

Organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (RI §1033608)

02/02/2009

Decreto 7/2009, de 27 de enero, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (DOCM de 30 de enero de 2009). Texto completo.

El Decreto 7/2009 tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, los aspectos funcionales y organizativos de los Puntos de Encuentro Familiar, como recursos sociales especializados de apoyo a la familia, en el marco de los programas de Familia y de Infancia establecidos en el artículo 11 a) y b) de la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

La Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha puede consultarse en el Libro Séptimo del Repertorio de Legislación Vigente de Iustel.

DECRETO 7/2009, DE 27/01/2009, DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR.

El establecimiento por parte de los poderes públicos de fórmulas que garanticen, incluso en situaciones de crisis, el derecho del menor a relacionarse con sus padres tiene un amplio soporte en nuestro ordenamiento jurídico.

La Constitución Española de 1978 establece en su artículo 39 [■](#), como uno de los principios rectores de la política social y económica, la protección de la familia y de la infancia.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, atribuye en su artículo 31.1.20.^a y 31.^a la competencia exclusiva a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en materia de asistencia social y servicios sociales, así como de protección y tutela de menores.

En desarrollo de esas competencias exclusivas se dictó la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, que determina en su artículo 11 que los servicios especializados de familia tenderán a orientar y asesorar a éstas, favoreciendo el desarrollo de la convivencia.

La Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad de Castilla-La Mancha, regula en su Capítulo II del Título I la solidaridad con los menores, estableciendo como uno de los principios rectores que orientarán la política de atención de los menores, la promoción de las condiciones necesarias para que la responsabilidad de los padres o tutores en el efectivo cumplimiento de sus obligaciones para con sus hijos, pueda realizarse adecuadamente.

La Ley 3/1999, de 31 de marzo, del Menor de Castilla-La Mancha, recoge en su artículo 4 entre los principios rectores que informan la actuación de las Entidades públicas y privadas en materia de protección y atención de los menores, la primacía del interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que concurra, señalando asimismo el artículo 6 que las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha garantizarán el respeto y correcto ejercicio de los derechos y libertades de los menores reconocidos en la Constitución [■](#) y en los Tratados Internacionales ratificados por España, en particular, los proclamados en la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, y los demás reconocidos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y en el ordenamiento jurídico en su conjunto.

Dentro de los derechos reconocidos a los menores figura el derecho de relación que tiene con sus progenitores; en este sentido, el artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, establece la obligación para los Estados parte de respetar el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres, a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

El artículo 94 del Código Civil dispone que “el progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía. El juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podrá limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial”.

De esta forma, el Punto de Encuentro Familiar se concibe como un centro de servicios sociales que tiene como objetivo fundamental, de acuerdo con el principio del superior interés del menor, facilitar el ejercicio del derecho de los menores a relacionarse con el progenitor no custodio y con otros miembros de su familia.

El Punto de Encuentro Familiar colabora con la Administración de Justicia, pero no como un mero centro ejecutor de medidas, por lo que, dada su condición de centro de servicios sociales, cuenta con un equipo de profesionales especializado para llevar a cabo un proceso de intervención, que se orienta hacia la normalización de los encuentros y hacia una finalización de la intervención en el momento que se considere adecuado.

Dicha finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar no significa la finalización del derecho de visitas del progenitor no custodio, sino que se trata de que éstas puedan continuar en un ámbito normalizado, una vez los padres en el periodo de tiempo que se establece, hayan adquirido las habilidades necesarias para ejercer sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas que tengan establecido, con plena autonomía e independencia del recurso, contribuyendo con ello al correcto desarrollo emocional y afectivo del menor. La experiencia acumulada en el trabajo sobre los casos intervenidos en los Puntos de Encuentro Familiar demuestra que es perjudicial y contraproducente para los niños y niñas permanecer un periodo de tiempo prolongado en el recurso, en especial cuando se manifiestan en los padres y madres conductas claramente opositoras y obstruccionistas para hacer efectivo dicho derecho de visitas, con desprecio al ejercicio de la responsabilidad parental, que debe impulsar a los padres y madres a la búsqueda de soluciones alternativas y razonadas, en beneficio de los hijos.

Las disposiciones de este Decreto determinan el marco normativo básico al que deben sujetarse los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla-La Mancha, fijando su concepto, sus principios básicos de actuación y sus objetivos, resaltando su utilización con carácter excepcional y transitorio respecto de las vías normales de relación del menor con sus progenitores o familiares, de acuerdo con el principio de intervención subsidiaria de la acción administrativa en cuestiones de Derecho de Familia, establecido por el artículo 8 de la Ley 3/1999, de 31 de marzo, del Menor de Castilla-La Mancha.

Asimismo el presente Decreto regula la información que ha de remitirse a la Autoridad Judicial que acordó la medida, acerca del desarrollo del proceso de intervención en el Punto de Encuentro Familiar, para un mejor seguimiento de la medida acordada, teniendo en cuenta que corresponde, en todo caso, a dicha Autoridad Judicial acordar cualquier modificación en la medida adoptada, así como la finalización de la intervención.

En virtud de lo expuesto, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, a propuesta del Consejero de Salud y Bienestar Social y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 27 de enero de 2009, Dispongo:

Capítulo I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, los aspectos funcionales y organizativos de los Puntos de Encuentro Familiar, como recursos sociales especializados de apoyo a la familia, en el marco de los programas de Familia y de Infancia establecidos en el artículo 11 a) y b) de la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 2. Definición.

1. A los efectos del presente Decreto se entiende por Punto de Encuentro Familiar un espacio neutral y acogedor, donde se facilita el encuentro del menor con el progenitor no custodio y con otros miembros de su familia, con el fin de cumplir el régimen de visitas, en aquellos casos en los que las relaciones son conflictivas.

2. La finalidad de la intervención temporal que realiza el Punto de Encuentro Familiar es dotar a los progenitores de las habilidades necesarias para que puedan ejercer, con plena autonomía e independencia del recurso, sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas que tengan establecido, contribuyendo con ello al correcto desarrollo emocional y afectivo del menor.

3. En los Puntos de Encuentro Familiar está prohibida la mediación en los supuestos de violencia de género.

Artículo 3. Usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar.

Podrán acceder a los Puntos de Encuentro Familiar regulados en el presente Decreto exclusivamente los padres o tutores, hermanos y familia extensa del menor en cuyo beneficio se intervenga, siempre que al menos uno de ellos o el propio menor esté empadronado o tenga su residencia habitual en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 4. Objetivos.

Los Puntos de Encuentro Familiar, como recurso social especializado, estarán destinados a la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Facilitar el régimen de visitas en un lugar físico neutral.
- b) Garantizar el derecho fundamental de los hijos a relacionarse con ambos progenitores y con su familia extensa.
- c) Apoyar a los padres para que puedan tener una relación normalizada respecto de sus hijos, independientemente de su ruptura como pareja.
- d) Prevenir situaciones de violencia en relación con el cumplimiento del régimen de visitas.

Artículo 5. Principios rectores.

La actuación de los Puntos de Encuentro Familiar tendrá en cuenta los siguientes principios rectores:

- a) Interés superior del menor.
- b) Confidencialidad del contenido de las entrevistas y visitas desarrolladas dentro del Punto de Encuentro Familiar.
- c) Imparcialidad. Los profesionales no emitirán juicios procediendo de forma objetiva durante todo el proceso de intervención.
- d) Responsabilidad de los padres en el cumplimiento del régimen de visitas.
- e) Carácter transitorio de la intervención. Se perseguirá la normalización del régimen de visitas en virtud del interés del menor.
- f) Autonomía. Como recurso social especializado, los Puntos de Encuentro Familiar son independientes de cualquier otro recurso social. Los profesionales contarán con autonomía técnica para desarrollar su intervención, en el marco establecido en el presente Decreto y en la Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro Familiar de Castilla-La Mancha, que será elaborada por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

g) Profesionalidad e Interdisciplinariedad. Los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un equipo de profesionales cualificados pertenecientes a diferentes disciplinas relacionadas con el ámbito social.

h) Subsidiariedad. La intervención en los Puntos de Encuentro Familiar tendrá un carácter subsidiario respecto de las vías normales de relación del menor con sus progenitores o familiares, siempre que con ello no se perjudique su interés.

Artículo 6. Formas de prestación del servicio y régimen del personal.

1. La Administración Regional podrá prestar el servicio de los Puntos de Encuentro Familiar bien directamente o mediante cualquier fórmula de gestión de servicios públicos prevista por el ordenamiento jurídico.

En todo caso, la planificación general, el control, inspección y régimen sancionador corresponderá a la Consejería competente en materia de servicios sociales, en el marco establecido por la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha y en la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla-La Mancha.

2. Cuando la gestión no se realice directamente por la Administración, el personal dependiente de Entidades Públicas o privadas que preste servicios en los Puntos de Encuentro no tendrá ningún tipo de relación laboral con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. El ámbito de actuación de los profesionales del Punto de Encuentro Familiar se circunscribe a las actividades que se lleven a cabo en el interior del Centro, no siendo de su competencia los traslados de los menores ni las actuaciones que tengan lugar fuera del mismo.

Artículo 7. Derechos de los usuarios.

Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar tienen los siguientes derechos:

- a) A acceder a los mismos y recibir asistencia sin ningún tipo de discriminación.
- b) A un trato digno y al respeto a su intimidad personal y familiar, tanto por parte del personal del servicio, como de los otros usuarios.
- c) A ser informados sobre las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar.
- d) A la confidencialidad de los datos de su expediente y actuaciones.
- e) A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- f) Derecho de queja, iniciativa, reclamación o sugerencia ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios.

Artículo 8. Obligaciones de los usuarios.

Los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar estarán obligados a:

- a) Aceptar y cumplir las normas de régimen interno del servicio establecidas para facilitar el funcionamiento del mismo.
- b) Cumplir con el horario de las visitas y ser puntuales en los horarios establecidos para las entregas y recogidas del menor.
- c) Acompañar al menor hasta el interior del Punto de Encuentro Familiar o en su caso autorizar a la persona que vaya a acompañar al menor al recurso, informando en todo caso a los profesionales del servicio.

- d) Comunicar con antelación a los profesionales cualquier circunstancia que impida el cumplimiento del régimen de visitas, justificándolo documentalmente.
- e) Colaborar con los profesionales en la ejecución del Programa de Intervención Familiar.
- f) Dispensar un trato adecuado al personal al servicio del Centro.

Artículo 9. Quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Las quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias que presenten los usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar se registrarán por lo dispuesto en el Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Artículo 10. Protección de datos personales.

El tratamiento de los datos de carácter personal que se recaben de los usuarios del Punto de Encuentro Familiar se sujetará a lo dispuesto por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Capítulo II. Actuación del punto de encuentro familiar

Artículo 11. Modalidades de intervención en los Puntos de Encuentro Familiar.

Los Puntos de Encuentro Familiar llevarán a cabo sus actuaciones, en función del caso concreto, según las siguientes modalidades:

- a) Entregas y Recogidas de los menores. Se trata de aquellas intervenciones en las que el progenitor custodio entrega al menor en el Punto de Encuentro Familiar y el progenitor no custodio lo recoge para disfrutar del periodo del régimen de visitas fuera del centro. En estos casos se utiliza el Punto de Encuentro Familiar como intermediario y supervisor de esas entregas y recogidas del menor.
- b) Visitas supervisadas. Se desarrollan dentro del centro, bajo la supervisión y presencia continuada del equipo técnico, a través del profesional encargado del caso, el cual ofrece al progenitor no custodio pautas para mejorar la relación con el menor evitando situaciones de riesgo para éste.
- c) Visitas sin supervisión. Se realizan dentro del centro, sin requerir la supervisión directa o la presencia continuada de los profesionales dado que la relación paterno-filial se presenta sin conflictos y no requiere apoyo para desarrollarse de manera normalizada. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar pondrá a disposición del progenitor no custodio, y/o familiar en su caso, una sala donde poder realizar la visita. Asimismo pueden recibir asesoramiento por parte de los profesionales si así lo desean.

Artículo 12. Duración de la intervención y horario de los Puntos de Encuentro Familiar.

1. La intervención temporal que realiza el Punto de Encuentro Familiar tendrá una duración máxima de 15 meses, salvo que se dé alguno de los supuestos siguientes:

- a) Existencia de orden de alejamiento vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de malos tratos en el ámbito familiar respecto de alguno de los progenitores.
- b) Situaciones de alguno de los progenitores que puedan poner en peligro la integridad física o emocional del niño/a, tales como enfermedad mental grave, toxicomanías u otras adicciones.
- c) Cuando la intervención se iniciara en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiera transcurrido el plazo de 15 meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas. A partir de dicha resolución judicial se abrirá un nuevo plazo máximo de 15 meses.

d) En los supuestos de derivación por la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia.

e) Algún otro supuesto no contemplado en ninguna de las letras anteriores y que sea establecido por resolución judicial.

2. El órgano que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar determinará la duración máxima de la intervención, modalidad y régimen de visitas a llevar a cabo, adecuándose el horario de las mismas al horario y disponibilidad del Punto de Encuentro Familiar.

3. En todo caso, cada visita desarrollada dentro del centro no excederá de dos horas.

Artículo 13. Acceso al Punto de Encuentro Familiar e información requerida.

1. El acceso al Punto de Encuentro Familiar se realizará mediante alguna de las siguientes vías:

a) Mediante derivación interna de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de familia, a través de resolución de la persona titular de la Delegación Provincial, con base en los correspondientes informes.

b) Por resolución del órgano judicial competente.

2. Para un mejor desarrollo de las actuaciones en el Punto de Encuentro Familiar, el órgano que derive el caso al Punto de Encuentro Familiar deberá remitir, como mínimo, lo siguiente:

a) Testimonio o copia íntegra de las resoluciones donde se fijan las visitas y se acuerda la derivación al Punto de Encuentro Familiar b) Datos del menor o menores.

c) Datos identificativos del progenitor custodio y del progenitor no custodio y de otros familiares con derecho a visita.

d) Modalidad de intervención solicitada al Punto de Encuentro Familiar, de acuerdo con lo previsto por el artículo 11 de la presente disposición.

e) Resoluciones judiciales que acrediten la existencia de violencia de género, en el supuesto de que ésta haya tenido lugar y se hayan dictado las referidas resoluciones.

f) Duración prevista de la intervención.

g) Periodicidad y horarios de las visitas, considerando los periodos de apertura y la disponibilidad de los Puntos de Encuentro Familiar.

h) Otros datos de interés relativos a la medida o a los usuarios.

Artículo 14. Intervención y Plan de Intervención Familiar.

Una vez analizado el protocolo de derivación, la intervención se desarrollará del siguiente modo:

a) Recepción de la notificación de los juzgados o del informe de derivación y apertura de expediente.

b) Localización de cada una de las partes y cita para una primera entrevista de contacto.

c) Primera entrevista psicosocial con cada uno de los progenitores y/o familiares autorizados de forma individualizada, así como con los menores.

d) Elaboración del Plan de Intervención Familiar: los profesionales del Punto de Encuentro Familiar elaborarán un Plan de Intervención Familiar, que se configura como un documento

técnico de carácter socioeducativo, que será único para cada familia, en el que se especificarán los objetivos que se persiguen con la familia, las actuaciones a desarrollar y el plazo de duración previsto.

e) Ejecución del Plan de Intervención Familiar e inicio del régimen de visitas. Si en función de la evolución del caso concreto el equipo técnico lo considera oportuno, podrá variarse el Plan de Intervención Familiar.

Artículo 15. Informes del Punto de Encuentro Familiar.

1. Con carácter general, los profesionales del Punto de Encuentro Familiar emitirán, con una periodicidad trimestral, informe de seguimiento y evolución de cada caso. Asimismo, la autoridad que derivó el caso podrá solicitar al Punto de Encuentro Familiar los informes con la periodicidad que estime pertinente, así como cuantos otros informes considere necesarios.

2. Excepcionalmente podrán emitirse informes con una periodicidad inferior cuando se produzcan incidencias o incumplimientos que a juicio de los profesionales deban ser puestos en conocimiento del órgano que derivó el caso.

Especialmente se podrán emitir informes urgentes cuando se apreciaran factores que pudieran poner en riesgo la integridad física o emocional del menor.

3. Los informes elaborados por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar son confidenciales y no pueden ser divulgados, ni entregados a los padres, familiares o sus representantes legales, sin perjuicio de la obligación de remitirlos cuando le sean requeridos por la Delegación Provincial o la Consejería competente en materia de familia, o por el órgano judicial que derivara el caso, de conformidad con lo previsto en las normas procesales.

4. Los informes serán redactados en la forma y con los contenidos previstos en la Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla-La Mancha, respetando la objetividad e imparcialidad de su contenido.

Artículo 16. Suspensión de la intervención.

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar se podrá suspender:

a) por decisión de la Delegación Provincial que derivó el caso al Punto de Encuentro Familiar.

b) por resolución de la autoridad judicial competente.

2. La suspensión de la intervención se podrá fundamentar en alguna de las causas previstas en el apartado siguiente, cuando por su carácter temporal o por no tener una gravedad suficiente, los técnicos valoren, a través del correspondiente informe, con el visto bueno de la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia, que procede una suspensión de la intervención y no una finalización de la misma.

3. Podrá fundamentarse la suspensión en alguna de las siguientes causas:

a) El restablecimiento de las relaciones o la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del recurso.

b) El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 8 de este Decreto.

c) El incumplimiento del reglamento interno regulado en el artículo 19 de este Decreto por parte de alguno de los progenitores o familiares.

d) Producirse alguna situación de riesgo para el menor, su familia, usuarios y personal del Punto de Encuentro Familiar.

e) Que la situación emocional del menor aconseje que no continúe la intervención, cuando así se valore por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar.

f) Que lo aconseje la actitud de uno de los progenitores o de ambos, al no observar evolución positiva en su comportamiento ni atender las orientaciones del equipo técnico, de cara a afrontar adecuadamente sus responsabilidades parentales respecto del régimen de visitas de forma independiente al recurso.

g) Incumplimiento no continuado del régimen de visitas por parte de alguno de los progenitores o, en su caso, familiares autorizados sin justificación previa.

h) Otras circunstancias que imposibiliten temporalmente la intervención en los Puntos de Encuentro Familiar.

4. La suspensión de la intervención tendrá como fin que los progenitores reconsideren las actitudes que dificulten el normal desarrollo de las visitas y posibiliten que se lleven a cabo las mismas de forma adecuada, excepto en el supuesto previsto en la letra a) del apartado anterior, en que la suspensión tendrá como objeto contrastar la consolidación de esa situación.

Artículo 17. Finalización de la intervención.

1. La intervención del Punto de Encuentro Familiar podrá finalizar:

a) por decisión de la Delegación Provincial que derivó el caso al Punto de Encuentro Familiar.

b) por resolución de la autoridad judicial competente 2. Dicha finalización se podrá fundamentar en el restablecimiento de las relaciones o la ausencia de conflicto entre los progenitores que hayan adquirido las habilidades suficientes por sí mismos para llevar a cabo el régimen de visitas de forma independiente del recurso, o por alguna de las causas previstas en el apartado 3 del artículo anterior, excepto su letra a) cuando, dada su gravedad o su carácter permanente, no permitan la actuación del Punto de Encuentro Familiar, pudiendo el mismo emitir informe, a la vista del cual la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de familia podrá proponer programas o recursos alternativos para continuar la intervención o, en su caso, comunicar la situación a dicha Delegación Provincial para la valoración de la posible situación de riesgo del menor.

3. Asimismo, serán causas específicas de finalización, las siguientes:

a) Finalización del plazo establecido en la resolución judicial por la que se acuerda la medida (en este caso el Punto de Encuentro Familiar emitirá un informe final del caso).

b) Ausencia continuada de las partes que imposibilite la actuación del Punto de Encuentro Familiar.

c) Traslado a otro recurso o Punto de Encuentro Familiar de otra localidad.

d) Otras causas que imposibiliten o dificulten gravemente el régimen de visitas.

Capítulo III. Estructura y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.

Artículo 18. Personal Técnico y Coordinador de los Puntos de Encuentro Familiar.

1. Los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un equipo de profesionales compuesto, al menos, por un psicólogo/a, un trabajador/a social y un educador/a.

2. Uno de los profesionales del centro realizará también las funciones de coordinación de las actuaciones del equipo de trabajo y será responsable de establecer las comunicaciones con la Dirección General competente en materia de familia, con la Delegación Provincial correspondiente y cuando proceda, con los Juzgados, a los efectos de emisión y envío de los informes de seguimiento.

3. El equipo técnico se encargará de la preparación y el seguimiento de las visitas e intercambios que se celebren en el Punto de Encuentro Familiar.

4. La Consejería competente en materia de familia promoverá la formación y especialización de estos profesionales en materia de legislación, mediación familiar, políticas públicas sobre igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como prevención y tratamiento de la violencia de género.

Artículo 19. Reglamento interno.

1. Todos los Puntos de Encuentro Familiar contarán con un reglamento de régimen interno, aprobado por la Consejería competente en materia de familia, que será de obligatorio cumplimiento tanto para los usuarios como para los profesionales del mismo.

2. Este reglamento contemplará aspectos tales como:

a) Duración y características de las visitas.

b) Desarrollo de las visitas.

c) Horarios de las visitas.

d) Tiempo de permanencia en el Punto de Encuentro Familiar.

e) Elaboración de informes remitidos a los juzgados.

f) Actitud del personal del centro durante las intervenciones

g) Actuación del personal ante los incumplimientos de las visitas.

h) Coordinación con la Dirección General y/o con las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de familia, en su caso.

i) Cualquier otra cuestión sobre el funcionamiento interno del servicio cuyo establecimiento se juzgue de interés.

Artículo 20. Convivencia dentro del Punto de Encuentro Familiar.

El personal del Punto de Encuentro Familiar velará por el adecuado uso de las instalaciones así como por una convivencia respetuosa y tolerante de los usuarios dentro del Centro, procurando evitar todo tipo de situaciones conflictivas en el mismo.

Disposición final primera. Habilitación normativa

Se autoriza al titular de la Consejería competente en materia de familia para dictar cuantas disposiciones requiera el desarrollo de este Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.