



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid.

Comunidad de Madrid  
«BOCM» núm. 61, de 13 de marzo de 2019  
«BOE» núm. 92, de 17 de abril de 2019  
Referencia: BOE-A-2019-5824

---

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	4
TÍTULO PRELIMINAR . . . . .	8
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	8
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. . . . .	8
Artículo 2. Definición de Punto de Encuentro Familiar. . . . .	8
Artículo 3. Principios rectores de actuación. . . . .	8
Artículo 4. Fines del Punto de Encuentro Familiar. . . . .	9
Artículo 5. Competencias en materia de Puntos de Encuentro Familiar. . . . .	9
Artículo 6. Composición del Punto de Encuentro Familiar. . . . .	10
Artículo 7. Funciones de los profesionales del Punto de Encuentro Familiar. . . . .	10
Artículo 8. Coordinación de los Puntos de Encuentro Familiar. . . . .	10
TÍTULO I. Ámbito de actuación. . . . .	11
Artículo 9. Ámbito objetivo de actuación del Punto de Encuentro Familiar. . . . .	11
Artículo 10. Ámbito territorial de actuación. . . . .	11
Artículo 11. Entidades remitentes. . . . .	11
Artículo 12. Gestión, Participación y Autorización. . . . .	11
TÍTULO II. De las personas beneficiarias y usuarias . . . . .	12
Artículo 13. De las personas beneficiarias. . . . .	12

Artículo 14. De las personas usuarias. . . . .	12
Artículo 15. De los derechos de las personas beneficiarias. . . . .	12
Artículo 16. De los derechos de las personas usuarias. . . . .	13
Artículo 17. Deberes de las personas usuarias. . . . .	13
Artículo 18. Los Derechos de las personas profesionales. . . . .	14
Artículo 19. Obligaciones de las personas profesionales. . . . .	14
TÍTULO III. De la actuación en el punto de encuentro familiar . . . . .	15
Artículo 20. Tipos de actuaciones. . . . .	15
Artículo 21. Coordinación de la intervención. . . . .	15
Artículo 22. Duración, horario y calendario. . . . .	16
Artículo 23. Carácter gratuito. . . . .	16
Artículo 24. Registros. . . . .	16
Artículo 25. Registro de expedientes. . . . .	16
Artículo 26. Registro de entrada y salida de personas usuarias. . . . .	16
Artículo 27. Del acceso al Punto de Encuentro Familiar. . . . .	17
Artículo 28. Expediente. . . . .	17
Artículo 29. Entrevista. . . . .	17
Artículo 30. Plan de Intervención Individualizada. . . . .	17
Artículo 31. Información. . . . .	17
Artículo 32. Inicio de la Intervención. . . . .	18
Artículo 33. Interrupción de la intervención. . . . .	18
Artículo 34. Suspensión de la intervención. . . . .	18
Artículo 35. Seguridad. . . . .	18
Artículo 36. Protocolo de vigilancia. . . . .	18
Artículo 37. Listas de espera. . . . .	19
TÍTULO IV. Del registro y comunicación previa de la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar . . . . .	19
Artículo 38. Del Registro y comunicación previa de la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar. . . . .	19
TÍTULO V. Del régimen sancionador . . . . .	19
Artículo 39. Del régimen sancionador. . . . .	19
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	19
Disposición adicional primera. Criterios de adjudicación. . . . .	19

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO  
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

Disposición adicional segunda. Garantías de aplicación de la Ley. . . . .	20
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	20
Disposición final primera. Desarrollo reglamentario. . . . .	20
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	20

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la siguiente Ley, que yo, en nombre del Rey promulgo.

PREÁMBULO

I

Los menores que viven separados de sus progenitores y familiares tienen derecho a mantener relaciones personales y contacto directo con ellos de forma regular, siempre que ello no resulte perjudicial a sus superiores intereses, debiendo prestarse especial atención en los casos en que exista presunción de violencia de género en el seno familiar y otros supuestos en que se infiera que los menores pudieran estar sufriendo cualquier tipo de abuso.

La Constitución Española establece en su artículo 39 la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y en especial de los menores de edad, de conformidad con los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

Entre estos acuerdos e instrumentos internacionales destacan tres Convenciones de Naciones Unidas, la Convención sobre los Derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, ratificada el 30 de noviembre de 1990 y sus Protocolos facultativos, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, instrumento de ratificación de 23 noviembre de 2007 y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada el 18 de diciembre de 1979. El Protocolo Facultativo fue aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1999. Además, resultan reseñables dos Convenios impulsados por la Conferencia de La Haya de Derecho internacional privado: el Convenio relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional, de 29 de mayo de 1993, ratificado el 30 de junio de 1995 y el Convenio relativo a la competencia, la ley aplicable, el reconocimiento, la ejecución y la cooperación en materia de responsabilidad parental y de medidas de protección de los niños, de 28 de mayo de 2010, ratificado el 6 de septiembre de 2010. Por su parte, deben destacarse también tres Convenios del Consejo de Europa; el relativo a la adopción de menores, acordado en Estrasburgo el 27 de noviembre de 2008 y ratificado el 16 de julio de 2010, el relativo a la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual, aprobado en Lanzarote el 25 de octubre de 2007 y ratificado el 22 de julio de 2010, así como el Convenio Europeo sobre el Ejercicio de los Derechos de los Niños, hecho en Estrasburgo el 25 de enero de 1996 y ratificado el 11 de noviembre de 2014. También la Recomendación del Consejo de Europa R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre Mediación familiar, adoptada el 21 de enero de 1998, señala la necesidad de asegurar la protección del interés superior del menor y de su bienestar, teniendo en cuenta los problemas que entraña, en materia de guarda y derecho de visitas la interrupción de la convivencia de los progenitores. En el ámbito de la Unión Europea, es relevante el Reglamento (CE) n.º 2201/2003 del Consejo de 27 de noviembre de 2003, relativo a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental, por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 1347/2000.

Resulta igualmente necesario mencionar la Carta Europea sobre los puntos de encuentro para el mantenimiento de las relaciones entre los hijos y los padres aprobado en enero de 2004 en Ginebra, que los reconoce como espacios dirigidos al establecimiento y mantenimiento de las relaciones necesarias para la construcción de su identidad, en sus dimensiones psicológica, social y jurídica con máximo respeto al interés superior del menor y

velando por su seguridad física, psíquica y moral y el artículo 31 del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 y ratificado por España mediante Instrumento de 6 de junio de 2014, que obliga a los Estados Miembros, y en consecuencia a España, a tomar las medidas legislativas y cuantas otras sean necesarias para que en el ejercicio de los derechos de visita o custodia no se pongan en peligro los derechos y la seguridad de la víctima y de los niños y niñas.

En España la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, consagró el interés superior del menor como principio básico a tener en cuenta por los poderes públicos a la hora de adoptar cualquier medida que afecte a los menores. En esta Ley se mencionan los Puntos de Encuentro Familiar, en su artículo primero, número catorce, que modifica el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Lo hace exclusivamente en referencia a la regulación del acogimiento familiar, señalando que el régimen de visitas podrá tener lugar en los Puntos de Encuentro Familiar habilitados, cuando así lo aconseje el interés superior del menor y el derecho a la privacidad de las familias de procedencia y acogedora.

El Código Civil español, en su regulación del derecho de visitas, comunicaciones y estancias, establece en el artículo 94 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. El juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podría limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave y/o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial. Igualmente podrá determinar, previa audiencia de los padres y de los abuelos, que deberán prestar su consentimiento, el derecho de comunicación y visita de los nietos con los abuelos, conforme al artículo 160 de este código, teniendo siempre presente el interés del menor». Además de los abuelos, es posible que el interés del menor aconseje la visita de otros familiares próximos como tíos o hermanos mayores de edad que no conviven con el menor. Por ello la presente Ley contempla la posibilidad de que otros familiares próximos puedan acceder a los servicios de los Puntos de Encuentro Familiar, previa audiencia de los progenitores y de los familiares que, por resolución judicial o administrativa tengan concedido el derecho de visita conforme lo dispuesto en la legislación vigente.

El interés superior del menor en relación con las visitas supervisadas en centros especializados, también se reconoce de modo expreso en el Dictamen adoptado por el Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer en su 58.º período de sesiones (30 de junio a 18 de julio de 2014), en el asunto promovido por Ángela González Carreño contra España, pudiéndose concluir que los Puntos de Encuentro sirven como instrumentos de protección de los menores, que se hará efectiva cuando todas las personas profesionales implicadas aborden esta cuestión con la perspectiva de los derechos humanos, alejados de estereotipos de género, por lo que la capacitación y la formación especializada son esenciales. A pesar de que el artículo 1 de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, tras la última reforma ha incluido en este precepto a los menores como víctimas directas de la violencia de género, -aunque estaban contemplados en la exposición de motivos de la Ley-, aún se siguen acordando regímenes de visitas por los órganos judiciales, por lo que es necesario atender a esta situación desde las instituciones para evitar poner en riesgo la vida o integridad física o psíquica de los menores. No obstante, es adecuado reflejar en esta exposición de motivos, que en los supuestos de violencia de género no deberían acordarse regímenes de visitas a favor de los hijos, por cuanto el padre que maltrata a la madre no puede transmitir adecuados valores de igualdad a los menores que, además, son víctimas directas de esa violencia, como se ha dicho.

El Grupo de Trabajo de Naciones Unidas, en el punto 39 de las Observaciones finales sobre los informes periódicos séptimo y octavo combinados del Estado Español, de 29 de julio de 2015, recomienda al Estado parte la garantía de que no se conceda a los progenitores el derecho de visita sin supervisión en los casos en los que se pongan en peligro los derechos, el bienestar y la seguridad de los niños (como ocurrió con el caso de Ángela González Carreño).

Sin duda resulta necesario a la hora de elaborar esta Ley, tener presente el 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 13 de noviembre de 2008 en el que se establece el marco que deberá servir de orientación tanto para las Comunidades Autónomas que pretendan regular a través de normativa relativa a los Puntos de Encuentro Familiar e implica a todas aquellas entidades públicas o privadas que pretendan desarrollar su actividad como Punto de Encuentro Familiar. El objeto de este documento era, en consecuencia, ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a la organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar que sirviera de referencia a cualquier Comunidad Autónoma y pudiera ser de aplicación a todos los Puntos de Encuentro Familiar existentes en el territorio nacional.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, el Estatuto de Autonomía en su artículo 26 le atribuye la competencia en la protección y tutela de menores.

## II

El interés superior del menor puede aconsejar hacer uso de un Punto de Encuentro Familiar por dos motivos fundamentales, bien porque se encuentra bajo la tutela y protección de la Administración como consecuencia de una situación de desarraigo familiar y social, bien por la existencia de un procedimiento de separación, divorcio, nulidad o ruptura de las uniones de hecho que altera o modifica la relación con alguno de sus progenitores. En ambas situaciones, y con la finalidad de garantizar el derecho del menor a mantener un contacto apropiado con sus progenitores y sus familias, las administraciones competentes en materia de servicios sociales y los órganos judiciales, pueden establecer regímenes de visitas. Tales regímenes de visitas, en ocasiones, se pueden ver alterados o interrumpidos por diversos motivos, lo que provoca un elevado número de incumplimientos que desembocan en denuncias y procedimientos judiciales, debiéndose recurrir en los supuestos más extremos a la policía para hacer cumplir el derecho del menor para relacionarse con sus progenitores. Para dar solución a estas situaciones y paliar los efectos negativos que tienen sobre los niños y las niñas, surgen los Puntos de Encuentro Familiar como un recurso neutral cuya finalidad es facilitar el cumplimiento del régimen de visitas adaptándolo a la nueva situación y garantizar así el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y sus familias en un ambiente de normalidad, al mismo tiempo que se facilita a los progenitores el cumplimiento de sus responsabilidades y derechos parentales y se les proporciona un espacio en el que recomponer las relaciones, siempre que la ruptura de la convivencia no obedezca al ejercicio de la violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones o presunción de abusos sexuales. Como se ha dicho anteriormente, en estos casos se considera desaconsejable establecer regímenes de visitas pero conforme a la vigente redacción del artículo 94 del Código Civil, aún es posible.

Corresponde a la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le atribuyen los artículos 26.1.23, 26.1.24 y 26.1.25 de su Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, modificada por las Leyes Orgánicas 10/1994, de 24 de marzo, y 5/1998, de 7 de julio, el desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención. La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, establece una serie de medidas tendentes a proteger a los menores y en particular en su artículo 48, en materia de protección social y jurídica, señala que c) Se reconoce de interés público el buen ejercicio del cuidado y asistencia de los padres a sus hijos, por lo que en caso de deficiencias e irregularidades que puedan provocar riesgos de daños de cualquier tipo a los menores, por las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid ofertarán Servicios de Apoyo y Atención a la Infancia y la Familia; d) se favorecerá la atención del menor en su propia familia siempre que ello sea posible, procurándose la participación de los padres o familiares más próximos al menor en el proceso de normalización de su vida social; e) En caso necesario se facilitarán a los menores recursos alternativos a su propia familia, que garanticen un medio idóneo para su desarrollo integral, adecuada evolución de su personalidad y atención educativa, procurándose mantener la convivencia entre hermanos.

La preocupación en la Comunidad respecto de los Puntos de Encuentro Familiar viene de años atrás, y es más intensa en el año 2012 cuando varios servicios de encuentro familiar se cierran, se imponen tasas para determinados supuestos, y en los servicios subsistentes se generan listas de espera de hasta un año de duración, lo que perjudica gravemente los derechos paterno y materno filiales y el interés de los menores. Además la coexistencia de unos Servicios de Encuentro Familiar dependientes de la Comunidad de Madrid y de otros dependientes de los Ayuntamientos, hace necesario unificar la normativa para garantizar la homogeneidad en la prestación de este servicio social en garantía de los derechos de los usuarios.

En la actualidad existen tres Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) de la Comunidad de Madrid, donde se integran como un recurso específico los Servicios de Encuentro Familiar, dependientes de la Dirección General de la Familia y el Menor. Los Centros de Apoyo abarcan la zona norte, (CAEF de Majadahonda-Las Rozas), la zona Sur (CAEF de Alcorcón-Móstoles), y la zona centro (CAEF Mariam Suárez). También se han celebrado convenios para la prestación del servicio, con la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada Velilla, con la Mancomunidad de Servicios Sociales THAM (Torrelodones, Hoyo de Manzanares, Alpedrete, Moralarzal), el Ayuntamiento de Pinto, y el Ayuntamiento de Tres Cantos. Otros Ayuntamientos en la Comunidad de Madrid gestionan Puntos de Encuentro Familiar con recursos propios.

Recientemente se han aprobado dos planes estratégicos que permitirán la mejora del servicio dotándole de los recursos que sean necesarios para dar una más eficaz y más especializada respuesta, particularmente en los asuntos derivados por violencia de género. La Estrategia Madrileña contra la Violencia de Género 2016/2021, dotada con 272 millones de euros, y la Estrategia de Apoyo a la Familia de la Comunidad de Madrid 2016/2021 dotada con 2696 millones de euros, y concretamente 89 millones serán destinados a servicios sociales por lo que se considera que es el momento apropiado para reforzar y dotar adecuadamente los Puntos de Encuentro Familiar.

A la vista de lo anterior y en desarrollo de sus competencias, la Comunidad de Madrid, plenamente consciente de la realidad que rodea a las relaciones familiares y paterno-materno filiales, considera necesario plantear una normativa autonómica específica que defina y regule los servicios que desempeñen la función de servir como Puntos de Encuentro Familiar, con el objetivo de facilitar la transición a un nuevo escenario familiar, tomando como principal referencia y como bien a proteger el interés superior de los menores, mediante la promulgación de la presente Ley que se estructura en un Título preliminar, cinco títulos y dos disposiciones finales. El Título preliminar define el concepto de Punto de Encuentro Familiar, establece su objeto y ámbito de actuación así como sus principios rectores: interés del menor, neutralidad, confidencialidad, subsidiariedad, temporalidad, especialización y responsabilidad parental. El Título I se refiere al ámbito de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar, el Título II se refiere a las personas beneficiarias y usuarias, a sus derechos y obligaciones. El Título III describe los tipos de actuación que se deben prestar en los Puntos de Encuentro Familiar, la gratuidad del recurso, los registros que deberán llevar, así como las causas por las que se podrá suspender o finalizar la prestación del servicio. El Título IV regula el Registro y comunicación previa de la prestación del servicio de Puntos de Encuentro Familiar y el Título V prevé el régimen sancionador aplicable. A través de esta Ley se garantiza la formación en materia de violencia de género y la capacitación de las personas profesionales en la intervención psicosocial desde la perspectiva de género y con enfoque de derechos humanos, a fin de garantizar que el abordaje de estas cuestiones se hace con máximo respeto a los derechos humanos, en particular de los niños y niñas, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia de género. La Ley, en su disposición final primera, autoriza a los titulares de las consejerías con competencias en materia de justicia y de bienestar social al desarrollo y ejecución de la misma. Finalmente, la disposición final segunda fija la entrada en vigor de la Ley el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Comunidad de Madrid.

## TÍTULO PRELIMINAR

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

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

La presente Ley tiene por objeto regular los Puntos de Encuentro Familiar dependientes de la Comunidad de Madrid ya sean gestionados directamente o mediante convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro, o de las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, así como de las entidades públicas y privadas, que colaboren en la prestación del servicio en su territorio, otorgando un tratamiento especializado y diferenciado a las situaciones derivadas de violencia de género.

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

Se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio social especializado en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal que los hijos e hijas menores puedan mantener relaciones con su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial.

A este servicio social y especializado se accederá por resolución judicial o administrativa.

El Punto facilitará el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores y otros parientes o allegados mencionados en el artículo 14 de esta Ley, velando por su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente capacitados y formados, al objeto de normalizar y dotar a los usuarios de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio. Reglamentariamente se establecerán los requisitos específicos, normas y condiciones mínimas de los Puntos de Encuentro.

En el desarrollo de las funciones de los Puntos de Encuentro Familiar, en los supuestos derivados por un asunto de violencia de género o presunción de la misma, o de cualquier otro supuesto en que se sospeche de la existencia de cualquier abuso sobre los menores en el ámbito familiar, se atenderá al principio del interés superior de las víctimas de tales intervenciones.

La Administración velará por la gratuidad de este servicio en los supuestos establecidos en el artículo 23 de esta Ley.

**Artículo 3.** *Principios rectores de actuación.*

Son principios rectores de actuación de los Puntos de Encuentro Familiar los siguientes:

1. El interés superior del menor, siendo siempre prioritaria la seguridad y protección del menor, su integridad física y psíquica y en definitiva el bienestar del menor.

2. La neutralidad de modo que los Puntos de Encuentro Familiar lleven a cabo sus intervenciones con objetividad, imparcialidad y salvaguardando la igualdad de las partes en conflicto.

En los casos derivados por violencia de género o cuando se presuma o existan sospechas de algún otro tipo de maltrato o abusos sexuales primará el principio del interés superior de las víctimas.

3. La confidencialidad, a fin de que los datos de carácter personal obtenidos en el Punto de Encuentro Familiar sean confidenciales, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente y los que deban comunicarse al órgano remitente por referirse al desarrollo de las visitas o tengan incidencia en las mismas y en todo caso cuando sean solicitados por el órgano judicial.

4. La subsidiariedad, entendiéndose que las derivaciones al Punto de Encuentro Familiar únicamente 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.

5. La temporalidad, ya que la actuación del Punto de Encuentro Familiar tendrá carácter temporal, convirtiéndose en un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones entre el menor y sus progenitores así como con el resto de su familia, en su caso.

6. La especialización, pues se trata de un servicio social con funciones de atención social especializada conforme lo previsto en el artículo 33 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. El personal que preste sus servicios en un Punto de Encuentro Familiar deberá contar con experiencia y formación especializada acreditadas en, al menos, las siguientes materias: derecho de familia, menores, discapacidad, igualdad de género, violencia de género y resolución pacífica de conflictos. Asimismo deberán carecer de antecedentes penales por delitos relacionados con la violencia doméstica o de género, contra las relaciones familiares y contra la libertad e indemnidad sexual.

7. Responsabilidad parental: la intervención del Punto de Encuentro Familiar prestará apoyo a los progenitores u otros miembros de la familia en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 4.** *Fines del Punto de Encuentro Familiar.*

A los efectos de la presente Ley, los fines de un Punto de Encuentro Familiar serán los siguientes:

1. Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental del menor orientado a su desarrollo y protección integral.

2. Velar por el derecho y facilitar el encuentro de los progenitores y demás familiares con el menor.

3. Velar, durante el cumplimiento del régimen de visitas, por la seguridad y el bienestar físico, proporcionando un espacio adecuado de carácter neutral, y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, y en particular de cualquier persona vulnerable del núcleo familiar.

4. Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos. Se podrá acudir a la mediación siempre y cuando no se trate de un asunto derivado por violencia de género, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

5. Proporcionar el asesoramiento y orientación profesional para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones familiares y las habilidades de cuidado, crianza y educación, con la finalidad de conseguir que la relación con los menores goce de autonomía, sin necesidad de depender de este recurso.

6. Garantizar la presencia de un equipo técnico multidisciplinar con formación específica que asegure el desarrollo y la ejecución de las visitas entre los menores y los progenitores, familiares y otras personas con derecho a visitas.

7. Disponer de información objetiva para las instituciones administrativas y judiciales que derivan con el fin de garantizar los derechos del menor.

#### **Artículo 5.** *Competencias en materia de Puntos de Encuentro Familiar.*

1. La creación y titularidad de los servicios de Punto de Encuentro Familiar podrán corresponder a la Comunidad de Madrid o a las Entidades locales.

La Comunidad de Madrid financiará los Puntos de Encuentro Familiar que dependan de la misma, si bien, prestará el apoyo técnico necesario y podrá suscribir acuerdos de colaboración con las Entidades locales para la puesta en funcionamiento y mantenimiento de los Puntos de Encuentro Familiar de los que no fuera titular.

En todo caso, será la Administración competente para inspeccionar los locales que se destinen a tal actividad, al objeto de garantizar que cumplan con las exigencias que reglamentariamente se determinen. Las Entidades locales podrán intervenir en la forma en que se determine reglamentariamente en la inspección de los Puntos de Encuentro Familiar que se determinen en su término municipal.

2. Corresponderá a las Administraciones de las que dependan los Puntos de Encuentro Familiar, realizar el seguimiento de los expedientes que gestionen en los Puntos de Encuentro Familiar. Igualmente elaborarán y aprobarán una memoria anual en la que conste, al menos, las actividades llevadas a cabo, necesidades, lista de espera y futuras líneas de actuación.

3. La Comunidad de Madrid ejercerá la potestad sancionadora establecida en el Título V de la presente Ley.

4. La Comunidad de Madrid colaborará con las Entidades locales y las de iniciativa social para coordinar desarrollar y difundir las actividades que realicen los Puntos de Encuentro Familiar establecidos en la Comunidad de Madrid.

5. Igualmente corresponde a la Comunidad de Madrid resolver las quejas y sugerencias que se formulen con ocasión de la actividad desarrollada por los Puntos de Encuentro Familiar.

**Artículo 6.** *Composición del Punto de Encuentro Familiar.*

El Punto de Encuentro Familiar contará con uno o más equipos que, al menos, estarán formados por un letrado o letrada, un psicólogo/a con especialización en psicología infantil y un auxiliar administrativo. El Equipo técnico se completará con las figuras de un/a trabajador/a social y/o un/a educador/a social. Las labores de coordinación las realizará el técnico que cuente con más experiencia en la gestión de este tipo de servicios.

Las plazas de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad de Madrid, serán cubiertas por personal funcionario o laboral. En todos los puntos de encuentro se exigirá formación especializada mediante la posesión de la titulación oficial correspondiente y acreditada en, al menos, alguna de estas categorías: derecho de familia, menores o discapacidad, y en todo caso en igualdad de género, violencia de género y resolución pacífica de conflictos, además de los requisitos específicos de cada puesto de trabajo que se contengan en las bases de la convocatoria.

Se considerará experiencia acreditada haber prestado servicios en las especialidades mencionadas durante un mínimo de tres años.

El número de trabajadores/as del Punto de Encuentro Familiar, respetando siempre el mínimo establecido en esta Ley, variará en función del número de menores atendidos para que el ratio siempre permita la calidad del servicio adecuada en función siempre del interés superior del menor.

**Artículo 7.** *Funciones de los profesionales del Punto de Encuentro Familiar.*

a) Informar y orientar a los usuarios acerca de la finalidad, los objetivos y las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.

b) Valorar cada caso, diseñar el modelo de intervención y llevar a cabo el seguimiento del mismo.

c) Supervisar las diferentes modalidades de visita, apoyando con sus intervenciones técnicas todo aquello que favorezca el bienestar del menor y la normalización de los contactos.

d) Orientar a los progenitores para que logren acuerdos en relación con las visitas.

e) Realizar cuantos informes le sean requeridos por las entidades que hayan derivado el caso, por la entidad responsable de la gestión del Punto de Encuentro, o cuantos consideren necesarios.

f) Coordinar sus actuaciones con profesionales, organismos e instituciones implicadas en los casos.

**Artículo 8.** *Coordinación de los Puntos de Encuentro Familiar.*

1. La coordinación de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid corresponde a la Dirección General correspondiente dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

2. Un representante de los Puntos de Encuentro Familiar formará parte del Observatorio Regional contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid. La Comunidad de Madrid promoverá el acceso de los Puntos de Encuentro al Sistema de seguimiento integral

en los casos de violencia de género (VioGen) para los casos en que se considere necesario con la finalidad de proteger a la víctima.

3. Un representante de los Puntos de Encuentro Familiar será miembro a su vez del Consejo Regional de Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

4. La derivación deberá siempre hacerse garantizando el derecho de información de niños, adolescentes y tutores legales.

## TÍTULO I

### **Ámbito de actuación**

#### **Artículo 9.** *Ámbito objetivo de actuación del Punto de Encuentro Familiar.*

El Punto de Encuentro Familiar atenderá los casos que le sean derivados por decisión de la Administración o por resolución Judicial. Si la autoridad judicial ha resuelto suspender el régimen de visitas o existe privación de este derecho, la Administración no podrá derivar al Punto de Encuentro Familiar.

La derivación se realizará, con carácter general, al Punto de Encuentro Familiar más cercano al domicilio del menor, salvo que las circunstancias especiales de la intervención aconsejen que se realice en otro punto de encuentro, lo que se comunicará al organismo judicial o administrativo que haya realizado la derivación.

#### **Artículo 10.** *Ámbito territorial de actuación.*

Será condición indispensable para hacer uso de los Puntos de Encuentro Familiar que se regulan en esta Ley, que el menor beneficiario del servicio resida en la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de los convenios que puedan celebrarse con otras Comunidades Autónomas.

#### **Artículo 11.** *Entidades remitentes.*

Podrán derivar personas usuarias a los Puntos de Encuentro Familiar:

1. Los órganos judiciales competentes.
2. Las administraciones competentes en materia de protección del menor.

#### **Artículo 12.** *Gestión, Participación y Autorización.*

1. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, le corresponde a ésta la actuación en materia de atención a menores; de acuerdo con el artículo 24.2 de la misma Ley, la intervención en servicios sociales tendrá carácter interdisciplinar, al objeto de ofrecer una atención integrada. El número y composición concreta de los distintos equipos interprofesionales de los que podrán formar parte, entre otros, los trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos y educadores sociales se establecerá en función de los objetivos y naturaleza de cada centro o servicio atendiendo a lo dispuesto en esta Ley.

2. A los efectos de determinar el sistema de gestión y participación de los Puntos de Encuentro Familiar, será de aplicación lo dispuesto en el Capítulo V de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

3. Para ser autorizados y homologados por la Administración, los Puntos de Encuentro Familiar deberán cumplir los requisitos materiales, funcionales y de personal, regulados en la presente Ley y en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

4. Al objeto de ubicar los establecimientos que realicen las funciones de punto de encuentro se tendrán en cuenta los criterios de eficacia, distancia o incidencia, accesibilidad y seguridad.

TÍTULO II

**De las personas beneficiarias y usuarias**

**Artículo 13.** *De las personas beneficiarias.*

1. Serán personas beneficiarias de los Puntos de Encuentro Familiar los menores que se encuentren en alguna de las situaciones siguientes y sin perjuicio de lo que disponga el órgano remitente:

a) Menores cuyos progenitores, familiares o personas con derecho a la visita posean alguna característica o circunstancia personal de riesgo para el menor que aconseja que las visitas sean supervisadas.

b) 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 apropiado para llevar a cabo las visitas.

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

d) Supuestos en 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.

e) 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 o el otro familiar con derecho a visitas.

f) Menores que se encuentren en supuestos donde existe conflictividad en el entorno familiar del menor y se corra el riesgo de sufrir o de presenciar actos de violencia física o psíquica durante la visita. En este caso debe ser tenido en cuenta el interés del menor que primará sobre el derecho del progenitor a ver al niño o niña.

g) Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta hacia los menores o hacia cualquier otro integrante del núcleo familiar, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas.

2. Al efecto de la presente Ley, quedan equiparados a los/las hijos/as menores, los mayores de edad incapacitados/as por resolución judicial o con patria potestad prorrogada.

**Artículo 14.** *De las personas usuarias.*

Las personas usuarias son los miembros del núcleo familiar y, en su caso, otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido el cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar.

**Artículo 15.** *De los derechos de las personas beneficiarias.*

1. Con carácter general las personas usuarias y profesionales de los Puntos de Encuentro disfrutarán de los derechos contemplados para la ciudadanía en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid así como los establecidos en esta Ley.

2. Con carácter específico los menores atendidos en los Puntos de Encuentro Familiar disfrutarán de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia, en particular en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, así como en los Convenios Internacionales suscritos por España sobre reconocimiento de derechos y protección de menores.

3. Los y las menores contarán con dos buzones en los que trasladar quejas directamente a la Fiscalía competente o a la Consejería competente. Las comunicaciones en dicho buzón

disfrutarán de garantías de confidencialidad y no podrán ser leídas ni intervenidas por los/las trabajadores/as del Punto de Encuentro Familiar.

**Artículo 16.** *De los derechos de las personas usuarias.*

Las personas usuarias de Puntos de Encuentro Familiar tendrán los siguientes derechos:

1. A acceder a los Puntos de Encuentro Familiar sin discriminación por razón de sexo, orientación o identidad sexual, nacionalidad, religión, ideología o cualquier condición personal o social y ser atendidos por el personal al servicio del Punto de Encuentro con respeto a su dignidad y su intimidad.
2. A la confidencialidad de sus datos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
3. A presentar observaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta sobre las mismas, en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar debiendo establecerse un sistema de recogida de tales observaciones, quejas y sugerencias accesible para los usuarios y beneficiarios.
4. A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen de conformidad con la legislación vigente.
5. A ser informados sobre las causas que han motivado la intervención de un Punto de Encuentro Familiar.
6. A ser atendidos de forma individualizada y personalizada.
7. A ser informados, por escrito y verbalmente de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
8. A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
9. A mantener la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
10. A acceder a la información contenida en su expediente personal, siempre que no sea contrario al interés superior del menor o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una orden de protección o medida cautelar o pena privativa de derechos que se haya adoptado para proteger a alguno de los progenitores o familiares con derecho a visita o al menor por causa de violencia de género o doméstica, siempre que no invada el derecho a la confidencialidad de otras personas interesadas.
11. A obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

**Artículo 17.** *Deberes de las personas usuarias.*

Las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán el deber de:

1. Cumplir y respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una convivencia pacífica.
3. Colaborar con las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar encargados de prestar la asistencia necesaria.
4. Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico del Punto de Encuentro y poner a su disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
5. Presentarse en el Punto de Encuentro Familiar en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el encuentro.
6. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
7. Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
8. Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
9. Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de Encuentro.
10. Acudir puntualmente en el día y hora fijados para el encuentro o informar con 48 horas de antelación, si fuera posible, de las razones que justifican el incumplimiento del régimen de visitas.

**Artículo 18.** *Los Derechos de las personas profesionales.*

1. Las personas profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar tendrán todos los derechos que, en el ámbito laboral y de la función pública, les reconozca la legislación y los convenios que les sean de aplicación.

2. De manera específica tendrán los siguientes derechos:

a) A acceder a la formación continuada durante su permanencia en el puesto del modo que se establezca en el plan de formación del personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid. En la formación se prestará especial atención a la violencia de género.

b) A recibir la información necesaria para el adecuado cumplimiento de su función.

c) A participar en los procedimientos de inspección y evaluación periódica de la calidad de los servicios.

d) A presentar observaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el Punto de Encuentro Familiar.

e) A ser tratadas con respeto tanto por el resto de profesionales como por las personas usuarias del Punto de Encuentro.

f) A la capacitación en materia de intervención psicosocial desde la perspectiva de género y con enfoque de derechos humanos.

**Artículo 19.** *Obligaciones de las personas profesionales.*

1. Las personas profesionales tendrán todas las obligaciones que, en el ámbito laboral y de la función pública, les impongan la legislación y los convenios correspondientes.

2. De modo específico tendrán las siguientes obligaciones:

a) Guardar secreto profesional sobre los datos de carácter personal de las personas usuarias incluso después de que haya finalizado su relación con el Punto de Encuentro familiar y cumplir con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

b) Conocer y cumplir con la normativa vigente en el ámbito de la atención y protección a la infancia y adolescencia, en el de la violencia de género y en el de los servicios sociales.

c) Contar con normativa que desarrolle las normas de funcionamiento del centro, supervisado por la Administración competente, y ponerla en conocimiento de las personas usuarias.

d) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo de los Puntos de Encuentro Familiar en los que ejercen su actividad y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

e) Respetar los derechos de los menores y de las demás personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar y de las personas profesionales.

f) Respetar y utilizar correctamente el mobiliario, los utensilios, los equipamientos y las instalaciones de los Puntos de Encuentro Familiar en los que ejercen sus funciones.

g) Participar en los procedimientos de inspección y de evaluación periódica de la calidad de los servicios.

h) Poner en conocimiento de la persona responsable del Punto de Encuentro Familiar y de la persona responsable del Punto de Encuentro Familiar Coordinador, o de la Administración Pública, si lo considera oportuno, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar, así como cualquier vulneración grave de los derechos de las personas usuarias de la que tuviere conocimiento.

i) Ejercer sus funciones profesionales con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos, para lo cual recibirá formación obligatoria proporcionada por la Comunidad de Madrid, conforme lo dispuesto en el artículo 18.2 a) y f) en el primer mes en el que accedan a su puesto de trabajo.

j) Colaborar con la Administración o los Órganos Judiciales remitentes.

TÍTULO III

**De la actuación en el punto de encuentro familiar**

**Artículo 20.** *Tipos de actuaciones.*

1. Los Puntos de Encuentro Familiar prestarán los siguientes servicios:

a) Visitas tuteladas: Las visitas se realizarán en el Punto de Encuentro Familiar bajo supervisión presencial y permanente del personal del centro cuando una autoridad judicial así lo establezca.

En determinados supuestos, esta supervisión podrá también incluir la preparación de la visita y la intervención con las personas adultas y con la persona menor de edad por parte del personal técnico, atendiendo al Plan de Intervención Individualizada que se haya establecido.

b) Visitas en el centro sin supervisión: En este caso las visitas se llevarán a cabo en el Punto de Encuentro Familiar sin supervisión directa o presencia continuada del personal del centro.

c) Visitas tuteladas fuera del Punto de Encuentro Familiar: Se realizarán con carácter excepcional cuando lo aconsejen las circunstancias del caso, y constituirán, preferentemente, una fase intermedia de adaptación previa a la realización de visitas sin supervisión.

d) Intercambios: Consistirán en la utilización del Punto de Encuentro Familiar únicamente para supervisar la entrega y recogida de los menores, produciéndose la visita fuera del centro.

e) Acompañamientos: Consistirán en el acompañamiento al menor por personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar al centro residencial en el que se encuentren su madre o su padre, la persona tutora o guardadora, otros familiares u otras personas allegadas cuya relación esté autorizada mediante resolución judicial o administrativa, siempre que no resulte posible el desplazamiento de éstos al Punto de Encuentro Familiar.

f) Intervención en negociación y aplicación de técnicas de mediación y de resolución pacífica de conflictos: Se podrá aplicar este tipo de intervención excepto en los casos derivados de violencia de género.

g) Cualquier otra actuación o modalidad de intervención que se determine por el órgano judicial siempre que sea compatible con las normas de funcionamiento de los centros.

2. Estos servicios promoverán la mejora de las relaciones de los niños, niñas y adolescentes usuarios del Punto de Encuentro Familiar con la persona tutora o guardadora, o con otros familiares o personas allegadas. La intervención psicológica y social se hará con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

**Artículo 21.** *Coordinación de la intervención.*

1. Los Puntos de Encuentro Familiar coordinarán el ejercicio de sus funciones y el desarrollo de su actividad con:

a) Los juzgados y tribunales de Justicia remitentes.

b) Los servicios sociales, en especial con los servicios de protección de los menores de edad, con los servicios de atención y protección a la mujer y a la familia y con los servicios de mediación familiar.

c) Con otras entidades e instituciones competentes en materia de infancia y adolescencia, mujer y familia y en particular la Fiscalía y el Observatorio Regional de la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

d) Con servicios análogos situados en otras Comunidades Autónomas.

e) El Centro especializado de intervención en abuso sexual infantil (CIASI) en los casos de menores que hayan podido sufrir abuso sexual infantil.

f) El organismo competente en protección de menores y la familia biológica o familia de acogida en los casos de menores que estén en acogimiento familiar.

2. Para velar por una efectiva coordinación se podrán constituir comisiones mixtas de seguimiento, cuya composición, régimen y funcionamiento serán establecidos reglamentariamente.

**Artículo 22.** *Duración, horario y calendario.*

1. La utilización del Punto de Encuentro Familiar tendrá carácter temporal y cesará, en todo caso, cuando se dé alguno de los supuestos de finalización previstos en el artículo 34.

En virtud del principio de temporalidad, en el plazo de un año, computado a partir del momento en que se procedió a la derivación del caso al Punto de Encuentro Familiar, se procederá a la revisión del caso por la entidad administrativa responsable del Punto de Encuentro Familiar, al objeto de valorar la idoneidad de la continuidad o cese de la intervención, enviándose la propuesta correspondiente a la entidad que hubiera derivado el caso. No obstante en función de las circunstancias concurrentes en cada caso, se podrá realizar dicha revisión antes de la finalización del plazo de un año.

2. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán prestar su servicio en un horario amplio con el fin de facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y la vida laboral.

3. Los Puntos de Encuentro Familiar deberán permanecer abiertos para las personas usuarias como mínimo tres días laborables a la semana y todos los fines de semana y puentes desde el último día lectivo a la salida del colegio. Las entidades responsables de los Puntos de Encuentro Familiar, en el marco de su autonomía de organización, determinarán, en función del número de casos atendidos, el tiempo de dedicación de las personas profesionales a la realización de tareas técnicas de atención no directa y de tareas administrativas.

4. Cada Punto de Encuentro Familiar elaborará su propio horario y determinará las condiciones de ampliación y flexibilidad del mismo en función de las necesidades del centro. El horario y calendario se comunicará a la Administración competente, a la Dirección General competente de la Consejería responsable en materia de familia e infancia, a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia y a la Jefatura de la Fiscalía Superior de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 23.** *Carácter gratuito.*

Los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar regulados en esta Ley tendrán carácter gratuito.

**Artículo 24.** *Registros.*

Los Puntos de Encuentro familiar elaborarán registros y documentación sobre las actuaciones que realicen. Anualmente elaborarán una memoria con los datos y cuestiones relevantes que remitirán a la Dirección General competente en materia de familia e infancia. En el diseño, actualización y utilización de los Registros y demás documentación que elaboren se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Se llevarán, al menos, los siguientes registros:

1. Registro de Entrada de Documentos.
2. Registro de Salida de Documentos.
3. Registro de Expedientes.
4. Registro de Entrada y Salida de Personas Usuarias o Atendidas.

**Artículo 25.** *Registro de expedientes.*

Todas las derivaciones que se produzcan al Punto de Encuentro Familiar deberán registrarse por riguroso orden de llegada en el registro de expedientes, siendo el número de registro el de referencia en todas las instancias.

**Artículo 26.** *Registro de entrada y salida de personas usuarias.*

Todas las personas usuarias mayores de edad que accedan al centro deberán ser convenientemente identificadas por el personal del Punto de Encuentro Familiar, dejando

constancia de las horas de entrada y salida que deberán firmar antes de abandonar el centro.

**Artículo 27.** *Del acceso al Punto de Encuentro Familiar.*

1. El acceso se realizará por derivación judicial desde el juzgado competente o por derivación de las entidades públicas con competencias en protección de menores.

2. El procedimiento de derivación judicial se determinará mediante un protocolo de actuación, con el fin de establecer la disponibilidad de horarios y posibilidad de cumplimiento de la intervención en el modo que se haya dispuesto en la resolución judicial y, en su caso, propuesta de modificación adaptada a los servicios del Punto de Encuentro.

**Artículo 28.** *Expediente.*

Recibido el informe u oficio de la entidad remitente, el Punto de Encuentro Familiar al que se haya asignado la intervención incoará un expediente en el que constará el profesional de contacto, copia del informe u oficio de la entidad remitente y el histórico de la intervención, con las incidencias producidas.

El órgano remitente tendrá acceso al expediente.

Las personas interesadas, podrán acceder si lo autoriza el órgano remitente y siempre que este último caso, no sea contrario al interés superior de la persona menor de edad o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una orden de protección o medida cautelar o pena privativa de derechos que se haya adoptado para proteger a alguno de los progenitores o familiares con derecho a visita o al menor por causa de violencia de género o doméstica. En los protocolos que se desarrollen en ejecución de esta Ley se determinará el modo en que se deba solicitar la autorización.

Asimismo, podrán acceder al expediente otros órganos judiciales o administrativos que intervengan en el caso con posterioridad así como cualquier otra institución pública a la que legalmente pudiera corresponderle. Este acceso se realizará en las condiciones previstas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Artículo 29.** *Entrevista.*

Antes del inicio de la intervención, la persona designada como contacto del Punto de Encuentro Familiar, podrá concertar una entrevista personal con los progenitores, o las personas con derecho de visita. La entrevista tendrá lugar por separado.

**Artículo 30.** *Plan de Intervención Individualizada.*

Finalizada la entrevista mencionada en el artículo anterior y tras la valoración realizada por el profesional que realizó la entrevista, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, elaborará en el plazo máximo de 15 días, una propuesta de Plan de Intervención Individualizada en que se determinarán los servicios de orientación y acompañamiento más adecuados a las características de la situación. De la propuesta se dará traslado a los progenitores o personas con derecho de visita, quienes en el plazo máximo de 10 días podrán formular alegaciones motivadas, transcurridos los cuales el equipo técnico del Punto de Encuentro, se procederá a la aprobación del Plan de Intervención. Del Plan aprobado se informará en el plazo más breve posible al órgano remitente y a la Dirección General competente de la Consejería responsable en materia de familia e infancia. Aprobado el plan de Intervención darán comienzo las visitas dentro del marco del mismo y con respeto al régimen establecido en resolución judicial.

**Artículo 31.** *Información.*

Las personas usuarias y los menores serán informados de manera que les sea comprensible, del contenido del Plan de Intervención y se les facilitará información escrita sobre las normas de funcionamiento del centro y sobre las características de su actuación. Las personas usuarias firmarán una copia haciendo constar que han comprendido la información facilitada. La copia firmada se unirá al expediente.

**Artículo 32. Inicio de la Intervención.**

La intervención dará inicio el día y hora concertados previamente de acuerdo al Plan de Intervención.

**Artículo 33. Interrupción de la intervención.**

1. El personal del Punto de Encuentro Familiar podrá acordar que no tenga lugar la intervención, si las condiciones físicas o psíquicas de la persona con derecho a la visita, atendiendo al superior interés del menor, no fueran las adecuadas, a juicio del personal del Punto, debiendo emitir un informe en el que consten los motivos de la interrupción de la intervención.

2. Cuando alguna de las personas con derecho a visita no pudiera acudir al Punto de Encuentro el día prefijado, deberá comunicarlo inmediatamente al Punto de Encuentro y en todo caso antes de 48 horas salvo que por motivo justificado no hubiera podido comunicarlo con tal antelación. Si no hubiera podido realizarse la visita se informará al órgano remitente.

3. Si la persona titular del derecho de visita o el menor junto con la persona obligada a su acompañamiento, no acudieren al Punto de Encuentro dentro de los 30 minutos siguientes a la hora prefijada se entenderá que el derecho de visita no ha sido ejercido.

4. De todas las incidencias se emitirá una nota informativa con indicación de la causa que la motiva y se remitirá copia al Órgano remitente en el plazo máximo de quince días desde que se produjera la incidencia.

**Artículo 34. Suspensión de la intervención.**

La intervención del Punto de Encuentro Familiar finalizará por resolución judicial o administrativa, dictada de oficio o a instancia del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar mediante propuesta motivada.

**Artículo 35. Seguridad.**

1. Las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar velarán por la seguridad de las personas usuarias y beneficiarias. En caso de situaciones en las que exista riesgo para la integridad de las personas, se dará aviso a la autoridad que corresponda. La Administración dotará de los medios de seguridad y vigilancia necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones de los Puntos de Encuentro Familiar y sin perjuicio de los protocolos que se desarrollen con fuerzas y cuerpos de seguridad.

2. En todos los casos derivados por un asunto de violencia de género, presunción o sospecha de cualquier tipo de abuso o cuando exista una situación de conflicto familiar que pueda afectar al interés del menor, a juicio de los/las profesionales del Punto de Encuentro Familiar, se adoptarán especiales medidas de vigilancia de acuerdo con el Protocolo de vigilancia que se elabore.

3. En los casos en que existan vigentes una orden de protección o medida cautelar o pena privativa de derechos que se haya adoptado para proteger a alguno de los progenitores o familiares con derecho a visita o al menor por causa de violencia de género o doméstica, deberán adoptarse medidas de seguridad especiales orientadas a facilitar la vigilancia y protección de las personas usuarias a través de un protocolo de actuación conforme se establece en el artículo siguiente.

**Artículo 36. Protocolo de vigilancia.**

A los efectos de esta Ley se elaborará un protocolo de vigilancia entre las administraciones competentes y las Brigadas Especiales de Seguridad de la Comunidad de Madrid a fin de garantizar la seguridad en los Puntos de Encuentro Familiar en todo momento. Igualmente se podrán promover protocolos con otras policías estatales o municipales y locales con los mismos fines.

**Artículo 37.** *Listas de espera.*

La Comunidad de Madrid determinará los criterios que considere adecuados para la gestión de las listas de espera en el acceso a los Puntos de Encuentro Familiar, dotando de los recursos necesarios para evitar dichas listas de espera. En todo caso tendrán preferencia los casos derivados judicialmente de los procedimientos tramitados por delitos relacionados con violencia de género y doméstica, priorizando los supuestos en que haya vigente una medida cautelar o pena de prohibición de aproximación o alejamiento respecto de los progenitores o familiares con derecho a visita.

TÍTULO IV

**Del registro y comunicación previa de la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar**

**Artículo 38.** *Del Registro y comunicación previa de la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar.*

1. El Registro de los Puntos de Encuentro Familiar se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

2. Los centros y servicios de Puntos de Encuentro Familiar de titularidad y gestión privadas deberán haber efectuado, en todo caso, con anterioridad al inicio de prestación del servicio, la comunicación previa de inicio de actividades sociales en el sector y tipología previstos en la legislación vigente.

TÍTULO V

**Del régimen sancionador**

**Artículo 39.** *Del régimen sancionador.*

1. El régimen de infracciones y sanciones aplicables al Punto de Encuentro Familiar, será el previsto en el Capítulo IV de la Ley de Ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

En todo caso será de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como lo establecido en el Capítulo III (artículos 25 a 31), de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. Para la tramitación del correspondiente expediente sancionador, serán de aplicación las disposiciones contenidas en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se regula el ejercicio de la potestad sancionadora en la Comunidad de Madrid.

**Disposición adicional primera.** *Criterios de adjudicación.*

Respecto de los Puntos de Encuentro Familiar en los que la gestión no sea pública, y dentro de los parámetros previstos en la normativa de contratación del Sector Público, los criterios de adjudicación que estarán incluidos en los pliegos de contratación elaborados por la Consejería competente, nunca incluirán más de un 40% de puntuación del criterio precio y se priorizará el proyecto y la existencia de cláusulas sociales orientadas a garantizar la calidad del empleo y el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.

**Disposición adicional segunda.** *Garantías de aplicación de la Ley.*

1. Con el fin de alcanzar la aplicación efectiva de esta Ley se establecen como garantías la formación reglada y necesaria de las y los profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar en materia de derechos de la infancia y adolescencia y de violencia de género.

2. De cara a la eficaz planificación de políticas públicas tienen que darse seguimiento y evaluación de la Ley en, al menos, el plazo de cinco años. La evaluación estará coordinada por la Consejería competente.

**Disposición final primera.** *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza a la Comunidad de Madrid para que, a propuesta del o de los titulares de las Consejerías que tengan atribuidas las competencias en materia de justicia y de servicios sociales dicten, en un plazo no superior a un año las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Ley. En este plazo los Puntos de Encuentro Familiar existentes deberán adaptarse a la presente normativa.

Se establece el plazo de tres años para implantar la Red de Puntos de Encuentro Familiar ajustada a los criterios y exigencias de esta Ley a cuyos efectos la Comunidad de Madrid creará la Red de Puntos de Encuentro Familiar.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan, y a los Tribunales y Autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 6 de marzo de 2019.–El Presidente, Ángel Garrido García.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.