



Castilla-La Mancha



PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO INTERNO
PARA LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CASTILLA – LA MANCHA.**

Disposiciones generales.

Todos los Puntos de Encuentro Familiar (en adelante P.E.F) deben contar con un reglamento de régimen interno aprobado por la Consejería competente en materia de infancia y familia de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha, que será de **obligado cumplimiento para las personas usuarias, así como para los/as profesionales de los mismos**, y contendrá las siguientes normas básicas acordes a lo establecido en el **Decreto 7/2009, de 27 de enero, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.**

Objeto.

1. El Punto de Encuentro Familiar es un **espacio físico neutral**, que tiene por objeto facilitar el encuentro de la persona menor con su progenitor/a no custodio/a y con otros miembros de sus familias, con el fin de dar cumplimiento al régimen de visitas establecido por resolución judicial o administrativa.
2. La **intervención temporal** que realiza el P.E.F tendrá una **duración máxima de 15 meses**, que será determinada por el órgano judicial o administrativo que realice la derivación, salvo que se produzcan circunstancias excepcionales debidamente motivadas (*orden de protección, trastorno mental grave o enfermedad diagnosticada, toxicomanías u otras adicciones...*)
3. La **finalidad** del P.E.F es dotar a las personas usuarias de las habilidades necesarias para que puedan ejercer, con **plena autonomía e independencia del recurso**, sus responsabilidades parentales contribuyendo con ello al correcto desarrollo emocional y afectivo del/la menor.
4. El equipo de profesionales del P.E.F se registrará en sus actuaciones e intervenciones por los **principios de imparcialidad y confidencialidad**. En caso de ser citados como testigos dentro de un procedimiento judicial, actuarán conforme a lo establecido en la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil en sus artículos 292, 360 y 371.

Desarrollo de las visitas y normas de carácter interno.

6. La **duración y características de las visitas** se adaptarán a lo establecido en la resolución judicial o administrativa, adecuándose a la disponibilidad y capacidad del P.E.F., siendo debidamente informadas por escrito las personas usuarias. No obstante, el tiempo máximo de duración de cada visita desarrollada dentro del Centro **no excederá de una hora al día**.
7. El/la menor llegará al P.E.F acompañado/a por su progenitor/a, o en su defecto, por las personas mayores de edad que estén previamente autorizadas por escrito. Salvo criterio judicial o técnico, la persona acompañante siempre deberá abandonar las instalaciones del recurso

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Dirección General de Infancia y Familia
Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo





Castilla-La Mancha



PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR

hasta la hora programada de recogida. **En todo caso, sólo podrá acompañar al/la menor y acceder a las instalaciones una única persona.**

De manera excepcional y por causa debidamente justificada, el P.E.F. podrá autorizar para que los/as menores puedan ser entregados por más de una persona.

8. Los **horarios acordados, son de obligado cumplimiento** y se instará a la puntualidad de las personas usuarias.

9. Si alguna de las partes **prevé un retraso, deberá avisar con una antelación mínima de 20 minutos** siempre anteriores a la hora de inicio de la visita. En **circunstancias extraordinarias** debidamente justificadas y con carácter puntual, se establecerá un **a tolerancia máxima de retraso de 15 minutos** sobre la hora acordada con cada una de las partes, siendo el tiempo de tardanza restado del máximo establecido para la realización de la visita.

10. **Trascurrido el tiempo sin comparecer**, se le indicará al progenitor/a presente o a la persona que acompañe al/la menor, que proceda a abandonar el recurso, y se remitirá el informe correspondiente al juzgado u órgano administrativo, según proceda.

11. En aquellos casos en que los **retrasos sean reiterados**, el personal técnico del P.E.F. podrá suspender la visita, advirtiendo de la potestad que tienen para poner en conocimiento de la autoridad judicial o administrativa este tipo de incumplimiento.

12. En caso de que cualquiera de los/as progenitores/as o familiar autorizado, no pueda acudir personalmente a la entrega y recogida del/la menor, tras comunicarlo al P.E.F., podrá **autorizar a una tercera persona por escrito**, siempre mayor de edad, para que lo represente. En dicha autorización debe constar el motivo de la misma, fecha, teléfono, nombre y apellidos, D.N.I. tanto del/la representante como del/la representado/a. Esta autorización tendrá validez para una visita completa. Excepcionalmente cuando las circunstancias lo requieran y previa autorización del P.E.F., se podrá otorgar una única autorización válida por el tiempo que estos consideren necesario.

Durante el intercambio la persona autorizada deberá presentar al personal técnico del PEF su documento de identidad previo a la entrega/recogida del/la menor.

13. Si se da la circunstancia de que a la hora fijada para recoger al/la menor, la persona que debe hacerlo no estuviera en el recurso, el equipo técnico del PEF intentará ponerse en contacto con los/as progenitores/as o familiares autorizados.

De no conseguirlo, se entenderá que la persona menor se encuentra en **situación de abandono** y se comunicará a los Servicios Sociales de Atención Primaria para que se hagan cargo de la misma, así con los Juzgados competentes o en su caso al organismo administrativo competente en materia de infancia y familia que corresponda.

14. El P.E.F. hará público en el panel informativo el documento fijando los periodos vacacionales aprobados por la Consejería competente en materia de familia e infancia. Las familias comunicaran por escrito con una antelación mínima de 15 días, las fechas de los periodos vacacionales que desean disfrutar con sus hijos/as. Una vez realizada dicha comunicación el P.E.F. informará al otro/a progenitor/a su correspondiente periodo. Posteriormente el P.E.F. realizara un acuerdo con las fechas y horarios de los intercambios **estableciendo un plazo límite**

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Dirección General de Infancia y Familia
Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo





Castilla-La Mancha



PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR

para la firma del documento. En el supuesto de sobrepasarse dicho plazo, el PEF no se hará responsable de su tramitación, a excepción de que exista impedimento para comunicar dicha decisión, lo cual deberá justificarse debidamente

15. Con la menor brevedad posible las personas usuarias comunicarán al P.E.F cualquier **circunstancia excepcional** que afecte al normal funcionamiento del régimen de visitas establecido. De igual modo, y siempre justificadamente, el personal técnico del PEF podrá requerir a las personas usuarias información relativa al objeto propio de la intervención, quedando estas obligadas a facilitarla.

16. Durante el tiempo de estancia en el P.E.F, se procurará una **convivencia respetuosa y tolerante** entre las personas usuarias y hacia el personal técnico, evitando todo tipo de situaciones conflictivas, que puedan perjudicar el desarrollo y la integridad física o psíquica del/la menor, o que alteren el normal funcionamiento del recurso.

Si el equipo técnico del P.E.F valora que el/la menor podría encontrarse en situación de riesgo, se procederá a suspender cautelarmente la visita, poniendo los hechos en conocimiento de la autoridad judicial y/o del órgano administrativo competente en materia de infancia y familia, requiriendo si fuera necesario, el auxilio de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad del Estado.

17. El personal del P.E.F no tomará partido a favor ni en contra de las partes en las situaciones de conflicto que pudieran surgir entre ellos, conforme a los principios de **imparcialidad y confidencialidad en las actuaciones y las intervenciones**. No obstante, y siempre en interés del/la menor, tras el oportuno estudio de la evolución de las visitas, podrán emitir de oficio informes propuesta a los órganos administrativos competentes en materia de infancia y familia en las que podrá recomendar la modificación del régimen de visitas o las actuaciones convenientes, llevando a cabo las mismas salvo resolución judicial contraria.

18. Siempre que la **persona menor** se encuentre en las dependencias del P.E.F, estará necesariamente **acompañada en todo momento** por uno de sus progenitores/as, que serán los/as responsables de la misma. No obstante, y con carácter excepcional, el personal técnico prestará su apoyo cuando las circunstancias lo requieran.

19. Si el personal técnico del P.E.F así lo estima conveniente para el interés del/la menor, ésta podrá ser citada, así como sus progenitores/as o familiares, ya sea de forma individual o conjunta, con el objeto de realizar el seguimiento y evaluación de las visitas.

20. Queda **prohibido** utilizar los espacios del P.E.F como lugar de **intercambio de objetos personales o de cualquier tipo de documentación** entre los/as progenitores/as o familiares de las personas menores. No obstante, sí podrán intercambiarse enseres o equipajes con los/as menores, no haciéndose responsable el P.E.F de su pérdida o deterioro, ni del registro de los mismos.

21. Es responsabilidad de las personas usuarias el **respeto y el buen uso de las instalaciones y de los materiales** que se ponen a su disposición. Los juguetes y los espacios que se utilicen deberán ser recogidos, ordenados y tratados con cuidado.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Dirección General de Infancia y Familia
Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo





Castilla-La Mancha



PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR

El material aportado por los/as progenitores/as, podrá ser revisado por el equipo técnico. Si se estima improcedente para el desarrollo de los encuentros, se desaconsejará su uso, debiendo ser entregado al equipo técnico para su depósito en el lugar habilitado por el recurso hasta la finalización de las visitas.

La utilización de teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos (MP4, consolas, etc.), puede suponer un elemento de distracción y con el fin de favorecer la intervención no está permitido para los menores el uso de móviles, dispositivos electrónicos, ordenadores e internet durante el desarrollo de las visitas. Salvo que se cuente con la autorización expresa del equipo técnico del P.E.F.

22. Queda **prohibido** realizar cualquier tipo de **grabación audio-visual sin el consentimiento** del equipo técnico del P.E.F. Si el órgano derivante no estipula lo contrario, los/as progenitores/as y/o familiares podrán realizar fotografías y videos a su hijo/a bajo su única responsabilidad. En ningún caso se podrán realizar grabaciones audio-visuales a los/as profesionales ni al resto de personas usuarias.

Con la autorización del personal técnico se podrán realizar video llamadas respondiendo a los criterios establecidos en el Plan de Intervención Familiar.

23. En cumplimiento de lo establecido en la **Ley 15/2002, de 11 de julio sobre Drogodependencias y otros trastornos adictivos en Castilla – La Mancha**, no está permitido fumar ni consumir bebidas alcohólicas u otro tipo de sustancias psicotrópicas en las instalaciones del P.E.F. Si los/las profesionales observan que las personas usuarias se encontrasen bajo los efectos cualquier sustancia que altere el normal comportamiento, lo pondrán inmediatamente en conocimiento del Juzgado o órganos administrativos competentes en la materia de infancia y familia, sin perjuicio que, ante la seguridad de la persona menor, de los/as profesionales y del resto de usuarios/as, se suspenda inmediatamente la visita.

Intervención en supuestos de violencia de género.

24. En aquellos casos en los que exista **orden de protección**, el equipo técnico se registrará por un **protocolo específico**, debiendo ambas partes cumplir con las indicaciones ofrecidas por los/as profesionales. Se establecerá como **medida de seguridad** en el momento de finalización de la visita, el turno de salida del P.E.F, correspondiendo en primer lugar al progenitor/a custodio/a. Aquel sobre el que recae la medida deberá permanecer en el recurso por el lapso de **15 minutos más**, con el objeto de evitar el encuentro entre ambos. En caso de que esta persona decida abandonar el recurso sin acatar la medida, se dará aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Suspensión y/o finalización de la intervención

25. Las personas usuarias deben aceptar por escrito el presente reglamento como forma de garantizar las medidas establecidas judicial o administrativamente. En caso de incumplimiento, el P.E.F podrá proponer la suspensión de utilización del recurso informando inmediatamente de esta situación al organismo competente.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Dirección General de Infancia y Familia
Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo





Castilla-La Mancha



PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR

Normas relativas a la emisión de Informes

26. El personal técnico del P.E.F emitirá con carácter general, informes de seguimiento y de evolución a solicitud de los órganos judiciales o administrativos competentes, sin perjuicio de los emitidos respecto de las incidencias que pudieran tener lugar durante las visitas, y especialmente en aquellos casos en que se aprecien factores de riesgo o que perjudiquen a la integridad física, moral o emocional de la persona menor.

Dichos informes, de carácter confidencial, no podrán ser entregados al personal usuario, familiares o sus representantes legales, ni ser divulgados por ningún medio.

Derechos de las personas usuarias. Iniciativas, quejas y sugerencias.

27. El P.E.F dispone del modelo recogido en la Orden 11/10/2011, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha. Podrán presentarse por escrito de forma presencial, mediante llamada al teléfono de información 012 o de forma electrónica, utilizando el modelo de formulario disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ubicada en la Web: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>

28. Cuando las quejas y sugerencias se formulen por escrito, podrán ser presentadas presencialmente en cualquiera de los lugares previstos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

29. Si se opta por su presentación en las dependencias del P.E.F, serán remitidas a la Dirección General de la Consejería competente en materia de infancia y familia, quien se encargará de su registro y contestación al ciudadano/a.



CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Dirección General de Infancia y Familia
Avda. de Francia, 4. 45071 Toledo