



PLAN DE CONTINGENCIA ESPECIFICO CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR

El presente documento describe las modificaciones de servicios que se ponen a disposición de las familias usuarias de los servicios prestados desde los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar de la Comunidad de Madrid (CAEFs), durante la vigencia del estado de Alarma decretado por el Gobierno de la Nación:

SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA

1. **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA Y JURÍDICA:** Seguirá cubriéndose todo el horario del CAEF prestando servicios vía telefónica. Se gestionarán las agendas de cada técnico como hasta la fecha. Cada profesional del Servicio de Orientación Psicológica, contactará con los usuarios con los que ha estado interviniendo y que tienen expediente abierto, para proponerles la continuidad de la intervención vía telefónica.
 - Para los nuevos usuarios, se acordará un calendario de sesiones telefónica con cada uno de ellos, (siempre considerando una máximo de 6 sesiones) que los profesionales realizaran en sus respectivas jornadas laborales. Para ello se les enviará por correo electrónico la ficha de recogida de datos y el protocolo de autorización de intervención profesional que los usuarios deberán enviar por correo electrónico debidamente cumplimentado y firmado, para así dar inicio a la intervención. No obstante lo anteriormente establecido, el usuario podrá remitir fotografías de la documentación cumplimentada y firmada realizadas con sus teléfonos móviles.
 - Se establecerá una recogida detallada de la intervención telefónica realizada, que posteriormente cada profesional volcará en los expedientes que los usuarios tienen en el CAEF.
2. **MEDIACIÓN FAMILIAR:** Se finalizarán las mediaciones que estaban terminando de forma telefónica. Cuando termine el Estado de Alarma las partes tendrán que firmar los acuerdos alcanzados.

Cada profesional informará a los usuarios de la disponibilidad vía telefónica de los Servicios de Orientación Psicológica y Asesoramiento Jurídico por si fuese de utilidad.



3. SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO:

- Los profesionales del Servicio Asesoramiento jurídico, contactara con cada uno de los usuarios que han solicitado el servicio, con la finalidad de establecer la sesión vía telefónica.
- En el caso de los usuarios que no tenga expediente abierto en el CAEF, se le enviará previamente por correo electrónico, la ficha de recogida de datos que los usuarios deberán remitir por correo electrónico debidamente cumplimentado y firmado, para así dar inicio a la intervención.

No obstante lo anteriormente establecido, el usuario podrá remitir fotografías de la documentación cumplimentada y firmada realizadas con sus teléfonos móviles.

4. GRUPOS FORMATIVOS: Se reconvertirán las actuaciones presenciales en foros o chats virtuales donde los participantes podrán exponer sus problemas y experiencias tal y como lo hacen presencialmente. Los técnicos responsables de cada grupo serán responsables de seguir brindando orientación a las familias en estos foros.

En general para todos los servicios anteriores se aplicarán estas premisas:

1. Aquellos usuarios que ya tenían sus citas en las agendas de cada técnico y que ya han firmado los protocolos correspondientes. Se seguirá trabajando con ellos por teléfono y por mail.

2. Aquellos nuevos usuarios que llamen o soliciten orientación a través del correo del CAEF o de los teléfonos de contacto, o de los nuevos teléfonos de contacto que puedan ponerse su disposición: Se les abrirá un expediente y enviarán los protocolos escaneados, por mail y estos se devolverán firmados también por mail al CAEF.

No obstante lo anteriormente establecido, el usuario podrá remitir fotografías de la referida documentación cumplimentada y firmada realizadas con sus teléfonos móviles.

Se ofrecerán los servicios a las familias que así lo requieran para ser atendidos telefónica o telemáticamente.



PLAN DE CONTINGENCIA ESPECÍFICO PARA LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEFs):

Los PEFs gestionados por la Comunidad de Madrid (Madrid- Marian Suarez, Las Rozas y Móstoles), han suspendido temporalmente sus servicios de atención presencial desde el día 17 de marzo. Hasta el día 16 de marzo y en cumplimiento de las directrices fijadas desde este centro directivo se recomendó a las familias que no lleven a sus hijos al PEF.

Los progenitores custodios, en general han estado de acuerdo. Los no custodios no están conformes con la situación porque afirman que van a perder el vínculo que tanto ha costado hacer y comentan también que sienten angustia por cómo sus hijos pueden estar viviendo la situación, así como, lógicamente, por su salud.

Para paliar en lo posible esta situación se propone la adopción de las siguientes medidas, que se ofrecerán como alternativa a las familias mientras dure el Estado de Alarma:

1. Se habilitarán espacios virtuales para hacer videoconferencias entre los menores, el técnico de referencia y el progenitor no custodio.

Alternativamente se podrían celebrar las visitas a través de llamadas telefónicas a tres (técnico, menor y progenitor no custodio).

En todo caso será necesario recabar la autorización del progenitor custodio y del progenitor no custodio para realizar este tipo de actuaciones.

2. En el supuesto de familias con órdenes de alejamiento, o cuando no fuese posible la celebración de visitas virtuales o llamadas a tres, al ser el PEF un servicio de apoyo a la familia, cada técnico de referencia contactará con los progenitores custodios para recabar información sobre cómo están los menores con periodicidad al menos semanal, y la pondrá en conocimiento del progenitor no custodio.
3. Cuando las familias se hayan puesto de acuerdo para hacer los intercambios externos al PEF, cada técnico de referencia tendrá que hacer el seguimiento de estos intercambios y elaborar el correspondiente informe para el Juzgado.





Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Se realizará un seguimiento exhaustivo de las actuaciones seguidas con cada familia y se informará de su situación a este centro directivo con periodicidad semanal

Este protocolo se revisará y adaptará según proceda

Madrid, a 22 de marzo de 2020

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA,
FAMILIAS Y NATALIDAD

Fdo.: ANA SASTRE CAMPO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **12950379950938387790**