



## COMUNICADO

Con fecha 13 de marzo de 2020, siguiendo las recomendaciones del Servicio Murciano de Salud, a fin de reducir el impacto del COVID -19 y frenar su expansión, fundamentalmente en el segmento de población más frágil y vulnerable como pueda ser la población infantil, en atención al superior interés de los menores, la protección de su salud, y la de los trabajadores, así como del resto de usuarios, se emitió comunicado por el que se procedió al cierre temporal y con carácter extraordinario de los puntos de encuentro familiar de violencia de género que dependen de la Consejería de Igualdad, Mujer, Familias, LGTBI y Política Social de la CARM. Con fecha 30 de marzo de 2020, esta medida se amplió, dada la continuidad de la alerta sanitaria y la ampliación del estado de alarma, hasta que se produjera una variación de las circunstancias que aconsejaron su cierre.

Como contempla la *Orden de 2 de mayo de 2020 de la Consejería de Presidencia y Hacienda por la que se establece el procedimiento y las medidas organizativas para la recuperación gradual de la actividad administrativa presencial en la prestación de servicios públicos en el ámbito de la Administración Pública de la Región de Murcia*, las previsiones con respecto a la evolución de la crisis, si bien lentamente, parecen conducirnos afortunadamente a un escenario en el que poco a poco se vuelve la normalidad. Ante esta situación, la Administración Pública Regional debe movilizarse activamente en ese proceso como elemento básico de soporte para atender las necesidades de la ciudadanía.

Por ese motivo, se comunica la reapertura de los puntos de encuentro familiar de violencia de género que dependen de la Consejería de Igualdad, Mujer, Familias, LGTBI y Política Social de la CARM, a partir del 12 de junio de 2020. Se seguirán las medidas de protección e higiene recomendadas por las autoridades sanitarias y recogidas en el protocolo anexo, revisado por la Dirección General de Salud Pública y adicciones.

En Murcia, a 02 de junio de 2020

LA DIRECTORA GENERAL DE MUJER Y DIVERSIDAD DE GÉNERO

María José García Méndez





## ANEXO

### PROTOCOLO REAPERTURA PEFVIOGEN

La reapertura del servicio PEFVIOGEN en la nueva situación generada por la COVID-19 exige atender a las medidas estipuladas por las Autoridades Sanitarias para minimizar los riesgos de contagio. Para la redacción del presente Protocolo se ha tenido en cuenta el Protocolo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que será de aplicación subsidiaria y las medidas y recomendaciones del Ministerio de Sanidad, así como las otras administraciones, como los Ayuntamientos, que colaboran con la cesión de los espacios.

a) **Medidas a tener en cuenta en referencia a los Centros entendidos como espacios físicos donde se llevan a cabo las visitas de los y las menores:**

- Las primeras actuaciones relativas a los Centros irán orientadas a las medidas de protección colectiva como son la desinfección y limpieza de los centros. Las dependencias y mobiliario de los centros se limpiarán e higienizarán antes de su apertura diaria, y se higienizarán regularmente a lo largo del día las zonas y mobiliario más propensas a ser manipuladas: porteros, pomos, manillas de puertas, barandillas, sillas, etc. Esto es previo a la apertura y se trata de medidas colectivas, aunque hay que priorizar las medidas de protección individual, como distancia social de al menos dos metros, uso de mascarilla, higiene frecuente de manos, higiene respiratoria, etc.
- En cada uno de los locales se establecerán las medidas higiénicas y de control necesarias. Dentro de estas medidas se incluyen: disposición de geles hidroalcohólicos para la higiene de manos, delimitación estricta de los espacios que se usarán, mantenimiento de la distancia interpersonal de dos metros, mamparas en puestos de trabajo, mascarillas, etc.
- El primer criterio que se tendrá en cuenta será el del aforo, por lo que se verá reducido el número de personas usuarias y/o familias. Dicho aforo quedará reducido inicialmente a la atención máxima de dos familias en el mismo tramo horario, que no coincidirán simultáneamente en los espacios del centro.
- Las visitas se organizarán a través de cita previa de cara a garantizar el cumplimiento del protocolo. No se atenderá a ninguna persona usuaria sin cita previa, remitiéndoles a la solicitud de la misma o a atención telefónica o telemática. En el caso de que acudiera al Centro una persona usuaria con cita previa, pero fuera del horario establecido en esta, deberá esperar en las inmediaciones del Centro hasta poder ser atendida y siempre manteniendo la distancia de seguridad de dos metros. Al interior del Centro solo podrán acceder los progenitores y los y las menores, no siendo posible el acceso al Centro de acompañantes de estos.





- Se retirarán todos los juguetes disponibles en el Centro, debiendo las familias aportar sus propios juguetes sin compartirlos. Se utilizarán únicamente el mobiliario y las salas habilitadas para las visitas, siendo obligatorio el uso de papel y plástico desechable. Si fuera necesario, se llevará a cabo un proceso de nebulización y limpieza de los conductos o aparatos del aire acondicionado.
- El uso de los aseos quedará restringido a situaciones de necesidad, sobre todo en las visitas con modalidad de entrega y recogida, siendo desinfectado tras su uso.
- El consumo de bebidas y comidas en el Centro, que sólo se permitirá en la modalidad de visita tutelada, podrá verse limitado dependiendo de las circunstancias de cada caso.
- Se indicará a las personas usuarias la necesidad de que accedan al Centro provistos de mascarilla, con una adecuada higiene de manos y respetando las normas sanitarias generales y las del presente protocolo. A pesar de ello, el Centro contará a la entrada con mascarillas, gel hidroalcohólico, jabón de manos y papel secamanos para que se pueda llevar a cabo la higiene de manos *in situ*; así como otros productos desinfectantes para cumplir con las recomendaciones sanitarias. Las atenciones de los Técnicos en el Centro se realizarán en despacho con una mampara protectora.
- Las personas usuarias de este servicio serán responsables del cumplimiento de las medidas sanitarias, tanto las de carácter general como las recogidas en el presente protocolo. Las posibles responsabilidades que se deriven del incumplimiento de las referidas medidas corresponderán a las personas usuarias, no generándose responsabilidad ni para las administraciones colaboradoras ni para la entidad gestora del servicio.

#### **b) Medidas a tener en cuenta en referencia a la organización de las visitas en el Centro:**

- La reapertura del Punto de Encuentro se llevará a cabo por etapas, comenzando por las entregas y recogidas de los casos en los que no exista orden de alejamiento y se irá ampliando al resto de casos de acuerdo con la implementación de las medidas sanitarias y las pautas que den los Juzgados. Para ello se llevará a cabo una gestión directa con los Juzgados analizando cada caso concreto. La fecha prevista para el reinicio de actividad será el próximo viernes día 12 de junio de 2020, estando prevista la reanudación total del servicio de una manera progresiva.
- Los horarios deberán ser modificados y adaptados a las nuevas circunstancias. Para ello, como se ha señalado, se llevará a cabo una gestión con los Juzgados ya que es conveniente que las modificaciones y adaptaciones vengan avaladas por los Juzgados derivantes mediante resolución judicial ya que se trata de criterios que ha tenido que adoptar el centro como consecuencia de las recomendaciones sanitarias.





- El Centro organiza su actividad en tres turnos: un turno los viernes de 17 a 20 horas, otro turno los domingos de 10 a 13 horas, y un tercer turno los domingos de 17 a 20 horas. A su vez, estos turnos se dividirán en tramos horarios de sesenta minutos para entregas y recogidas, y de noventa minutos para visitas tuteladas. En el caso de que coincidan dos núcleos familiares distintos en la misma sala, se habilitarán zonas de espera que disten al menos dos metros entre ellas, bloqueándose si procede con sillas de espera.
- En cuanto a las visitas en modalidad de entrega y recogida, se establecerán tres tramos por turno, que serán de 17 a 18, de 18 a 19, y de 19 a 20 en horario de tarde; y de 10 a 11, de 11 a 12, y de 12 a 13 en horario de mañana. En cada tramo se podrán llevar a cabo hasta dos entregas y recogidas.
- En cuanto a las visitas tuteladas, se establecerán dos tramos por cada turno, que serán de 17 a 18:30, y de 18:30 a 20:00 en horario de tarde; de 10:00 a 11:30, y de 11:30 a 13:00 en horario de mañana. Cada tramo consistirá en 60 minutos de desarrollo efectivo de la visita, 15 minutos destinados a garantizar la seguridad de las progenitoras custodias en cuanto a su salida segura de las inmediaciones del Centro y 15 minutos destinadas a tareas de higienización. En cada tramo se podrá llevar a cabo hasta una visita tutelada.
- Los criterios relativos tanto a los tramos horarios como a los aforos en esos tramos podrán modificarse ampliándose y reduciéndose en atención a las fases de desescalada y las pautas ofrecidas por las Autoridades Sanitarias. Como criterio inicial, se establece un número máximo de una visita por familia.
- En los casos en los que las entregas y recogidas se están realizando de manera autónoma con seguimiento del PEF, desde el centro se fomentará la continuidad de estos acuerdos con el apoyo de las personas profesionales del mismo.
- Las personas menores que acudan al Punto de Encuentro irán acompañadas por una única persona adulta. Así, las entregas y recogidas las realizará una única persona, no pudiendo acceder al interior del centro dos o más personas adultas por cada visita.
- Las faltas de puntualidad podrán dar lugar a la suspensión de la visita, y la repetición de esta conducta a la suspensión temporal de las mismas, ya que conlleva la generación de un riesgo para todo el servicio (progenitores, menores y equipo técnico). Como se ha indicado, se prioriza la protección colectiva y en especial la de los menores.





**c) Medidas a tener en cuenta en referencia a las personas usuarias del Centro:**

- Si alguna de las personas usuarias se adelantará a la hora establecida, deberá esperar en las inmediaciones del Centro.
- Se recomendará anular la visita si alguna de las personas usuarias presenta una temperatura superior a 37,1 grados centígrados, tos, dificultad o infección respiratoria aguda, sensación de falta de aire o cualquier otro síntoma relacionado con COVID-19<sup>1</sup>.
- Cada centro informará a las personas usuarias del mismo de las modificaciones de los días y horarios para la realización de las visitas. Para el establecimiento de los horarios se tendrán en cuenta las limitaciones y exigencias que el estado de alarma conlleva.
- A las personas usuarias se les indicará la obligación de cumplir las medidas de seguridad e higiene recomendadas por las Autoridades Sanitarias. Deberán acudir provistos de mascarillas y guantes, a pesar de lo cual en el Centro se dispondrá de mascarillas y guantes por si fuera necesario.
- Las personas usuarias deberán respetar la distancia de seguridad recomendadas por las Autoridades Sanitarias lo que conllevará que se vea limitada la interacción entre las personas usuarias, siendo además responsables de los juguetes que puedan aportar a las visitas, así como de las bebidas y alimentos que trasladen al Centro.
- En el Centro se llevarán a cabo tanto las visitas como las atenciones inmediatas necesarias para el desarrollo de estas. Las entrevistas de seguimiento de cada expediente se realizarán por medios telefónicos o telemáticos cuando el Centro disponga de los mismos.
- La puesta en marcha de nuevos casos no se llevará a cabo hasta completar las fases de la desescalada y para la fijación del horario se establecerá la coordinación oportuna entre los Juzgados y el servicio PEFVIOGEN con el objetivo de que el Servicio funcione en las mejores condiciones. Si tuviese entrada algún caso se procederá a su recepción, si bien se aplicará el presente protocolo de actuación para su puesta en marcha.

**d) Medidas a tener en cuenta en referencia al Equipo Técnico del Centro:**

- Se habrán de adoptar las medidas sanitarias e higiénicas de protección de la salud de las personas trabajadoras del centro, en los supuestos de desplazamiento a los locales de los Puntos de Encuentro, en la línea de las recomendaciones sanitarias vigentes.





- Si algún o alguna profesional del Equipo Técnico presenta temperatura superior a 37,1 grados centígrados, tos, dificultad o infección respiratoria aguda, sensación de falta de aire o cualquier otro síntoma relacionado con COVID-19<sup>1</sup>, se recomienda que no acuda al Centro.
- El Equipo Técnico presente en los centros irá provisto de mascarillas y extremará las medidas de protección: distancia interpersonal, higiene de manos, etc. Las medidas de protección se mantendrán durante toda la jornada laboral, tanto en el tiempo de atención al público como en el de descanso.
- Los profesionales trabajarán de forma simultánea tanto en atención presencial, como telefónica y telemática, dando prioridad a esta última y a cualquier vía de información no presencial, para la resolución de cuestiones, consultas y seguimientos, así como otras gestiones. Y todo ello teniendo en cuenta como medida básica de prevención que los tiempos de presencia en el interior del centro serán los mínimos imprescindibles.
- Cada familia será atendida por un profesional para minimizar el riesgo de contagio.
- En cada turno habrá un máximo de tres técnicos; dos de ellos se encargarán de la gestión y desarrollo de las visitas y el tercero del registro informático de estas.

**e) Medidas a tener en cuenta para la difusión de este Protocolo:**

- El Protocolo será remitido a todos los Juzgados derivantes y a los Colegios de Abogados para que pueda hacerse llegar a los y las profesionales que asisten jurídicamente a las víctimas de violencia de género y a los investigados.
- También se remitirá a los Ayuntamientos y entidades que ceden locales y/o espacios para llevar a cabo visitas y encuentros entre progenitores y menores.
- Además, se remitirá a los recursos de acogida y atención a las mujeres víctimas de violencia de género y a aquellos que atienden a sus hijos e hijas.

**NOTAS:**

<sup>1</sup> Otros síntomas de COVID-19 son la odinofagia (se presenta cuando el simple hecho de tragar provoca dolor), anosmia (pérdida total del olfato), ageusia (trastorno del sentido del gusto que, en ocasiones, viene acompañado de la pérdida de olfato), dolores musculares, diarreas, dolor torácico o cefaleas (dolor de cabeza), entre otros.

