

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS EQUIPOS PSICO-SOCIALES ADCRITOS A LOS JUZGADOS DE FAMILIA

5.1. Aspectos relativos a la dirección y organización de los Equipos Psico-sociales

5.1.1. DISPOSICIÓN DE CARTAS DE SERVICIO

La totalidad de los responsables de los Equipos Psico-sociales confirma **la ausencia de una herramienta descriptiva y reglada de sus actividades**, como es la puesta a disposición de una Carta de Servicio específica. Los Equipos Psico-sociales no cuentan que estas Cartas, por más que en cada caso, según la particular experiencia de los responsables, puedan recordar algún trabajo de redacción o de análisis en orden a redactar estos documentos.

Algunos hablan de que tienen en su recuerdo, “de la época de la protocolidad”, algunas propuestas para contar con estas herramientas. Otros responsables citan proyectos inconclusos fechados en 2004, 2006 ó 2008. La misma uniformidad en manifestar la carencia de estas Cartas se produce cuando ratifican la oportunidad, e incluso la necesidad, de avanzar en esta línea de identificación de tareas, pautas de trabajo y procesos bien definidos que permitan una concreción de todos estos desempeños.

Igualmente, la opinión mayoritaria de los mismos responsables, a nivel de jefaturas de servicio, es que **la mencionada aprobación clarificaría unos modos de proceder muy dispares y susceptibles de presentar situaciones de gestión y resultados igualmente distintas.**

5.1.2. APROBACIÓN O APLICACIÓN DE PROTOCOLOS Y GUÍAS ESPECÍFICAS

Esta cuestión vendría a suponer una especie de opción alternativa a la cuestión anterior, en el sentido de que, a falta de una formal Carta de Servicio que implica una dimensión normada y comprometida de los desempeños de estos Equipos Psico-sociales, se podría habilitar otras herramientas más primarias de carácter interno.

La respuesta más repetida es **la falta de estas guías o protocolos**. También se nos explicaba, mayoritariamente, **la bondad de estas medidas que aportarían claridad en las tareas, criterios de asignación, actividades bien ordenadas, etc.** Hemos de señalar que también se ha excusado la tarea planificadora en razón a los supuestos proyectos (hoy ya confirmados) de integrar los Equipos Psico-sociales en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF).

Valga como ejemplo de esta peculiar situación el caso de Sevilla, en el que pudimos conocer un detallado informe sobre los Equipos Psico-sociales requerido por los servicios centrales de la Consejería de Justicia e Interior en el curso de los trabajos de redefinición de los equipos en el IMLCF. Precisamente con motivo de la descripción de los desempeños de estos Equipos el informe se detiene en la redacción en su punto 6 de unas pautas compartidas en el modo de actuar de los profesionales. Pudimos comprobar en las fechas de realización de las visitas que los mismos informes y datos han sido requeridos a las jefaturas de servicio de la distintas Delegaciones del Gobierno.

Esta tarea descriptiva nos ha sido relatada en las visitas. Algún Equipo explicaba que en recientes reuniones con los servicios de centrales de la Consejería en Sevilla, sí se está avanzando en estas cuestiones. Sugieren que proyectos de reorganización de los Equipos Psico-sociales pueden influir en estas actividades. Añaden que la propia visita del Defensor y su interés por analizar los Equipos Psico-sociales parecen explicar estas novedades y las consideran muy necesarias porque *"sería una guía muy útil de trabajo y de coordinación de sus desempeños con otros compañeros"*.

En otros casos, la descripción de estos métodos ha sido el relato de los modos de trabajo que explican los técnicos, más que el resultado de una construcción propia de directrices o criterios de la dirección.

En algún otro Equipo Psicosocial, sí nos relataron la oportunidad de aplicar algunos trabajos conocidos por otros Equipos que les habían resultado útiles para avanzar en la descripción y definición de sus desempeños, citando por ejemplo las iniciativas de Málaga.

Efectivamente cuando realizamos la visita a la Ciudad de la Justicia malagueña nos explicaron que cuentan con una dinámica de trabajo en la que les gusta

documentar prácticas y sistemas de trabajo para dejar una constancia formal que permite luego disponer de mecanismos comunes y compartidos. Hacían también alusión a candidaturas de premios a la calidad en 2005 promovidos por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). De hecho, comprobamos algún diagrama de flujo que describía procesos de los Equipos Psico-sociales que había inspirado alguna pauta organizativa que nos mostraron en Almería o en otros Equipos.

Diríamos que la voluntad de proceder a la adscripción de los Equipos en el IMLCF genera la necesidad de describir sus cometidos y evaluar sus resultados, o, por contra, una actitud pasiva a la espera de aplicar dicha adscripción.

5.1.3. PAUTAS DE DIRECCIÓN DEL EQUIPO PSICO-SOCIAL

Hemos querido reflejar las instrucciones específicas que realizan los responsables de los Equipos para su organización y la realización de sus trabajos. Las respuestas de estas jefaturas de servicio vienen a coincidir en **una consolidada autonomía de trabajo de los profesionales**. La especificidad técnica de sus labores, la fuerte adscripción funcional a los órganos judiciales e incluso su ubicación física respecto de las respectivas sedes de las Delegaciones del Gobierno, parecen favorecer esta coincidente percepción de la amplia autonomía de sus desempeños.

Algunos comentarios apuntaban a que la intervención de los responsables era "*mínima*", limitada a "*apagar fuegos*", "*a temas de personal*" o a reconocer incluso que sobre algún Equipo situado en sede judicial "*carecían de datos*". De inmediato se ratifica la solvencia profesional de estos equipos avalada por décadas de experiencia, lo que se contrapone con la frecuente rotación de los propios responsables de los servicios.

Precisamente, a la hora de describir estas funciones directivas, la cuestión que más se repite entre los cometidos singulares de las jefaturas de servicios es la aplicación de los criterios de asignación y reparto de asuntos, que se detalla en el epígrafe siguiente.

5.1.4. ÁMBITO TERRITORIAL O DE REPARTO

Desde el punto de vista territorial, **los Equipos Psico-sociales reparten sus intervenciones en atención a varios factores. Primero, la existencia de Juzgado de Familia específico; luego su ubicación; y además el origen de la petición judicial que desencadena el trabajo del Equipo.**

Como en otros muchos aspectos, las respuestas son muy variadas porque también son diferentes las situaciones con las que nos hemos encontrado. Tenemos un Equipo para una provincia; varios equipos que residen en lugares distintos de la sede del único Juzgado de Familia en la provincia; varios equipos con varios Juzgados de Familia; varios Equipos con un sólo Juzgado de Familia; y todo ello combinado con la existencia, o no, de sistemas concertados de carácter externo que intervienen para realizar los informes.

Los Equipos tienen una lógica vinculación con los órganos judiciales especializados de familia, propia de la función de apoyo singular que motivó en su día la creación de estos elementos técnicos de apoyo a las competencias atribuidas a tales Juzgados. El relato que nos ofrecen los profesionales, con importantes años de experiencia, es **la progresiva demanda de intervención de estos equipos por parte de los juzgados de partidos judiciales no capitalinos** (Juzgados Mixtos de Instrucción y Primera Instancia) que generan continuas y progresivas peticiones a los Equipos Psico-sociales. En muchas entrevistas hemos recogido las opiniones de los profesionales indicando que una de las causas que más influyen en los casos de saturación o pendencia en la elaboración de sus informes técnicos, es la creciente demanda generada desde los juzgados de los distintos municipios, que hubieran estado más ajenos en anteriores etapas a requerir tales intervenciones (Granada, Sevilla).

Complementariamente, comprobamos que un criterio territorial que se repite de manera mayoritaria es asignar a los servicios externos contratados la realización de los informes técnicos para los juzgados no capitalinos (Jaén, Sevilla, Málaga, Córdoba). La original vinculación de los Equipos con sus órganos judiciales de referencia se mantiene como un criterio preferente a la hora de asignarles la realización de sus informes y los servicios concertados se ocuparían, subsidiariamente, de los demás juzgados de la provincia.

Tal criterio parece dibujar una **segmentación que termina por asignar el trabajo de los Equipos Psico-sociales para los Juzgados de Familia y, residualmente, para los Juzgados de pueblo que son atendidos preferentemente por el apoyo de los sistemas externalizados** que cada Delegación del Gobierno haya concertado.

El modelo que más se repite es el de provincias que cuentan con más de un equipo y que atienden las peticiones que se cursan desde los Juzgados de Familia, junto a los que se ubican. Se expresa así una especial vinculación entre los Equipos Psico-sociales y los órganos judiciales especializados a los que asisten. Serían las situaciones características de **Córdoba, Granada, Málaga y Sevilla**. En estos casos, las circunstancias de proximidad parecen influir notablemente en los modos y pautas de trabajo. La comunicación se hace inmediata y la ínter-relación entre el órgano solicitante y el Equipo redactor se pone en evidencia en las propias explicaciones de los profesionales cuando nos relatan sus hábitos funcionales.

El caso de **Córdoba** encierra en sí mismo un relato característico para evaluar la trascendencia de esa proximidad. Hasta la fecha de nuestra visita (19 de octubre), el Equipo 1 atendía en exclusiva al Juzgado de Familia (nº 3) teniendo sus dependencias en el mismo juzgado; los otros Equipos (2 y 3) atendían al Juzgado de Familia (nº 5) y a las peticiones de pueblos, según el reparto del jefe de servicio. La integración del Equipo 1 en el desempeño del órgano judicial era tan vinculante que en el momento de la entrevista no se disponían de datos o indicadores de resultados. La puesta en marcha de la Ciudad de la Justicia y la inminente mudanza de los Equipos 2 y 3 desde la Delegación del Gobierno a la nueva sede judicial eran cambios que podrían alterar la situación.

En otros casos, los Juzgados de Familia no disponen del Equipo en sus dependencias, lo que genera un efecto inverso al anterior descrito: la comunicación se formaliza, la vinculación al órgano se diluye y la dependencia de los servicios administrativos se muestra más evidente. Sería la situación propia de **Huelva o Almería**.

En todo caso, una clasificación sistemática de estas situaciones se antoja difícil de lograr debido a la variedad de factores que explicamos y su mutua relación. Quizás la situación más compleja, y de indudable impacto funcional,

se presenta en **Cádiz**. La provincia dispone de dos Equipos; uno ubicado en la dependencias de la Delegación del Gobierno en la capital y otro en la sede judicial de Algeciras, cuando la provincia cuenta con un sólo Juzgado de Familia con sede en Jerez de la Frontera. Las peticiones de informes se canalizan hacia el Servicio de Justicia que las distribuye con una pauta de proximidad, asumiendo Cádiz los asuntos de juzgados de la ciudad y su entorno y dando los casos del Campo de Gibraltar a Algeciras, pero, más allá de estas orientaciones de proximidad, el resto de las peticiones de órganos de la provincia se procuran repartir para equilibrar las cargas de trabajo entre los dos Equipos.

Eso supone que, con frecuencia, asuntos del entorno de Jerez o de Arcos se atienden en Algeciras con un grave quebranto para los interesados que residen a distancias muy alejadas. Nos han relatado la gestión de ayudas sociales para los gastos de desplazamiento de familias para poder atender las citas del equipo algecireño, cuando la familia carece de recursos económicos Y ello porque a diferencia de lo que acontece en otras provincias, el acceso al servicio que proporcionan los Equipos de Cádiz o Algeciras se encuentra condicionado al hecho de que a la parte que demanda la emisión del informe psico-social le haya sido reconocido previamente el beneficio de justicia gratuita. Este tratamiento desigual entre los usuarios será tratado con mayor amplitud en otro apartado de este trabajo.

También recogemos las dificultades del Equipo de **Almería**, único para atender las demandas de los juzgados de la provincia, a lo que apuntan los casos en los que resulta oportuno realizar visitas domiciliarias lo que imponen desplazamientos complicados en un territorio provincial amplio y de delicadas comunicaciones para abordarlas en vehículos propios y en jornadas que resulten compatibles con las actividades cotidianas de las familias afectadas y sus menores.

5.1.5. COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS PÚBLICOS (SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS, RECURSOS PARA MENORES, SERVICIOS EDUCATIVOS)

En cuanto a la coordinación con otros servicios o recursos públicos, es una cuestión que hemos tratado en todas las entrevistas y a lo largo de las visitas. Ciertamente, el contenido de los informes de tipo psicológico y social implica unas

disciplinas en las que intervienen otros servicios públicos. Sin ser exhaustivos citamos los recursos destinados en los centros educativos, antecedentes de trabajos de los servicios sociales comunitarios (SSC), aspectos que indiquen en la salud emocional o mental de menores y progenitores, problemas de drogodependencias, etc.

Estos otros sistemas de intervención pública pueden disponer de antecedentes de las familias analizadas que ayudan a completar el recorrido social o psicológico de los menores y sus familias que comparecen en el asunto judicial. Parece obvio que **los profesionales de los Equipos Psico-sociales acudan y se apoyen en estos antecedentes para relatar y abordar el informe que deben aportar al Juzgado competente.**

Mayoritariamente nuestros interlocutores nos explican que generan esos contactos con otros servicios conforme acreditan que necesitan ese apoyo o aportación. La iniciativa parte de cada profesional del Equipo y se materializa la petición de colaboración de manera informal vía telefónica. Reconocen que deben ser accesibles para identificarse y ofrecer a los técnicos exteriores de salud, educación, menores, servicios sociales, etc. sus contactos para asegurar su identidad y el curso oficial que explica la demanda de información de cada caso. Si finalmente encontraran algún impedimento, utilizan como vía última un oficio firmado por el titular del juzgado, aunque relatan que los mecanismos que emplean son válidos y funcionan sin necesidad de especiales formalizaciones.

Las actividades de relación con estos otros servicios surgen, como decimos, por iniciativa del profesional y por contactos informales. Coinciden en explicar que en casos más delicados o en los que la información resulte especialmente personal, se acostumbra a solicitar la intervención formal del Juzgado como instancia interesada en la recepción de dicha información (Málaga, Almería, Algeciras).

La importante experiencia en los desempeños de este personal técnico explica que sus contactos sean frecuentes y basados en relaciones profesionales consolidadas que generan seguridad, confianza y eficacia a la hora de disponer de estos antecedentes cuando se solicitan a algún educador, psicólogo o trabajador social para recabar registros precedentes de las familias estudiadas.

No obstante lo cual, una observación mayoritariamente compartida entre los profesionales es el hecho de que las principales reticencias para acceder a la información a través de esos cauces que hemos venido a calificar de informales se suelen presentar desde los servicios de salud mental. Algo que no parece desproporcionado si tenemos en cuenta la información delicada y sensible que se puede llegar a demandar y que afecta al estado de salud mental de alguno de los padres en litigio o de los hijos en común, y la especial protección de estos datos e información que exige la normativa.

5.1.6. CRITERIOS DE REPARTO ENTRE PROFESIONALES

Esta cuestión se integra, en principio, dentro de las atribuciones de los responsables de los Equipos, de ahí que la hemos formulado a las personas que ocupan las jefaturas de servicio encargadas de tales menesteres. Pretendemos recoger los criterios organizativos para asignar tareas a los Equipos, disponiendo más de uno, y dentro de las especialidades psicológicas y sociales que engloban cada Equipo.

La ordenación de los casos y el reparto de tareas a la hora de abordar los informes **se realiza de manera directa en los casos más singulares de Almería o Huelva**, con la existencia de un sólo Equipo respectivo de Psicología y Trabajo Social. El asunto llega y se aborda de manera integral y muy compartida entre ambas disciplinas. Se trata de un trabajo común, bien imbricado.

Obviamente, cuando coexisten varios Equipos Psico-sociales, se debe fijar un criterio de reparto entre los Equipos y un abordaje en el seno de cada binomio técnico. **Aparte del criterio territorial -ya comentado antes- la causa más repetida para asignar asuntos es el orden de llegada que se asigna por el orden nominal y consecutivo del número de Equipos existente.** Así lo organiza **Sevilla, Málaga o Jaén**. En **Córdoba** el Equipo 1 asume en exclusiva los asuntos de "su Juzgado" (Familia nº 3) y los Equipos 2 y 3 atienden los asuntos llevados por el Juzgado nº 5, alternativamente.

El caso más singular lo presentan los Equipos de **Granada** que, dentro del plan experimental que nos presentaron en octubre de 2017, habían desestructurado la identificación de los Equipos para disponer un criterio de

reparto a cada profesional para abordar cada asunto añadiendo, en su caso, la complementariedad de la otra disciplina. Se pretendía agilizar el reparto de asuntos y acelerar la redacción de los informes superando un estado de dilación preocupante y que había motivado la adopción de estas medidas singulares.

Sí apuntamos la nota ofrecida en la visita de Jaén de que los asuntos que llegaban de los juzgados con algún criterio especial de urgencia quedaban pendientes de asignar bajo el criterio de la jefatura de servicio para alterar la prelación de entrada.

5.1.7. JORNADAS Y HORARIOS

En cuanto a las cuestiones laborales, nuestros contactos con los responsables coinciden en señalar que la jornada de trabajo del personal que conforma los Equipos **es la misma que para todo el personal laboral de la Junta de Andalucía**, esto es, 37 horas semanales, en horario de 8,00 a 15,00 horas. Añaden que, según sus experiencias, **no consideran necesario la existencia de turnos de guardia** o servicios de carácter extraordinario. Apenas se apunta algún caso de prolongación de las jornadas con ocasión de asistencia a las vistas para aclarar o ratificar el contenido de los informes que, pudieran alargarse en su desarrollo; también nos han relatado algún caso de adaptar las citaciones de las familias a los horarios compatibles con sus actividades que han podido exceder de sus jornadas ordinarias.

5.1.8. CONTROLES E INSPECCIONES

Una de las cuestiones más destacadas es que **no se nos ha podido proporcionar una relación de actividades de control o seguimiento de los desempeños de los Equipos Psico-sociales**. Antes al contrario; en esta particular cuestión nos han indicado algún recuerdo poco preciso de alguna visita o conocimiento vago de actividades de inspección de diversa índole. En Jaén explicaban una visita a través del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en torno a 2007 y que pidieron una agilización de los informes para no tardar más de tres meses cuando en aquel momento podían tener unos seis meses de retraso. También en Málaga aludían a alguna visita del CGPJ al hilo de la inspección de los Juzgados de Familia, al igual que en Almería

en torno a 2015. Granada sí resalta otras inspecciones al Servicio de Justicia pero centradas en la Asistencia Jurídica Gratuita o el Servicio de Atención a las Víctimas de Delitos (SAVA).

A continuación, **sí aluden a la propia atención realizada por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz también Defensor del Menor de Andalucía.** Hemos de añadir, a propósito, la actitud francamente colaboradora y abierta de todos los responsables entrevistados que aprovechan para entender la presencia del Defensor como una iniciativa de atención hacia estos servicios que consideran muy necesaria. También valoran estas visitas como coincidentes con los proyectos de reforma de los Equipos Psico-sociales en torno al IMLCF.

Por otra parte destacan la inusitada demanda de datos estadísticos sobre sus trabajos que, últimamente, se están solicitando con mayor frecuencia. Añaden que es una petición que no dudan en relacionar con los trabajos de organización de los Equipos Psico-sociales en torno al Instituto Forense. Algunos apuntan a que esta labor de recopilación de datos e indicadores les ocupa demasiado tiempo de gestión y de preparación en detrimento de sus ocupaciones prioritarias.

5.1.9. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Esta cuestión suele ser un indicador habitual en los ejercicios de valoración o estudio del funcionamiento de las unidades o servicios administrativos. Ciertamente, las respuestas que nos han ofrecido los responsables de los Equipos Psico-sociales **no presentan una relación destacable de este tipo de reclamaciones.** En algún caso nos relatan, apelando a la memoria, alguna queja en torno a dificultades de alguna familia para atender las citaciones; también se alude a quejas presentadas ante el propio Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía y a la existencia del Libro de Quejas y Sugerencias que existe en las dependencias de la Administración de la Junta de Andalucía a disposición de los usuarios.

En opinión mayoritaria de los responsables de los Servicios, **el trabajo de los Equipos no es generador de muchas quejas,** si lo comparamos, por ejemplo, con los conflictos que surgen en relación a los Puntos de Encuentro Familiar, que también dependen de estas Unidades.

Señalamos aparte el caso de Granada, donde sí se nos explicó la protesta que elevó el Decanato de los jueces a finales de 2015 debido a las dilaciones y el mal funcionamiento de los Equipos Psico-sociales, según el criterio argumentado por dicho Decanato, que trasladaba las peticiones de otros titulares judiciales. A continuación, se nos explica que tal situación motivó el abordaje con un programa de choque reforzando los servicios de psicología con un profesional externo. En 2016 se aportaron 77 informes y en 2017 (hasta septiembre) se habían realizado 64 informes, contando con apoyo externos.

5.1.10. PROPUESTAS DE MEJORA

Al margen de las cuestiones que incluimos en nuestra relación de temas para que sean respondidas por los responsables, hemos creído oportuno ofrecer un espacio para que también nos aporten sus opiniones sobre los criterios o medidas que vayan dirigidas a la mejora general del servicio. En un relato resumido, podemos intentar una ordenación en base a varias peticiones que han resultado coincidentes.

1. En primer lugar, se ha solicitado **dar cobertura a las plazas incluidas en las respectivas relaciones de Puestos de Trabajo (RPT)** que, por distintas causas, no están efectivamente cubiertas. Estos casos se producen en **Córdoba** (supondría 1 psicólogo y 1 trabajador social más); en **Jaén** (falta cubrir una plaza de psicología); en **Málaga** también padecen una vacante; y en **Sevilla** (permanece sin cubrir una plaza de trabajo social desde hace cuatro años).
2. En segundo lugar, hemos recogido peticiones para la **creación de nuevos Equipos ante la manifiesta falta de recursos entre los profesionales existentes para atender las peticiones que se reciben**. Destacamos el caso de la provincia de **Cádiz** con la creación de un nuevo Equipo en Jerez de la Frontera, donde radica el Juzgado de Familia que, lógicamente, genera la mayor carga de trabajo de los dos Equipos existentes en Cádiz y en Algeciras, con las severas disfunciones de proximidad que ya hemos comentado antes. Otro Equipo nuevo demandan respectivamente los servicios de **Huelva y Almería**, que coinciden con ser las provincias dotadas de un solo de estos binomios

para atender a sus respectivas provincias y en los que se presenta una creciente y progresiva intervención en los asuntos litigiosos.

3. En tercer lugar, se solicita un serio **trabajo de protocolización o definición de los procesos que desarrollan estos Equipos Psico-sociales**. Comprueban una amplia disparidad en los métodos de abordaje de los informes que nacen y la falta de instrumentos comunes que ayuden a procedimentar de manera coherente estos trabajos en la totalidad de los servicios.
4. Añadimos la opinión de **ofrecer oportunidades de propiciar desde los Equipos la derivación hacia vías de abordaje en torno a la mediación en los litigios**, gracias a las capacidades que despliegan psicólogos y trabajadores sociales; y todo ello en beneficio de los menores afectados que deben ser la prioridad en la protección de sus intereses y necesidades afectivas.
5. Por último, entre las opiniones finales de los responsables del servicio, hemos encontrado una **valoración positiva en el proceso de integración en el IMLCF, partiendo de la actividad pericial que desarrollan los Equipos Psico-sociales. También coinciden en destacar las peculiaridades de sus funciones, que no deberían dificultarse en este proceso integrador**.

5.2. Aspectos relativos a las actividades y desempeños de los Equipos Psico-sociales

El relato de los desempeños específicos de cada Equipo se describe en sus distintas **fases ordenadas según un criterio temporal en las sucesivas actividades que componen el trabajo** descrito en las diversas visitas.

5.2.1. ÓRDENES DE TRABAJO (ORIGEN, REGISTRO, ADSCRIPCIÓN, DESCRIPCIÓN)

Estas unidades de apoyo específico a las funciones de los Juzgados de Familia, o Juzgados Mixtos competentes para litigios de esta materia civil, inician sus trabajos a partir de **la petición que cursa el Juzgado actuante**. La