

# PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

UNA MIRADA AL FUTURO



Editado por Fundación Xilema  
Actualizado en el 2022



# CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado/a usuario/a:

Acabas de llegar al Punto de Encuentro Familiar, lo cual implica que te encuentras inmerso/a en un proceso difícil y en una situación muy dolorosa. Has venido aquí porque un/a juez ha determinado que debes hacerlo. Sabemos que asumir esa decisión judicial es complicado, quizá, incluso doloroso para ti. Sin embargo, confiamos en que a pesar de que éste es hoy el punto de partida, el servicio que vamos a prestarte te resulte realmente útil, no sólo a ti, sino también a tus hijos/as.

Seguramente te surjan preguntas a las que actualmente no puedes dar una respuesta, tales como: qué ha pasado, cómo he podido llegar a esta situación, qué he hecho mal, por qué tiene que ser así, qué va a pasar con mis hijos/as, por qué no será distinto, hasta cuándo va a hacerme daño...

Y, efectivamente, no existen respuestas fáciles a estas preguntas.

En el Punto de Encuentro Familiar no vamos a poder ofrecerte soluciones mágicas a los problemas a los que te enfrentas en la actualidad, pero hay algo importante que sí vamos a hacer: por un lado, velaremos para que tus hijos/as se comuniquen con su familia en un entorno seguro, física, psíquica y moralmente; y, por otro, te acompañaremos en el proceso de duelo de tu separación, de tal forma que consigas separarte no sólo judicialmente –lo cual ya es una realidad–, sino también emocionalmente.

En el Punto de Encuentro Familiar no pretendemos cambiar a las personas, pero sí podemos ayudarte a aceptar al otro/a, a asumir la situación en la que te encuentras. En definitiva, podemos y queremos ayudarte a cambiar tu forma de afrontar esta situación para que logres vivir más tranquilo/a.

Pero el Punto de Encuentro no puede hacerlo todo. Va a ser necesario que te impliques en tu propio proceso. Para ayudarte, disponemos de varias herramientas. Lo primero que haremos será pensar contigo los objetivos que quieres conseguir durante tu paso por el Punto de Encuentro. Una vez que marquemos esos propósitos, mantendremos entrevistas individuales en las que trabajaremos aspectos concretos, veremos contigo los informes que elaboramos sobre cómo van las visitas y ofreceremos a tus hijos/as un espacio para poderles escuchar y entenderles a través de una hora de juego.

Somos conscientes de que no es fácil estar en un Servicio como éste. Seguramente surjan momentos de desacuerdo o de enfado, situaciones en las que no veas clara nuestra intervención e incluso desconfíes de nuestro trabajo. Sin embargo, nos gustaría hacerte llegar un mensaje claro en este instante: tenemos la convicción de que es posible trabajar contigo si quieres que tu situación y la de tus hijos/as mejore. Sobre todo, si deseas mirar al futuro.

Partimos de esta convicción.

**Se bienvenido/a al Punto de Encuentro Familiar.**

# DEFINICIÓN DEL SERVICIO

## QUÉ ES un punto de encuentro familiar

El Punto de Encuentro Familiar es un servicio social especializado, universal y gratuito atendido por un equipo transdisciplinar de profesionales, que pone a disposición de sus beneficiarios/as, de manera temporal, un espacio neutral idóneo para velar por el derecho fundamental de niños y niñas a relacionarse y comunicarse in situ con sus progenitores o parientes, dentro de un marco que garantiza condiciones de seguridad física, psíquica y moral.

## CUÁL ES su finalidad

Posibilitar el encuentro y la relación de niños y niñas con el progenitor/a o pariente con el que no conviven en condiciones de seguridad y de estructuración afectiva, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo físico, psíquico, afectivo y emocional.

Garantizar el cumplimiento de las resoluciones judiciales relativas al régimen de comunicación o visitas con los hijos/as, con el fin de eliminar y, en su caso, minimizar, cualquier situación potencial de riesgo o amenaza para su seguridad y/o de la parte más vulnerable del conflicto familiar.

Trabajar el proceso de elaboración del duelo producido por la ruptura de la convivencia conyugal.

Escuchar, contener y acompañar las emociones de cada niño y niña y de los progenitores y, en su caso, familiares, favoreciendo la posibilidad de elaboración de nuevos marcos de relación y de mutuo encuentro emocional.

Orientar y ofrecer herramientas a los/las progenitores/as y a las familias para potenciar la autonomía y la responsabilidad personal y posibilitar o hacer más fácil el abandono del recurso.

## QUIÉN lo gestiona

Se trata de un servicio dependiente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas del Gobierno de Navarra y está gestionado por Fundación Xilema.

EL RECURSO ESTÁ  
ATENDIDO POR UN EQUIPO  
TRANSDISCIPLINAR  
DE PROFESIONALES  
INTEGRADO POR:

- psicólogos/as,
- educadores/as,
- trabajadores/as sociales y
- mediadores/as familiares.

## POR CUÁNTO tiempo

El Punto de Encuentro Familiar es un recurso temporal, que sirve como apoyo puntual hasta la normalización de las situaciones que han llevado a la necesidad del servicio.

El Punto de Encuentro trabajará para que la normalización de las situaciones se produzca en el menor tiempo posible. Aun así, se estima que el tiempo medio para conseguir los objetivos planteados es de 18 a 24 meses. Más allá de estos dos años de intervención se revisarán dichos objetivos para valorar la continuidad en el recurso.



Un Punto de Encuentro Familiar es un servicio social especializado, universal y gratuito

# SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Toda la intervención del Punto de Encuentro Familiar ha sido procedimentada siguiendo los requisitos de calidad que se exigen para la certificación ISO 9001:2015. El Punto de Encuentro Familiar obtuvo la certificación ISO 9001:2008 en noviembre de 2009 y ha obtenido todas las recertificaciones posteriores. Así, el proceso de intervención viene estructurado de la siguiente manera:

## PROCESO DE ACOGIDA

Regula todas las acciones que se realizan en el PEF desde la recepción de un caso hasta la elaboración de los planes de intervención individuales.

## PROCESO DE INTERVENCIÓN

Regula todas las acciones que realizan los técnicos/as del PEF para el desempeño de su intervención. En este proceso se definen todas las actividades que se realizan en el PEF y que más adelante se describen.

## PROCESO DE SEGUIMIENTO

Regula todas las acciones que realizan los técnicos/as para hacer la valoración y seguimiento de su intervención.

## PROCESO DE SALIDA

Regula todas las acciones que se realizan para finalizar un caso, así como el seguimiento posterior que se realiza.

## EL TRABAJO CON OBJETIVOS

En Xilema consideramos que el mejor modo de aprovechar los recursos que ofrece el Punto de Encuentro Familiar es marcando unos objetivos. Por eso, al llegar al servicio por primera vez, las personas usuarias mantendrán unas entrevistas individuales con técnicos/as especializados/as en las que trabajarán los objetivos que se pretenden conseguir con la intervención en el Punto de Encuentro Familiar. Una vez determinados, cada persona podrá tener una copia de los objetivos que se ha propuesto. Y cada cierto tiempo, estas metas se revisarán y evaluarán con nuevas entrevistas individuales.



## **LAS ENTREVISTAS**

Como se ha mencionado anteriormente, en el Punto de Encuentro Familiar se desarrollan entrevistas individuales que tienen como propósito reflexionar sobre cómo se están desarrollando las visitas, ofrecer pautas que ayuden a la consecución de los objetivos planteados etc.

## **LAS VISITAS**

Las diferentes modalidades de visitas que a modo de prestaciones se ofrecen en los PEF son las herramientas fundamentales que favorecen claramente la relación paterno-materna-filial en un contexto de seguridad y de bienestar del estado físico y psicológico, tanto del/la menor como del/la progenitor/a más vulnerable. Desarrollamos las diferentes modalidades de:

- Visitas de entrega y recogida de los y las menores.
- Visitas acompañadas/supervisadas: de una hora de duración semanal
- Visitas semi-acompañadas.

## **LAS SESIONES DE JUEGO**

Los/as técnicos/as del Punto de Encuentro Familiar podrán citar a los niños y niñas para mantener un rato de juego, espacio que tiene una doble finalidad. Por una parte es un tiempo orientado a que se vayan familiarizando con este nuevo entorno. Por otra, el rato de juego permite al equipo profesional la oportunidad idónea para observar, escuchar y profundizar en el conocimiento de cada niño/a. En estas sesiones, no se realizan evaluaciones psicológicas o periciales, sino que se trata de poder generar un espacio de escucha y relación que propicie el desenvolvimiento natural de cada niño/a.

Los/as profesionales informarán a los progenitores, en términos generales, sobre cómo ha ido cada sesión de juego, si bien, a su vez, respetarán la intimidad de cada niño/a.

## **LOS INFORMES**

El Punto de Encuentro Familiar puede emitir diversos informes:

### **INFORME DE INCIDENCIAS DE VISITAS NO REALIZADAS:**

Es aquel que se emite cuando una de las partes no acude a la visita habiendo avisado con antelación.

### **INFORME DE INCIDENCIAS (otras incidencias):**

Es aquel que se emite cuando el equipo técnico del Punto de Encuentro considera que ha ocurrido un hecho relevante y estima oportuno recogerlo en el oportuno informe.

### **CERTIFICACIÓN DE INCOMPARECENCIA:**

Se considera una incomparecencia cuando una de las partes no asiste a una visita y no avisa con antelación. La existencia de dos incomparecencias seguidas sin justificación, del progenitor/a con derecho a la visita, suponen la notificación inmediata al Juzgado competente; pudiendo este hecho motivar el cese de la prestación del Servicio.

### **INFORME DE OBSERVACIÓN:**

Es aquel que recoge el desarrollo y evolución de las visitas.



Los informes, sean de la índole que sean, serán enviados al juzgado competente únicamente en los siguientes supuestos:

- En respuesta a la solicitud expresa del juzgado competente.
- Si la solicitud de los mismos viene ya establecida expresamente en una resolución judicial (y se hará del modo en que venga recogido).
- Si el equipo técnico del Punto de Encuentro lo valora conveniente atendiendo a la situación del proceso de intervención y/o según se valore la gravedad del hecho del que se debe informar.

## PREGUNTAS FRECUENTES

***¿Tengo obligación de acudir a las entrevistas a las que me citan desde el Punto de Encuentro Familiar?***

La derivación al Punto de Encuentro Familiar implica que debes seguir su programa de intervención y este programa incluye dichas entrevistas. El hecho de no respetar las pautas del programa puede suponer que desde el Servicio se informe al Juzgado de la falta de colaboración.

***¿Estoy obligado/a a aportar justificantes cuando no pueda acudir a una visita?***

No tienes obligación, pero sí es conveniente. El Juzgado puede, en estos casos, ser la instancia desde la que se te exija presentar dicho justificante. Desde el Punto de Encuentro Familiar podemos solicitar la presentación de dicho justificante, pero no exigírtelo.

***¿Es el correo electrónico el medio para comunicarme con los/las técnicos/as del Punto de Encuentro?***

No. Si bien el servicio cuenta con una dirección de correo electrónico, esta se utiliza para la comunicación institucional y entre servicios. La comunicación de las personas usuarias con

los/las técnicos/as puede ser presencial (con cita previa) y/o telefónica. La comunicación de cualquier incidencia que pueda afectar al desarrollo de una visita debe ser informada a través de llamada telefónica.

***¿Puedo solicitar que me envíen los informes u otra documentación por correo electrónico?***

No. Por motivos de seguridad no se envían informes a las personas usuarias a través de correo electrónico, los informes que se soliciten se entregarán en mano en un sobre cerrado.

Puede darse alguna excepción cuando por motivos de urgencia o especial necesidad, como puede ser el caso de tener el lugar de residencia fuera de Pamplona y su comarca, se acceda a enviar los informes por este medio valorándose las circunstancias en cada caso particular.

***Si faltó a una visita, ¿puedo recuperarla?***

Salvo que lo establezca una resolución judicial, las visitas en el Punto de Encuentro Familiar no se recuperan. No obstante, puede darse alguna excepción:



Que el Punto de Encuentro tenga disponibilidad y lo valore positivamente y que además ambas partes estén de acuerdo.

***¿El PEF puede suspenderme las visitas?***

No. Es el Juzgado la institución con competencias para hacerlo.

No obstante, el Punto de Encuentro Familiar podrá suspender su uso, sólo en ocasiones excepcionales siempre y cuando se den situaciones graves y/o por incumplimiento de las normas de funcionamiento.

***¿Puedo tener acceso a los informes que se realizan en el Punto de Encuentro?***

Tienes derecho a tener todos los informes que desde el Punto de Encuentro se envíen al juzgado.

Los informes de observación (de seguimiento) te serán facilitados por los profesionales del Punto de Encuentro cada vez que se envíen. Sin embargo, los informes de incidencias enviados al juzgado, te serán facilitados sólo cuando los solicites.

En el caso de que solicites, en un momento dado, copia de todos los informes enviados al juzgado hasta una fecha, te serán entregados pero solamente en una ocasión. Este hecho será registrado para tener control de las copias de los informes que se entregan.

***¿Puedo pedir que desde el PEF se haga un informe cuando yo lo desee o con algún contenido que a mí me parezca oportuno?***

No, los informes son emitidos cuando corresponda y no pueden realizarse a petición de una de las partes. Asimismo, el equipo técnico del Punto de Encuentro es quién valora el contenido que debe ir incluido en un informe.

***Mi hijo/a ha mantenido con ella técnico/a una sesión de juego, ¿puedo exigir que se informe al Juzgado del contenido de dicha sesión?***

No. Se informará a los progenitores, en términos generales, sobre cómo ha ido cada sesión de juego, si bien, a su vez, se respetará la intimidad de cada niño/a.

***Me gustaría cambiar de Punto de Encuentro, ¿puedo hacerlo?***

El criterio de adjudicación de un Punto de Encuentro determinado se realiza por la disponibilidad de cada centro en el momento de la derivación, por lo que es el equipo técnico del Punto de Encuentro quien adjudica uno u otro.

Se podrá cambiar de un Punto de Encuentro a otro con las siguientes condiciones: *Primero*: que el PEF solicitado tenga en ese momento disponibilidad. *Segundo*: que ambas partes estén de acuerdo.

***Quiero presentar una queja o hacer una sugerencia, ¿cómo lo hago?***

En el Servicio disponemos de hojas de reclamaciones o sugerencias. En cualquier momento, puedes solicitar a los/las técnicos/as del Punto de Encuentro una de estas hojas. El Servicio dispone de un procedimiento establecido para su tramitación.

Todas las quejas y sugerencias son remitidas al órgano competente de Gobierno de Navarra. No obstante, también puedes plantear tus quejas y sugerencias dirigiéndote directamente al Departamento de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra.

***¿Qué validez legal tienen los acuerdos a los que hemos llegado en el Punto de Encuentro?***

Todos los acuerdos son remitidos al Juzgado. El Juzgado, a instancia de parte, puede en su caso iniciar un proceso de ratificación de dichos acuerdos. Si los acuerdos son ratificados por el Juzgado tienen la misma validez que otras resoluciones judiciales.

Si el Juzgado no llegara a ratificarlos, tienen la

validez que otorga la voluntad de las partes.

Si bien es cierto que unilateralmente se podrá romper dicho acuerdo, el Juzgado podrá tener en cuenta que se llegó a ese acuerdo concreto para adoptar medidas en relación a las cuestiones contenidas en el acuerdo en el futuro.

*Este año le toca elegir los periodos vacacionales a la otra parte y no lo hace, ¿qué puedo hacer yo?*

El Punto de Encuentro tiene un procedimiento establecido para agilizar la elaboración de los calendarios de visitas.

Si la parte que le toca elegir las vacaciones no lo hiciera con antelación, 30 días antes del comienzo de cada periodo vacacional, desde el Servicio se emitirá un informe de incidencias recogiendo este extremo y el Juzgado competente será quién determine las medidas a adoptar en cada caso, pudiendo incluso determinar que la elección pase a hacerla la otra parte.

## HORARIOS

### ROTXAPEA Y MENDEBALDEA:

#### Horario oficina

<b>Martes</b>	10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas
---------------	---

<b>Miércoles</b>	10:00 a 14:00 horas
------------------	---------------------

<b>Jueves</b>	10:00 a 14:00 horas
---------------	---------------------

<b>Viernes</b>	10:00 a 14:00 horas
----------------	---------------------

#### Horario visitas

<b>Miércoles</b>	16:00 a 20:00 horas
------------------	---------------------

<b>Jueves</b>	16:00 a 20:00 horas
---------------	---------------------

<b>Viernes</b>	16:00 a 20:00 horas
----------------	---------------------

<b>Sábados</b>	10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas
----------------	---

<b>Domingos</b>	10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas
-----------------	---

### TAFALLA Y TUDELA:

#### Horario oficina

<b>Miércoles</b>	10:00 a 14:00 horas
------------------	---------------------

<b>Viernes</b>	10:00 a 14:00 horas
----------------	---------------------

#### Horario visitas

<b>Miércoles</b>	16:00 a 20:00 horas
------------------	---------------------

<b>Viernes</b>	16:00 a 20:00 horas
----------------	---------------------

<b>Sábados</b>	10:00 a 14:00 horas
----------------	---------------------

	16:00 a 20:00 horas
--	---------------------

<b>Domingos</b>	10:00 a 14:00 horas
-----------------	---------------------

	16:00 a 20:00 horas
--	---------------------

Los calendarios de visitas deberán respetar lo establecido en el calendario de apertura anual de cada centro, que se colgará en un lugar visible del Servicio cada año.

### **DÍAS DE CIERRE DEL SERVICIO:**

Todos los lunes en Pamplona, Tafalla y Tudela, y martes y jueves en Tafalla y Tudela (salvo excepciones contempladas en los calendarios de apertura anual para la atención de periodos vacacionales).

## **CONTACTOS**

### **AGENCIA NAVARRA DE AUTONOMÍA Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

C/ Abejeras 1, planta baja  
31007-Pamplona  
Tel. 848 421 258 / 848 421 259  
Fax.848 421 321

### **PEF MENDEBALDEA**

C/ Irunlarrea 8, of. 7 y 8  
31008-Pamplona  
Tel. 948 100 202/ 647 369 077  
Fax.948 100 025

### **PEF ROTXAPEA**

C/ Paseo de los Enamorados 2-Bajo  
31014-Pamplona  
Tel. 948 104 404 / 671 414 648  
Fax.948 355 902

### **PEF TAFALLA**

Avda. Baja Navarra 9, 1ºB  
31300-Tafalla  
Tel. 600 203 334  
Fax.948 485 448

### **PEF TUDELA**

C/ Gayarre, 8  
31500-Tudela  
Tel. 948 105 678/ 672 050 450  
Fax.948 414 082

### **COORDINACIÓN**

Paseo José María Lacarra, 3 bajo  
31008-Pamplona  
Tel. 948 249 900

### **OFICINAS CENTRALES XILEMA**

Paseo José María Lacarra, 3 bajo  
31008-Pamplona  
Tel. 948 249 900  
Fax. 948 290 064

## FUNDACIÓN XILEMA

Paseo José María Lacarra, 3 bajo · 31008 · Pamplona · 948 249900 · [www.xilema.org](http://www.xilema.org) · [xilema@xilema.org](mailto:xilema@xilema.org)

