



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

### DECRETO 35/2013, de 6 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón.

Las familias constituyen la unidad básica de convivencia de nuestra sociedad, debiendo por tanto ser objeto de especial atención por parte de todas las instituciones, con el objeto de conseguir el desarrollo y estabilidad emocional de todos sus miembros.

Una de sus principales necesidades es la asistencia que requieren como consecuencia de un procedimiento de separación, divorcio o nulidad del matrimonio o ruptura de las uniones de hecho, y que puede conllevar dificultades en el mantenimiento de relaciones y visitas entre el menor y los progenitores, así como con el resto de la familia extensa.

Esta preocupación por el desarrollo personal, afectivo y emocional de los menores, en especial en las relaciones con sus familiares, ha sido objeto de regulación en todas las esferas de control público. Así, la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, supone el comienzo de una nueva cultura de protección del menor, estableciendo su artículo 9 el derecho del niño a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

La Constitución Española establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos, cualquiera que sea su filiación. Añade a continuación, que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

En este sentido, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, establece la superioridad del interés del menor sobre cualquier otro aspecto susceptible de consideración, enumerando también los principios rectores de la actuación de los poderes públicos.

El Estatuto de Autonomía de Aragón enuncia, en su artículo 23, que “los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un sistema público de servicios sociales suficientes para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social”, y en su artículo 24 garantiza la protección integral de la familia y los derechos de toda forma de convivencia reconocida por el ordenamiento jurídico, garantizando la protección de la infancia, en especial contra toda forma de explotación, malos tratos o abandono. Añadir que el apartado 34 del artículo 71 establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón la acción social, incluyendo el apartado 37 las políticas de prevención y protección social ante todo tipo de violencia, y, especialmente, la de género.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón garantiza el derecho de acceso a los servicios sociales para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.

En desarrollo de la Ley 5/2009 se aprobó el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, donde se configura el Punto de Encuentro Familiar como una prestación esencial del Sistema Público de Servicios Sociales.

En este sentido, la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón, fija en su artículo 3.3, entre los principios que deben regir las acciones que promueva la Comunidad Autónoma de Aragón, la protección y asistencia necesarias a la familia, para que pueda asumir plenamente sus responsabilidades respecto a los menores.

Del mismo modo el artículo 22 de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón establece que el Departamento competente en materia de familia facilitará lugares o puntos de encuentro donde se lleven a cabo las visitas de madres o padres a sus hijas e hijos en los supuestos de nulidad, separación y divorcio del matrimonio o, en su caso, de ruptura de la unión de hecho, con antecedentes de conductas violentas en la pareja. Dichos puntos de encuentro serán atendidos por personal especializado, que emitirá los informes que procedan a la autoridad judicial.

Más recientemente, el Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba, con el título de “Código del Derecho Foral de Aragón”, el texto refundido de las Leyes civiles aragonesas, incorpora los preceptos de la Ley de 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres, promoviendo, en los casos de ruptura de los progenitores, unas relaciones continuadas de éstos con sus hijos, mediante una participación responsable, compartida e igualitaria de ambos en su crianza y educación en el ejercicio de su autoridad familiar. Asimismo, pretende



que los hijos mantengan la relación con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.

Es destacable, además, que la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias aprobó el día 13 de noviembre de 2008 el Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, que aporta un modelo consensuado en el funcionamiento de estos servicios.

De esta manera hay que resaltar la labor integral de protección al menor que se desarrolla en los denominados Puntos de Encuentro Familiar (PEF), que pretenden garantizar el derecho de los hijos a relacionarse con sus progenitores y con la familia extensa, procurando una adecuación emocional en los procesos de separación y ruptura familiar, dando cumplimiento a sentencias judiciales y resoluciones administrativas.

El desarrollo de los Puntos de Encuentro Familiar ha sido progresivo en los últimos años siendo necesario dotarles de una regulación que garantice la calidad en la prestación del servicio, así como un funcionamiento homogéneo en todos ellos.

En este sentido, el Reglamento define y regula los Puntos de Encuentro Familiar que ejerzan su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de atender estas situaciones familiares, teniendo como principal referencia proteger el interés superior de los menores.

Indica los objetivos y principios básicos que deben regir su actuación, destacando la temporalidad y subsidiariedad del mismo, así como la imparcialidad de sus intervenciones. En efecto, la experiencia ha demostrado que, con carácter general, es perjudicial para los menores utilizar este servicio durante un tiempo excesivamente prolongado, sobre todo cuando en uno de los progenitores se observan actitudes de oposición hacia el derecho de visitas del otro.

Asimismo tipifica las intervenciones que pueden desarrollarse en los Puntos de Encuentro Familiar y los usuarios a los que están dirigidas, enumerando las formas de acceso al mismo, sus deberes y derechos.

Regula además el procedimiento de intervención, las normas de funcionamiento de los Puntos de encuentro, los recursos humanos y materiales que deben tener, así como el sistema de autorización y control de aquellos.

Merece la pena destacar las referencias que se hacen en el texto a la casuística derivada del problema del maltrato en el ámbito familiar, buscando soluciones específicas adecuadas a este tipo de situaciones.

Mencionar que la disposición final primera de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, faculta al Gobierno de Aragón a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y ejecución de la misma.

Finalmente hay que dejar constancia de que este Decreto fue sometido a información pública y a la consideración del Observatorio Aragonés de Familia, incorporando al texto aquellas alegaciones que suponían un enriquecimiento de la norma.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de acuerdo con el dictamen favorable del Consejo Consultivo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 6 de marzo de 2013,

#### DISPONGO:

##### *Artículo único. Aprobación del Reglamento.*

Se aprueba el Reglamento que regula el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar de Aragón cuyo texto figura como anexo a este Decreto.

##### *Disposición adicional primera. Protección de datos de carácter personal.*

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

##### *Disposición adicional segunda. Definición de familiar.*

A efectos de lo establecido en este Decreto y en el Reglamento que se aprueba con el mismo se entiende por familiar toda persona diferente del progenitor que sea titular de un derecho de guarda y custodia, incluyendo a quienes tengan una especial vinculación con el menor.

##### *Disposición adicional tercera. Igualdad de género en la redacción del texto.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en este Decreto y en el Reglamento que se aprueba con el mismo se entenderán también referidas a su correspondiente femenino.



Disposición transitoria primera. *Adecuación al presente Decreto de los Puntos de Encuentro Familiar existentes.*

Los Puntos de Encuentro Familiar que vinieran funcionando con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto, deberán adaptarse en el plazo de un año a partir de su vigencia a las disposiciones establecidas en el mismo y solicitar la autorización administrativa del Departamento competente.

Disposición transitoria segunda. *Duración de la intervención del PEF para expedientes ya iniciados.*

En el caso de expedientes ya iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, los plazos de duración de la intervención del PEF establecidos en este Reglamento empezarán a contarse a partir de la fecha de vigencia del mismo.

Disposición final primera. *Habilitación para desarrollo normativo.*

Se habilita al Consejero titular del Departamento competente en materia de familia para aprobar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en este Reglamento.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 6 de marzo de 2013.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,  
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA**

**El Consejero de Sanidad,  
Bienestar Social y Familia,  
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**

Anexo:

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS  
DE ENCUENTRO FAMILIAR EN ARAGÓN**

**CAPÍTULO I**

**Disposiciones Generales**

**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

Este Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, como servicios sociales especializados que ejercen sus actividades en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, ya sean de titularidad pública o privada y ya actúen bajo este nombre o bajo cualquier otro, siempre y cuando sus funciones correspondan a las enumeradas en la presente norma.

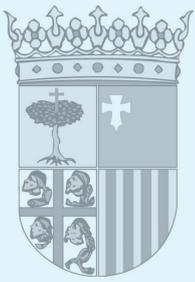
**Artículo 2. Concepto de Punto de Encuentro Familiar.**

Se entiende por Punto de Encuentro Familiar (PEF) aquel servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas del órgano con competencia en materia de protección de menores, en las que se deba cumplir el régimen de visitas establecido entre el menor y los progenitores u otros familiares, en procesos de separaciones familiares en las que exista conflictividad que dificulte o impida el desarrollo de éstas, con el objetivo principal de normalizar las relaciones familiares.

**Artículo 3. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar.**

Los PEF tendrán como objetivos primordiales:

- Garantizar el derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores o con la familia extensa, durante y después de situaciones de separaciones y rupturas familiares.
- Garantizar la seguridad y bienestar de los menores en el cumplimiento del régimen de visitas.



- c) Posibilitar a los menores expresar libremente sus sentimientos y necesidades en un espacio neutral.
- d) Orientar y apoyar a los progenitores y familiares para que consigan normalizar el ejercicio de sus responsabilidades parentales.
- e) Observar e informar al órgano derivante sobre la situación familiar y el cumplimiento del régimen de visitas.
- f) Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visita conflictivos.

**Artículo 4. Principios reguladores de los Puntos de Encuentro Familiar.**

Los principios que deben regir la actuación del PEF son los siguientes:

- a) Interés superior del menor.  
El principio básico del PEF es la especial protección y bienestar del menor, prevaleciendo ésta en caso de conflicto de intereses.
- b) Subsidiariedad en la prestación del servicio.  
El PEF solamente será utilizado cuando sea el único medio posible para garantizar las relaciones entre el menor y su familia.
- c) Temporalidad.  
Debe ser un recurso utilizado de manera limitada en el tiempo, orientado a la normalización, lo antes posible, de las relaciones entre la familia y el menor, no convirtiéndose en ningún caso en una actuación permanente.
- d) Confidencialidad.  
Los datos personales obtenidos en las intervenciones no se divulgarán fuera de los PEF, teniendo acceso a ellos únicamente las autoridades judiciales y las administraciones responsables del correspondiente servicio, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- e) Imparcialidad.  
Los profesionales que presten sus servicios en el PEF se abstendrán de cualquier comportamiento o actuación que implique una relación personal individualizada con cualquiera de las partes en conflicto. Se garantizará la objetividad e igualdad de las partes en conflicto.
- f) Responsabilidad parental.  
La función del PEF debe limitarse al apoyo de los progenitores o familiares, sin que en ningún caso se deleguen las funciones familiares en los profesionales.
- g) Profesionalidad.  
El equipo técnico de los PEF está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales, con formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo.

**CAPÍTULO II**

**Derechos y Deberes de los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar**

**Artículo 5. Beneficiarios y usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar**

1. Son beneficiarios los menores afectados por las situaciones de crisis o ruptura familiar en las que exista conflictividad familiar o graves problemas relacionados con el régimen de visitas.
2. Son usuarios aquellos progenitores y familiares que tengan establecido el régimen de visitas en un PEF por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en materia de protección de menores.
3. Los servicios prestados en el PEF están indicados para las siguientes situaciones:
  - a) Menores que conviven con un progenitor o familiar que se opone o dificulta las entregas y recogidas, no facilita el cumplimiento del régimen de las visitas o éstas son conflictivas con el otro progenitor o familiar.
  - b) Menores separados de sus padres biológicos con una medida de protección de acogimiento residencial o familiar, ya sea en familia extensa o ajena.
  - c) Menores que muestran una disposición negativa o rechazo a la relación o que han interrumpido la relación, por cualquier causa, con el progenitor o familiar que realiza las visitas, y sea aconsejable por el interés del menor, facilitar estos encuentros.
  - d) Menores que, por razones de violencia intrafamiliar u otras, precisen de un lugar seguro, adecuado y confidencial para el cumplimiento del régimen de visitas.
4. El PEF no podrá intervenir respecto a aquellos progenitores o familiares del mismo cuyo régimen de visitas se encuentre suspendido por disposición administrativa o judicial del órgano derivante.



5. Será condición indispensable para ser usuario de un Punto de Encuentro Familiar que el menor beneficiario del servicio resida en la Comunidad Autónoma de Aragón o que se encuentre transitoriamente en ella, salvo que por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en protección de menores se determine la ampliación a otros supuestos.

**Artículo 6. *Derechos de las personas beneficiarias.***

Se garantizarán todos los derechos reconocidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia, y cualquier actuación que se lleve a cabo en el PEF será siempre dirigida al bienestar del menor.

**Artículo 7. *Derechos de las personas usuarias***

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes derechos:

- a) Acceder al servicio en condiciones de igualdad sin que pueda establecerse ningún tipo de discriminación.
- b) Ser atendidos con la máxima neutralidad, confidencialidad y profesionalidad.
- c) Disponer de una persona que actúe como profesional responsable del caso en el PEF.
- d) Exigir el cumplimiento de las resoluciones judiciales y administrativas de los órganos con competencia en la materia.
- e) Tener asegurada su intimidad personal, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- f) Ser informados de las normas de funcionamiento del PEF y las consecuencias de su incumplimiento.
- g) Presentar quejas y sugerencias, que serán tramitadas de acuerdo con la normativa establecida al efecto por el Gobierno de Aragón.

**Artículo 8. *Deberes de las personas usuarias.***

Los usuarios del PEF tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar y cumplir las decisiones de los órganos derivantes.
- b) Aceptar mediante compromiso escrito y cumplir las normas de funcionamiento del PEF, reguladas en el artículo 25.
- c) Cumplir con los horarios fijados desde el PEF para el cumplimiento de las visitas, informando por escrito de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pudiera afectar el régimen de visitas.
- d) Mantener actitudes de colaboración y respeto, facilitando la labor del equipo técnico que atiende el centro, no admitiéndose comportamientos violentos físicos o verbales, y respetar, asimismo, la privacidad de los otros usuarios del PEF.
- e) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del PEF.

### CAPÍTULO III

#### Actuación de los Puntos de Encuentro

**Artículo 9. *Acceso al Punto de Encuentro Familiar***

El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará siempre por resolución judicial o administrativa del órgano con competencia en protección de menores, según el procedimiento de derivación regulado en el artículo 14.

**Artículo 10. *Intervenciones de los Puntos de Encuentro Familiar.***

En los PEF podrán realizarse las siguientes intervenciones:

1. Entrega y recogida de los menores para la realización de las visitas fuera del centro, en la que los profesionales del PEF solo supervisan el inicio y la finalización de la visita, registrando cualquier incidencia que se produzca en estos momentos.
2. Visitas en el propio centro, que podrán ser:
  - a) Supervisadas.  
Cuando exista amenaza de riesgo para el menor o la situación del progenitor o familiar no sea adecuada para atenderle, en cuyo caso un profesional supervisará permanentemente la visita.
  - b) No supervisadas.  
Cuando no exista una situación de riesgo para el menor y no se requiera la supervisión de la visita por un profesional.
3. Intervención psico-social sobre necesidades del menor y su familia, destinadas a mejorar sus relaciones y el cumplimiento del régimen de visitas.



#### Artículo 11. *Duración de la intervención.*

El tiempo máximo en que los usuarios podrán utilizar el PEF será de doce meses, ampliables por resolución judicial o administrativa, en los siguientes casos:

- a) Cuando exista una medida o pena de prohibición de aproximación o de comunicación vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de violencia de género o doméstica respecto de alguno de los progenitores.
- b) Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiese transcurrido el plazo de doce meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas.
- c) Siempre que se estime conveniente en beneficio del menor o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen.

#### Artículo 12. *Cumplimiento de las resoluciones.*

El cumplimiento de las decisiones de los órganos judiciales y administrativos se realizará de forma precisa, con la máxima imparcialidad y transparencia.

### CAPÍTULO IV

#### Procedimiento de Intervención de los Puntos de Encuentro Familiar

#### Artículo 13. *Procedimiento de actuación en los Puntos de Encuentro Familiar.*

1. Las intervenciones del PEF se desarrollarán conforme al procedimiento y criterios que se determinen en los protocolos de actuación aprobados por resolución del Departamento competente en materia de familia.

2. El procedimiento de actuación de los PEF comprenderá necesariamente las fases de derivación, recepción, intervención y finalización.

#### Artículo 14. *Fase de derivación.*

1. La autoridad judicial o administrativa que decida la derivación deberá comunicar dicha resolución al Punto de Encuentro Familiar correspondiente y al Departamento competente en materia de familia, remitiendo, al menos, los siguientes datos:

- a) Copia de la resolución judicial o administrativa, que especificará el régimen de visitas establecido y tipo de intervención.
- b) Datos de los padres, menores y familiares que utilizarán el servicio de PEF con teléfonos y direcciones de contacto.
- c) Datos de los abogados de las partes.
- d) Modalidad de intervención, frecuencia y horario a cumplir por los usuarios, que deberá adecuarse a las necesidades y funcionamiento del PEF.
- e) Resolución judicial que acredite la existencia de violencia de género, en el supuesto de que ésta haya tenido lugar y se hayan dictado las referidas resoluciones.
- f) Datos relativos a los profesionales de los servicios sociales que están realizando intervención con el caso, especialmente de los servicios de protección a la infancia.
- g) Otros datos de interés relativos al expediente.

2. La autoridad judicial o administrativa determinará el punto de encuentro familiar que corresponda en cada caso, teniendo en cuenta principalmente la proximidad de este al domicilio del menor.

3. El Departamento competente en materia de familia establecerá los criterios y protocolos de derivación y actuación precisos para que el funcionamiento del servicio sea operativo, rápido y eficaz. La Dirección General de Familia podrá solicitar a la autoridad derivante el cambio de punto de encuentro cuando existan circunstancias que así lo aconsejen.

#### Artículo 15. *Fase de recepción.*

1. Una vez realizada la derivación del caso, el PEF deberá abrir expediente y Ficha de Alta. En esta ficha constarán los datos de identificación de los usuarios y beneficiarios del servicio, número de resolución judicial o de medida administrativa, tipo de visitas y la fecha de alta.

2. El PEF comunicará al Departamento competente en materia de familia la apertura de los expedientes, de los que se creará el correspondiente Registro.

3. El PEF se pondrá en contacto con los usuarios para proceder a una primera entrevista. En ella se les entregará un documento informativo relativo al funcionamiento y normas del servicio, que deberán firmar y del que se les entregará copia. Asimismo se recogerán los datos necesarios sobre la situación familiar y relación de todos sus miembros, para realizar una primera evaluación, asignando un profesional de referencia para cada caso.



4. Una vez realizada la evaluación se procederá a la redacción de un Plan Individual de Intervención Familiar en donde figurarán las actuaciones más importantes a realizar con la familia y el menor, así como el régimen de visitas establecido, y el profesional del equipo técnico del PEF referente del caso.

5. El PEF informará a los usuarios sobre el carácter subsidiario y temporal del recurso, con indicación expresa del plazo de intervención.

#### Artículo 16. *Fase de intervención.*

1. Con el Plan Individual de Intervención Familiar elaborado, se comunicará a las partes implicadas la fecha y hora de inicio de las visitas y comenzará la intervención propiamente dicha. Esta intervención se ajustará al régimen de visitas establecido en la resolución judicial o administrativa y a las actuaciones incluidas en el Plan de Intervención.

2. Durante las visitas supervisadas, el cuidado y atención de los menores recaerá en el progenitor o familiar que ejerce el derecho de visita.

#### Artículo 17. *Seguimiento e informes.*

1. El PEF llevará a cabo un seguimiento de todas las actuaciones y recogerá en fichas de seguimiento, entre otros, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento del régimen de visitas y puntualidad.
- Actitud del menor con las personas que ejercen el derecho de visita.
- Actitud de los progenitores y familiares con el menor.
- Grado de colaboración de los progenitores y familiares para facilitar el cumplimiento de visitas.
- Observaciones relevantes.

2. Con carácter general, los profesionales del PEF emitirán informes de seguimiento y evolución de cada caso, con la periodicidad exigida en la resolución del órgano derivante y, si esta no lo fijase, con periodicidad semestral, así como todos aquellos que le sean requeridos en cualquier momento de la intervención.

3. Dichos informes deberán remitirse al órgano judicial o administrativo derivante, entregando una copia del mismo al Departamento competente en materia de familia.

4. Los usuarios del PEF podrán tener acceso a los informes siempre y cuando lo autorice la Autoridad derivante.

#### Artículo 18. *Suspensión de la intervención.*

1. El profesional de referencia del caso puede intervenir en cualquier momento de la visita, si valora que las actitudes o comportamientos del progenitor o familiar perjudican al menor, e incluso suspender excepcionalmente la visita si así se estimase conveniente en beneficio e interés del menor, comunicándolo inmediatamente y de forma motivada a la autoridad derivante.

2. El PEF podrá realizar propuesta de suspensión de la actuación, remitiendo informe al órgano judicial o administrativo por las siguientes causas:

- Incumplimiento de las normas de funcionamiento recogidas en el artículo 25.
- Incumplimiento de los deberes recogidos en el artículo 8.
- Situaciones de riesgo físico o emocional para el menor, familia, usuarios y personal del PEF.

#### Artículo 19. *Fase de finalización de la intervención.*

1. El proceso de intervención de los PEF terminará por resolución judicial o administrativa del órgano derivante, o, en su caso, por el transcurso de doce meses desde su inicio, salvo que medie resolución de prórroga de dicho órgano.

2. El PEF podrá proponer a la autoridad judicial o administrativa la finalización de la intervención en alguno de los siguientes casos:

- En los supuestos en que ya no sea necesaria la continuidad en la prestación del servicio por haberse producido la normalización de la relación entre las partes.
- Cuando haya transcurrido el periodo de intervención de doce meses establecido en esta norma y no se considere oportuno plantear una prórroga del mismo.
- Cuando las personas que tienen reconocido el derecho de visita dejen de realizar sin motivo justificado tres visitas seguidas, o cinco de forma discontinua en un periodo de tres meses, o transcurran dos meses sin realizar visitas.
- Cuando se observe una situación de riesgo o perjuicio para el menor, o sus familiares, otros usuarios o personal del Centro.



e) Cuando se produzca un incumplimiento grave y reiterado de las normas de funcionamiento interno que haga inviable la aplicación del régimen de visitas.

f) Traslado a otro recurso o PEF.

g) En aquellas otras circunstancias en que, a juicio del PEF, no se pueda continuar prestando el servicio de forma adecuada.

3. La propuesta de finalización de la intervención, junto con el informe justificativo será remitida a la autoridad que derivó el caso.

4. El PEF remitirá al Departamento competente en materia de familia una Ficha de Baja, en la que constarán los datos referidos al tipo de intervención realizada, su duración y cualquier otra información relevante.

#### Artículo 20. *Violencia de Género.*

1. En caso de violencia de género, el equipo técnico del PEF velará por la seguridad de la víctima y del menor en sus dependencias, pudiendo acordar las medidas que considere oportunas e incluso, si fuera necesario, la suspensión de la intervención, para asegurar la integridad física o psíquica de ambos.

2. Las autoridades competentes establecerán protocolos especiales de actuación para garantizar que los usuarios afectados por acciones de violencia de género dispongan de las medidas adecuadas para asegurar la integridad física de las víctimas.

#### Artículo 21. *Documentación de seguimiento.*

En el Departamento competente en materia de familia se abrirá un expediente de seguimiento de los casos derivados a los diferentes Puntos de Encuentro Familiar, en el que se contendrá la documentación señalada en los artículos 14.1, 15.1 y 17.3 de este Reglamento.

### CAPÍTULO V

#### Organización de los Puntos de Encuentro Familiar

#### Artículo 22. *Características del emplazamiento y del equipamiento.*

1. Los PEF deberán estar situados en espacios adecuados para el desarrollo de sus funciones, integrados en zonas donde existan comunicaciones adecuadas de transporte público.

2. Estarán sujetos a la normativa vigente sobre accesibilidad, así como a las especificaciones técnicas y de mantenimiento aplicables, en cuanto a iluminación, ventilación, salubridad e insonorización adecuadas.

3. Deberán reunir, además, las siguientes condiciones:

a) Proporcionar a los menores un ambiente normalizado, agradable y cómodo.

b) Espacio suficiente que permita desarrollar todas las actuaciones previstas, tanto visitas como administrativas, así como baños adaptados, y un lugar adecuado para cuidado e higiene de bebés.

c) Mobiliario infantil y material de juego variado para todas las edades, que permita desarrollar juegos y actividades durante las visitas.

d) El equipamiento complementario para atender a las necesidades específicas de los menores.

e) Las instalaciones y mobiliario se mantendrán en correcto estado de conservación, limpieza y desinfección.

f) Los materiales del equipamiento, mobiliario y decoración se ajustarán a los criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.

g) Botiquín de urgencias.

#### Artículo 23. *Calendario y horario.*

El Departamento competente en materia de familia autorizará un calendario y un horario de apertura de cada Punto de Encuentro Familiar, en función de la demanda y teniendo en cuenta que como mínimo deberán permanecer abiertos los viernes, sábados y domingos y, en su caso, un día entre semana.

#### Artículo 24. *Personal del Punto de Encuentro Familiar.*

1. En cada PEF existirá un coordinador que garantizará el correcto funcionamiento del centro y que podrá compatibilizar su función con las de intervención. Será también el responsable de las relaciones con las autoridades judiciales y administrativas.

2. El equipo técnico que trabaje en el PEF deberá contar con profesionales que tengan la formación y experiencia necesaria para desarrollar funciones de intervención familiar, de-



biendo contar con un equipo multidisciplinar variado compuesto por titulados universitarios en psicología, trabajo social, educación social o derecho.

## CAPÍTULO VI

### Normas de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar

#### Artículo 25. *Normas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar.*

1. Los PEF dispondrán de unas normas de funcionamiento interno que serán aprobadas por el Departamento competente en materia de familia, que supervisará su total observancia.
2. Cualquier modificación de las normas de funcionamiento será comunicada por el PEF a los órganos judiciales y administrativos competentes en la materia.
3. Sin perjuicio de las características singulares de cada centro, los PEF cumplirán las siguientes normas comunes de funcionamiento:
  - a) El comienzo del régimen de intercambio o visitas en el PEF tiene como condición indispensable que ambas partes firmen el documento de aceptación de las normas de funcionamiento y horarios, del cual se entregará una copia a cada una de estas.
  - b) Los progenitores o familiares deberán informar al servicio de los problemas de salud u otros que pueda tener el menor, facilitando la tarjeta sanitaria de este, así como los informes facultativos, especialmente los referidos a vacunaciones y alergias.
  - c) Los horarios estipulados son de obligado cumplimiento. Los cambios que soliciten los usuarios en los días de visitas u horarios se notificarán al PEF por escrito con antelación y por cualquier medio que deje constancia del contenido.
  - d) Los usuarios deberán avisar por escrito al PEF de cualquier cambio en sus circunstancias personales o profesionales que vaya a impedir el normal funcionamiento del régimen de visitas, salvo casos excepcionales a valorar por el profesional de referencia del caso, debiendo quedar constancia de estos hechos en el expediente.
  - e) Las visitas se mantendrán entre el menor y el progenitor o la persona indicada en la resolución de la autoridad derivante. Sólo mediante autorización expresa judicial o administrativa podrán incorporarse a la visita otros familiares del menor. No obstante, cuando la visita se realice en las instalaciones del centro, este podrá estar acompañado de un familiar la primera media hora de duración de la visita, siempre que el otro progenitor lo autorice y se disponga de la oportuna acreditación.
  - f) Los tiempos de espera a la hora de efectuar las entregas, recogidas y visitas de los usuarios los decidirá cada PEF en función de las circunstancias del caso, salvaguardando en todo momento las especialidades que deban observarse en los supuestos relacionados con violencia de género.
  - g) El menor será entregado y recogido por las personas autorizadas por la autoridad derivante. Excepcionalmente, cuando estas pretendan autorizar a otra persona para entregar o recoger al menor, deberán hacerlo con carácter previo y mediante escrito presentado en el centro, en el que quedará acreditado el motivo de su ausencia y al que adjuntarán una copia del D.N.I. de la persona autorizada.
  - h) Se prohíbe toda forma de violencia física o verbal, incidentes que perturben el orden del servicio o cualquier situación que pudiera poner en riesgo al menor, así como consumir sustancias que puedan alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de las visitas, ni introducir objetos que supongan riesgo para la integridad de las personas usuarias o para el propio personal.
  - i) Los usuarios del PEF facilitarán los elementos de juego que necesiten para la mejor relación con sus hijos. No se permitirán los juguetes que por sus características o dimensiones no reúnan los requisitos de seguridad para los niños o bien aquellos que impidan a otros usuarios la utilización libre del espacio. De igual modo no se permitirá el acceso con animales, excepto perros-guía.
  - j) Los progenitores o familiares deberán aportar los elementos de uso o consumo necesarios para las visitas (meriendas, comida, chupetes, pañales, etc).
  - k) La responsabilidad de la seguridad del menor, durante el tiempo de estancia en el servicio, corresponde al progenitor o familiar autorizado que se encuentre con el mismo.
  - l) El cuidado de las instalaciones y los materiales que se pongan a disposición de los usuarios del PEF, son responsabilidad de estos.
  - m) Se deberán respetar las actividades y relaciones de otras familias, dentro del marco de la buena convivencia.
  - n) El tiempo máximo de espera para que se considere incomparecencia de una visita es de 20 minutos. Pasado este tiempo sin justificación razonada, la visita se considerará incumplida por parte del progenitor o familiar del menor que se haya ausentado.



ñ) Para cumplir con los principios de subsidiariedad y temporalidad del PEF se realizarán entrevistas de seguimiento y revisión de casos a los seis meses de haberse iniciado las visitas, o cuando los profesionales lo estimen conveniente, para el mejor desarrollo y evolución de las mismas.

o) Los usuarios podrán conocer la existencia de la red de Puntos de Encuentro Familiar que existe en la comunidad autónoma.

p) Existirán a disposición de los interesados impresos de quejas y sugerencias.

4. Estas normas constituyen un mínimo común para todos los PEF, sin perjuicio de que por parte de éstos se establezca una regulación más detallada, que deberá ser aprobada por el Departamento competente en materia de familia.

#### Artículo 26. *Normas de seguridad.*

En el caso de que los técnicos del PEF observaran cualquier indicio de violencia física o verbal, se podrá suspender de forma cautelar la intervención, poniendo los hechos en conocimiento de la autoridad judicial, del fiscal y del órgano administrativo competente en materia de menores, requiriendo si fuese necesario la actuación de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y quedando sin efecto el principio de confidencialidad.

### CAPÍTULO VII

#### Autorización y control de los Puntos de Encuentro Familiar

#### Artículo 27. *Aplicación general de la normativa referente a centros sociales.*

Las funciones de autorización, inspección y régimen sancionador de los PEF serán ejercidas por el Departamento competente en materia de centros sociales del Gobierno de Aragón.

#### Artículo 28. *Informe previo a la autorización de actividades de los PEF.*

La puesta en funcionamiento de un PEF necesitará, para la obtención de la autorización a que se refiere el artículo anterior, un informe favorable de la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón.

#### Artículo 29. *Memoria de Actuaciones y Económica.*

Todos los PEF, sea cual sea su titularidad y forma de gestión, presentarán, dentro del primer trimestre de cada año, una memoria anual comprensiva de los datos relativos a los casos atendidos y sus características, conforme a los modelos de documentación que se le remitirán desde el Departamento competente en materia de familia.

#### Artículo 30. *Calidad en la prestación del Servicio.*

El Departamento competente en materia de familia deberá supervisar la calidad de los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar. Asimismo, se implantará un sistema de encuestas de satisfacción, que deberá entregarse por el Punto de Encuentro Familiar a los usuarios al finalizar la intervención.