

ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR (JAÉN)

2022/5048 *Aprobación definitiva del Reglamento de funcionamiento y organización del Punto de Encuentro Familiar de Andújar.*

Edicto

Don Pedro Luis Rodríguez Sánchez, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Andújar (Jaén).

Hace saber:

Por obligarlo así el art. 70.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local se somete a publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia, el Edicto de aprobación definitiva del Reglamento de Funcionamiento y Organización del Punto de Encuentro Familiar de Andújar.

El Pleno del Ayuntamiento de Andújar (Jaén), en sesión ordinaria celebrada el día veintiocho de abril de dos mil veintidós, aprobó inicialmente el Reglamento de Funcionamiento y Organización del Punto de Encuentro Familiar y posteriormente fue objeto de publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia número 94 de fecha 17 de mayo de 2022 dando un plazo para presentar reclamaciones por los interesados de 30 días hábiles desde el día siguiente a la publicación, durante el cual no se ha presentado reclamación alguna, por lo tanto, el acuerdo de aprobación inicial del Reglamento de Funcionamiento y Organización del Punto de Encuentro Familiar, por lo queda elevado a definitivo de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Se advierte que contra el presente acuerdo podrá interponerse Recurso Contencioso Administrativo en el plazo de 2 meses contados a partir desde la publicación, ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Granada, en los términos previstos en la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

A continuación en cumplimiento de la normativa vigente, se publica el texto íntegro del Reglamento de Funcionamiento y Organización del Punto de Encuentro Familiar de Andújar:

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE
ANDÚJAR**

Exposición de Motivos

La normativa internacional reconoce el derecho de las personas menores de edad a tener contacto con los miembros de su familia. Entre ellas destacamos, el art. 24.3 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea “todo niño tiene derecho a mantener de forma periódica relaciones personales y contactos directos con su padre y con su madre, salvo si ello es contrario a sus intereses” y la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989 ratificada por España el 30 de noviembre de 1990, en su artículo 9 indica que “Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que está separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”.

En el ámbito nacional, este derecho tiene reflejo en el Código Civil en su art. 94 que dispone que, “el progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía”.

Asimismo en los artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/96 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se establece que el principio rector de la actuación de los poderes públicos es la primacía del interés superior del menor sobre cualquier interés legítimo que pudiera concurrir.

Por su parte la Ley 4/2021 de 27 de julio de Infancia y Adolescencia de Andalucía, establece en su artículo 23. “Entre las Competencias de las Entidades Locales:

1. Las Entidades Locales de la Comunidad Autónoma de Andalucía ejercerán las competencias propias en materia de Servicios Sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía para Andalucía, la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y la Ley 9/2016, de 27 de diciembre.

2. Las Entidades Locales son las competentes para la prevención, intervención y finalmente para la formalización de la declaración de situación de riesgo de acuerdo con los artículos 87 a 91 de esta ley...” y la Ley 9/2016, de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía en su artículo 28.16^a, establece entre las funciones de los Servicios Sociales Comunitarios, “La coordinación con los servicios de justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad y cualquier otro vinculado a los servicios públicos de la Administración Autonómica para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de la atención social de la población de referencia”, y el artículo 28.25^o “El desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección”.

La LBRL, en el artículo 25.2.o, establece como competencias propias, "actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género" (modificación por la disposición final 1 del Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto).

Con este amparo legal, este documento regulará el Punto de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Andújar como un recurso social específico, de carácter temporal y excepcional, que se facilita a la población de Andújar y a los órganos judiciales del municipio con la finalidad de proteger el interés superior del menor y prestador de atención profesional especializada para facilitar que los niños, niñas y adolescentes, puedan mantener relaciones con sus familiares o personas allegadas durante los procesos y las situaciones de separación, divorcio en las que no haya consenso para ejercer el derecho de visitas o donde se ha producido una situación de violencia, configurándose como un recurso neutral que tiene por finalidad facilitar el cumplimiento del régimen de visitas y garantizar así, el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y sus familias en un ambiente de normalidad.

Su principal objetivo es favorecer el derecho fundamental del menor a mantener la relación y el vínculo con sus dos progenitores y familia extensa, en un entorno seguro, siempre que con ello se proteja su bienestar físico, psíquico y moral.

Título I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

Será objeto del presente Reglamento la regulación del servicio del Punto de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Andújar.

Artículo 2. Definición.

El Punto de Encuentro Familiar es un recurso social, gratuito, un lugar físico idóneo y neutral y un servicio que presta el Ayuntamiento de Andújar por derivación judicial, en procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, cuando las relaciones familiares son de difícil cumplimiento o se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado y establecido por resolución judicial, garantizando el derecho de los niños y niñas a relacionarse con sus progenitores u otros miembros de su familia.

Artículo 3. Naturaleza.

Este servicio es de carácter temporal y excepcional, desarrollado por un equipo de profesionales interdisciplinar, en un lugar neutral, que pretende dotar a las personas progenitoras de técnicas que les permitan el ejercicio positivo de la parentalidad y consiguiente independencia respecto del servicio.

Artículo 4. Principios de Actuación.

- Interés superior del menor: La intervención desarrollada en el Punto de Encuentro Familiar debe tener como objetivo principal velar por la seguridad y el bienestar del/la menor, siendo su protección prioritaria en caso de conflicto con otros intereses contrapuestos.

- Intervención familiar: La intervención del Punto de Encuentro Familiar deberá tener en cuenta todo el sistema familiar propio del/la menor ofreciendo una amplia gama de herramientas de intervención de carácter psicológico, social y educativo.
- Responsabilidad parental: La función del Punto de Encuentro Familiar debe limitarse al apoyo de los progenitores u otros miembros de la familia en el ejercicio de sus funciones familiares, sin que en ningún caso, suponga una delegación de éstas al equipo técnico, debiendo cada miembro de la familia hacerse cargo y asumir el ejercicio de las mismas de forma responsable y adecuada a las circunstancias del/la menor.
- Temporalidad: La intervención desarrollada en el Puntos de Encuentro Familiar debe tener como objetivo final la normalización de las relaciones familiares, debiendo facilitarse la independencia y autonomía de este servicio lo antes posible, evitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.
- Profesionalidad: El equipo técnico de los Puntos de Encuentro Familiar está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales con formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo.
- Neutralidad: El personal que forme parte del equipo técnico desarrollará sus funciones con el único objetivo de garantizar el interés del /la menor, sin dejar interferir en las mismas sus propias creencias, valores o circunstancias personales.
- Imparcialidad: Las intervenciones en el Punto de Encuentro Familiar deberán ser objetivas, garantizando en todo momento la igualdad de todos los sujetos involucrados.
- Confidencialidad: No se comunicará a terceros ni se divulgarán los datos personales de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar, salvo aquellos que sean requeridos por la Autoridad Judicial o para la coordinación necesaria con otros profesionales que se encuentren interviniendo con la familia.
- Subsidiariedad: Las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar solamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el/la menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución.
- Calidad: El servicio se desarrollará en un sistema basado en estándares de calidad.

Artículo 5. Objetivos del Servicio.

5.1.- Objetivos Generales:

- Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del/la menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o familiares después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos.
- Orientar y apoyar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio, prestando los servicios asistenciales adecuados para este objetivo.

5.2.- Objetivos Específicos:

- Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, del/la progenitor/a o del familiar vulnerable.
- Favorecer el encuentro entre el/la menor y el/la progenitor/a no custodio/a, así como, en los casos que proceda, con la familia extensa de éste.
- Permitir a los/las menores expresar sus sentimientos y necesidades en un espacio neutral frente a las indicaciones paternas, maternas o de familiares.
- Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones paterno/materno-filiales y las habilidades de crianza parentales, así como la derivación a otros servicios asistenciales que favorezcan este objetivo.
- Fomentar y mejorar la capacidad de los/las progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los/las menores, tanto presentes como futuros.
- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que pueda ser de utilidad a las entidades derivantes y siempre con el fin de defender en mejor medida los derechos del/la menor.

Artículo 6. Conceptos de Interés.

- a) Equipo técnico: Personal cualificado y multidisciplinar que ejerce su actividad profesional en el servicio. Dicho personal tendrá relación jurídico-laboral con la entidad adjudicataria del servicio.
- b) Intervención: Procedimiento llevado a cabo por el equipo técnico con las personas usuarias del servicio de acuerdo con los criterios establecidos en el plan de prevención individualizado.
- c) Órgano judicial derivante: Aquel órgano judicial que, en virtud de resolución, acuerda el régimen de visitas que se llevará a cabo en el Punto de Encuentro Familiar.
- d) Régimen de visitas: Aquel establecido por el órgano judicial derivante determinando tiempo, modo y lugar del ejercicio del tal derecho por parte de la persona progenitora no custodia u otro familiar.

Título II. De Los/as Usuarios/as del Servicio

Artículo 7. Conceptos de Interés.

1. Se entiende por personas usuarias:

- a) Persona progenitora: Padre o madre de la persona menor de edad.
- b) Persona progenitora custodia: Padre o madre que tiene atribuida la guarda y custodia de la persona menor de edad por resolución judicial.

c) Persona progenitora no custodia: Padre o madre que no tiene atribuida la guarda y custodia de la persona menor de edad por resolución judicial.

d) Persona menor de edad: El niño o niña desde su nacimiento hasta su mayoría de edad o emancipación legal o personas mayores de edad incapacitadas por resolución judicial, a quienes les haya sido prorrogada la patria potestad de sus personas progenitoras.

e) Familiar: Toda persona distinta de la persona progenitora que sea titular de un derecho de guarda y custodia o de un derecho de visitas, según lo acordado por resolución judicial.

f) Personas usuarias: Aquellas personas menores de edad, personas progenitoras y familiares que utilicen el servicio de los Puntos de Encuentro Familiar según lo acordado en resolución judicial.

Artículo 8. Usuarios/as del Punto de Encuentro Familiar.

Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar serán las que se determinen, en el momento de la derivación por parte de la autoridad judicial, cuando los/las menores de dicho procedimiento sean residentes en Andújar. Este criterio se aplicará cuando dentro de un grupo de hermanos, alguno de ellos no resida en Andújar por tener la custodia el otro/a progenitor/a.

En todo caso podrán ser usuarios del Punto de Encuentro Familiar quienes se encuentren en alguna de las circunstancias siguientes:

- Menores cuyos familiares con derecho de visitas poseen alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el/la menor que aconseja la supervisión de los encuentros.
- Menores que no conviven habitualmente con el/la progenitor/a o familiar con derecho a visitas, siempre que éste, por circunstancias personales, de residencia u otras, carezca del entorno adecuado para llevar a cabo las visitas.
- Familias en las que los/as menores muestren una disposición negativa a relacionarse con el familiar que realiza las visitas o un fuerte rechazo hacia éste, de modo que resulte imposible mantener encuentros normalizados.
- Familias en las que, dada la situación de conflictividad entre sus miembros, los menores se encuentran inmersos en situaciones de violencia cuando se pretende llevar a cabo las visitas.
- Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta hacia ellos, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los/las menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.

No cabrá en ningún caso la intervención del Punto de Encuentro Familiar cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido en relación con el progenitor o familiar que acude a dicho servicio.

Artículo 9. Derechos de los/as Usuarios/as del Servicio.

Son derechos de las personas usuarias:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, nacionalidad, religión, ideología, discapacidad o cualquier condición personal o social.
- b) Tener garantizada la protección de la intimidad personal y de la propia imagen y la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente relativa a la protección de datos de carácter personal.
- c) Disponer de información escrita y verbal de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
- d) Poder exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- e) Ser atendidos de forma neutral e imparcial.
- f) Recibir un trato digno y profesional y ser atendido de forma individualizada y personalizada en los términos establecidos en este Reglamento.
- g) Disponer de una persona miembro del equipo técnico que actúe como profesional responsable de su expediente en el Punto de Encuentro Familiar.
- h) Poder presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar, de la forma en que se especifica en este Reglamento y a recibir contestación a las mismas.
- i) Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

Artículo 10. Deberes de los/as Usuarios/as del Servicio.

Son deberes de las personas usuarias, los siguientes:

- a) Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar y cumplir los horarios que se acuerden para el cumplimiento de las visitas, conforme se establece en este Reglamento.
- b) Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el Punto de Encuentro Familiar y poner a su disposición todo lo necesario para el adecuado desarrollo de las visitas.
- c) Agilizar y normalizar la entrega y recogida de las personas menores y responsabilizarse de su cuidado y atención mientras éstos permanezcan en su compañía en el Punto de Encuentro Familiar.
- d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.

e) Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.

f) Mantener una conducta basada en el respeto mutuo, encaminada a facilitar una mejor convivencia y sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.

g) Acceder al Punto de Encuentro Familiar en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el desarrollo de las visitas.

h) No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de las visitas.

Título III. Organización

Artículo 11. Titularidad.

La titularidad del servicio del Punto de Encuentro Familiar es del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, así como las instalaciones en las que se desarrolla el servicio.

Artículo 12. Gestión del Servicio.

Para las tareas a desarrollar en el Punto de Encuentro Familiar, el Ayuntamiento podrá optar por llevar a cabo la prestación del servicio de forma directa o indirecta.

- Respecto a la gestión directa el Ayuntamiento aportará medios propios para llevar a cabo la prestación.

- Respecto a la gestión indirecta, el Ayuntamiento de Andújar podrá suscribir convenios, conciertos o contratos con empresas o entidades públicas o privadas, bajo su directa supervisión, sin que ello suponga en ningún caso cesión de la titularidad y responsabilidad derivada de dicha actuación.

A través de los respectivos contratos administrativos o convenios, la regulación contenida en este reglamento será objeto de concreción en los correspondientes pliegos de prescripciones técnicas o del respectivo convenio. La empresa adjudicataria deberá coordinar el servicio con el Ayuntamiento de Andújar a través de la Concejalía correspondiente.

Artículo 13. Imagen Corporativa y Protección de Datos.

La documentación que se genere se adaptará a las prescripciones sobre imagen o identidad que se establezca por parte del Ayuntamiento de Andújar, propiciando la utilización de un lenguaje no sexista y un tratamiento igualitario en los contenidos e imágenes.

Toda la documentación e información que se genere durante la ejecución del contrato será propiedad del Ayuntamiento de Andújar. Se comunicará a los usuarios esta circunstancia, a fin de que puedan ejercer los derechos de acceso y rectificación que figuran en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como, la normativa española de protección de datos de carácter personal.

Los profesionales que integren el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar deberán observar un respeto absoluto a la confidencialidad de los datos que conozcan por razón de la ejecución del servicio.

Artículo 14. Recursos Humanos.

A) Personal componente del Equipo Técnico

El personal para la prestación del servicio estará formado por equipo multidisciplinar formado por un mínimo de tres técnicos/as, titulados en Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o Derecho.

Además deberán contar con formación específica en violencia de género y/o punto de encuentro familiar y/o mediación familiar.

Se encargarán de la realización de las entrevistas iniciales, atención a los/las usuarios/as, asistencia al régimen de visitas establecido en resolución judicial, atención a las incidencias durante las visitas, realización de informes, asistencia al Juzgado y cualesquiera otras derivadas de los objetivos a seguir en el servicio de Punto de Encuentro Familiar.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13.5 de la Ley Orgánicas 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, las personas que integran el equipo técnico y vayan a tener contacto habitual con las personal menores, deberán acreditar mediante aportación de certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales, que no han sido condenadas por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexuales.

Las obligaciones del personal técnico son:

- a) Tratar en todo momento de forma digna y profesional a las personas usuarias del servicio.
- b) No realizar actuaciones que supongan discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento, vecindad o cualquier otra circunstancia personal o social de las personas usuarias.
- c) Informar a las personas usuarias de las normas de funcionamiento del servicio y de los objetivos y pautas que se sigan en el Plan de Intervención que para tal fin se diseñe, buscando en todo momento su colaboración y participación en el proceso.
- d) Respetar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la correspondiente resolución judicial.
- e) Evitar situaciones conflictivas que incidan de forma negativa en el bienestar y seguridad de las personas menores y en el buen funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.
- f) Mantener la confidencialidad respecto de todos aquellos extremos que conozcan como consecuencia del desarrollo del servicio.
- g) Velar por el respeto a la intimidad de las personas usuarias y de los derechos de las personas menores de edad.

h) Comunicar, de forma inmediata, al órgano derivante y a la responsable del servicio la adopción de medidas necesarias en el caso de que se produzca un incidente grave en el Punto de Encuentro Familiar.

i) Mantener reuniones de carácter informativo, previas al inicio de la intervención, con las personas que ejercen la guarda y custodia y el derecho de visita, a fin de darles una visión global sobre el servicio y los objetivos del mismo.

j) Se deberá prestar el servicio a toda persona a la que se prescriba, y se lleve a cabo la derivación, según las indicaciones del Excmo. Ayuntamiento de Andújar, garantizando la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de datos de las personas usuarias de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo así como la normativa española de protección de datos de carácter personal.

k) Las personas usuarias deberán recibir el servicio adecuado con el contenido y la duración que en cada caso se establezca y recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el servicio.

l) El personal del equipo técnico deberá cumplir con las medidas de Seguridad e Higiene establecidas, así como con el inexcusable secreto profesional.

ll) Solicitar al órgano derivante información complementaria sobre el correspondiente caso cuando las circunstancias así lo aconsejen, al objeto de realizar el correcto desarrollo del Plan de Intervención.

m) Elaborar los informes que resulten necesarios, reflejando en los mismos la evolución del proceso de intervención, que serán firmados por el personal técnico encargado de su realización.

n) Elaborar una memoria trimestral.

ñ) Llevar a cabo acciones de formación y divulgación en el municipio

En el caso de gestión indirecta, la entidad adjudicataria se comprometerá a poner en marcha todos los recursos humanos que sean precisos para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral.

B) Personal de Seguridad

El ayuntamiento de Andújar valorará la necesidad de poner en conocimiento de las Fuerzas de Seguridad de Policía Local aquellos casos de especial complejidad que requieran su presencia en las instalaciones o sus inmediateces.

C) Responsable del Servicio

Esta tarea recaerá sobre el personal municipal que en su momento se determine a por la delegación de Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Andújar, a quien corresponde la supervisión del servicio, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación

objeto de este reglamento.

En particular le corresponde:

- a) Promover y convocar las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente en la ejecución del servicio en los términos que mejor convenga a los intereses públicos.
- b) Promover y convocar reuniones de coordinación y seguimiento, al menos una vez al año, con el personal técnico del Punto de Encuentro Familiar con el objetivo de abordar cuestiones de funcionamiento y organización de los Puntos de Encuentro Familiar, así como cualesquiera otras que se planteen y se consideren oportunas.
- c) Resolver las incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.
- d) Dictar instrucciones en los términos recogidos en este reglamento, así como en el pliego de cláusulas administrativas particulares o prescripciones técnicas.
- e) Ser informado, cuando lo solicite, del proceso de realización del servicio y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento del servicio.
- f) Comunicar, de forma inmediata, a la responsable del área la necesidad de llevar a cabo la adopción de medidas necesarias en el caso de que se produzca un incidente grave en el Punto de Encuentro Familiar.
- g) La coordinación del servicio con la entidad adjudicataria se llevará a cabo a través de Responsable del Servicio.

Artículo 15. Recursos Materiales.

El Ayuntamiento de Andújar dispondrá de un local debidamente equipado, haciéndose cargo de todos los gastos de mantenimiento así como de los requisitos exigidos para la adecuada prestación del servicio.

El local deberán contar con un espacio para realizar las entrevistas así como tareas de administración, debiendo estar equipado con los recursos materiales necesarios para la realización de dichas tareas: ordenador, impresora, teléfono, fotocopiadora, fax.

A su vez, contará con dos salas para llevar a cabo las tareas de intervención propias de este servicio, que contarán con el material necesario para habilitar el espacio para menores de 0 a 16 años.

Por último, se aportará un teléfono móvil para mantener un contacto inmediato con las y los usuaria/os, principalmente en situaciones de urgencia.

En el caso de gestión indirecta, la entidad adjudicataria tiene la obligación de dejar las instalaciones en el mismo estado en que le fueron entregadas, pudiendo existir supervisión por parte de los/as responsables de área de la Concejalía Igualdad y Bienestar Social.

Artículo 16. Presupuesto.

El Ayuntamiento garantizará una financiación suficiente, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias que cada año establezca en el presupuesto municipal.

Artículo 17. Seguridad.

El equipo técnico velará por la seguridad de las personas usuarias y, en el caso de que se produzca una situación en la que se perciba que existe un riesgo para la integridad de las personas, se dará aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Se procederá a mantener informada de cualquier incidencia grave a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Título IV. Funcionamiento

Artículo 18. Acceso al Servicio.

1. Las personas usuarias del servicio Punto de Encuentro Familiar accederán al mismo previa derivación del órgano judicial que haya dictaminado en relación el régimen de visita.

2. Dicha derivación se podrá remitir a la dirección que con la debida antelación se facilitará a los órganos derivantes.

3. El Punto de Encuentro llevará a cabo la intervención una vez que le sea remitido por parte del órgano derivante la resolución que establezca el régimen de visitas así como el protocolo de derivación, cuyo modelo facilitará el Ayuntamiento de Andújar y que contendrá la siguiente información:

- Datos identificativos de las personas menores de edad y las personas progenitoras o familiares implicados en el régimen de visitas.

- Datos identificativos de las personas autorizadas judicialmente para acudir a los encuentros acompañando a las personas progenitoras, familiares y personas menores.

- Tipo de intervención solicitada.

- Periodicidad y horario de visitas, teniendo en cuenta el calendario y horarios de apertura y cierre del Punto de Encuentro, así como la disponibilidad.

- La duración prevista de la intervención, sin perjuicio de la posible prórroga, conforme a lo previsto en el artículo 21.

- Valoración psicosocial de la situación familiar, de las personas menores de edad o de las personas progenitoras, en caso de que se hubiera emitido informe por parte de alguno de los equipos psicosociales adscritos a la Administración de Justicia y estuvieran incorporados en el procedimiento judicial, así como cualquier otro informe disponible que afecte a las personas menores de edad y a la protección de sus intereses.

En el caso de que el órgano judicial derivante no remita la totalidad de la documentación anteriormente relacionada, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar recabará la documentación necesaria para iniciar la intervención. No obstante en su caso podrá asumir la intervención si valorase la existencia de razones que así lo justifiquen.

Artículo 19. Fases de la Intervención del Servicio del Punto de Encuentro Familiar

1. Recepción:

Recibida la derivación y aportada toda la información por el órgano judicial se procederá a la apertura de un expediente para cada persona menor de edad, asimismo el servicio, previo al inicio del régimen de visitas, contactará vía telefónica o postal con las personas usuarias con el objeto de establecer una visita de presentación o primera entrevista.

En dicha entrevista, se les informará del horario a seguir, de sus derechos y obligaciones en relación al servicio (tanto respecto a la empresa adjudicataria como al Ayuntamiento de Andújar), del funcionamiento del servicio, se acordará con las partes las fechas y horarios de utilización del servicio y se atenderán cuantas otras dudas surjan a los/as usuarios/as.

Los familiares implicados deberán firmar la aceptación de las normas de funcionamiento que supone la conformidad de las condiciones generales y específicas de utilización del servicio. El comienzo del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar, en cualquiera de sus modalidades, tiene como condición indispensable que ambas partes firmen el documento de aceptación de normas de funcionamiento y horario, del cual se entregará una copia a cada una de éstas.

2. Elaboración del Plan de Intervención Individualizado:

Por parte del personal técnico se elaborará un Plan de intervención individualizado, en el que se establecerán los objetivos, las actuaciones, la coordinación con otros profesionales, así como la actuación en aquellos casos en los que exista orden de protección o de alejamiento.

3. Intervención y Seguimiento:

Se lleva a cabo en función de la planificación efectuada en la fase anterior y el régimen de visitas establecido en la resolución judicial. El Equipo Técnico realizará un seguimiento de las visitas o de los intercambios, recogiendo toda la información en las fichas de seguimiento.

La ejecución de las visitas se ajustará a los horarios de funcionamiento del servicio y al régimen de visitas establecido para cada caso.

En el expediente se recogerá la documentación remitida por el órgano judicial derivante, el Plan de Intervención Individualizado, la evolución y las incidencias que se produzcan en el desarrollo del régimen de visitas, además se incorporarán todos los informes, documentos que aporten las partes, así como las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por las mismas.

Por otro lado, se llevará a cabo tanto la atención telefónica como funciones que sean

convenientes para llevar a cabo tareas administrativas, de asistencia al juzgado o a juicio y cualesquiera otros necesarios para el óptimo desarrollo del servicio de Punto de Encuentro.

El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar dará las indicaciones que en cada momento se determine para el caso concreto y se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de suspenderla, si lo exige el bienestar de los/as menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.

Las comunicaciones e intervenciones del equipo técnico solo se llevaran a cabo con los progenitores o familiares con derecho a visita.

En la consecución de los objetivos, el equipo técnico podrá realizar las intervenciones oportunas e incluso alcanzar acuerdos con las partes para propiciar la finalización de la intervención.

Artículo 20. Duración.

La intervención del Punto de Encuentro Familiar tendrá una duración máxima de dieciocho meses, prorrogable mediante resolución del órgano judicial en aquellos supuestos en los que la derivación sea consecuencia de la existencia de una orden de alejamiento o a propuesta del equipo técnico para la consecución de los objetivos previstos en el plan individualizado de actuación, previa confirmación por resolución judicial.

No obstante lo anterior, cuando los usuarios manifiesten su decisión de no seguir acudiendo al Punto de Encuentro Familiar, bien porque han alcanzado los objetivos del servicio o bien porque resulta imposible el cumplimiento del régimen de visitas, se pondrá esta circunstancia en conocimiento del órgano derivante.

Artículo 21. Prórroga de la Intervención.

1. La prórroga de la intervención requerirá la correspondiente resolución judicial, dictada de oficio o a propuesta del equipo técnico e incluirá, en su caso, las modificaciones que se hubieran producido respecto a la situación de las personas menores de edad o la familia.

2. Con anterioridad a la finalización del periodo de intervención establecido en el protocolo de derivación, el equipo técnico podrá proponer al órgano judicial derivante, mediante informe motivado, la prórroga de la intervención así como las modificaciones que en su caso procedieran respecto al régimen de visitas.

3. La propuesta de prórroga de la intervención deberá fundamentarse en alguna de las siguientes causas:

a) Existencia de orden de alejamiento vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de malos tratos en el ámbito familiar o violencia de género respecto alguna de las personas progenitoras, mientras se hallare en ejecución una pena de alejamiento o prohibición de aproximarse a la víctima.

b) Cuando el equipo técnico considere la necesidad de prórroga para la consecución de los objetivos previstos en el plan de intervención individualizado.

Artículo 22. Horario.

Se garantizará que el horario de intervención esté disponible durante dos días entre semana, en horario de tarde, así como los sábados y domingos, tanto en horario de mañana y de tarde.

A su vez, se establecerá un número de horas distintas del horario establecido para el cumplimiento del régimen de visitas, destinado a la atención de las personas usuarias, para llevar a cabo tareas administrativas, de asistencia al juzgado, asistencia a juicio, y cualesquiera otras que sean necesarias para el óptimo desarrollo del servicio.

El calendario y horarios serán expuestos en un lugar visible en el centro y será facilitado al órgano judicial derivante competente para que sea tenido en cuenta a la hora de derivar los casos.

Para la gestión indirecta, en los pliego de prescripciones técnicas se determinará el número mínimo de horas que se consideran necesarias para la prestación del servicio.

Artículo 23. Contenido del Servicio o Prestaciones.

El servicio de punto de encuentro familiar consistirán en:

1. Apoyo en el cumplimiento del Régimen de Visitas

Las modalidades de régimen de visitas que se seguirán en el Punto de Encuentro son:

- Entrega y recogida

En estos supuestos, la intervención supondrá la supervisión de la entrega del/la menor o menores en el Punto de Encuentro Familiar para su salida del mismo con el/la progenitor/a no custodio/a.

En este caso, las visitas podrán comprender:

- Visitas con pernocta, en la que los menores podrán pasar la noche con el/la progenitor/a no custodio/a o familia extensa.
- Visita sin pernocta, en la que los menores deberán retornar junto con el/la progenitor/a custodio/a para pasar la noche.

- Visita tutelada

El régimen de visita se llevará a cabo dentro de las instalaciones con la supervisión en todo momento del personal técnico, cuya duración no podrá exceder de 2 horas.

- Visita no tutelada

El régimen de visitas se desarrollará en las instalaciones no siendo necesaria la supervisión del personal técnico, cuya duración no podrá exceder de 2 horas.

El calendario y horario del régimen de visitas y periodos vacacionales será el establecido por Resolución Judicial y tendrán el alcance que dicha decisión determine, adaptándose al horario de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar. Se respetará el horario fijado para el desarrollo de las visitas y periodos vacacionales y se pedirá a cada una de las partes exactitud en su cumplimiento.

Para el buen funcionamiento del Programa y de acuerdo a las características de los casos, se solicitará por parte del personal técnico, tanto a la persona que ejerce la guarda y custodia del y/o de la menor como a la/as personas que tienen reconocido el derecho de visita, que se personen en las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar con la suficiente antelación al horario señalado, al objeto de que la entrega y recogida se realice de la forma más fluida posible, evitando cualquier tipo de conflicto entre las partes, que pueda ir en perjuicio de los/as menores y/o demás usuarios/as.

Se dispondrá de un sistema de registro donde se hará constar la entrada y salida de los/as menores así como de los progenitores o familia extensa, que deberá ser firmado tanto por la persona que ejerce la guarda y custodia sobre el/la menor como por la persona que ejerce el derecho de visita.

2. Orientación psicosocial

El equipo técnico facilitará orientación de carácter psicosocial necesaria para dotar a las personas usuarias de técnicas destinadas a mejorar las relaciones paterno y materno filiales y las habilidades parentales en relación con el régimen de visitas, así como a eliminar obstáculos y actitudes negativas para el logro de los objetivos previstos.

Así cuando el equipo técnico valore la necesidad de una intervención ajena al ámbito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar que precise de recursos especializados de carácter asistencial o de mediación, lo propondrá al órgano judicial derivante.

En todo caso, el servicio de Punto de Encuentro Familiar no desempeña funciones especializadas que son competencia de otras Administraciones o instituciones. Por tanto no realiza funciones de peritaje, diagnóstico, tratamientos psicoterapéuticos, mediaciones entre las partes u otros de similares características.

Artículo 24. Coordinación con el Órgano Derivante.

Para un seguimiento adecuado de las visitas con el objetivo de garantizar el bienestar de los menores y el cumplimiento del régimen establecido en la sentencia, habrán de remitirse al órgano judicial derivante:

- Informe inicial: Se remitirá al órgano derivante, una vez realizada la entrevista con ambos progenitores o familia extensa y/o materializada la primera visita.

- Informe de seguimiento: Se hará, cada tres meses, salvo que la autoridad judicial requiera otra periodicidad en casos concretos. Los informes de seguimiento constarán de un calendario- resumen de las visitas realizadas, la relación de los informes de incidencias derivados, los aspectos más destacados en el desarrollo de las visitas y una valoración-propuesta en base a la intervención planificada, prevista de acuerdo al objeto y motivo de la derivación por el órgano derivante.

- Informe de incidencias: De las incidencias que produzcan durante las visitas, se dejará constancia en el expediente y se informará al órgano derivante a la mayor brevedad posible y por escrito y si procede, al Ministerio Fiscal.

Cuando se tenga conocimiento o se tengan indicios de maltrato al o la menor usuario/a del servicio, se remitirá un informe urgente al órgano derivante, y según lo establecido en el Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía, se cumplimentará la Hoja de Detección y Notificación de Maltrato Infantil.

- Informe de finalización: Será elaborado al finalizar la intervención por el equipo técnico del programa.

- Informe-Sugerencia: Con independencia de los informes anteriores señalados, se podrán realizar sugerencias, cuando por la propia evolución del caso, se considere conveniente. Este informe será remitido al órgano judicial, quien adoptará la decisión que estime oportuna.

Con independencia de la documentación que periódicamente o puntualmente se elabore, el órgano derivante puede solicitar cualquier otro tipo de información relacionada con la intervención que se realiza en el Programa.

Los informes elaborados y firmados por los profesionales del Punto de Encuentro son confidenciales, a tenor de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, y no pueden ser divulgados, ni entregados a los/as usuarios/as o sus representantes legales sin perjuicio de la obligación de remitirlos, en los supuestos señalados anteriormente y según lo establecido en las normas procesales, al órgano judicial que deriva u a otros organismos.

A su vez, durante la intervención, se mantendrá la necesaria coordinación y colaboración entre el equipo técnico y los órganos judiciales derivantes. Asimismo, se fomentarán cauces de comunicación periódicos, flexibles y ágiles respecto a informes y propuestas de actuación regulados en este reglamento, emitidos por el equipo técnico. En particular, el equipo técnico interviniente podrá solicitar del órgano judicial derivante la información necesaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Artículo 25. Finalización de la Intervención.

El desarrollo de la intervención finalizará por resolución del órgano judicial derivante, de oficio o a propuesta del equipo técnico.

La propuesta de finalización habrá de fundamentarse en alguno de los siguientes motivos:

- a) Transcurso del plazo establecido en el protocolo de derivación o el transcurso del plazo de 18 meses, como tiempo máximo de intervención en el Punto de Encuentro.
- b) Ausencia continuada de una o ambas partes a los encuentros, que imposibilite el desarrollo de la intervención. Se entenderá por continuada la ausencia en más de tres ocasiones consecutivas o cinco no consecutivas, sin justificación.

- c) Cuando la paralización tenga una duración superior a 6 meses.
- d) Por la consecución de los objetivos previstos en el plan de intervención individualizado.
- e) La negativa reiterada de las personas menores de edad a la realización de la visita o la entrega y recogida, que haga aconsejable otro tipo de actuación especializada ajena al ámbito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar a propuesta del equipo técnico.
- f) Cuando el equipo técnico valore que el mantenimiento de la intervención pudiera ser perjudicial para el bienestar e interés de las personas menores de edad.
- g) Cuando las personas progenitoras o familiares comuniquen por escrito al Punto de Encuentro Familiar su voluntad de llevar a cabo la realización del régimen de visitas de forma autónoma.
- h) Cuando se produjera un grave y reiterado incumplimiento de las normas básicas de funcionamiento.
- i) Otras causas sobrevenidas que imposibiliten o dificulten de forma permanente el régimen de visitas.

En aquellos supuestos, en los que la derivación se produce a consecuencia de la existencia de una pena o medida de alejamiento por delitos de malos tratos en el ámbito familiar o violencia de género respecto a alguna de las personas progenitoras, la duración de la intervención estará supeditada al tiempo que se encuentre vigente el alejamiento, salvo que el equipo técnico considere que existen las condiciones necesarias para proponer la finalización fundamentada en los motivos anteriormente mencionados.

Artículo 26. Paralización de la Intervención.

La intervención podrá paralizarse por resolución del órgano judicial derivante, de oficio o a propuesta del equipo técnico.

La propuesta de paralización se fundamentará en alguna de las siguientes causas:

- a) El incumplimiento grave de las normas básicas de funcionamiento (Anexo I).
- b) La existencia de situaciones de riesgo para la integridad física de las personas usuarias mayores de edad o del equipo técnico.
- c) La existencia de riesgo para la integridad física o psíquica de las personas menores de edad.
- d) La no realización de encuentros de forma reiterada por una o ambas partes. Se considerará que es reiterado cuando se repita más de dos veces consecutivas sin justificación alguna.
- f) La falta de participación y colaboración de una o ambas personas progenitoras o personas judicialmente autorizadas, así como la inobservancia de las orientaciones del equipo técnico que imposibilite una evolución en el comportamiento de las personas progenitoras respecto

a la asunción de responsabilidades parentales.

g) La situación emocional de las personas menores de edad, que aconseje no seguir con la intervención a juicio del equipo técnico y que requiera una actuación especializada ajena al ámbito de aplicación de los Puntos de Encuentro Familiar.

h) Otras circunstancias que imposibiliten temporalmente la intervención.

Excepcionalmente el Punto de Encuentro Familiar podrá suspender de forma inmediata el encuentro y proponer la paralización de la intervención mediante informe motivado en el supuesto que exista una situación de riesgo para la integridad física o psíquica de las personas menores de edad, de las personas usuarias mayores de edad o del equipo técnico. La propuesta de paralización del Equipo Técnico deberá de ponerse en conocimiento del órgano judicial derivante, debiendo éste emitir resolución confirmando la misma a la mayor brevedad posible.

En el supuesto que se hubiera paralizado la intervención y se requiera otro tipo de actuación especializada en el ámbito asistencial, el equipo técnico informará sobre la conveniencia de asistir a dicha intervención especializada.

La reanudación de la intervención se producirá cuando así se establezca por resolución el órgano derivante, bien de oficio o a propuesta del equipo técnico.

Artículo 27. Violencia de Género.

1. En el caso de que exista orden de protección, certificación de la Fiscalía Delegada de Violencia de la Mujer acreditativas de ser víctima de violencia de género, de acuerdo con los artículos 23, 26 y 27 de Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, y la Instrucción 2/2005, sobre la acreditación por el Ministerio Fiscal de las situaciones de violencia de género, así como pena o medida de alejamiento vigente, la intervención se llevará a cabo con las siguientes especificidades:

a) Protocolo horario: Para garantizar la protección y la seguridad de aquellas personas que estén amparadas bajo una orden de protección u orden de alejamiento, se pondrá en marcha un protocolo de horario específico que garantice, en todo momento, el cumplimiento de las medidas impuestas al inculpado o penado de cualquier delito de violencia de género. A la vez, se establecerán medidas que eviten el contacto entre el agresor y las personas víctimas en el interior de sus dependencias. Dicho protocolo quedará recogido en el plan de intervención individualizado y será notificado al órgano judicial derivante para su conocimiento.

b) El incumplimiento del protocolo horario y las incidencias que en relación a la orden de protección u orden de alejamiento pudieran surgir durante el cumplimiento del régimen de visitas se comunicarán inmediatamente al órgano judicial derivante competente, sin perjuicio de dar aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en las situaciones que se considere necesario.

2. El equipo técnico sólo estará vinculado por la documentación que reciba de los órganos judiciales y velará por la seguridad de la persona protegida, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas en el marco de sus atribuciones a fin de asegurar la integridad

física o psíquica de cada persona menor de edad o persona protegida.

En este sentido, el Juzgado competente facilitará al equipo técnico la información referente al procedimiento judicial que se sustancie y, en todo caso, a las medidas civiles acordadas relativas al régimen de visitas. Asimismo, en el caso de que se haya adoptado una medida o pena de alejamiento de la personas progenitoras con respecto a la otra, será necesaria la remisión de la información contenida en dicha medida o pena de alejamiento, con especial referencia a su tiempo de vigencia, siendo ésta causa de propuesta de prórroga de la intervención de acuerdo con lo establecido en el artículo 21.3.a).

Artículo 28. Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

Los/as usuarios/as del servicio dispondrán de hoja de quejas y reclamaciones a su disposición. No obstante de dichos modelos normalizados, podrán hacer valer su derecho presentando el correspondiente escrito en el que especifiquen los términos de su reclamación o queja, en el registro del Ayuntamiento de Andújar o por cualquier otro medio recogido en nuestro ordenamiento jurídico.

Por parte del Ayuntamiento de Andújar recabará la información necesaria previa con el fin de emitir la correspondiente respuesta tras seguir los trámites establecidos legalmente.

Por otro lado, los/as usuarios/as podrán hacer llegar cualquier sugerencia que consideran conveniente para conseguir un mejor funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.

Artículo 29. Estadísticas.

Sin perjuicio de la normativa de protección de datos de carácter personal, anualmente se elaborarán una memoria en la que se recogerán, entre otros, los tipos de intervenciones llevadas a cabo, el número de menores usuarios del servicio, la duración de las intervenciones.

ANEXO I

1.- Normas de Convivencia

El funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar se ajustará a las siguientes normas de convivencia:

a) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deberán mantener una conducta respetuosa y cívica sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos. Siempre se observará una conducta basada en el respeto mutuo y no se llevará a cabo ningún comportamiento violento, físico o verbal. Igualmente se respetará la privacidad de las demás personas usuarias.

b) Los familiares de las personas menores colaborarán con los profesionales en sus intervenciones y se responsabilizarán del cuidado y la atención de las personas menores durante su estancia en el Punto de Encuentro Familiar.

c) Las personas usuarias deberán hacer buen uso de los bienes adscritos y las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar, procurando su cuidado y responsabilizándose de que sean respetadas por las personas menores.

d) No se permite introducir bebidas alcohólicas y/o sustancias tóxicas, ni fumar en el interior de las instalaciones.

e) Las personas usuarias no podrán consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades, antes o durante el desarrollo de la visita, si ello perjudica el desarrollo de la misma o la atención de la persona menor. No se materializará la visita cuando exista evidencia de que las condiciones físicas o psíquicas de la persona no sean las adecuadas para el cuidado de la persona menor, dando cuenta de esta circunstancia de forma inmediata al órgano judicial derivante.

f) Queda prohibido introducir objeto alguno que, por sus características, suponga riesgo para la integridad y seguridad de los usuarios y profesionales.

g) Está prohibida la utilización de medios técnicos de grabación sonora o audiovisual en el interior del Punto de Encuentro Familiar, de manera que se garantice el derecho al honor, a la intimidad personal y la propia imagen de las personas menores y del resto de las personas usuarias, salvo que se autorice por el equipo técnico y siempre que se realice bajo su supervisión.

h) Estará prohibida la utilización de teléfonos móviles en el interior del Punto de Encuentro Familiar.

2. En todo caso se deberá tener en cuenta que en el tiempo dedicado a la entrega y recogida de menores y a la realización de las visitas en el Punto de Encuentro Familiar, el equipo técnico y las personas usuarias procurarán no mantener entrevistas individuales ni familiares, reservando éstas a otros momentos diferentes al de visitas. En ningún caso se llevarán a cabo negociaciones, comentarios o quejas verbales en presencia de las personas menores.

Las incidencias que las personas usuarias consideren significativas y siempre que estén relacionadas con el funcionamiento del servicio podrán ponerse en conocimiento del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar mediante cita previa y preferentemente en un momento distinto al de la entrega y recogida de menores y la realización de las visitas, salvo que el equipo técnico considere oportuno atenderlas en ese momento.

2.- Derechos y Deberes

Son derechos de las personas usuarias, los siguientes:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, nacionalidad, religión, ideología, discapacidad o cualquier condición personal o social.
- b) Tener garantizada protección de la intimidad personal y de la propia imagen y con la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente relativa a la protección de datos de carácter personal.
- c) Disponer de información escrita y verbal de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
- d) Poder exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- e) Ser atendidos de forma neutral e imparcial.
- f) Recibir un trato digno y profesional y ser atendido de forma individualizada y personalizada en los términos establecidos en este Reglamento.
- g) Disponer de una persona miembro del equipo técnico que actúe como profesional responsable de su expediente en el Punto de Encuentro Familiar.
- h) Poder presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar, de la forma en que se especifica en este Reglamento y a recibir contestación a las mismas.
- i) Obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

Son deberes de las personas usuarias, los siguientes:

- a) Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar y cumplir los horarios que se acuerden para el cumplimiento de las visitas, conforme se establece en este Reglamento.
- b) Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el Punto de Encuentro Familiar y poner a su disposición todo lo necesario para el adecuado desarrollo de las visitas.
- c) Agilizar y normalizar la entrega y recogida de las personas menores y responsabilizarse

de su cuidado y atención mientras éstos permanezcan en su compañía en el Punto de Encuentro Familiar.

d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.

e) Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.

f) Mantener una conducta basada en el respeto mutuo, encaminada a facilitar una mejor convivencia y sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.

g) Acceder al Punto de Encuentro Familiar en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el desarrollo de las visitas.

h) No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de las visitas.

i) Mantener un comportamiento respetuoso respecto a las demás personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar, así como respetar su privacidad.

j) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar.

3.- Normas Generales.

Duración.

- La intervención del Punto de Encuentro Familiar tendrá una duración máxima de dieciocho meses, prorrogable mediante resolución del órgano judicial.

Paralización de la intervención.

1. La intervención podrá paralizarse por resolución del órgano judicial derivante, de oficio o a propuesta del equipo técnico.

2. La propuesta de paralización se fundamentará en alguna de las siguientes causas:

a) El incumplimiento grave de las normas básicas de funcionamiento.

b) La existencia de situaciones de riesgo para la integridad física de las personas usuarias mayores de edad o del equipo técnico.

c) La existencia de riesgo para la integridad física o psíquica de las personas menores de edad.

d) La no realización de encuentros de forma reiterada por una o ambas partes. Se considerará que es reiterado cuando se repita más de dos veces consecutivas sin justificación alguna.

e) La falta de participación y colaboración de una o ambas personas progenitoras o personas judicialmente autorizadas, así como la inobservancia de las orientaciones del equipo técnico que imposibilite una evolución en el comportamiento de las personas progenitoras respecto a la asunción de responsabilidades parentales para que no sea necesaria la prestación del servicio.

f) La situación emocional de las personas menores de edad, que aconseje no seguir con la intervención a juicio del equipo técnico y que requiera una actuación especializada ajena al ámbito de aplicación de los Puntos de Encuentro.

g) Otras circunstancias que imposibiliten temporalmente la intervención.

3. En los supuestos previstos en los párrafos b), c) y f) del apartado anterior, la suspensión del encuentro podrá tener efecto inmediato.

Finalización de la intervención.

1. El desarrollo de la intervención finalizará por resolución del órgano judicial derivante, de oficio o a propuesta del equipo técnico.

2. La propuesta de finalización habrá de fundamentarse en alguno de los siguientes motivos:

a) Transcurso del plazo establecido en el protocolo de derivación.

b) Ausencia, si fuera continuada en más de tres ocasiones o, de cinco en caso de no ser continuadas, de una o ambas partes a los encuentros, que imposibilite el desarrollo de la intervención.

c) Cuando la paralización acordada tenga una duración superior a 6 meses.

d) Por la consecución de los objetivos previstos en el plan de intervención individualizado.

e) La negativa reiterada de las personas menores de edad a la realización de la visita o la entrega y recogida que haga aconsejable otro tipo de actuación especializada ajena al ámbito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar, a propuesta del equipo técnico.

f) Cuando el equipo técnico valore que el mantenimiento de la intervención pudiera ser perjudicial para el bienestar e interés de las personas menores de edad.

g) Cuando las personas progenitoras o familiares comuniquen por escrito al Punto de Encuentro Familiar su voluntad de llevar a cabo la realización del régimen de visitas de forma autónoma.

h) Cuando se produjera un grave y reiterado incumplimiento de las normas básicas de funcionamiento.

i) Otras causas sobrevenidas que imposibiliten o dificulten de forma permanente el régimen de visitas.

3. Una vez propuesta la finalización fundamentada en los supuestos b), e) y g) del apartado

anterior, se procederá a intervenir con otras personas menores de edad que estuvieran a la espera de disponibilidad del Centro para comenzar las visitas.

Si por cualquier circunstancia, el Órgano Judicial derivante estimara que debe reanudarse la intervención del Punto de Encuentro Familiar, o las personas usuarias expresaran su deseo de que se restablezca la intervención, sin que el Órgano Judicial se haya pronunciado al respecto, la reanudación estará supeditada a que exista disponibilidad del Servicio para llevar a cabo la intervención.

Entradas y Salidas.

- Las entradas y salidas del servicio del Punto de Encuentro Familiar se realizarán a la hora acordada atendiendo a los tiempos de espera establecidos para cada caso, debiendo los usuarios ser puntuales.

- El equipo técnico no permitirá el encuentro o lo suspenderá durante el desarrollo de la visita, cuando a su juicio las condiciones físicas o psíquicas de las personas con derecho a las visitas o las circunstancias de la persona menor de edad no sean las adecuadas, lo que será comunicado de forma inmediata al órgano judicial derivante.

- Realizada la entrega o recogida o finalizada la visita no se permanecerá en las instalaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad y el mantenimiento de la dinámica del servicio, salvo circunstancias que así lo aconsejen y que serán determinadas con el equipo técnico del servicio y su autorización.

- En los casos de violencia de género que exista una pena o medida de alejamiento se adoptarán las medidas adecuadas en cuanto horarios y espacios habilitados para la realización del régimen de visitas, de manera que en ningún momento puedan encontrarse las partes.

- En ningún caso se podrá pernoctar en la sede del Punto de Encuentro Familiar.

- Se pondrá a disposición de las personas usuarias la obtención de justificantes a efectos laborales o asimilables.

- Las personas usuarias mayores de edad que accedan al servicio, deberán ser convenientemente identificadas mediante documento oficial (DNI, Tarjeta de residencia, carné de conducir o pasaporte) dejando constancia de las horas de entrada y salida, debiendo firmar antes de abandonar el mismo.

- La persona menor de edad deberá acudir acompañada por la persona progenitora custodia o persona autorizada judicialmente y será entregada a la persona progenitora o familiar que tenga reconocido el derecho de régimen de visitas o persona autorizada judicialmente. Cuando se pretenda autorizar a otra persona para la entrega o recogida, deberá comunicarse con carácter previo y se entregará escrito autorizándolo, adjuntando al mismo una copia del DNI o documento de identificación de la persona autorizada. Las autorizaciones requerirán el acuerdo de ambas partes, en caso contrario será necesario autorización judicial.

- Deberán ser comunicadas con suficiente antelación cualquier tipo de circunstancias

sobrevenidas que vengan a alterar el horario o fecha de entrega y/o recogida, o de visitas establecidas.

- Durante las entradas, permanencias y salidas de las instalaciones no se permitirá la utilización de medios técnicos de grabación sonora o audiovisual que posibiliten capturar la imagen o voz de menores o adultos, ni la comunicación con persona que no se encuentre realizando la visita dentro de las instalaciones. El uso, tanto por las personas menores como por las personas adultas, de dispositivos técnicos dentro del centro queda sujeto a la autorización y supervisión del equipo técnico en cada visita.

Horarios.

- El horario de entradas y salidas será adaptado individualmente para cada caso, en función de la resolución judicial, del horario del servicio, de la disponibilidad del mismo y de la modalidad a prestar.

- El tiempo establecido de espera para anular un encuentro no será superior a 30 minutos sobre la hora prevista, salvo circunstancias sobrevenidas debidamente acreditadas o justificadas y comunicadas. Si transcurrido este tiempo no acude una de las personas progenitoras, persona menor o familiar sin haber avisado con antelación de su posible retraso, el encuentro quedará suspendido y se considerará incumplido, con la consiguiente anotación en el expediente.

- Se establecerá una diferencia horaria entre las partes a la hora de acudir al centro, a fin de evitar la coincidencia de éstas en las inmediaciones de la sede.

- El calendario y horarios generales serán expuestos en lugar visible.

Durante las estancias en el servicio.

- Sólo se permite el acceso al centro de los progenitores o persona autorizada para realizar la visita, quienes permanecerán en la sala que el personal Técnico le indique.

- No se permitirá el acceso con animales excepto perros-guía.

Entregas y recogidas.

- Se realizarán en la sede, en los espacios habilitados al efecto y por las personas autorizadas para ello.

- En todo momento se mantendrá una conducta adecuada sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

- Sería recomendable que las personas usuarias y sus familiares de manera previa o posteriormente a la entrega y recogida del menor, no permanecieran ni en el acceso ni en las inmediaciones del centro para evitar cualquier tipo de conflicto entre las partes que pueda ir en perjuicio de las personas menores.

- En los casos de que no se presente la persona con el derecho a visita a la entrega de la persona menor de edad, la entidad informará de la incidencia de forma inmediata al juzgado

correspondiente.

- Los menores solo podrán ser entregados y recogidos por personas mayores de edad.

Visitas no tuteladas.

- Se realizarán en la sede, en los espacios habilitados al efecto y por las personas autorizadas para ello, siendo el equipo técnico el que establecerá el número de personas que permanecerán en la misma visita en función de la disponibilidad del centro y las circunstancias de las personas menores. La duración de las visitas no superará un máximo de 2 horas.

- En todo momento se mantendrá una conducta adecuada sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

- Las personas progenitoras o familiares que ostenten derecho al régimen de visitas deberán aportar los elementos necesarios para el cuidado de las personas menores de edad en lo relativo a alimentación, higiene y otros.

- Se podrá permitir previa autorización del equipo técnico el uso de material didáctico y de ocio en los encuentros.

- En los casos en los que no se presente la persona con el derecho a visita en la sede del servicio, se suspenderá y la entidad permitirá que vuelva con la persona progenitora que lo acompañaba.

Visitas tuteladas:

- Se realizarán en todo momento bajo supervisión técnica en la sede, en los espacios habilitados al efecto y por las personas autorizadas para ello, siendo el equipo técnico el que establecerá el número de personas que permanecerán en la misma visita en función de la disponibilidad del centro y las circunstancias de las personas menores.

La duración de las visitas no superará un máximo de 2 horas. No obstante, cuando la visita se realice en las instalaciones del centro, el equipo técnico valorará la conveniencia de que un familiar adulto pueda estar en la visita, el día y el tiempo de duración de la misma, además será necesario la autorización del otro progenitor. De esta situación se dará cuenta al órgano judicial derivante.

- Durante la estancia y el desarrollo de la visita se mantendrá una conducta adecuada sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

- Las personas progenitoras o familiares que ostenten derecho al régimen de visitas deberán aportar los elementos necesarios para el cuidado de las personas menores de edad en lo relativo a alimentación, higiene y otros.

-Se podrá permitir previa autorización del equipo técnico el uso de material didáctico y de ocio en los encuentros.

- En los casos en los que no se presente la persona con el derecho a visita a la recogida de la persona menor de edad, la entidad permitirá que vuelva con la persona progenitora que acompañaba en la entrega.



ANEXO II

**PROTOCOLO DE DERIVACIÓN AL SERVICIO DE PUNTO DE
ENCUENTRO FAMILIAR**

I. ÓRGANO DERIVANTE

| | |
|---|----------------|
| Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción Nª: | Localidad: |
| Provincia: | Procedimiento: |
| Resolución Judicial: | |
| Fecha de derivación al Servicio: | |
| Fecha de finalización aproximada: | |

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS/AS MENORES

| Nombre y apellidos | Fecha de nacimiento |
|--------------------|---------------------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

III. PERSONA QUE EJERCE LA GUARDA

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

IV. PERSONAS QUE EJERCEN EL DERECHO DE VISITAS

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |
| Apellidos y nombre: |

| |
|--------------------|
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

V. PERSONAS AUTORIZADAS PARA REALIZAR LA ENTREGA Y RECOGIDA DEL/LA MENOR EN CASO EXCEPCIONAL DE IMPOSIBILIDAD DE LA PERSONA QUE EJERCE LA GUARDA

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

VI. PERSONAS AUTORIZADAS PARA REALIZAR LA ENTREGA Y RECOGIDA DEL/LA MENOR EN CASO EXCEPCIONAL DE IMPOSIBILIDAD DE LA PERSONA QUE EJERCE EL DERECHO DE VISITAS

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

| |
|---------------------|
| Apellidos y nombre: |
| DNI/NIE: |
| Domicilio: |
| Teléfono: |
| Relación menor/es: |

VI. MODALIDAD DEL RÉGIMEN DE VISITAS

| | |
|--|-------------------------------------|
| | Entrega y recogida sin pernocta |
| | Entrega y recogida con pernocta (*) |
| | Visita tutelada (**) |
| | Visita no tutelada (***) |

(*) Se entiende por entrega y recogida con pernocta, cuando el/la menor pasa al menos una noche en compañía del/la progenitor/a o familiar que ejerce el derecho de visitas.

(**) Se entiende por visita tutelada, aquella que se desarrolla en las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar bajo la supervisión y observación del equipo técnico.

(***) Se entiende por visita no tutelada, aquella que se desarrolla en las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar no siendo necesaria la supervisión y observación del equipo técnico.

VII. PERIODICIDAD DE LAS VISITAS Y HORARIO

| | |
|--|----------|
| Fecha de inicio de las visitas: | |
| Calendario de las visitas: | |
| Calendario de períodos vacacionales: | |
| <input type="checkbox"/> Verano | Período: |
| <input type="checkbox"/> Navidad | Periodo: |
| <input type="checkbox"/> Semana Santa | Periodo: |
| <input type="checkbox"/> Otros | Periodo: |
| Fecha de reinicio de las visitas tras los periodos vacacionales: | |

IX. MOTIVO POR EL QUE SE REQUIERE LA INTERVENCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de régimen de visitas |
| <input type="checkbox"/> Acercamiento progresivo |
| <input type="checkbox"/> Violencia de género |
| <input type="checkbox"/> Otros |

X. TIEMPO APROXIMADO DE INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (Especificar)

| |
|--|
| |
|--|

XI. OTROS DATOS DE INTERÉS

| |
|--|
| |
|--|

XII. OBSERVACIONES

| |
|--|
| |
|--|

XIII. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |



ANEXO III

NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

A efectos de estas normas de funcionamiento, se consideran usuarios/as tanto a los/as menores como a las personas que ostentan la Guardia y Custodia de ellos/as y las personas que ejercen el derecho de visita. Solo éstos están autorizados a acceder al PEF.

Dichos/as usuarios/as deberán respetar durante su estancia en el Punto de Encuentro Familiar las siguientes normas:

- Con carácter general, debe destacarse que el comportamiento de los/as mismos/as sea el adecuado, según su edad, para evitar situaciones de peligro o conflicto. Se prohíbe acceder al PEF con síntomas de haber consumido alcohol o sustancias tóxicas.
- No se podrá introducir objeto alguno que, por sus características, suponga riesgo para la integridad y seguridad de los/as usuarios/as y profesionales.
- En caso que los/as menores, por motivo de enfermedad, tengan prescrito tratamiento farmacológico, las personas que ostentan la guardia y custodia deberán entregar a los responsables del Programa, los medicamentos que deban serles suministrados, así como su forma de administración, que será dado a conocer a la persona que ejerce el derecho de visita.
- Salvo autorización previa de los Técnicos, está prohibida la realización de fotografías o vídeos en el interior del Punto de Encuentro Familiar para salvaguardar la intimidad y la propia imagen de los menores.
- No se podrá hacer uso dentro de las instalaciones del P.E.F. de teléfonos móviles.
- Se deberán respetar los horarios de inicio y fin de las visitas, según lo establecido por el órgano que deriva, No obstante, la asistencia al Centro por parte de los progenitores o familiares se producirá con la diferencia de tiempo suficiente entre las partes, a fin de evitar la coincidencia de éstos en las inmediaciones de la sede.
- Tanto la persona que ejercita la guardia y custodia de los menores como a la persona que tiene reconocido el derecho de visita, deben personarse en la sede del programa sin acompañamiento alguno, asimismo tampoco permanecerán tanto ellos como sus familiares en las inmediaciones del centro durante la duración de la visita o de la entrega y recogida para evitar cualquier tipo de conflicto entre las partes, que pueda ir en perjuicio de los menores.
- De manera excepcional, tanto la persona que ejercita la guardia y custodia de los menores como la persona que tiene reconocido el derecho de visita, podrá autorizar previamente y por escrito a una persona para que realice la entrega y recogida de los mismos en el Centro.
- Los padres, tutores o guardadores de los menores o personas autorizadas debidamente, deberán identificarse (mediante D.N.I., carné de conducir o pasaporte) y firmar la Hoja de Registro de entrada y recogida de menores, así como la recepción y aceptación del

calendario de visitas, que será elaborado para cada caso concreto.

- Los familiares de los/as menores apoyarán a los profesionales en su cuidado y atención durante su estancia en el Punto de Encuentro Familiar. Asimismo, deberán aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales, medicación, etc.).
- El Equipo Técnico del Punto de Encuentro Familiar se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como determinar su suspensión, si así lo exigiese el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.
- Deberán realizar un buen uso de las instalaciones evitando conductas que puedan deteriorarlas
- Utilizarán los bienes adscritos al PEF de forma que no pongan en peligro su conservación y siempre serán utilizados para actividades relacionadas con el mismo.
- Los/as usuarios/as solo podrán utilizar las dependencias destinadas expresamente para el desarrollo del Programa, que quedarán expuestas en el Punto de Encuentro Familiar, para conocimiento de los/as usuarios/as.
- No se permite introducir bebidas alcohólicas ni fumar en el interior de las instalaciones. Queda prohibido consumir sustancias tóxicas e introducir armas o instrumentos peligrosos en las dependencias del PEF.
- Las ausencias de los/as menores en los días establecidos para el régimen de visitas o periodo vacacional, deberán ser justificadas documentalmente a la persona coordinadora del Programa, la cual lo pondrá en conocimiento del órgano derivante y le remitirá copia del documento aportado.

Conocidas estas normas básicas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar, ACEPTAMOS el cumplimiento de las mismas.

Andújar, a de 2022

Usuario/a custodio/régimen de visitas

Usuario/a custodio/régimen de visitas

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Responsable PEF

Coordinador/a PEF

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Andújar, 24 de octubre de 2022.- El Alcalde-Presidente, PEDRO LUIS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ.