

Indicadores

Evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante:

- Grado de cumplimiento de los plazos en la gestión de los expedientes.
- Tiempo medio de respuesta a las incidencias recogidas en las Hojas de Observaciones.
- Número y perfiles de los profesionales que atienden las visitas programadas.
- Reuniones de coordinación con las entidades que derivan expedientes al servicio (Juzgados de Familia, Juzgados de Violencia y Conselleria de Bienestar Social).
- Número de quejas, sugerencias y reclamaciones realizadas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones realizadas.
- Grado de satisfacción de las entidades que derivan expedientes sobre el funcionamiento del servicio.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

Localización y acceso

Se encuentra situado en:

Jardines de Viveros.

Acceso por C/ Pintor Genaro Lahuerta, s/n

46010 - Valencia

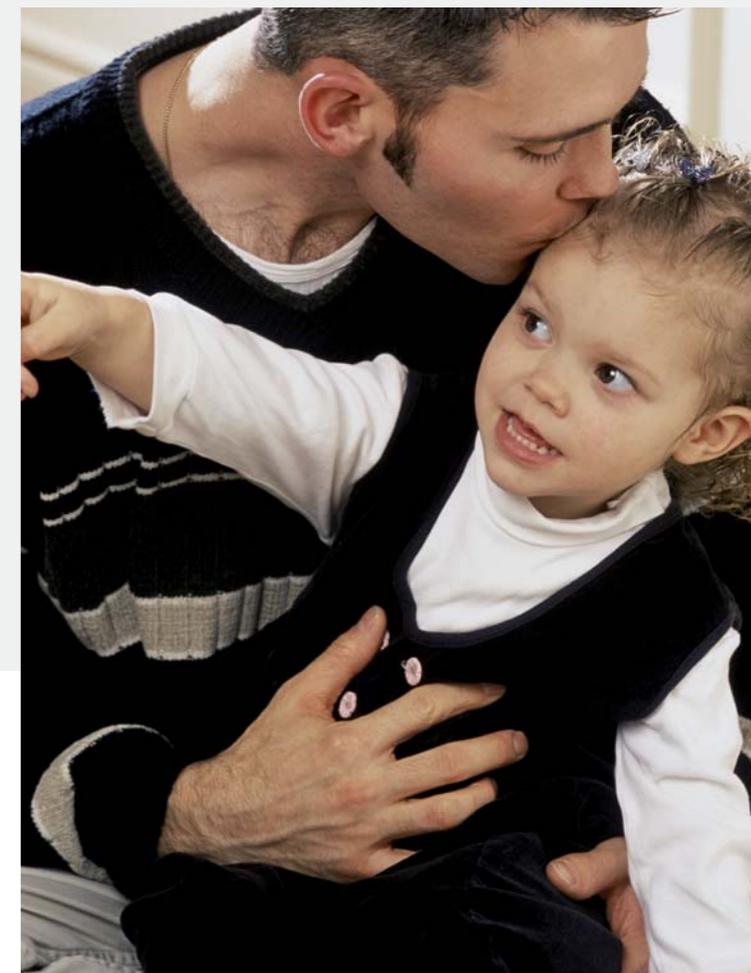
Tel.: 96 208 43 46 - Fax: 96 353 99 01

E-mail: puntodeencuentro@valencia.es

A este recurso se accede por dos vías:

- A partir de la solicitud de atención debidamente justificada al Juzgado competente en la adopción de medidas paterno filiales.
- Por acuerdo de la entidad pública competente en la protección al menor (Conselleria de Bienestar Social), expresado en Resolución Administrativa.

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



CARTA DE SERVICIOS

Familia, menor, juventud

¿QUÉ ES EL “PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR”?
El “Punto de Encuentro Familiar” es un lugar neutral que facilita el encuentro entre los miembros de la familia en crisis para garantizar el derecho de los hijos a mantener una relación adecuada con sus padres biológicos y otros parientes o allegados, después de la separación, divorcio o ruptura familiar.
El órgano rector del Punto de Encuentro Familiar de Valencia es la Comisión de Seguimiento que preside la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Valencia y esta compuesta por representantes de la Consellería de Justicia, Consellería de Bienestar Social, Consejo General del Poder Judicial, Colegios Oficiales de Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales y Educadores Sociales.

Misión

Posibilitar que los menores mantengan una relación regular y satisfactoria con ambos progenitores que, excluyéndolos del conflicto conyugal, sirva de referente en la construcción de su identidad.

Esta misión se concreta en:

- Facilitar el ejercicio de la coparentalidad.
- Promover la protección a la víctima en aquellos casos en los que se refiera cualquier tipo de violencia doméstica, concretando medidas que aseguren el cumplimiento del régimen de visitas con las adecuadas cautelas.
- Colaborar con las administraciones de Justicia y Bienestar Social proporcionándoles los datos que aseguren una toma de decisiones informada en función del superior interés del menor.

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

Servicios que presta

La atención que presta el Punto de Encuentro Familiar de Valencia puede resumirse:

- La supervisión del cumplimiento del régimen de visitas acordado en sentencia judicial o resolución administrativa por el órgano competente.
- La tutela de la visita y consecuentemente la protección al menor en aquellos casos en los que el órgano competente prevea que del contacto del niño con uno o ambos progenitores pueda deducirse riesgo a nivel físico, cognitivo o emocional.
- El asesoramiento a ambos progenitores en habilidades para la comunicación con los menores.
- El apoyo al menor en el afrontamiento de las dificultades derivadas del proceso de separación de sus progenitores.
- La intervención terapéutica necesaria a la exclusión del menor del conflicto conyugal que motivó la separación.
- La mediación en la adopción por las partes de acuerdos relativos a la necesaria flexibilización del régimen de visitas.
- La adopción de medidas protectoras concretas tendentes a reducir riesgos para la víctima en situaciones de violencia doméstica y/o conyugal.



Compromisos

- Todas las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar de Valencia serán atendidas por riguroso orden, programándose las visitas con la mayor celeridad posible, en función de la modalidad derivada y de las características de la situación.
- La toma de decisiones respecto de la atención a cada situación estará sometida al superior interés del menor y al reconocimiento del niño como titular de los derechos que le otorga la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos del Niño, en lo que a la visita y por tanto al acceso a la relación con sus progenitores se refiere.
- Las incidencias que puedan aparecer en las visitas, serán recogidas mediante las Hojas de Observaciones y se valorarán por el equipo técnico en el plazo máximo de una semana.
- Se garantiza la transparencia de los procedimientos como fuente de seguridad jurídica de los usuarios.
- Se adopta la metodología interdisciplinar en la atención al menor y a su familia como medio para garantizar la neutralidad y objetividad de las actuaciones, siendo estas supervisadas semanalmente por el equipo.
- La actuación de los organismos e instituciones implicados en la atención al menor será coordinada.
- Los centros estarán adaptados para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
 - En www.valencia.es/sugerencias
 - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.

