



**MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE**

**SECRETARÍA DE ESTADO DE
POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS Y -
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y
A LA DISCAPACIDAD**

**DIRECCIÓN GENERAL DE LAS
FAMILIAS Y LA INFANCIA**

DOCUMENTO MARCO DE MÍNIMOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

**(aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de
Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el
día 13 de noviembre de 2008)**



**MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE**

**SECRETARÍA DE ESTADO DE
POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS Y –
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y
A LA DISCAPACIDAD**

**DIRECCIÓN GENERAL DE LAS
FAMILIAS Y LA INFANCIA**

DOCUMENTO MARCO DE MÍNIMOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

**(aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de
Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el
día 13 de noviembre de 2008)**

DOCUMENTO MARCO DE MÍNIMOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

ÍNDICE

1. Objeto y ámbito de aplicación	3
2. Titularidad, gestión y financiación	3
3. Definiciones	3
4. Objetivos	4
5. Principios de la intervención realizada en los puntos de encuentro familiar	5
6. Personas usuarias	6
7. Derechos y deberes de las personas usuarias	7
8. Quejas y sugerencias	8
9. Protección de datos	8
10. Ámbito de actuación de los puntos de encuentro	9
10.1. Marco psico-social de la intervención	9
10.2. Tipos de intervención	9
10.3. Estructura mínima de la intervención en los puntos de encuentro	10
10.4. Intervención especializada en casos de violencia de género	13
11. Funcionamiento de los puntos de encuentro familiar	13
11.1. Emplazamiento	13
11.2. Dependencias y equipamiento	13
11.3. Normas comunes de funcionamiento	14
11.4. Criterios para las listas de espera	15
12. Estructura organizativa de los puntos de encuentro familiar	15
12.1. La coordinación	15
12.2. El equipo técnico	16
12.3. Voluntariado y personal en prácticas	16

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones previstas en este documento recogen los acuerdos alcanzados por los Ministerios de Educación, Política Social y Deporte y de Igualdad con las diferentes Comunidades Autónomas, a fin de determinar el marco que sirva de orientación tanto para las Comunidades Autónomas que pretendan regular a través de cualquier tipo de normativa los Punto de Encuentro Familiar como para todas aquellas entidades públicas o privadas que pretendan desarrollar su actividad como Punto de Encuentro Familiar.

El objeto de este documento es por tanto ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirva de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pueda ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional.

2. TITULARIDAD, GESTIÓN Y FINANCIACIÓN

Con carácter general se considera que los PEF son servicios de responsabilidad pública, pudiendo ser de titularidad pública o privada.

Es necesario garantizar un número de PEF adecuado a las características sociodemográficas y territoriales de cada Comunidad Autónoma.

Serán las Comunidades Autónomas las que, en ejercicio de las competencias asumidas en sus respectivos Estatutos de Autonomía en materia de protección de menores, asistencia y bienestar social, determinen los mecanismos para el establecimiento de este tipo de recursos en sus respectivos ámbitos territoriales.

En cualquier caso, será necesario que se garantice por parte de la Administración Pública que el recurso cuenta con financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, fundamentalmente a través de un equipo técnico suficiente y estable así como una infraestructura adecuada a la intervención que se va a desarrollar en el mismo.

3. DEFINICIONES

I) PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR: Recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpido o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de

carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.

2) PROGENITOR: padre o madre del menor.

3) FAMILIAR: toda persona diferente del progenitor que sea titular de un derecho de guarda y custodia o de un derecho de visitas (abuelos, tíos, tutores, acogedores, etc), incluyendo a quienes tengan una especial vinculación con el menor.

4) MENOR: el niño o niña desde el momento de su nacimiento hasta su emancipación **legal**.

5) EQUIPO TÉCNICO: personal cualificado que trabaja en los Puntos de Encuentro Familiar.

6) AUTORIDAD: cualquier órgano, judicial o administrativo, con competencia en materia de menores y familia, que realice derivaciones al Punto de Encuentro Familiar.

4. OBJETIVOS

Objetivos generales:

Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del 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.

Objetivos específicos:

Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, del progenitor o del familiar vulnerable.



Favorecer el encuentro entre el menor y el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.

Permitir a los 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 progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los 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 menor.

5. PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

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 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 los Puntos de Encuentro Familiar debe tener como objetivo final la normalización de la situación de **conflictividad** familiar, 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 u circunstancias personales.

- **Imparcialidad:** Las intervenciones en el PEF 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 de los PEF, salvo aquellos que sean requeridos por la Autoridad 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 menor y su familia y, tras haber agotado otras vías de solución.

Calidad: Crear un sistema basado en standards de calidad.

6. PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar serán las que se determinen, en el momento de la derivación, por la autoridad.

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 menor que aconseja la supervisión de los encuentros.

- Menores que no conviven habitualmente con el progenitor 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.

- Menores separados de sus progenitores con medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena.

- Familias en las que los 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

- Menores que residen con un progenitor o familiar que se opone a la entrega de los mismos o no favorece los encuentros con el otro progenitor u otro familiar.

- 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 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.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas usuarias:

1. A acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, nacionalidad, religión, ideología o cualquier condición personal o social.
2. A presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar.
3. A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen.
4. A ser informado, por escrito y verbalmente de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
5. A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
6. A mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.

Deberes de las personas usuarias:

- I. Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.



2. Cumplir los horarios que desde el Punto de Encuentro Familiar se señalen.
3. Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el centro y poner a su disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
4. No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.
5. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
6. Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
7. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
8. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
9. Respetar la privacidad de los demás usuarios del PEF.

8. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las Comunidades Autónomas, en ejercicio de sus competencias, deberán articular los sistemas adecuados que garanticen que los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar puedan poner de manifiesto las quejas o sugerencias que consideren oportunas.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de carácter personal que se recaben de las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar quedarán sujetos a lo dispuesto en la normativa vigente en esta materia.



10. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

10.1. MARCO PSICO-SOCIAL DE LA INTERVENCIÓN

El Punto de Encuentro Familiar tiene como objetivo principal favorecer el derecho de los/las menores a mantener la relación con ambos progenitores o familiares así como orientar y apoyar a la familia para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de sus funciones sin depender del servicio.

Para la consecución de dicho objetivo el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá desarrollar las intervenciones que considere más adecuadas, planificando su intervención siempre dentro de las atribuciones que le son propias y en el marco de lo requerido por la autoridad.

10.2. TIPOS DE INTERVENCIÓN

t. Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas:

La intervención del Punto de Encuentro Familiar en este ámbito podrá desarrollarse en todas o alguna de las siguientes modalidades, de acuerdo con lo que se establezca en cada Comunidad Autónoma:

Entregas y recogidas: la intervención de los profesionales se realiza en los momentos en los que los familiares acuden al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido.

Visitas tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico.

Visitas no tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro del equipo técnico.

Acompañamientos: El equipo técnico podrá acompañar al menor durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. Este tipo de intervención debe ser concebida como una situación excepcional siendo necesaria la previa valoración del equipo técnico respecto a su adecuación y disponibilidad del personal.



2. Intervención psicosocial individual y familiar: el equipo técnico podrá desarrollar las intervenciones de carácter psicosocial que considere necesario en orden a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos previstos.

3. Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: el equipo técnico podrá, si lo considera adecuado y cuenta con la voluntariedad de las partes, en el marco de lo previsto por la Comunidad Autónoma, intervenir aplicando técnicas mediadoras para la consecución de acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas establecido por la autoridad a la realidad familiar así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.

4. Elaboración de registros y documentación: el equipo técnico podrá registrar las actividades anteriormente referidas para su posterior evaluación en labores de investigación o para ser aportados ante la autoridad en caso de ser necesario en atención al interés del menor.

10.3. ESTRUCTURA MÍNIMA DE LA INTERVENCIÓN EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Las intervenciones realizadas en el Punto de Encuentro Familiar se desarrollarán conforme al procedimiento y según las normas de funcionamiento establecidas en cada una de las respectivas Comunidades Autónomas.

En cualquier caso, será necesario distinguir al menos las siguientes fases:

- 1º. Fase de derivación.
- 2º. Fase de intervención.
- 3º. Fase de finalización de la intervención.

1º FASE DE DERIVACIÓN

Las Comunidades Autónomas determinarán las vías de acceso de las familias al Punto de Encuentro Familiar, que podrán realizarse a través de alguna de las siguientes vías:

Derivación por *vía* judicial.

Derivación por entidades públicas con competencias en protección de menores.

En los casos de derivación por vía judicial o de las entidades públicas será necesario:

º. **Una** *coordinación previa* a la derivación con el objeto de informar de las características del caso para poder valorar su adecuación al recurso, así como informar a la entidad derivante del Punto de Encuentro Familiar as gnado, los horarios y la del recurso. En el caso de que la



derivación proceda del Juzgado, podrá establecerse por la Comunidad Autónoma que esta coordinación previa se establezca con la entidad pública con competencias en la materia.

2º. Una *derivación escrita* a través del protocolo de derivación, que en cualquier caso deberá contener, al menos los siguientes extremos:

- a. Datos identificativos de los progenitores, familiares que pueden acudir a las visitas acompañando a los progenitores y menores, incluyendo teléfonos de contacto.
- b. Indicación de las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas que motivan la derivación al Punto de Encuentro Familiar, así como de aquellas circunstancias especiales que puedan incidir en la relación de los progenitores con los menores.
- c. Concreción del tipo de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar (visita tutelada, visita en el centro sin supervisión, intercambios o acompañamientos).
- d. Periodicidad y horario de las visitas, considerando los períodos de apertura de los Puntos de Encuentro Familiar.
- e. Periodicidad con que el Punto de Encuentro Familiar debe remitir informes sobre cumplimiento y desarrollo de estas visitas.
- f. Testimonio o copia íntegra de las resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al Punto de Encuentro Familiar
- g. Posibilidad de realizar adaptaciones y ajustes entre las partes relativos al cumplimiento del régimen de visitas para garantizar su efectivo cumplimiento.

3º. Es necesario que la entidad derivante informe a los usuarios de la forma en que se iniciará la comunicación con el equipo del PEF.

4º. El criterio de asignación del Punto de Encuentro Familiar será el determinado por la Comunidad Autónoma o entidad pública competente en la materia, pero en cualquier caso deberá tratar de asignarse el Punto de Encuentro más cercano al domicilio del menor.

2º FASE DE INTERVENCIÓN

1. Antes del inicio de la intervención, los profesionales del Punto de Encuentro deberían tener la oportunidad de desarrollar entrevistas personales con los miembros de la familia. Finalizadas dichas entrevistas se fijará por el equipo técnico el día y hora en que se dará inicio al régimen de visitas, siempre en el marco de lo establecido en la resolución de la entidad derivante.



2. El equipo técnico evaluará la situación durante el tiempo que considere necesario, a fin de conocer las necesidades de los menores y familiares, las habilidades parentales y la cooperación de los miembros de la familia en la normalización de la situación conflictiva. En función de dicha valoración se determinará la **intervención que** considere más adecuada. -

3. En función de las conclusiones obtenidas en la fase anterior, el equipo del PEF tratará de ofrecer a la familia las herramientas necesarias para cubrir sus principales necesidades, tratando de marcar los objetivos a alcanzar, las actuaciones previstas o los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planteados.

3º FASE DE FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar se producirá por resolución de la autoridad, o a propuesta del equipo técnico del PEF. Excepcionalmente el PEF podrá suspender su intervención a través de un informe motivado en los casos en los que el interés del menor así lo exija.

La solicitud de suspensión de la intervención a instancia del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar deberá ser puesta en conocimiento de la entidad derivante a través del correspondiente informe de propuesta de baja. La autoridad debería emitir resolución confirmando la misma.

El Punto de Encuentro familiar podrá instar la finalización de la intervención, siempre que no suponga un riesgo para el menor, al menos en los siguientes casos:

La normalización de la relación entre los progenitores, siendo capaces de llevar a cabo por sí mismos el régimen de visitas establecido.

El incumplimiento de los deberes propios de los usuarios o de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.

- La existencia de alguna situación de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro Familiar.

- La posibilidad de que la intervención esté suponiendo un perjuicio en la integridad física o psíquica del menor a juicio del equipo técnico.

Por la falta de colaboración o actitud obstruccionista por parte de algún progenitor o familiar en la normalización o buen desarrollo del régimen de visitas.



10.4. INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Las Comunidades Autónomas o entidades competentes y el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar prestarán especial atención a las necesidades manifestadas por los usuarios y el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar en las situaciones familiares de violencia de género.

2. El equipo técnico velará por la seguridad de la víctima en las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas en el marco de sus atribuciones a fin de asegurar la integridad física o psíquica del menor o de la víctima.

3. En cualquier caso será posible acordar la suspensión inmediata de la intervención en caso de incumplimiento por algún miembro de la familia de los deberes que le son aplicables como usuario del recurso o de las normas de funcionamiento interno. Esta suspensión deberá ser comunicada con carácter inmediato a la Autoridad que haya derivado el caso.

3. Las autoridades competentes elaborarán un Protocolo de actuación con las fuerzas y cuerpos de seguridad a fin de asegurar su presencia o colaboración a requerimiento del equipo técnico. Deberá garantizarse que estos cuerpos o fuerzas de seguridad cuenten con la información suficiente y necesaria respecto a la intervención que se desarrolla en los Puntos de Encuentro Familiar.

11. FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

11.1. EMPLAZAMIENTO

Los Puntos de Encuentro Familiar deberán estar ubicados en lugares que se consideren los más adecuados para el desarrollo de las funciones que les compete llevar a cabo, procurando que sea un lugar debidamente comunicado mediante transporte público. En todo caso, la zona donde estén emplazados deberá ser salubre y considerada no peligrosa para la integridad física de las personas usuarias.

11.2. DEPENDENCIAS Y EQUIPAMIENTO

1. Los Puntos de Encuentro Familiar estarán situados en casas o pisos integrados en la comunidad, que deberán reunir las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras establecidas en la legislación aplicable.

2. En los Puntos de Encuentro Familiar se deberá proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo.



11.3. NORMAS COMUNES DE FUNCIONAMIENTO

1. Todos los Puntos de Encuentro deberán contar con unas normas de funcionamiento interno, que serán establecidas por la Comunidad Autónoma o autoridad competente y permanecer abiertos al menos durante los fines de semana.

2. En cualquier caso, estas normas deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

a) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega o recogida de los menores.

b) El tiempo de espera para anular una visita es de quince minutos. Si pasado este periodo no acude uno de los progenitores o familiar sin haber avisado con anterioridad de su posible retraso, la visita quedará suspendida y se considerará incumplida.

c) El menor acudirá al Punto de Encuentro Familiar acompañado por el progenitor custodio o persona debidamente autorizada por el mismo y será entregado al progenitor o familiar a quien pertenece el tiempo de visita.

d) Los progenitores o familiares deberán aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales etc.).

e) Los menores permanecerán en el Punto de Encuentro Familiar en compañía de uno de sus progenitores o familiares, conservando éstos la responsabilidad de su cuidado y atención hasta que llegue el otro progenitor o familiar que va a realizar la visita o la recogida.

f) El progenitor o familiar custodio no podrá permanecer en el Punto de Encuentro Familiar durante las visitas.

g) El progenitor o familiar no custodio no podrá abandonar el Punto de Encuentro Familiar hasta que así se lo indique el equipo técnico del mismo.

h) Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deberán mantener una conducta respetuosa y adecuada, sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

i) Los usuarios del Punto de Encuentro Familiar deben hacer un buen uso de las instalaciones del mismo, procurando su cuidado y responsabilizándose de que sean respetadas por los menores.

j) El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de su suspensión, si así lo exigiese el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.



k) En los casos en que exista violencia de los que se hayan deducido órdenes de alejamiento, se garantizará por el equipo técnico la no coincidencia en los locales del punto de encuentro de los dos progenitores adaptando, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.

3. Las normas de funcionamiento previstas en el apartado anterior deberán ser comunicadas previamente a las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar y aceptadas expresamente por éstas.

4. Las normas establecidas en este apartado constituyen un mínimo, sin perjuicio de que cada Punto de Encuentro Familiar pueda establecer una regulación más detallada de su funcionamiento interno, que debe ser aprobada en todo caso por la Autoridad competente.

11.4. CRITERIOS PARA LAS LISTAS DE ESPERA

Las Comunidades Autónomas deberán determinar los criterios que consideren adecuados para la gestión de las listas de espera en el acceso a los Puntos de Encuentro de aquellos protocolos de derivación debidamente aceptados por la entidad competente.

12. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Los Puntos de Encuentro Familiar tendrán la siguiente estructura organizativa:

Un coordinador.

Un equipo técnico.

12.1. LA COORDINACIÓN

1. Las Comunidades Autónomas o entidad competente en la materia deberán establecer las vías de coordinación más adecuadas con las entidades derivantes, tanto judiciales como administrativas, ya sea a través de informes, reuniones profesionales o memorias técnicas emitidas por el equipo técnico.

Por su parte, los profesionales del Punto de Encuentro Familiar podrán establecer los canales de coordinación que consideren oportunos con aquellos recursos que puedan ser necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

2. Esta coordinación deberá garantizar una comunicación constante y fluida con todas las instancias que intervienen en la protección y garantía del bienestar del menor.



3. En todos los Puntos de Encuentro Familiar deberá existir al menos una persona encargada de la coordinación del Punto de Encuentro Familiar, que es quien asume la responsabilidad del correcto funcionamiento de cada centro y que se encarga de dirigir las actuaciones del equipo técnico y voluntarios que trabajan en el mismo.

12.2. EL EQUIPO TÉCNICO

El equipo técnico se encargará, junto con el coordinador, de la planificación, intervención y seguimiento de los casos que se deriven al PEF.

El equipo técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicológicas, sociales, jurídicas y educativas.

Todos los miembros del equipo técnico deberán contar con formación específica y al menos el coordinador deberá acreditar experiencia en el ámbito de su actuación.

La formación complementaria requerida deberá incluir , entre otros, contenidos relativos a la mediación, orientación familiar, terapia familiar o violencia de género.

12.3. VOLUNTARIADO Y PERSONAL EN PRÁCTICAS

El Punto de Encuentro podrá contar, previa autorización de la Entidad pública competente, con voluntarios o profesionales en prácticas para desarrollar labores complementarias de apoyo al equipo técnico, debiendo estar siempre bajo la supervisión de éste.

El personal voluntario debe tener al menos la titulación académica necesaria para intervenir en los PEF.

Se debe garantizar en todo caso la presencia en el Punto de Encuentro Familiar de al menos un miembro del equipo técnico.

La participación y el régimen jurídico del voluntariado vendrán determinados por la legislación que resulte aplicable.