Mejorando el servicio público del Punto de Encuentro Familiar en interés superior del menor

De todos los actores implicados en las rupturas familiares, de manera singular cuando se produce en un entorno de elevado conflicto, no cabe duda de que la parte más frágil son los hijos. Niños y niñas que en una etapa de su vida que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico para crecer y madurar como personas, se ven obligados a asistir a disputas entre sus progenitores, o entre estos y otros miembros de la familia, sin comprender bien los motivos de tales desavenencias. En no pocas ocasiones, además, las personas menores son requeridas para decantarse por una u otra parte, y utilizadas como instrumento de presión o como medio para hacer el mayor daño posible a la otra parte.

Un elevado número de estas disputas familiares terminan en los tribunales de justicia. Unos procedimientos en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, o el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de hijos e hijas desde el momento en que se produce la separación de sus progenitores. Lamentablemente es un hecho que muchos padres y madres se ven obligados a obtener una respuesta judicial al no ser capaces de llegar a un acuerdo que regule en el futuro las relaciones con sus hijos y la obligación de proporcionarles alimentos, en el más amplio sentido de la palabra.

En no poca ocasiones, **el juzgador se ve en la tesitura de ordenar que las relaciones entre los progenitores se realicen con la colaboración del servicio del Punto de Encuentro Familiar (PEF)**. Se trata de un servicio de la administración que tiene por objetivo servir de espacio neutral para

garantizar el derecho de las personas menores de edad a relacionarse con sus progenitores y familiares. Su carácter es temporal y excepcional, y en él se presta atención profesional multidisciplinar, mediante la cual se pretende dotar a los progenitores de técnicas que les permitan el ejercicio positivo de la paternidad o maternidad y de la consiguiente independencia respecto a dicho servicio.

Como servicio público que es, **las quejas por el funcionamiento de los PEF no son ajenas a la actividad de la Institución**. Recibimos denuncias sobre presuntas 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; acontecimientos relevantes durante el desarrollo de las

visitas de los que no se informa al juzgado; escasa experiencia profesional en el desempeño de estos servicios por su personal; o, también, deficiencias en las infraestructuras de los PEF que no se acomodan a los fines pretendidos.

En este contexto, esta Institución ha acordado **elaborar un informe especial sobre los Puntos de Encuentro Familiar** con el propósito de analizar las fortalezas y debilidades del mencionado servicio para poder formular, mediante recomendaciones y sugerencias, propuesta que ayuden a mejorar la importante labor que se desarrolla en aquellos.

Sin perjuicio de esta actividad general, hemos tenido ocasión de profundizar en el trabajo que se ejecuta en un PEF ubicado en la provincia de Granada. Tras la tramitación de la queja así como una visita a sus instalaciones por personal técnico de esta Institución, hemos **recomendado** a la Delegación Territorial de Justicia que se acometa la elaboración de la Carta de Servicios que ofrece el PEF de referencia, detallando las obligaciones que asume la Junta de Andalucía al prestar dicho servicio público, especificando aspectos concretos de su intervención que no se contempla en la reglamentación reguladora de los PEF 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.

Asimismo para mejorar el servicio siempre en interés superior del menor, hemos **recomendado** un control más continuado por la administración, especialmente en lo relativo a las quejas o reclamaciones que las personas usuarias pudieran presentar, supervisando la respuesta del PEF y ofreciendo a las personas interesadas información detallada sobre el trámite otorgado a su reclamación. (Queja 22/7927).