custodio y los/las menores.

Se trata de un recurso válido, pero debe valorarse la conveniencia y necesidad de su utilización, no acudir sin una valoración previa, pues no deja de ser una situación no normalizada para establecer las relaciones paterno-filiales con su colaboración.

1. Contexto histórico

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se encuentran en funcionamiento desde la década de los 80. Francia es uno de los países que presenta con un mayor desarrollo de estos servicios, puesto que ya cuenta con puntos de encuentro en todos sus distritos.

En este sentido se puede distinguir entre aquellos que centran su intervención en la seguridad de los/las niños/as (PEF de Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda) y aquellos que centran su interés en favorecer la relación entre progenitor no custodio e hijo/a (PEF de Francia, Suiza, Bélgica y Québec) (Sacristán, 1999).

En España la primera iniciativa surgió en 1994 con la Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores (APROME), con el objeto de que la patria potestad se ejerciera siempre en beneficio de los hijos y ofreciendo una alternativa de intervención en los conflictos familiares. Su principal objetivo era salvaguardar la integridad del menor. APROME ha llevado a cabo en Valladolid desde el año 1996 el Programa Punto de Encuentro, que se desarrolla como una alternativa de intervención temporal, realizada en un lugar idóneo y neutral, donde se produce el encuentro de los miembros de la familia en crisis, atendidos por profesionales debidamente formados, facilitando la relación paterno filial y garantizando la seguridad y el bienestar del menor y del padre/ madre vulnerable.

Debido a la creciente demanda y necesidad de este servicio, se han ido instaurando progresivamente nuevos PEF por toda la geografía española. A partir de la entrada en vigor de la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género** se produce un incremento de los casos atendidos en los PEF.

2. Definición de Punto de Encuentro Familiar.

El PEF se puede definir como un recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con

algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.

Se trata pues de un recurso extrajudicial orientado a preservar las relaciones familiares postruptura. APROME lo define como una alternativa de intervención eficaz en un lugar neutral que se ofrece a las parejas separadas y a los miembros de la familia en crisis, donde puedan encontrarse con garantía de seguridad y bienestar, propiciándose el proceso de adaptación a una nueva dinámica familiar.

3. **Marco normativo**

- Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre los hijos y sus padres (Carta Europea, 2004). La redacción de ésta se inició en la reunión que tuvo lugar en París en el año 2001. Pretendía establecer acuerdos acerca de temas como la formación del personal, objetivo y finalidad del servicio, el estatus legal, la relación con la justicia y otros profesionales, el papel de la mediación familiar, criterios de selección de casos. La intervención del PEF encuentra su límite en el interés superior del menor y en el respeto de su seguridad física, psíquica y moral.
- La Recomendación del Consejo de Europa nº R(98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos. (Adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros), que señala que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño y de su bienestar especialmente en los problemas de custodia y derecho de visitas.
- El artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, referido al derecho del niño que esté separado de uno o de ambos progenitores a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.
- Ley 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, artículos 2 y 11.2 letras b) y c).
- La Ley 42/2003, de 21 de noviembre, de modificación del C.c. y la L.e.c. en materia de relaciones familiares de los nietos con los abuelos.
- La Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley 1/2000 de 8 de enero, en su artículo 776 3º.
- Artículo 154 y 158 del Código Civil.
- Artículo 94 del Código Civil: *El progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía. El Juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podría limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren graves o reiteradamente los derechos impuestos por resolución judicial.*

A falta de regulación específica a nivel estatal, las comunidades autónomas que han publicado alguna normativa con el fin de regular la actividad del Punto de Encuentro Familiar son las siguientes.

- Navarra clasifica el servicio de Punto de Encuentro Familiar, junto con el de Centro de Día Infantil y Juvenil, en la Orden Foral 18/2002, de 20 de febrero (Boletín Oficial de Navarra, nº41, 2002).
- Decreto 93/2005, de 2 de septiembre, de los puntos de encuentro familiar en el Principado de Asturias. BOPA, Boletín Oficial del Principado de Asturias , 15 de septiembre 2005 (núm. 214)
- Decreto 2/2007, de 26 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en La Rioja. BOR. Boletín Oficial de La Rioja , 30 de Enero 2007 (núm. 14)
- Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia. DOGA. Diario Oficial de Galicia, 26 de Enero 2009 (núm. 17).
- Decreto 7/2009, de 27/01/2009, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar. DOCM. Diario Oficial de Castilla-La Mancha, 30 de Enero 2009 (núm. 20)

Sería necesaria pues, la creación de un marco jurídico común que regulara el servicio a todos los niveles, estableciendo un reglamento interno común y una normativa externa. De esta manera, se podrían generar protocolos de actuación que fomentaran la coordinación entre los órganos derivantes y los Puntos de Encuentro Familiar, así como con las fuerzas y cuerpos de seguridad.

4. Principios de la intervención en los PEF

Interés superior del menor: la intervención desarrollada en el PEF debe tener como objetivo principal velar por la seguridad y el bienestar del/la menor, siendo su protección prioritaria en caso de conflicto con otros intereses contrapuestos.

Temporalidad: debiendo facilitarse la independencia y autonomía del servicio lo antes posible, evitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.

Intervención familiar

Responsabilidad parental: la función del PEF se limita al apoyo de los progenitores u otros miembros de la familia en el ejercicio de sus funciones familiares, sin que en ningún caso suponga una delegación de éstas al equipo técnico.

Neutralidad

Imparcialidad: las intervenciones en el PEF deben ser objetivas, garantizando en todo momento la igualdad de todos los sujetos involucrados.

Confidencialidad: sólo se comunican los datos personales de los usuarios requeridos por la Autoridad o justo los necesarios para la coordinación con otros profesionales que se encuentren interviniendo con la familia.

Subsidiariedad: las derivaciones al PEF solamente se efectúan cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.

5. Objetivos

Según la Asociación para la protección del menor en los procesos de separación de sus progenitores (APROME), tres son los **objetivos generales**: (1) prevenir la violencia doméstica en los regímenes de visitas conflictivos; (2) favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional y, (3) orientar y preparar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del servicio.

Objetivos específicos:

- Garantizar y facilitar el cumplimiento de las medidas acordadas por los Juzgados de Familia y de Violencia y entidad pública con competencias en protección de menores, cuando exista una situación de riesgo, de modo que dicho cumplimiento no suponga una amenaza para la seguridad del menor o del progenitor vulnerable.
- Ofrecer un espacio idóneo y seguro, e el que aquellos progenitores que no dispongan de domicilio o que éste no reúna unas condiciones mínimas, puedan ejercer el derecho de visitas e interacción con el/la menor.
- Facilitar la estabilidad emocional y afectiva del menor considerando las necesidades particulares.
- Evitar el sentimiento de abandono del menor
- Mantener en anonimato el domicilio de mujeres que residen en casas de acogida y deben facilitar el cumplimiento del derecho de visitas de sus hijos/as.
- Supervisar de forma tutelada durante períodos cortos de tiempo regímenes de visitas especiales que hayan sido prescritas de tal forma judicialmente, bien porque el progenitor padezca una enfermedad mental, toxicomanía, alcoholismo, o bien porque carezca de habilidades para ejercer los cuidados del menor, pudiendo ser debido a que no hubo contacto anterior, porque no conozca las necesidades de un menor de corta edad o porque necesite cuidados especiales.
- Evitar situaciones de riesgo potenciales que puedan desestabilizar al menor llevando a cabo intervenciones con uno o ambos progenitores y/o el menor.
- Facilitar orientación profesional y ayuda a cada progenitor para conocer sus cualidades como tal, orientando en habilidades de crianza y pautas educativas y mejorando las relaciones paterno-materno / filiales.
- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender en instancias administrativas o judiciales (si fuera necesario), los derechos del niño/a.
- Permitir al menor expresar sus sentimientos y necesidades sin temer que sean contrarios a lo indicado o entendido como tal por sus padres.
- Fomentar y mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los/las menores, tanto presentes como futuros.

6. Contexto físico

Las dependencias del PEF han de cubrir todas las necesidades que puedan surgir dentro de una convivencia normalizada, tales como jugar, realizar tareas escolares,

dormir, comer, aseo, vinculación con la familia extensa, así como realizar celebraciones como por ej. de cumpleaños.

Se privilegia la cercanía del recurso a la residencia habitual de los menores implicados.

7. Destinatarios

Este recurso social está orientado principalmente a padres separados y/o divorciados y parejas separadas sin ningún tipo de vínculo formal legalizado que, debido a la existencia de conflictos, encuentran dificultades para ejercer con éxito la coparentalidad. También puede recurrirse a los Puntos de Encuentro para proceder al mantenimiento de la relación del menor con la familia extensa y, en casos en los que se establece la necesidad de que el menor se revincule con su familia biológica estando conviviendo con una familia en régimen de acogida. En definitiva, es una alternativa positiva a los tradicionales sistemas de intercambio de los hijos establecidos hasta la fecha, puesto que debido al posible conflicto y tensión en las relaciones entre los progenitores, sirve de espacio mediador en la relación y favorece la interacción paterno-filial, preservando los derechos del menor y de los padres a ejercer como tales.

Los destinatarios de un servicio de PEF son diversos, destacando en la temática que nos ocupa:

- Familias en las que el progenitor no custodio tiene por resolución judicial orden de alejamiento respecto al custodio
- Familias en las que, como consecuencia de la vivencia traumática por parte de los menores de la dinámica violenta en el núcleo familiar, éstos presentan dificultades en la relación y/o conflictos con el progenitor no custodio.
- Familias en las que, dada la situación de conflictividad entre sus miembros, los menores se encuentran inmersos en situaciones de violencia cuando se pretende llevar a cabo las visitas.
- Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta hacia ellos, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.

Objetivos prioritarios frente al perfil de destinatarios señalado:

1. Garantizar la seguridad de la víctima y del menor durante el desarrollo del régimen de visitas.
2. Facilitar el encuentro del menor con el progenitor no custodio en un espacio neutral, garantizando los intereses de los menores.
3. Supervisar los intercambios y encuentros paternos-filiales.
4. Garantizar el cumplimiento del régimen de visitas evitando los sentimientos de desprotección y abandono de los menores, así como el riesgo de situar a los mismos en medio de las dificultades relacionales de los progenitores.
5. Facilitar la orientación profesional para la mejora de las relaciones paterno-filiales, así como la mejora de las habilidades de crianza, protección y educación de los progenitores, especialmente del no custodio.

8. Tipo de profesionales

La mayoría de los PEF consideran necesario la existencia de equipos multidisciplinares, en los que colaboren educadores, psicólogos, trabajadores sociales y abogados. No obstante, no existe ningún acuerdo en este sentido, y cada PEF cuenta con los profesionales que considera oportuno.

9. Derivación

Al Punto de Encuentro Familiar se accede por decisión judicial, o por derivación de servicios especializados, principalmente de protección del menor y de la mujer de las comunidades autónomas. Generalmente, el cumplimiento del régimen de visitas a través del PEF se produce por decisión de: (1) el Juez de Familia o de su equipo técnico cuando se detectan situaciones de riesgo, o a instancia de uno de los progenitores, generalmente el que no tiene la custodia y le resulta imposible que se cumpla el régimen de visitas. En este caso será mediante providencia dictada por el Juez de Familia, pudiendo acordar que el equipo técnico informe sobre dicha solicitud; (2) el Juez del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, que en aplicación de la Orden de Protección de las víctimas adopta medidas civiles cautelares como el régimen de visitas. Al juzgado derivante se remiten periódicamente informes escritos sobre la evolución de cada caso.

El protocolo de derivación debe recoger entre otros aspectos los siguientes:

- a. Indicación de las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas que motivan la derivación al PEF, así como de aquellas circunstancias especiales que puedan incidir en la relación de los progenitores con los menores. Aquí aparecen entre otros motivos los malos tratos, con o sin orden de alejamiento y duración de la misma, en su caso.
- b. Concreción del tipo de intervención solicitada al PEF (modalidad de visitas), así como los familiares autorizados a participar en los encuentros y/o visitas.
- c. Periodicidad y horario de las visitas, considerando los períodos de apertura de los PEF.
- d. Periodicidad con que el PEF debe remitir informes sobre cumplimiento y desarrollo de estas visitas.
- e. Posibilidad de realizar adaptaciones y ajustes entre las partes relativos al cumplimiento del régimen de visitas para garantizar su efectivo cumplimiento.

10. Finalización de la medida

De acuerdo con la Asociación para la Protección del Menor en los procesos de separación de sus progenitores (APROME), no es aconsejable poner una fecha límite al cese de la intervención, sino que conviene guiarse en el seguimiento por la evolución de la relación del menor y el progenitor no custodio, o la eliminación de los obstáculos que la dificultan. Sin embargo, en ocasiones viene determinado un límite temporal a la intervención solicitada por resolución judicial.

Generalmente la medida de intervención finaliza debido a la finalización de la orden de alejamiento, a propuesta del equipo técnico, de los profesionales del PEF o a petición de ambos progenitores conjuntamente; de modo que se propone a la autoridad judicial, quien acuerda en providencia el cese de la intervención, si procede.

El equipo del PEF podrá proponer la suspensión de la intervención a través de un informe motivado en los casos en los que el interés del menor así lo exija, siempre que no suponga un riesgo para el menor, al menos en los siguientes casos:

- La normalización de la relación entre los progenitores, siendo capaces de llevar a cabo por sí mismos, o con la ayuda de terceros aceptados por ambas partes, el régimen de visitas establecido.
- El incumplimiento de los deberes propios de los usuarios o de las normas de funcionamiento interno del PEF.
- La existencia de alguna situación de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del PEF.
- La posibilidad de que la intervención esté suponiendo un perjuicio en la integridad física o psíquica del menor a juicio del equipo técnico.
- Por la falta de colaboración o actitud obstruccionista por parte de algún progenitor o familiar en la normalización o buen desarrollo del régimen de visitas.

11. Tipología de visitas

La intervención del Punto de Encuentro Familiar puede desarrollarse en todas o alguna de las siguientes modalidades, teniendo en cuenta lo solicitado en la resolución judicial, y la posibilidad o no de progresión en las mismas:

- **Entregas y recogidas con o sin pernocta:** la intervención de los profesionales se realiza en los momentos en los que los familiares acuden al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido. En los casos de violencia de género, el equipo técnico, en caso de no venir autorizadas terceras personas para realizar la recogida y entrega por parte del no custodio, puede realizar la propuesta de un tercero aceptado por ambas partes, con el fin de aportar seguridad a la víctima y reducir así la ansiedad de la misma y del menor.
- **Visitas tuteladas:** la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico. Este tipo suele ser el que con mayor frecuencia se establece por resolución judicial en los casos de violencia de género (por ejemplo dos horas dos días en semana).

Las visitas tuteladas se llevan a cabo de forma controlada dentro del servicio con un profesional asignado al caso que supervisa, orienta y encauza el desarrollo de las mismas principalmente mediante las dinámicas preparadas al efecto. Este tipo de visitas está indicada para restablecer o crear un nuevo vínculo paterno-filial, cuando la actitud y/o conducta que ha mantenido el progenitor con anterioridad genera en el menor temor hacia el encuentro o, aún deseando el menor la visita se ha valorado la posibilidad de riesgo para el mismo.

El equipo técnico se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como la posible suspensión de la misma, si así lo exigiese el bienestar del menor o el respeto por el buen funcionamiento del servicio. Antes de comenzar la primera de las intervenciones se aclara que las conversaciones del progenitor con el menor no pueden girar entorno ni contener preguntas referentes a la víctima, pues en

su caso podría suspenderse la visita, así como si agrede verbalmente al menor o le insulta y/o amenaza a su progenitora.

- **Visitas semituteladas:** la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro del equipo técnico.
- **Acompañamientos:** con el fin de aportar mayor seguridad al menor y como paso previo al intercambio con o sin pernocta, el equipo técnico puede, con autorización judicial, acompañar al menor durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. La dificultad para este tipo está en la falta de personal.

12. Metodología de intervención

La evaluación de cada caso es continua y flexible realizándose por medio de revisiones periódicas, donde se valorarán resultados y actuaciones en función del logro de los objetivos planteados y el análisis de la eficacia y eficiencia de los recursos empleados.

1ª Fase: Estudio del protocolo de derivación y apertura del expediente.

Se realiza así mismo la primera toma de contacto telefónico para concertar cita.

En los supuestos de violencia de género, se solicita la orden de alejamiento en vigor (pues pueden además existir casos que son derivados d un juzgado que no conoce de medidas adoptadas por otro juzgado), y se solicita al juzgado de violencia derivante la información sobre si se han solicitado o no medidas civiles que permitan prorrogar las cautelares respecto al régimen de vistas a desarrollar en el PEF.

2ª Fase: Medidas previas de adaptación de los usuarios

Con el propósito de garantizar un clima de confianza y seguridad se lleva a cabo una primera visita al centro tanto del menor como de los progenitores, acompañados por un profesional del equipo técnico. Así mismo se realiza una entrevista inicial con el objeto de proporcionar información a cada parte sobre el funcionamiento del servicio y elaborar el informe inicial y el programa de intervención individualizado para su puesta en conocimiento de todo el equipo en reunión de coordinación. Si la edad de los menores lo permite se realiza también una entrevista con los niños con el fin de explicarles el funcionamiento del centro y desarrollo de los encuentros con el progenitor no custodio.

La finalidad de dicha entrevista a ambos progenitores es el análisis de la estructura y funcionamiento general de la familia antes y después de la separación, así como las áreas siguientes:

- Salud física, detallando si existe alguna enfermedad infecto-contagiosa o alergias de los menores a algunos alimentos, objetos o animales.
- Salud psíquica y características psicológicas de los progenitores y el menor. Historial de salud psíquica y nombre del profesional de la Unidad de Salud Mental que le atiende o atendió con anterioridad.
- Situación económica-laboral, registrando si disponen de independencia económica o por el contrario dependen de la pensión compensatoria y/o la de

alimentos de los hijos, o bien si recibe la ayuda de familiares o de la Administración. También la disponibilidad de tiempo para llevar a cabo el horario establecido para el cumplimiento de visitas.

- Apoyo social y estrés, observando el grado de aceptación de la separación por cada progenitor, relación con las familias de origen, implicación de la familia extensa en el momento de la separación y relación con los nuevos compañeros (si existieran).
- Aspectos educativos, centrandose como información relevante la coincidencia o no de los progenitores, habilidades, principios educativos que dicen guiar su actuación educativa y valores que inculcan a sus hijos.
- Aspectos generales del régimen de visitas como la motivación del menor para acudir a los encuentros en el PEF y a relacionarse con su padre/madre, motivación de cada progenitor, de la familia de origen y de la nueva pareja (si la hubiera) hacia el cumplimiento del régimen de visitas. Observación de dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas.
- Aspectos concretos del régimen de visitas, tales como familiares que pueden venir a acompañar en las visitas, horario, periodicidad y previsión de progreso.

En dicha entrevista se hace entrega a los progenitores del documento donde constan las normas de funcionamiento del centro, que ha de ser firmado por ambos, explicándose la función y finalidad del PEF así como la forma de desarrollo de las visitas, y se resuelven todas las dudas y expectativas que puedan surgir. Todos los PEF deben contar con unas normas de funcionamiento interno, y permanecer abiertos al menos durante los fines de semana. Entre dichas normas destacan:

- 1) El progenitor o familiar custodio no podrá permanecer en el PEF durante las visitas.
- 2) El progenitor o familiar no custodio no podrá abandonar el PEF hasta que así se lo indique el equipo técnico del mismo.
- 3) El equipo técnico del PEF se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de su suspensión, si así lo exigiese el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.
- 4) En los casos en que exista violencia de género de los que se hayan deducido órdenes de alejamiento, se garantizará por el equipo técnico la no coincidencia en los locales del punto de encuentro de los dos progenitores adaptando, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.
- 5) Los horarios facilitados a las partes deben cumplirse con rigurosidad ya que si no es así existe la posibilidad de la suspensión de la intervención, informando al órgano derivante de lo acontecido.

3ª Fase: Desarrollo de las visitas

El desarrollo de las visitas varía dependiendo de la función de las mismas y su tipología, pudiendo establecerse una progresión en las mismas por parte del equipo del PEF, en el caso de que la resolución judicial no determine de forma cerrada la tipología de la visita.

En los casos de violencia de género, el equipo técnico velará por la seguridad de la víctima en las dependencias del PEF, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas en el marco de sus atribuciones a fin de asegurar la integridad física o psíquica del menor y/o de la víctima. En cualquier caso será posible acordar la

suspensión inmediata de la intervención en caso de incumplimiento por algún miembro de la familia de los deberes que le son aplicables como usuario del recurso o de las normas de funcionamiento interno. Esta suspensión deberá ser comunicada con carácter inmediato a la autoridad judicial que haya derivado el caso.

Se requiere para el desarrollo de las visitas de un protocolo de actuación con las fuerzas y cuerpos de seguridad a fin de asegurar su presencia o colaboración a requerimiento del equipo técnico, contando éstos con la información suficiente y necesaria respecto a la intervención que se desarrolla en los Puntos de Encuentro Familiar.

Con el fin de evitar el contacto físico y visual entre ambos progenitores en las dependencias del PEF y el posible quebrantamiento de la orden de alejamiento, se establecen horarios diferenciados de 15 a 30 minutos para la citación de cada progenitor. Este tiempo es así mismo utilizado para la exploración individualizada del menor antes y después de cada encuentro con el no custodio.

La mejor alternativa para evitar dichos posibles encuentros es la siguiente: el no custodio es quien acude primero al recurso y es el último en abandonar el mismo, de modo que la víctima tiene así el tiempo suficiente para llegar e irse sin riesgo a encontrarse con el supuesto agresor. En caso de retraso del no custodio, se avisaría de ésto telefónicamente a la víctima.

Por otro lado, se facilita así mismo el cierre del encuentro y la despedida entre el menor y padre / madre, disminuyendo la angustia de separación, y realizando las intervenciones precisas si se produjesen situaciones de crisis o desbordamiento emocional.

Se diseña una programación de actividades organizadas, supervisadas y encauzadas por los profesionales, dirigidas a hacer menos traumática la visita en el PEF y a potenciar el desarrollo integral de los/las niños/as, incidiendo en fomentar sus habilidades de comunicación, autoestima, habilidades sociales, etc.

De cada una de las visitas se lleva un registro sistematizado, dejando constancia mediante ficha o informe de:

- Asistencia y puntualidad
- Actitud del menor y conducta general con cada progenitor (en la memoria sólo pone con el progenitor no custodio)
- Actitud y conducta general de cada progenitor con el menor
- Grado de colaboración de ambos progenitores (en la memoria sólo pone con el progenitor custodio)
- Sentimientos del menor y deseos de nuevos encuentros con el progenitor no custodio.
- Otras observaciones, tales como comentarios adicionales de los progenitores, otras personas o familiares que han acudido a la visita.

4ª Fase: Normalización del vínculo paterno/materno-filial.

En los supuestos en los que no existe violencia de género se utiliza la mediación familiar con el fin de lograr la independencia del servicio. En los casos de violencia, se puede utilizar la intermediación en sesiones individuales, como forma de preparar dicha independencia.

Tras la finalización de la medida, el equipo del PEF realiza un seguimiento telefónico de cada caso durante el tiempo necesario con el fin de recordar y constatar el cumplimiento del régimen de visitas, así como aclarar posibles dudas.