

2024

Carta de Servicios

# Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Fecha de aprobación: 6 de octubre de 2022

Fecha de última evaluación: 22 de marzo de 2024

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	4
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación.....	12
Seguimiento y evaluación.....	12
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	13
5. Participación ciudadana .....	14
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	15
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	15
Otros datos de interés .....	16
7. Normativa .....	16

# 1. Presentación

## Los Puntos de Encuentro Familiar garantizan el derecho de los niños, niñas y adolescentes a relacionarse con sus familiares

A través de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) el Ayuntamiento de Madrid garantiza el derecho de los niños, niñas y adolescentes (NNA)<sup>1</sup> a seguir relacionándose con sus progenitores y familiares después de la interrupción de la convivencia familiar. Los PEF son espacios agradables y seguros donde los NNA tiene un régimen de visitas con sus familiares sabiendo que equipos interprofesionales muy especializados velan por el interés superior del menor<sup>2</sup>.

Los niños, niñas y adolescentes que viven separados de sus progenitores y/o de sus 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/u otros supuestos en los que se sospeche que los menores pudieran estar sufriendo cualquier tipo de abuso.

Así, a los PEF **sólo se podrá acceder** si un juzgado o el sistema de protección de menores lo determina.

Los PEF **se definen** como un Servicio especializado que ofrece, no sólo un espacio protector, sino también una intervención psicosocial que promueve los buenos tratos a los NNA, a la vez que facilita el cumplimiento del régimen de visitas establecido judicial o administrativamente.

Los PEF se rigen por la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid. De acuerdo con esa sus fines son:

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

---

<sup>1</sup> El uso del acrónimo NNA para designar a niños, niñas y adolescente no ha sido aceptado por la Real Academia de la Lengua Española si bien se está extendiendo su uso con el fin de visibilizar a las niñas. Lo utilizan algunos organismos nacionales como el Ministerio de Educación y otros internacionales como la UNESCO, ACNUR o Cruz Roja.

<sup>2</sup> El interés superior del niño es un derecho, un principio y una norma de procedimiento basados en una evaluación de todos los elementos del interés de uno o varios niños en una situación concreta. El objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño. (Observación General 14 del Comité de Derechos del Niño). “Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado” (Ley Orgánica de la Protección Jurídica del Menor, art. 2).

2. Velar por el **derecho de los progenitores** y demás familiares a relacionarse con el menor y facilitar el encuentro.
3. **Proporcionar un espacio adecuado** y contar con un **equipo técnico especializado** que velará durante el cumplimiento del régimen de visitas, por la seguridad y el bienestar físico y psicológico de los niños, niñas y adolescentes 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 legalmente<sup>3</sup>.
5. **Fomentar la autonomía de la familia en el desarrollo de la relación** con los/as hijos/as proporcionando el asesoramiento y la orientación profesional necesaria para desarrollar las habilidades parentales necesarias que mejoren las relaciones familiares y las habilidades de cuidado, crianza y educación haciendo posible que lleguen a no precisar del PEF.
6. Disponer de **información objetiva para las instituciones administrativas y judiciales** que derivan con el fin de garantizar los derechos del menor.

Las familias son atendidas por equipos de expertos especializados en intervención familiar, integrados por profesionales de Psicología, Derecho, Trabajo Social, Educación Social y personal administrativo.

Esta Carta de Servicios de los Puntos de Encuentro Familiar trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

La Agenda 2030 se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos: **Objetivo 3. Salud y bienestar. 5. Igualdad de Género, 10. Reducción de las desigualdades y 17. Alianzas para alcanzar los objetivos**; como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía y las familias madrileñas, el servicio de Puntos de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Madrid, así como las condiciones en las que se presta este servicio.

---

<sup>3</sup> Artículo 44 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar sus servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad, con el objetivo de la mejora continua de los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Aumentar el grado de satisfacción de las familias que viven en Madrid con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios.
- Hacer visible la cualificación e interés de los y las profesionales que desarrollan los servicios y la permanente actitud del Ayuntamiento para optimizar y lograr el mejor apoyo a las familias.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la atención a la infancia y la adolescencia y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Servicios Sociales
- Centros de Atención a la Infancia
- Centros de Apoyo a las Familias
- Educación Social
- Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores
- Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa

## Los Puntos de Encuentro Familiar en cifras

<b>4</b> centros	<b>651</b> familias atendidas	<b>1.909</b> adultos atendidos <b>869</b> niñas 49,3% niños 50,7%	<b>14.602</b> intervenciones profesionales realizadas	<b>27 %</b> de expedientes dados de baja por cumplimiento de objetivos	<b>1013</b> informes emitidos
---------------------	-------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

**Interlocución con el Sistema Judicial y el Sistema de Protección de Menores** para garantizar la correcta organización del desarrollo del régimen de visitas establecido:

- Recibir los documentos de las familias derivadas a los PEF.
- Estudiar y completar los datos necesarios (documentación legal y datos de contacto) para el inicio del régimen de visitas.
- Coordinar con los Servicios de la Red de Atención a Víctimas de Violencia de Género cuando la víctima está en un recurso residencial de dicha red.

- Remitir los expedientes a los PEF según la disponibilidad de estos.
- Mantener informados a los juzgados o al sistema de protección de menores de la evolución de la familia.

### **Acogida a las familias en el PEF:**

- Valorar en equipo la documentación e información recibida y asignar un profesional de referencia.
- Contactar con las familias por teléfono o mediante carta certificada para asignar una cita.
- Realizar, con carácter previo al inicio del régimen de visitas, entrevistas individuales de acogida con las personas adultas con derecho de custodia o de visitas.
- Escuchar y acoger a los niños, niñas y adolescentes.
- Entregar las normas de funcionamiento de los PEF para su conocimiento y aceptación por escrito.

### **Elaboración del Plan de Intervención Individualizado (PII):**

- Analizar y valorar de manera interdisciplinar la información disponible
- Redactar y presentar el PII a las personas adultas usuarias del PEF que han confirmado el inicio del régimen de visitas.
- Atender las alegaciones y/o manifestaciones recibidas.
- Organizar el régimen de visitas y fijar la fecha de inicio.

### **Apoyo a los niños, niñas y adolescentes y sus familias en el desarrollo de las visitas dentro del PEF:**

- Facilitar un espacio acogedor y seguro para la interacción entre los NNA y sus familiares.
- Acompañar a los NNA en el encuentro y en la despedida de sus familiares.
- Orientar a los NNA y a sus familiares para la gestión emocional que ayude en el desarrollo de las visitas.
- Supervisar la interacción familiar durante el tiempo que dura la visita e intervenir en beneficio de los NNA si fuera necesario.
- Registrar los horarios, observaciones, interacción e incidencias.
- Desarrollar el Plan de Intervención Individualizado.
- Revisar los objetivos y actualizar el PII.
- Hacer seguimiento periódico de la evolución familiar semestral.

## **Apoyo a las familias en las entregas y recogidas de los niños, niñas y adolescentes para el desarrollo de las visitas fuera del PEF:**

- Acompañar a los NNA en el encuentro y despedida de sus familiares en el PEF.
- Orientar psicológicamente a los NNA y a sus familiares para la gestión emocional que ayude en el desarrollo del régimen de visitas.
- Observar y supervisar la interacción entre los NNA y sus familiares durante las entregas y recogidas.
- Registrar los horarios, las observaciones, interacción e incidencias.
- Desarrollar el Plan de Intervención Individualizado.
- Revisar los objetivos y actualizar el PII.
- Hacer seguimiento semestral de la evolución familiar.

## **Prevención y apoyo a las familias en situaciones de violencia:**

- Coordinar con los juzgados, con competencia en violencia, todas las comunicaciones necesarias para tener conocimiento de la existencia y/o vigencia de las órdenes de protección.
- Velar por la seguridad y el bienestar, de los NNA y otras personas implicadas en el régimen de visitas, mediante la escucha y la observación directa durante el desarrollo del régimen de visitas en el PEF.
- Gestionar la lista de espera conforme a lo que marca la ley para los casos derivados judicialmente de los procedimientos tramitados por delitos relacionados con violencia de género y doméstica.
- Aplicar el protocolo de intervención en los casos que exista una orden de protección (OP) vigente.
- Realizar la coordinación con la red de violencia, cuerpos y fuerzas de seguridad antes de la derivación al PEF y durante el desarrollo del régimen de visitas.
- Aplicar las medidas de seguridad para las personas que se sientan vulnerables.
- Trasladar al sistema judicial y al de protección de menores, información objetiva sobre cualquier situación de violencia con el fin de garantizar los derechos de los NNA.
- Interrumpir el uso del PEF, cuando se produzca una situación de violencia o si las condiciones físicas o psíquicas de la persona con derecho a la visita no son adecuadas y atendiendo al interés superior del menor, e informando de manera inmediata a la entidad que derivó a PEF.

## **Atención y orientación familiar en relación con el régimen de visitas de las familias:**

- Orientar psicológicamente a los familiares de los NNA para un mejor ejercicio de sus funciones parentales en relación con el desarrollo del régimen de visitas.

- Ayudar en la gestión del conflicto familiar e intermediar para la consecución de acuerdos.
- Realizar mediación familiar en aquellos temas relacionados con el régimen de visitas que faciliten el desarrollo de este.
- Celebrar sesiones individuales y/o familiares para la promoción de habilidades parentales.
- Proporcionar información y orientación jurídica y social.
- Realizar acciones formativas con las familias desde el enfoque de la Parentalidad Positiva de forma grupal para promocionar los buenos tratos en la Infancia y en la Adolescencia.
- Asesorar y apoyar técnicamente a solicitud de los profesionales que trabajan con los NNA en materias relacionadas con la incidencia de una separación y ruptura familiar conflictiva.
- Mejorar la intervención familiar a través de la formación continua de las y los profesionales de los PEF y participando en foros, jornadas, congresos, etc., relacionadas con los derechos de la infancia en general.

### **Información y atención al público en relación con los PEF:**

- **Informar** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados en los puntos de encuentro familiar (de tres de los cuatro centros existentes) a través de la página web: [puntos de encuentro familiar](#)
- El Departamento de Familia atenderá por correo electrónico y por teléfono, al público, a profesionales de la Administración de Justicia y de otros servicios sobre el funcionamiento de los PEF.

Los datos de identificación de los centros sólo se facilitan a las personas que han causado alta en los mismos. Está estrictamente prohibida la entrada a cualquier persona que no haya sido previamente autorizada.

### **Modo de acceso**

La derivación a los puntos de encuentros se realiza desde los órganos judiciales y el sistema de protección de menores.

### **Ubicación de los centros**

En el municipio de Madrid hay cuatro PEF, tres están ubicados en los distritos de Tetuán, San Blas-Canillejas y Latina. El cuarto, se denomina Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), está en Arganzuela en el Centro de Intervención Parental (CIP), un centro de atención especializada a familias en situación de interrupción de la convivencia con alto conflicto.

### **Calendario y horario**

Lunes de 15 a 20 horas.

Martes a viernes de 10 a 14 horas y de 15 a 20 horas.

Sábados y domingos en horario ininterrumpido de 10 a 20 horas.

El SPEF no abre los lunes y el resto de la semana el horario es de 10 a 20 horas ininterrumpidamente.

Permanecerán cerrados los días, 24 y 31 de diciembre a partir de las 15 horas. El 25 de diciembre y el 1 de enero no abrirán.

### **Ámbito de actuación**

Cada PEF atenderá a familias de varios distritos. Se intentará adjudicar el centro más próximo al domicilio del menor salvo cuando la disponibilidad de plazas aconseje optar por otro centro.

### **Coste del servicio:**

El servicio se presta de forma gratuita.

### **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:**

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos [010](tel:010) o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen en apartado 6 de este documento.

## **3. Compromisos de calidad**

### **Compromiso 1**

En los Puntos de Encuentro Familiar facilitamos horarios compatibles con las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Al menos el 80% de los regímenes de visitas se programarán en horario de tarde entre semana o en sábados y domingos. La valoración de las familias con el horario ofrecido será igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de regímenes de visitas programados en horario de tarde entre semana o en sábado y domingo.

Indicador 1.2. Valoración de las familias del horario de atención.

---

### **Compromiso 2**

Garantizamos la **correcta organización** del desarrollo del régimen de visitas establecido, realizando una pronta localización de las familias. Para ello el 95% de las familias derivadas a los PEF son localizadas con la información facilitada en el expediente enviado desde el departamento de Familia.

Indicador 2.1. Porcentaje de familias derivadas a PEF localizadas.

---

### **Compromiso 3**

Realizamos las gestiones del **primer contacto con la familia**, de los casos de las familias derivadas al Punto de Encuentro Familiar desde el departamento de Familia, en un plazo igual o inferior a 5 días naturales desde la recepción del alta del expediente en los mismos, en el 90% de los casos, y nunca en más de 10 días naturales.

Indicador 3.1. Porcentaje de casos en los que se realiza el primer contacto con los familiares en un plazo máximo de 5 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de casos en los que se realiza el primer contacto con los familiares en un plazo máximo de 10 días naturales.

---

### **Compromiso 4**

Realizamos encuentros iniciales donde acogemos y escuchamos a los niños y niñas de 4 a 17 años, en un espacio adaptado a su edad, antes del inicio del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar, en el 95% de los casos.

Indicador 4.1. Porcentaje de niños y niñas de 4 a 17 años, de los que han empezado régimen de visitas, que han tenido un encuentro inicial de acogida.

---

### **Compromiso 5**

Ofrecemos unas **instalaciones adecuadas** a los niños, niñas y los adolescentes y a sus familias para que puedan llevar a cabo las visitas, en un **ambiente confortable con material lúdico de apoyo** (juegos y juguetes) adaptado a las distintas edades. La valoración sobre el ambiente confortable y el material lúdico de los PEF será igual o

superior a 3, en una escala de 1 a 5 en los niños, niñas y adolescentes, e igual o superior 7, en una escala de 0 a 10, en las familias.

Indicador 5.1. Valoración de los niños, niñas y los adolescentes sobre el ambiente confortable.

Indicador 5.2. Valoración de las familias sobre el ambiente confortable.

Indicador 5.3. Valoración de los niños, niñas y los adolescentes sobre el material lúdico.

Indicador 5.4. Valoración de las familias sobre el material lúdico.

---

### **Compromiso 6**

Ofrecemos información personalizada sobre la intervención que se va a llevar a cabo en el Punto de Encuentro Familiar, mediante la **comunicación de los Planes de Intervención Individualizados\* iniciales**, en el 90 % de los casos en un plazo máximo de 15 días naturales desde que se realizó la última entrevista de acogida, y en no más de 21 días naturales. La valoración de las familias sobre la información personalizada recibida será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

\*Los PII se entregarán sólo a las personas usuarias que hayan confirmado el inicio del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar.

Indicador 6.1. . Porcentaje de Planes de Intervención Individualizados iniciales comunicados en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 6.2. Porcentaje de Planes de Intervención Individualizados Iniciales comunicados en un plazo máximo de 21 días naturales.

Indicador 6.3. Valoración de las familias sobre la información personalizada del Plan de Intervención.

---

### **Compromiso 7**

Iniciamos el **régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar**, en 20 días naturales desde la aceptación del Plan de Intervención Individualizado por ambas partes, en el 80% de los casos. El plazo máximo de inicio será de 30 días naturales, excepto en los regímenes de visitas que establecen un periodo concreto de inicio.

Indicador 7.1. Porcentaje de familias cuyo inicio del régimen de visitas puede realizarse como máximo en 20 días naturales.

Indicador 7.2. Porcentaje de familias cuyo inicio del régimen de visitas puede realizarse como máximo en 30 días naturales.

---

### Compromiso 8

Ofrecemos un **apoyo psicológico y educativo** adecuado a los niños, niñas y adolescentes y sus familias con derecho de visitas en el Puntos de Encuentro Familiar para facilitar el desarrollo de estas. La valoración de las familias con dicho apoyo será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Valoración de las familias del apoyo psicológico y educativo recibido durante las visitas.

---

### Compromiso 9

Atendemos a todas las personas con **respeto y con un lenguaje claro y comprensible**. La valoración del respeto y la claridad y comprensión del lenguaje será igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5 en los niños, niñas y adolescentes, e igual o superior 7, en una escala de 0 a 10, en las familias.

Indicador 9.1. Valoración de los niños, niñas y adolescentes del respeto recibido.

Indicador 9.2. Valoración de las familias del respeto recibido.

Indicador 9.3. Valoración de los niños, niñas y adolescentes de la claridad y comprensión del lenguaje.

Indicador 9.4. Valoración de las familias de la claridad y comprensión del lenguaje.

---

### Compromiso 10

Garantizamos un **espacio seguro dentro de los Puntos de Encuentro Familiar** para todas las familias. La valoración sobre la seguridad será igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5 en los niños, niñas y adolescentes, e igual o superior 7, en una escala de 0 a 10, en las familias.

Indicador 10.1. Valoración de la seguridad por los niños, niñas y adolescentes.

Indicador 10.2. Valoración de la seguridad por las familias.

---

### Compromiso 11

**Contribuimos a mejorar la situación** de los niños, niñas y adolescentes con sus familias **en relación con el régimen de visitas**. La valoración de las familias, en relación con la mejora conseguida, será igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 11.1. Valoración de las familias con la mejora conseguida.

---

### **Compromiso 12**

Prestamos un **servicio de calidad**, realizando una correcta atención en el régimen de visitas establecido. La valoración de las familias con el servicio ofrecido será igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Valoración de las familias del servicio ofrecido.

---

### **Compromiso 13**

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 13.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Puntos de Encuentro Familiar. *Indicador informativo.*

Indicador 13.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Puntos de Encuentro Familiar contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 13.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Puntos de Encuentro Familiar contestadas en 2 meses.

## **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/ Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- A recibir atención sin discriminación alguna, con respeto a su dignidad e intimidad
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A la protección de la intimidad personal y de la propia imagen de conformidad con la legislación vigente.
- A acceder a su expediente según la legalidad vigente.
- A conocer el Plan de Intervención individualizado llevado a cabo en el PEF y presentar las alegaciones que consideren oportunas.
- A recibir información con un lenguaje claro y comprensible
- A conocer la identidad y la formación del personal que atiende el Servicio.
- A conocer a su profesional de referencia.
- A ser atendidos de forma individualizada y personalizada.
- A solicitar justificante de asistencia al PEF
- A ser informados, por escrito y verbalmente de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de encuentro Familiar.
- A presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el servicio.

### Responsabilidades

- Firmar, cumplir y respetar las normas de funcionamiento interno del PEF.
- Mantener una conducta basada en el respeto hacia el resto de las personas usuarias y hacia el personal del PEF.
- Colaborar con las personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar para el adecuado cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan de Intervención Individualizado.
- Facilitar el trabajo del equipo técnico del PEF evitando comportamientos violentos de cualquier tipo.
- Presentarse en el Punto de Encuentro en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el encuentro.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
- Comunicar y justificar con suficiente antelación puntualmente en el día y hora fijados para el encuentro cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
- Cumplir estrictamente los horarios propuestos para acudir al PEF o informar con suficiente antelación de la inasistencia o retrasos.

- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Respetar la privacidad de las demás personas usuarias del Punto de encuentro.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los servicios de los Puntos de Encuentro Familiar, se puede participar por las siguientes vías:

- **A través de cuestionarios de satisfacción** a las personas usuarias de los PEF, que se les facilita con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio prestado.
- **A través del buzón de sugerencias y quejas** a disposición de todas las personas usuarias.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad:

- Dirección General de Familia e Infancia.

Departamento de Familia

C/ Paseo de la Chopera, 41 (28045 Madrid).

915 888 830

Correo electrónico: [dfamilia@madrid.es](mailto:dfamilia@madrid.es).



## Otros datos de interés

La gestión de los centros se hace a través de empresas que se contratan mediante libre competencia. Desde el Departamento de Familia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se hace un estrecho seguimiento de la gestión, manteniendo además la interlocución con el sistema judicial y con el de protección de menores. De esta forma, Administración y empresa, trabajan como un equipo.

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Puntos de Encuentro Familiar. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
- Reglas de funcionamiento interno de los Puntos de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Madrid, del 9 de mayo del 2023 y la modificación del apartado 13 de fecha 27 de septiembre de 2023.

### Normativa específica

#### Tratados Internacionales ratificados por España:

- Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (CDN), de 20 de noviembre de 1989. Art. 9.3.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2010). Art. 24. 3.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio Estambul, 2011). Artículo 31.

- Recomendación R (98) de Comité de ministros del Consejo de Europa sobre Mediación Familiar, de 21 de enero de 1998.
- Recomendación REC (2006) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros sobre Políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## Leyes y Reales Decretos

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. Artículos 39 y 51.
- Código Civil. Artículos 94 y 160.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio y Ley 26/2015 de 28 de julio ambas de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, modificación parcial de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 5/2012, de 7 de julio, de Mediación de Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 15/2005, de 8 de julio, por el que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación o Divorcio
- Ley de Familias
- Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores

## Comunidad de Madrid

- Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros de Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.

### **Otros documentos relacionados**

- Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte y Comisión Inter Autonómica de Directores y Directoras de Infancia y Familia, aprobado el 13 noviembre de 2008.
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: Componente 22: Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión