

**SERVICIO TÉCNICO DE
PUNTO DE ENCUENTRO
BARCELONA-CIUTAT 3**



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

GARANTIZAR EL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR EN UN LUGAR NEUTRAL Y EN PRESENCIA DE PERSONAL CUALIFICADO, EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS HIJOS E HIJAS ESTABLECIDO EN RESOLUCIÓN JUDICIAL PARA LOS SUPUESTOS DE SEPARACIÓN O DIVORCIO DE LOS PROGENITORES O PARA LOS SUPUESTOS DE EJERCICIO DE LA TUTELA POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. ASIMISMO ATENDER Y PREVENIR LA PROBLEMÁTICA QUE SURGE EN LOS PROCESOS DE CONFLICTIVIDAD FAMILIAR, Y EN CONCRETO, EN EL CONTEXTOS DE VIOLENCIA MACHISTA.

VISIÓN

ASEGURAR UNA ASISTENCIA DE CALIDAD, RECONOCIDA POR LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN INTERVENCIÓN FAMILIAR Y VIOLENCIA MACHISTA, A LA COMUNIDAD, Y SOBRE TODO, A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.

LOS EJES PRINCIPALES ENTORNO A LOS CUALES SE DESARROLLA TODA LA ACTIVIDAD SON LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LA ATENCIÓN Y LA MEJORA DE SU CALIDAD DE VIDA.

VALORES

- TRANSPARENCIA Y COMPROMISO ÉTICO
- PERSPECTIVA DE GÉNERO
- VOCACIÓN DE EXCELENCIA
- SOLIDARIDAD CON LAS PERSONAS DEL ENTORNO
- SOSTENIBILIDAD



OBJETIVOS

OBJETIVO

GARANTIZAR EL INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS/AS, SU DERECHO A RELACIONARSE CON SUS PROGENITORES Y/O FAMILIARES, PRESERVÁNDOLES DE LA RELACIÓN CONFLICTIVA Y/O DE TODO TIPO DE VIOLENCIA DE LAS PERSONAS ADULTAS, Y EN ESPECIAL DE LA VIOLENCIA MACHISTA, EN LOS SUPUESTOS DE NULIDAD MATRIMONIAL, SEPARACIÓN O DIVORCIO DE LOS PROGENITORES O PARA LOS SUPUESTOS DE EJERCICIO DE TUTELA POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ESTABLECER UN VINCULO DE CONFIANZA ENTRE PROFESIONALES, PROGENITORES Y NIÑOS/AS.
- OFRECER UN ESPACIO NEUTRAL Y SEGURO PARA TODAS LAS PERSONAS IMPLICADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS VISITAS, VELANDO POR LA INTEGRIDAD FÍSICA Y PSÍQUICA DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA Y DE LOS MENORES EN CASOS DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA, Y VIOLENCIA MACHISTA, DURANTE EL CUMPLIMIENTO DEL RÉGIMEN DE VISITAS.
- EVITAR QUE LOS/LAS NIÑOS/AS TENGAN QUE ENCONTRARSE CON SUS FAMILIARES EN ÁMBITOS DESTINADOS A OTRAS FINALIDADES.
- REALIZAR COORDINACIONES Y DERIVACIONES CON SERVICIOS PÚBLICOS QUE PROMUEVAN UN TRABAJO EN RED.



OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- IDENTIFICAR EL SUFRIMIENTO INFANTIL PROVOCADO POR LAS RELACIONES FAMILIARES Y DE VIOLENCIA. TRABAJAR EN SU IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS PROGENITORES ASÍ COMO SU REDUCCIÓN EN EL TRANCURSO DE LA INTERVENCIÓN DEL SERVICIO.
- ANALIZAR DE MANERA CONJUNTA LOS PATRONES FAMILIARES Y PATRONES DE VIOLENCIA QUE DAÑAN EL BIENESTAR EMOCIONAL DE LOS Y LAS NIÑOS Y NIÑAS.
- ASESORAR A LOS PROGENITORES O PARTES SUJETAS A LA INTERVENCIÓN DEL SERVICIO SOBRE LA NECESIDAD O IMPORTANCIA DE RECIBIR APOYO POR PARTE DE SERVICIOS DE INTERVENCIÓN ESPECÍFICA PARA FAVORECER LA CONSTRUCCIÓN DE VÍNCULOS SANOS Y LIBRES DE VIOLENCIA.
- OFRECER A LOS ORGANISMOS DERIVANTES EL CONOCIMIENTO SOBRE EL DESARROLLO DE LAS VISITAS, LA INCIDENCIA DE ÉSTAS EN LOS MENORES Y LOS INDICADORES DE BIENESTAR EMOCIONAL Y SU SEGUIMIENTO.



A QUIÉN SE DIRIGE Y CÓMO SE ACTÚA

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

- A LOS/LAS NIÑOS/AS QUE POR RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA O JUDICIAL TENGAN QUE VERIFICAR EL DERECHO DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN CON SUS FAMILIARES Y QUE, ATENDIENDO A SU INTERÉS PRIMORDIAL, DICHA VISITA, O LA ENTREGA Y RECOGIDA, TENGA QUE SER GARANTIZADA BAJO EL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR EN UN ESPACIO NEUTRAL Y CON INTERVENCIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO.
- A LOS PADRES Y MADRES DE ESTOS MENORES.
- A OTROS FAMILIARES A QUIENES LA LEY CONCEDE EL RÉGIMEN DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN.

¿CÓMO SE ACTÚA?

LA INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS SE ARTICULA EN DIFERENTES FASES QUE CONSTAN DE DIVERSAS ACTUACIONES:

FASE PREVIA

- DERIVACIÓN DE LA FAMILIA,
- ENTREVISTAS INICIALES.
- ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO CONJUNTO.

FASE DE INTERVENCIÓN

- ACOGIDA Y ACOMODACIÓN AL SERVICIO.
- ESTABLECIMIENTO DEL VÍNCULO.
- IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES DE VIOLENCIA.
- IDENTIFICACIÓN DE PATRONES FAMILIARES.
- OBSERVACIÓN DE LAS INTERACCIONES DE LAS/LOS NIÑAS/OS CON SUS PROGENITORES/AS.
- TRABAJO CON LAS DIFICULTADES DETECTADAS.
- ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO E INTERVENCIÓN.
- COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN A SERVICIOS PÚBLICOS ESPECIALIZADOS
- ELABORACIÓN DE INFORMES Y COMUNICACIONES.

FASE DE CIERRE

- PREPARACIÓN DE LA DESVINCULACIÓN DEL SERVICIO.
- ENTREVISTAS DE CIERRE.



DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

DERECHOS

- A LA PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD PERSONAL Y LA PROPIA IMAGEN.
- A SER INFORMADAS DE LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y DEL DESARROLLO DEL SERVICIO.
- A PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMACIONES.

DEBERES

- RESPETAR LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO.
- CUMPLIR LOS HORARIOS QUE SE ESTABLEZCAN.
- APORTAR TODO AQUELLO QUE EL/LA MENOR PUEDA NECESITAR DURANTE LA VISITA.
- NO PRESENTAR NINGÚN COMPORTAMIENTO VIOLENTO FÍSICO NI VERBAL.
- NO PRESENTAR INDICIOS DE ESTAR BAJO LOS EFECTOS DE NINGUNA SUSTANCIA NI CONSUMIR NINGUNA QUE PUEDA ALTERAR LAS FACULTADES.
- INFORMAR DE CUALQUIER CAMBIO EN LA SITUACIÓN PERSONAL Y/O FAMILIAR QUE PUEDA AFECTAR AL DESARROLLO DEL SERVICIO.



QUÉ OFRECE?

- ANÁLISIS DE DINÁMICAS FAMILIARES
- IDENTIFICACIÓN DE PATRONES DE VIOLENCIA MACHISTA
- REALIZACIÓN DE RÉGIMEN DE VISITAS CON ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL CUALIFICADO
- ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA SUPERACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA FAMILIAR.
- DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS DE LA RED PÚBLICA



ACCESO AL SERVICIO

MEDIANTE ACEPTACIÓN DE LA SECRETARIA DE IGUALDAD Y FEMINISMOS DE PETICIONES PROVENIENTES DE:

- INTERLOCUTORIA O SENTENCIA DE MEDIDAS CAUTELARES O DEFINITIVAS DE JUZGADOS Y TRIBUNALES COMPETENTES.
- ACUERDO DE PROGENITORES SEPARADOS, DIVORCIADOS O CON MATRIMONIO ANULADO SOBRE EL RÉGIMEN DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PLAN DE CRIANZA SEGÚN EL ARTÍCULO 233-9.2.D) DEL CÓDIGO CIVIL DE CATALUÑA A TRAVÉS DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES.
- RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE ACOGIDA DE LOS ÓRGANOS COMPETENTES EN MATERIA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA
- CENTROS DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA DE LA RED DE ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA.



COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDARD
OFRECER ACOMPAÑAMIENTO AL/LA MENOR Y LA FAMILIA EN LAS VISITAS. SUPERVISIÓN Y/O TUTELA DE VISITAS E INTERCAMBIOS	INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS VISITAS PROGRAMADAS	100% DE LAS VISITAS ATENDIDAS POR PERSONAL CUALIFICADO
	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE TRABAJO	80% DE OBJETIVOS CUMPLIDOS
	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL/A MENOR Y LA FAMILIA	85% DE SATISFACCIÓN GLOBAL
	DURACIÓN DE LA ESTANCIA EN EL SERVICIO HASTA LA DESVINCULACIÓN	MÁXIMO 18 MESES
TRABAJO PARA IDENTIFICAR LA RELACIÓN DE LOS PROGENITORES ENTRE SI Y CON EL/LA MENOR	RECONOCIMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA Y EL IMPACTO EN LA RELACIÓN	MEJORA SUBJETIVA MANIFESTADA EN ENTREVISTAS SEGUIMIENTO Y CIERRE
FOMENTO DE UN VÍNCULO SEGURO.	MEJORA EN LA RELACIÓN Y TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE EL INICIO HASTA LA DESVINCULACIÓN DEL SERVICIO	MEJORA SUBJETIVA Y OBJETIVA DE LA RELACIÓN
		TIEMPO INFERIOR AL MÁXIMO DE ESTANCIA EN EL SERVICIO
EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA, TRABAJO CON EL ADULTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, RECONOCIMIENTO Y REPARACIÓN DE LA VIOLENCIA MACHISTA Y TRATAMIENTO DE LOS INDICADORES DE VIOLENCIA VICARIA EN LOS Y LAS MENORES	RECONOCIMIENTO DE LOS INDICADORES DE VIOLENCIA MACHISTA Y VICARIA	MEJORA SUBJETIVA OBSERVADA POR EL/LA PROFESIONAL Y MEJORA DE CADA INDICADOR EN CONCRETO
	DERIVACIÓN A SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS MACHISTAS	NÚMERO DE CASOS DERIVADOS Y EVOLUCIÓN
OBTENER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	80% GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

EL SERVICIO TÉCNICO DE PUNTO DE ENCUENTRO PONE A DISPOSICIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS LA HOJA DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS.

CON ESTE DOCUMENTO SE PUEDE TRANSMITIR A LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO, A LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE Y A LA FUNDACIÓN:

- INCIDENCIAS O RECLAMACIONES SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO
- PREGUNTAS O DUDAS SOBRE EL DESARROLLO DE LA LABOR ENCOMENDADA
- SUGERENCIAS DE MEJORA DE LA ACTUACIÓN

ESTE DERECHO SE PODRÁ EJERCER DE MANERA PRESENCIAL O A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL SERVICIO.

SE DARÁ RESPUESTA EN UN PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS LABORABLES.



TITULARIDAD DEL SERVICIO

EL SERVICIO TÉCNICO DE PUNTO DE ENCUENTRO BARCELONA CIUTAT 3 ES UN SERVICIO PÚBLICO DE TITULARIDAD DE LA SECRETARIA GENERAL DE IGUALDAD Y FEMINISMOS DEL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD Y FEMINISMOS DE LA GENERALITAT DE CATALUÑA, GESTIONADO POR FUNDACIÓN IPSS.

WWW.IPSS-ONLINE.ORG