

Red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana

2021



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives



INFANCIA Y ADOLESCENCIA

**PUNTO DE ENCUENTRO
FAMILIAR**





ÍNDICE

- 1) ***INSTRUCCIÓN SOBRE EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA COMUNITAT VALENCIANA.***
- 2) ***ANEXO I.- MODELAJE.***
- 3) ***ANEXO II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR***
- 4) ***ANEXO III.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.***

INSTRUCCIÓN

Número: 5/2021

Fecha: 14 de septiembre de 2021

Órgano emisor:

Dirección General de Infancia y Adolescencia

Asunto:

Procedimiento de coordinación de actuaciones entre la Generalitat y las entidades que participan con la Generalitat en la Red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana.

Ámbito:

Dirección General de Infancia y Adolescencia, Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas, y Entidades que participan con la Generalitat en la atención del servicio prestado en la red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana.

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas dispone de una red de Puntos de Encuentro Familiar, un servicio específico que presta temporalmente atención profesional especializada para facilitar que los niños, las niñas y los adolescentes, así como a las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, puedan mantener relaciones con sus familiares o personas allegadas durante los procesos y las situaciones de separación, divorcio, protección de infancia y adolescencia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, en virtud de las competencias atribuidas por el Estatuto de Autonomía y la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia.

La red de Puntos de Encuentro Familiar es un recurso social, universal y específico para la infancia y adolescencia que atenderá principalmente casos derivados de un órgano judicial o administrativo, cuya regulación se encuentra en el Capítulo IV de la Ley anteriormente citada.

En los Puntos de Encuentro Familiar se intervendrá cuando sea el único y mejor medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el niño, niña o adolescente. Su actividad irá dirigida a la eliminación de las circunstancias que motivaron la necesidad de utilización del recurso.



En su funcionamiento, la red de Puntos de Encuentro Familiar tendrá en cuenta los principios generales y derechos contemplados en el Convenio de Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989 (CDN), en las Observaciones del Comité de Derechos del Niño (especialmente la Observación nº 12 y 14), en la Ley 1/1996 de protección a la infancia y adolescencia, en la Ley 26/2018 de la Generalitat Valenciana, de derechos y garantías de la Infancia y de la Adolescencia, en la Ley 8/2021 por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica y en la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se han tenido en cuenta, tanto el Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar de 13 de noviembre de 2008 como las Conclusiones del Protocolo de Actuación y Coordinación de los Puntos de Encuentro Familiar con Autoridades Derivantes,¹ documentos de obligada referencia en todo aquello que no contradiga la legislación vigente.

Por ello, y hasta que se apruebe el desarrollo reglamentario de los requisitos, normas y condiciones mínimas del funcionamiento de la Red de Puntos de Encuentro Familiar en los términos contemplados en el punto 7 del artículo 28 de la Ley 26/2018, y de conformidad con el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, por esta Dirección General se dicta la siguiente

INSTRUCCIÓN

PRIMERA: OBJETO

La presente instrucción tiene por objeto regular el procedimiento de actuación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, estableciendo los criterios generales para el funcionamiento de estos.

SEGUNDA: PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS

Atendiendo a la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia:

- a) Serán personas beneficiarias las niñas, niños o adolescentes, así como las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, cuyas relaciones familiares se deben facilitar mediante este recurso, de acuerdo con una resolución judicial o administrativa.
- b) Serán personas usuarias, las personas familiares y afines que tengan establecido, por resolución judicial o administrativa, el ejercicio del régimen de visitas en un punto de encuentro familiar. Podrán ser:

¹ Aprobado en las VII Jornadas de Magistrados de Familia celebradas en Málaga del 29 de febrero al 2 de marzo del 2012.



- ✓ Persona progenitora custodia, padre o madre que tiene atribuida la guarda y custodia del niño, niña o adolescente.
- ✓ Persona progenitora no custodia, padre o madre que no tiene atribuida la guarda y custodia del niño, niña o adolescente.
- ✓ Persona familiar o afín, persona distinta de las personas progenitoras que sea titular de un derecho de guarda y custodia o de un derecho de visitas, según lo acordado por resolución judicial o administrativa.

TERCERA: OBJETIVOS DE LA RED DE PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Los objetivos básicos en la Red de Puntos de Encuentro Familiar serán los siguientes

- ✓ Facilitar el cumplimiento del régimen de visitas como un derecho fundamental de la persona menor de edad.
- ✓ Velar por el derecho del niño, niña y adolescente, así como de las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, a mantener relaciones con sus progenitores, u otros familiares o allegados.
- ✓ Velar por la seguridad y el bienestar físico, psicológico y social de la persona beneficiaria, y de cualquier otro familiar vulnerable, durante el cumplimiento del régimen de visitas.
- ✓ Facilitar a las personas usuarias la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a resolver el conflicto en que están inmersos.
- ✓ Proporcionar habilidades de crianza necesarias, para mejorar las relaciones familiares, que permitan la independencia del recurso.
- ✓ Garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia establecidos en el artículo 9 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia.
- ✓ Cumplir con los preceptos establecidos en la resolución judicial o administrativa.

CUARTA: ACCESO A LA RED PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR/FASE DE DERIVACIÓN

1.- Procedimiento de acceso:

El acceso a la Red de Puntos de Encuentro Familiar se llevará a cabo cuando la niña, niño o adolescente resida en la Comunitat Valenciana, a través de:



- a) Comunicación judicial, mediante pronunciamiento o resolución judicial, a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de la provincia donde resida la persona beneficiaria.
- b) Derivación del órgano competente en materia de protección a la infancia y adolescencia, mediante resolución administrativa. Dicha derivación se podrá efectuar también a instancia de los servicios sociales de atención primaria.

2.- Situaciones para el acceso:

- a) Cuando las personas familiares de las personas beneficiarias presenten un alto nivel de conflictividad con respecto a la atención de los hijos e hijas tras la separación o divorcio.
- b) Cuando las personas familiares de los niños, niñas y adolescentes, así como a las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, presenten dificultades en el cumplimiento del régimen de visitas establecido en la resolución judicial.
- c) Cuando por circunstancias personales, de residencia u otras, la persona usuaria con derecho a visitas, pero no conviviente habitual, carezca de un entorno adecuado para llevar a cabo las mismas.
- d) Cuando la persona con derecho a visitas presente alguna circunstancia de salud, personal o social que hagan necesaria la supervisión profesional de los encuentros.
- e) Cuando los niños, niñas o adolescentes, así como a las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada, muestren una disposición negativa a relacionarse en entornos naturales o normalizados con la persona con derecho a visitas.
- f) Cuando en el seno de las familias han vivido alguna situación de violencia, que precisen de un lugar neutral que evite cualquier situación de riesgo para para las personas beneficiarias o usuarias.
- g) Excepcionalmente podrán derivarse niñas, niños o adolescentes con medida de acogimiento familiar o residencial cuando exista disponibilidad y la Dirección Territorial competente así lo valore.
- h) Se podrá proponer por el equipo de atención primaria de servicios sociales del municipio donde resida la persona beneficiaria, con finalidad preventiva y valorada su idoneidad por la Dirección Territorial competente, cuando las circunstancias familiares así lo aconsejen y exista acuerdo entre las partes el acceso al Punto de Encuentro, en estos casos la intervención finalizará cuando lo decida alguna de las partes y siempre por resolución administrativa.

3.-Principios que deben presidir en la derivación:



- a) *Interés superior del niño, niña y adolescente:* la derivación e intervención de la Red de los Puntos de Encuentro Familiar debe tener como principal objetivo la de velar por la *seguridad y el bienestar del niño, niña o adolescente*.
- b) *Subsidiariedad:* las derivaciones al Punto de encuentro Familiar únicamente se efectuarán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la persona menor de edad y su familia y tras haber agotado otras vías de solución posibles.
- c) *Transitoriedad:* La actuación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar, se concibe como un instrumento puntual para conseguir la normalización de las relaciones entre la persona menor de edad y la persona progenitora o familiar con derecho a visitas. Se recomienda que el plazo inicial de intervención de los Puntos de Encuentro Familiar, señalado en el momento de la derivación, sea como máximo de 18 meses. Superado el plazo inicial, solo se podrá prorrogar de oficio o a propuesta del Punto de Encuentro Familiar que le asiste, en función de las circunstancias con informe motivado del mismo y con la autorización del órgano derivante.

4.-Formalización del acceso a la Red de Puntos de Encuentro Familiar:

En el caso de resolución judicial, ésta será comunicada a la Dirección Territorial y será acompañada de la **ficha de derivación**² en la que constará:

- a) Datos identificativos de las personas beneficiarias y las personas progenitoras, familiares o personas allegadas implicadas en el régimen de visitas, incluyendo domicilio, teléfonos de contacto, así como correo electrónico al objeto de localización.
- b) Datos identificativos de las personas autorizadas judicial o administrativamente para acudir a los encuentros acompañando a las personas progenitoras, familiares y personas menores de edad.
- c) Modalidad de intervención: visitas en supervisión de entregas y recogidas y visitas tuteladas, en los términos del artículo 27 Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.
- d) La duración prevista de la intervención, recomendando que no supere el plazo de 18 meses, podrá prorrogarse por períodos de seis meses, bien de oficio o con informe propuesta motivado del equipo técnico de la Red de los Puntos de Encuentro Familiar y autorización del órgano derivante.
- e) Horario del cumplimiento de las visitas que no deberá exceder de una hora y cuarenta y cinco minutos, y deberá ser flexible, en cuanto a la concreción de fijar día y hora, al objeto de facilitar la

² Modelo 1 del anexo 1.



dinámica del Punto de Encuentro Familiar. Entendiendo que el tiempo de la visita se contempla desde la llegada y salida de una de las personas usuarias de la visita.

- f) La periodicidad con la que el Punto de Encuentro Familiar debe remitir los informes de seguimiento cuando no conste dicha información será de cuatro meses a partir del Plan de Intervención.

Junto con la ficha de derivación, se aportará, en su caso, la siguiente documentación:

- a) El testimonio o copia íntegra de las resoluciones en que se fijen las visitas y se acuerde la derivación al Punto de Encuentro Familiar, así como de las nuevas resoluciones que modifiquen o afecten el régimen de visitas inicialmente establecido.
- b) Resoluciones judiciales que acrediten la existencia de violencia de género o doméstica o existencia de delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- c) Cuando el Juzgado competente estime necesario podrá remitir valoración psicosocial de la situación familiar, y cualquier otra información relativa a las personas usuarias y beneficiarias que puedan afectar a la intervención a realizar.

Dicha ficha de derivación junto con la documentación adjunta será remitida a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de la provincia donde resida la persona beneficiaria, aunque la derivación proceda de un Juzgado de otra provincia de la Comunitat Valenciana o de otra Comunidad Autónoma.

En aquellos casos que no constara en la documentación datos imprescindibles necesarios para el inicio de la intervención, en el plazo de 5 días hábiles, se pondrá en conocimiento de la autoridad derivante para que se adopten las medidas oportunas al objeto de cumplimentar la ficha.³

En el caso de resolución administrativa la Dirección Territorial competente cumplimentará la ficha de derivación⁴ en los mismos términos expresados anteriormente, al igual que, si fuere el caso, adjuntará la documentación complementaria que considere de interés para el caso.

QUINTA: APERTURA E INICIO DEL EXPEDIENTE

1.- Apertura del expediente

La Dirección Territorial competente por razón de la materia y territorio, completa la documentación, abre expediente y asignará Punto de Encuentro Familiar en función del Partido Judicial donde resida la persona

³ Modelo 2 del anexo 1.

⁴ Modelo 1 del anexo 1.



beneficiaria, o atendiendo a otros criterios si quedan debidamente justificados, acusando recibo⁵ en el caso de que la derivación venga originada por resolución judicial del órgano jurisdiccional correspondiente.

Aperturado el expediente para cada persona beneficiaria, se recogerá la evolución y las incidencias que se produzcan, se incorporarán al expediente todos los informes, documentos que aporten las partes, así como quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas que afecten al mismo.

En caso de grupo de hermanos, cada hermano o hermana tendrá su expediente, la documentación común deberá incorporarse en un sólo uno de ellos, dejando constancia expresa en el resto de la localización de la documentación común.

En caso de que la persona beneficiaria traslade su domicilio familiar a otra provincia de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo entre las partes e informada la autoridad judicial competente o administrativa, la Dirección Territorial de procedencia derivará el expediente completo a la Dirección Territorial de recepción. Recibido por ésta el expediente, solicitará al órgano central competente en esta materia, el cambio de provincia tramitadora en la aplicación informática de la red de Puntos de Encuentro Familiar para que éste les autorice en el perfil de gestor sobre dicho expediente.

2.- Inicio del expediente

La Dirección Territorial competente remitirá en el plazo de 5 días hábiles, al PEF que corresponda, según el partido judicial de referencia, la ficha de derivación, así como la documentación adjunta y complementaria que proceda, solicitando a la persona coordinadora del Punto de Encuentro Familiar⁶:

- ✓ Que acuse recibo.
- ✓ Que comunique el nombre la persona técnica que ha sido asignada como profesional de referencia.
- ✓ Que comunique las fechas de realización de las entrevistas iniciales.

A dicha remisión el Punto de Encuentro responderá a la Dirección Territorial⁷.

SEXTA: PLAN DE INTERVENCIÓN

1.- Fase Previa

Una vez designada la persona profesional de referencia ésta concertará en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la fecha de comunicación de la resolución judicial o administrativa, la primera entrevista con cada una de las personas usuarias y beneficiarias.

⁵ Modelo 3 del anexo 1.

⁶ Modelo 4 del anexo 1.

⁷ Modelo 5 del anexo 1.



La primera entrevista⁸ con las personas usuarias pretende obtener información suficiente sobre la situación de la familia y las necesidades de apoyo y coordinación con otros profesionales y en todo caso y al inicio, se informará⁹:

- ✓ De las normas de funcionamiento interno¹⁰, de la obligatoriedad de cumplimiento de éstas. Dichas normas de funcionamiento deberán de ser firmadas por las personas usuarias.
- ✓ De la subsidiariedad y temporalidad del recurso.
- ✓ De los horarios de llegada y salida.
- ✓ De que los datos de carácter personal facilitados, así como cualesquiera otros resultantes serán incorporados a ficheros automatizados y/o manuales. Estos datos serán objeto de tratamiento con el fin de: atender las solicitudes realizadas; mantener y mejorar la relación con las personas solicitantes y beneficiarias y velar por el cumplimiento del régimen de visitas estipulado.

La primera entrevista con las personas beneficiarias tiene el objetivo de que el niño, niña o adolescente, así como a las personas mayores de edad con capacidad judicialmente modificada sujetas a la patria potestad prorrogada se familiaricen con las instalaciones, las personas profesionales y el recurso y además se les informará, de forma adaptada a su madurez:

- ✓ De las normas de funcionamiento interno¹¹, de la obligatoriedad de cumplimiento de estas. Dichas normas de funcionamiento deberán de ser firmadas por las personas beneficiarias, si es posible.
- ✓ De la subsidiariedad y temporalidad del recurso.
- ✓ De los horarios de llegada y salida.
- ✓ De que los datos de carácter personal facilitados, así como cualesquiera otros resultantes serán incorporados a ficheros automatizados y/o manuales. Estos datos serán objeto de tratamiento con el fin de: atender las solicitudes realizadas; mantener y mejorar la relación con las personas solicitantes y beneficiarias y velar por el cumplimiento del régimen de visitas estipulado.

2.- Plan de Intervención¹²

Tras la realización de las primeras entrevistas con las personas usuarias y beneficiarias y en el plazo máximo de un mes, se elaborará el Plan de Intervención y será remitido¹³ a la Dirección Territorial competente para

⁸ Modelo 6 del anexo 1.

⁹ Modelo 7 del anexo 1.

¹⁰ Modelo 28 del anexo 1.

¹¹ Modelo 28 del anexo 1.

¹² Modelo 8 del anexo 1.



que a su vez y en un plazo de 5 días hábiles se de traslado¹⁴ al órgano judicial si procede y comenzará el régimen de visitas dispuesto en la resolución judicial o administrativa. El Plan de Intervención deberá determinar:

- ✓ Objetivos y temporalización de los mismos.
- ✓ Actuaciones previstas.
- ✓ Coordinación con otros recursos y profesionales si procede.
- ✓ Calendario de las visitas.
- ✓ Indicadores de evaluación.
- ✓ Persona profesional de referencia.
- ✓ Protocolo establecido en el caso en que exista una orden de protección o de alejamiento.

El Plan de Intervención es un documento vivo y flexible y por ello los objetivos y metodología de trabajo serán susceptible de adaptación en función de la evaluación continua.

El Punto de Encuentro Familiar hará entrega a las personas usuarias de una ficha informativa¹⁵ que, especificará el calendario, días y horarios de las visitas o intercambios. Cada una de las personas usuarias firmará una copia de la ficha como garantía de conformidad, la cual se incorporará al expediente. A las personas beneficiarias, tal y como ha expresado anteriormente, se les entregará una ficha explicativa, acorde a su edad y madurez, que deberá de ser firmada, si fuera el caso, y será incorporada igualmente al expediente.

SÉPTIMA: PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN

La intervención en los Puntos de Encuentro Familiar se regirá por los siguientes principios:

- ✓ Imparcialidad: las intervenciones de la Red de Puntos de Encuentro Familiar deberán de ser objetivas y se llevarán a cabo preservando la igualdad de las partes en conflicto.
- ✓ Intervención con perspectiva de género, de los derechos de la infancia y adolescencia como de igualdad en la diversidad.
- ✓ Intervención garantizando el derecho a ser oído y escuchado de las personas beneficiarias.
- ✓ Profesionalidad y neutralidad en la intervención: la intervención se llevará a cabo de forma planificada por el equipo técnico de los Puntos de Encuentro Familiar. El personal que forma parte de los equipos técnicos desarrollará sus funciones con el único objetivo de garantizar el interés de

¹³ Modelo 9 del anexo 1.

¹⁴ Modelo 10 del anexo 1.

¹⁵ Modelo 11 del anexo 1



las personas beneficiarias, sin dejar interferir en las mismas sus propias creencias, valores o circunstancias personales.

- ✓ Resolución pacífica: toda intervención tenderá a la resolución consensuada, dialogada y no violenta de los conflictos.
- ✓ Intervención familiar: en la intervención se tendrá en cuenta todo el sistema familiar de las personas beneficiarias, y atendiendo en todo caso, el interés prevalente de los mismos.
- ✓ Interdisciplinariedad, basada en la actividad complementaria y conjunta de profesionales de distintas disciplinas.
- ✓ Eficacia y eficiencia, llevando a cabo las intervenciones más adecuadas para la consecución de su objetivo, con el menor número de recursos posibles.
- ✓ Calidad: La intervención de los Puntos de Encuentro Familiar estará basada en unos estándares de calidad que permitan realizar un proceso de mejora continua en la prestación del servicio.

OCTAVA: DESARROLLO DE LAS VISITAS

- ✓ Durante el desarrollo de las visitas, el cuidado y atención de las personas beneficiarias será responsabilidad de la persona con derecho a la mismas.
- ✓ La persona profesional de referencia observará¹⁶ todos aquellos aspectos que faciliten el buen desarrollo de las visitas.
- ✓ La persona titular de la custodia deberá informar Punto de Encuentro Familiar, y entregar la medicación¹⁷ pertinente, en aquellos casos que se tenga que administrar algún medicamento en el horario de la visita o intercambio.
- ✓ La persona con derecho a visita deberá disponer de enseres personales que serán necesarios para que la visita o intercambio se desarrolle con la mayor normalidad posible.
- ✓ A propuesta del Punto de Encuentro Familiar la Dirección Territorial competente, podrá solicitar al órgano judicial, en caso de que el origen de la actuación sea por resolución judicial, el cambio de centro a propuesta del equipo técnico de los Puntos de Encuentro Familiar, cuando las circunstancias así lo aconsejen¹⁸.

NOVENA: MODALIDADES DE INTERVENCIÓN

¹⁶ Modelo 12 del anexo 1.

¹⁷ Modelo 13 del anexo 1.

¹⁸ Modelo 14 del anexo 1.



Las modalidades de intervención se expresan seguidamente:

a) *Visitas en supervisión de entregas y recogidas*: son aquellas visitas que se tengan que desarrollar fuera de las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, pero que sea necesario que en la entrega y recogida de la persona menor de edad se realice en el mismo. En esta modalidad la persona técnica asignada facilitará los encuentros y despedidas, y observará y registrará en expediente las manifestaciones tanto verbales como no verbales efectuadas por las partes.

b) *Visitas tuteladas*: son aquellas visitas donde se pone a disposición de las personas usuarias los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de las mismas, cuando estas requieran la atención directa o presencia continuada del equipo técnico. La duración se deberá determinar teniendo en cuenta la edad y la complejidad del caso, en todo caso no superará la hora y cuarenta y cinco minutos.

c) *Visita tutelada externalizada*: excepcionalmente, como fase previa a la finalización de la intervención, el o la profesional asignado del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá acompañar a la persona beneficiaria y a la persona progenitora con derecho a visitas, durante la visita fuera de las dependencias del centro. Esta modalidad deberá de disponer de una valoración del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar y se desarrollará previa autorización del órgano judicial o administrativo.

d) *Intervenciones psicológicas, sociales, educativas, jurídicas o de mediación familiar* para capacitar a las personas usuarias y beneficiarias para la resolución o el manejo de sus conflictos y para mejorar las relaciones entre ellas, con el objeto de que puedan desarrollar, sin apoyo externo, el régimen de visitas, tal y como se señala en el artículo 26 de la Ley 26/2018 de 21 de diciembre.

DÉCIMA: TIPOS DE INFORMES

En función de su contenido y momento de la realización de un informe se señalan los siguientes:

- ✓ *Plan de Intervención*¹⁹: la Dirección Territorial competente, remitirá al órgano judicial, (cuando sea el caso), el Plan de Intervención emitido por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar correspondiente, cuyo contenido se encuentra reflejado en esta instrucción.
- ✓ *Informe de seguimiento*²⁰: con carácter general los informes de seguimiento se emitirán con la periodicidad exigida por el órgano derivante y en su defecto serán emitidos cuatrimestralmente, estos informes están relacionados con la evaluación continua del Plan de Intervención y en ellos se deberán incluir:

¹⁹ Modelo 8 del anexo 1.

²⁰ Modelo 15 del anexo 1.



- Cumplimiento y avance de los objetivos propuestos (objetivos a corto, medio o largo plazo)
 - Actitud y conducta del niño, niña o adolescente, señalando el impacto que tienen las visitas en su equilibrio emocional.
 - Actitud y conducta de la persona titular de la custodia y de la persona con derecho a visitas
 - Conclusión, valoración y pronóstico de la evolución de las visitas.
- ✓ *Informe de incidencia*²¹: será elaborado por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar cuando en la visita programada, se produzca alguna circunstancia que haga necesario dejar constancia de la misma. Estos informes se remitirán mensualmente a la Dirección Territorial competente para que a su vez sean remitidos, si procede, al órgano judicial correspondiente. Sin perjuicio de la comunicación inmediata al órgano judicial derivante, en aquellos casos en que la gravedad de la incidencia requiera conocimiento inminente del mismo.

Serán causa de esta modalidad de informes:

- Incomparecencia de titular de las visitas y/o titular custodia junto con persona menor de edad. Señalando, de conocerse, el motivo de ésta (si es por enfermedad, y aporta documento médico, se señala como tal sin considerar que es justificante – competencia del Juzgado-) y si el recurso ha sido avisado con antelación para evitar traslados innecesarios.
 - Cuando no se lleva a cabo la visita por algún motivo (negativa firme de la persona beneficiaria, condiciones físicas o psicológicas del/la titular de las visitas, circunstancias ajenas a las personas usuarias) informando del mismo y en su caso, de la posibilidad de recuperación de la visita.
 - Si la visita (en cualquiera de las modalidades) no se desarrolla en la duración establecida, reduciendo el tiempo programado.
 - Incumplimiento de las normas de funcionamiento del PEF que repercute en la intervención y en el desarrollo de las visitas.
 - Incumplimiento reiterado del horario de entrada y salida (en más de tres ocasiones), y tienen especial importancia para el desarrollo de las visitas, en especial en los casos de violencia de género o doméstica o delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- ✓ *Informe-propuesta de prórroga*²²: el equipo técnico elaborará un informe con propuesta de prórroga, debidamente motivado tal y como se establece en esta instrucción.
- ✓ *Informe propuesta de suspensión*²³: este informe se emitirá por parte del Punto de Encuentro Familiar en aquellos casos que se aprecie un riesgo para las personas beneficiarias o para alguna de

²¹ Modelo 16 del anexo 1.

²² Modelo 14 del anexo 1.

²³ Modelo 14 del anexo 1.



las personas usuarias del mismo, remitiendo de inmediato a la Dirección Territorial competente para conocimiento y remisión si procede al órgano judicial correspondiente.

- ✓ *Informe propuesta de avance*²⁴: el equipo técnico del Punto Encuentro Familiar los realizará cuando se produzca una positiva evolución de las relaciones familiares y se valore una progresión de la modalidad de visita.
- ✓ *Informe final*²⁵: El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar emitirá informe de finalización de la intervención, tanto en los casos que se haya producido una normalización de la situación familiar que permita llevar a cabo el régimen de visitas de forma autónoma o bien por incumplimiento de objetivos en las personas usuarias. Los informes motivados de finalización de la intervención serán remitidos a la Dirección Territorial competente y ésta a su vez al órgano judicial, en el caso que el expediente derive de una resolución judicial. En los casos de que el inicio de expediente fuera por comunicación del órgano judicial se procederá al archivo del expediente si transcurridos tres meses desde la recepción por el mencionado órgano no se hubiera recibido resolución en contra.

Los informes emitidos por el Punto de Encuentro Familiar serán confidenciales e irán suscritos por el o la profesional que lo realice y por la persona letrada.

DÉCIMO PRIMERA: REGISTROS

En los Puntos de Encuentro Familiar se llevarán, al menos, los siguientes registros:

- ✓ *Registro interno de entrada y salida de documentos*²⁶: Todos los documentos deberán llevar el correspondiente registro, con la numeración correlativa y la fecha de entrada o salida del Punto de Encuentro Familiar.
- ✓ *Registro de expedientes*²⁷: Todas las derivaciones que se produzcan al Punto de Encuentro Familiar deberán registrarse por riguroso orden de llegada en el registro de expedientes.
- ✓ *Registro de entrada y salida de personas usuarias*²⁸: 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.

DÉCIMO SEGUNDA: PRÓRROGA DE LA INTERVENCIÓN

²⁴ Modelo 14 del anexo 1.

²⁵ Modelo 17 del anexo 1.

²⁶ Modelos 19 y 20 del anexo 1.

²⁷ Modelo 21 del anexo 1.

²⁸ Modelo 22 del anexo 1.



1. La prórroga de la intervención requerirá la correspondiente resolución judicial o administrativa, dictada de oficio o a propuesta del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar.
2. Tres meses antes de la finalización de la intervención, el equipo técnico podrá proponer a la Dirección Territorial mediante informe motivado, la prórroga de la intervención, así como las modificaciones que en su caso procedieran respecto al régimen de visitas, debiendo esta derivar a su vez al órgano judicial si procede²⁹.
3. La propuesta de prórroga de la intervención deberá fundamentarse en alguna de las siguientes causas:
 - a) Existencia de orden de alejamiento vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de malos tratos en el ámbito familiar o violencia de género respecto alguna de las personas progenitoras, mientras se hallare en ejecución una pena de alejamiento o prohibición de aproximarse a la víctima.
 - b) Cuando el equipo técnico considere la necesidad de prórroga para la consecución de los objetivos previstos en el Plan de Intervención Individualizado. La correspondiente propuesta tendrá en cuenta el cumplimiento del principio de temporalidad.

DÉCIMO TERCERA- SUSPENSIÓN CAUTELAR DE LA INTERVENCIÓN

La intervención del Punto de Encuentro Familiar podrá suspenderse por resolución del órgano judicial o administrativo competente.

Excepcionalmente, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá suspender de forma cautelar³⁰ su intervención, remitiendo de inmediato un informe motivado de suspensión a la Dirección Territorial competente, debiendo esta última notificar tal situación al órgano judicial³¹, si es asunto de su competencia, quien deberá dictar resolución que autorice y confirme dicha suspensión y se le dará traslado al Punto de Encuentro Familiar

Son causas de suspensión cautelar de la intervención del Punto de Encuentro Familiar:

- a) Cuando la persona titular de las visitas o persona que deba recoger a la persona beneficiaria para el cumplimiento del régimen de visitas establecido comparezca en el Punto de Encuentro familiar en condiciones psicofísicas inadecuadas para asumir las funciones de guarda, cuidado y protección.

²⁹ Modelo 14 del anexo 1.

³⁰ Modelo 17 del anexo 1.

³¹ Modelo 17 del anexo 1.



- b) Cuando en el desarrollo de la visita o intercambio el equipo del PEF aprecie que la persona beneficiaria se encuentra en situación de riesgo físico o psíquico.
- c) Cuando se incumpla la orden de protección en los casos de violencia de género o doméstica.
- d) Siempre que el interés superior de la persona beneficiaria así lo exija.

DÉCIMO CUARTA: CESE INTERVENCIÓN

La finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar sólo se producirá cuando así se acuerde en resolución dictada por la autoridad judicial o administrativa.

El plazo de duración de la intervención podrá venir establecido en la resolución correspondiente, no obstante, la finalización de la misma podrá proponerse, por el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, de forma motivada, fundamentándose en la normalización de las relaciones y ausencia de conflicto o bien atendiendo a la falta de evolución e incumplimiento de objetivos³².

DÉCIMO QUINTA: ARCHIVO ADMINISTRATIVO

En aquellos casos que la Dirección Territorial competente por razón de la materia y territorio solicitara al órgano judicial correspondiente el cese de la intervención en los Puntos de Encuentro Familiar y el archivo del expediente y transcurridos tres meses desde dicha solicitud no haya dictado resolución judicial expresa, desde la Dirección Territorial se comunicará³³ al órgano judicial el archivo del expediente administrativo en los términos contemplados en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La Dirección Territorial comunicará al Punto de Encuentro Familiar de referencia el archivo del expediente.

DÉCIMO SEXTA: EXPEDIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O DOMÉSTICA

En los expedientes derivados desde el órgano judicial o administrativo con orden de protección por violencia de género o doméstica en los términos contemplados en la Ley 8/2021 de 2 de junio por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica y la Ley Orgánica 8/2021 de 4 de junio de protección integral a la infancia ya adolescencia frente a la violencia, se activará desde el Punto de Encuentro Familiar el Protocolo de Actuación Interno de Violencia de Género y/o Doméstica³⁴.

El Juzgado competente facilitará al Punto de Encuentro Familiar la información referente al procedimiento judicial que se sustancie. Asimismo, en el caso de que se haya adoptado una medida o pena de alejamiento

³² Modelo 14 del anexo 1.

³³ Modelo 23 del anexo 1.

³⁴ Anexo II



de una de las personas progenitoras con respecto a la otra, será necesaria la remisión de la información contenida en dicha medida, con especial referencia al tiempo de vigencia.

Se recabará el auxilio efectivo en el marco de la relación de coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad para velar por la protección de las personas usuarias y beneficiarias en los términos previstos en el artículo 28.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre. En estos casos el Punto de Encuentro Familiar comunicará de forma inmediata al juzgado competente las incidencias cuya relevancia requieran de su conocimiento inmediato.

Se mantendrá la coordinación con los servicios especializados (Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, Red de Centros Mujer), con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y demás administraciones públicas con la finalidad de velar por la seguridad física y emocional de la víctima o las víctimas.

Las Direcciones Territoriales competentes por razón de territorio y materia asignarán a las personas que deberán asistir a las Comisiones de Violencia de Género cuando sean convocados.

DÉCIMO SÉPTIMA: QUEJAS, AGRADECIMIENTOS Y SUGERENCIAS³⁵

En los Puntos de Encuentro Familiar se advertirá a las personas usuarias y beneficiarias de los mismos, mediante carteles o cualquier otro instrumento similar, la posibilidad de formular quejas, sugerencias y agradecimientos, con la indicación de que para poder materializarlos tienen a su disposición impresos tipo, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de los presentados sin sujeción a modelo alguno.

Las citadas quejas, sugerencias y agradecimientos deberán ser presentadas en el Registro General de la Conselleria, en sus registros auxiliares, en los registros de sus direcciones territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, nunca se deberán de presentar en los Puntos de Encuentro Familiar.

También podrá realizarse la presentación, registro, tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos por vía telemática, a través del Registro Electrónico de la Generalitat.

DÉCIMO OCTAVA: PARTICIPACIÓN EN CHARLAS, JORNADAS, SEMINARIOS E INVESTIGACIONES

Toda solicitud de participación en charlas, talleres, seminarios, jornadas, investigaciones etc, a los Puntos de Encuentro Familiar deberá de ser solicitada a la Dirección General de Infancia y Adolescencia, a través del correo electrónico dgia@gva.es, quien conjuntamente con la Dirección Territorial competente por razón del territorio, asignará a la persona que por su perfil profesional se considere más idónea.

³⁵ Anexo III



Sin autorización previa de la Dirección General no se podrá participar en ningún foro como representante de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana, ni ofrecer información ni datos de los mismos.

DÉCIMO NOVENA: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y MEMORIA ANUAL

Con carácter mensual las personas coordinadoras provinciales y del Punto de Encuentro de Valencia remitirán a la Dirección Territorial competente informe relativo al número de expedientes activos, número de personas beneficiarias y usuarias atendidas, modalidad de intervención, listas de espera, expedientes con situación de violencia de género, número de informes realizados y cuantos indicadores se establezcan en las directrices oportunas.

Se adjuntará a la Dirección Territorial competente y a la Dirección General de Infancia y Adolescencia, memoria semestral correspondiente, donde se plasmaran las actividades desarrolladas en sus diferentes áreas de intervención, directrices que serán establecidas por la Dirección General de Infancia y Adolescencia, sin perjuicio de cualquier otra información que pueda ser requerida por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

VIGÉSIMA: COMISIONES

1.-Comisión Técnica de seguimiento

En cada Dirección Territorial se creará una comisión técnica que se reunirá con una periodicidad mínima mensual con la persona coordinadora provincial y con las personas coordinadoras de los Puntos de Encuentro Familiar que se estimen necesarios, al objeto de facilitar un sistema ágil de comunicación que permita dar respuesta a las diferentes situaciones que se producen en los mismos, así como analizar su funcionamiento y proponer medidas que permitan el mejor desarrollo de sus objetivos.

2.-Comisión Gestora de coordinación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana

A los efectos de realizar un seguimiento conjunto de la Red de Puntos de Encuentro Familiar y llevar un control de las medidas y actuaciones implementadas, con independencia de las funciones propias de los Servicios territoriales de la Conselleria con competencia en materia de protección de infancia, se constituirá una *Comisión Gestora* de Coordinación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Valenciana, dicha comisión se reunirá trimestralmente y realizará funciones en aras a procurar un marco homogéneo y estable, acorde con las necesidades que presenten las personas usuarias y beneficiarias de la mencionada Red.

En esta Comisión Gestora participarán:



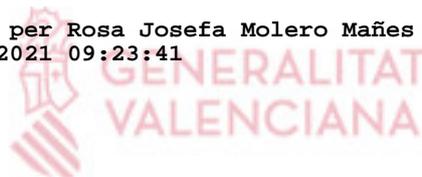
- Presidente/a: La persona titular de la Dirección General con competencias en materia de protección de la infancia y adolescencia o la persona en quien delegue.
- Secretario/a: La persona titular de la jefatura de servicio con competencias en Puntos de Encuentro Familiar judiciales de la Comunitat Valenciana.
- Vocales:
 - Las personas titulares de las direcciones territoriales y jefaturas de servicio de las mismas con competencias en materia de protección de la infancia y adolescencia o las personas en quienes deleguen.
 - Personal técnico asignado por los servicios territoriales.
 - Jefatura de Sección con competencia en materia de Puntos de Encuentro Familiar de la dirección general con competencia en materia de protección a la infancia y adolescencia.
 - Coordinadores o coordinadoras provinciales de la red y coordinador o coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de Valencia.

VIGÉSIMA PRIMERA: ENTRADA EN VIGOR

La presente Instrucción entrará en vigor al mes de haberse suscrito el contrato de gestión del servicio de Puntos de Encuentro Familiar (judiciales) de la Comunitat Valenciana.

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Firmat per Rosa Josefa Molero Mañes el
14/09/2021 09:23:41





ANEXO I.- MODELAJE

- Documento 1.-** *Ficha Derivación Juzgado y Ficha Derivación Dirección Territorial.*
- Documento 2.-** *Recepción Ficha de Derivación a Juzgado Incompleta.*
- Documento 3.-** *Recepción Ficha de Derivación a Juzgado.*
- Documento 4.-** *Remisión del Expediente de Dirección Territorial a Punto de Encuentro Familiar.*
- Documento 5.-** *Recepción Ficha de Derivación a Dirección Territorial.*
- Documento 6.-** *Modelo Entrevista Inicial.*
- Documento 7.-** *Información Personas Beneficiarias e Información Personas Usuarias.*
- Documento 8.-** *Informe Inicial. Plan de Intervención.*
- Documento 9.-** *Inicio Visitas.*
- Documento 10.-** *Comunicado Inicio de Visitas de la Dirección Territorial a Juzgado.*
- Documento 11.-** *Ficha Informativa: Calendario de Visitas Tuteladas y Calendario de Visitas de Intercambios.*
- Documento 12.-** *Registro Observación de Visitas y Registro Observación de Intercambios.*
- Documento 13.-** *Entrega de Medicamentos.*
- Documento 14.-** *Informe Propuesta.*
- Documento 15.-** *Informe Seguimiento.*
- Documento 16.-** *Informe de Incidencias.*
- Documento 17.-** *Informe Suspensión Cautelar.*
- Documento 18.-** *Informe Final.*
- Documento 19.-** *Libro de Registro de Entrada de Documentos.*
- Documento 20.-** *Libro de Registro de Salida de Documentos.*
- Documento 21.-** *Libro de Registro de Expedientes del Punto de Encuentro Familiar.*
- Documento 22.-** *Registro de Entradas y Salidas de Personas Usuarias.*
- Documento 23.-** *Oficio Remisión Archivo de la Dirección Territorial a Juzgado.*
- Documento 24.-** *Contestación a Citación Judicial.*
- Documento 25.-** *Solicitud de Personas Autorizadas.*
- Documento 26.-** *Acuerdo entre las Partes.*
- Documento 27.-** *Justificante de Comparecencia.*
- Documento 28.-** *Normas de Funcionamiento.*



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

1. DATOS DEL JUZGADO

Juzgado _____

Fecha de solicitud: __/__/__

Procedimiento: _____

Número: _____

Doc. Adjuntos Resolución judicial Informes médicos y/o psicológicos Otros: _____

Medida de Protección: Si Tipo de medida _____
 No

2. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS

2.1. DATOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES

1. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: __/__/__

2. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: __/__/__

3. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: __/__/__

2.2. DATOS TITULAR DE LA CUSTODIA

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección¹: _____

DNI.NIE: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: __/__/__ Teléfono/s*: _____

Correo Electrónico: _____

Parentesco con NNA Padre Madre Otros: _____

Nombre Letrado/a: _____

Tfno 1*: _____

Correo Electrónico: _____

Tfno2: _____

¹ No es necesario indicar dirección en caso de Violencia de Género

* Número de teléfono/s: Campo Obligatorio



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

Nombre Procurador/a _____

Tfno 1*: _____

Correo Electrónico _____

Tfno 2: _____

2.3. DATOS TITULAR DEL DERECHO A VISITAS

1. Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/NIE: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

Teléfono/s*: _____

Parentesco con NNA: Padre Madre Otros: _____

Nombre del Letrado/a: _____

Tfno 1: _____

Correo electrónico: _____

Tfno 2: _____

Nombre Procurador/a: _____

Tfno 1: _____

Correo Electrónico: _____

Tfno 2: _____

2. Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/NIE: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

Teléfono/s*: _____

Parentesco con NNA: Padre Madre Otros: _____

Nombre del Letrado/a: _____

Tfno 1: _____

Correo Electrónico: _____

Tfno 2: _____

Nombre Procurador/a: _____

Tfno 1: _____

Correo Electrónico: _____

Tfno 2: _____

	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	---	---------------------------------------

3. MODALIDAD DE INTERVENCIÓN ² (ARTÍCULO 27 LEY 26/2018, de 21 diciembre, derechos garantías Infancia y adolescencia)

 VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGAS Y RECOGIDAS (INTERCAMBIO)

 VISITA TUTELADA CON SUPERVISION

OPCIONES VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGA Y RECOGIDA (INTERCAMBIO):							
Días Propuestos - Con pernocta							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
De							
A							

Horario	
Mañana	
Tarde	

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

OPCIONES VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGA Y RECOGIDA (INTERCAMBIO):							
Sin pernocta							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

OPCIONES VISITA TUTELADA							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

Horario de la visita³:

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

² La frecuencia, duración y/o programación de las visitas dependerá de la organización y disponibilidad del PEF

³ Su duración no deberá de exceder de 1 hora y 45 minutos

HORARIOS DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

GRUPO 1: Castellón, Mislata, Torrent, Alacant, Elda y Elx

- Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, de 10,00 a 14,00 h. y de 16,00 a 20,00 h.
- Sábados, de 9.00 a 15.00 h.
- Domingos, de 17.00 a 21.00 h.

GRUPO II: Gandía, Paterna, Manises, Sagunto, Alzira, Alfafar, Lliria, Sueca, Xàtiva, San Vicente del Raspeig, Torreveja, Dènia, La Vila Joiosa, Villena y Orihuela.

- Martes, miércoles, jueves y viernes, de 10,00 a 14,00 h. y de 16,00 a 20,00 h.
- Sábados, de 9.00 a 15.00 h.
- Domingos, de 17.00 a 21.00 h.

GRUPO III: Vinarós, Vila-real, Ontinyent, Requena, Bunyol y Alcoi.

- Miércoles, jueves y viernes, de 10,00 a 14,00 h. y de 16,00 a 20,00 h.
- Sábados, de 9.00 a 15.00 h.
- Domingos, de 17.00 a 21.00 h.

GRUPO IV: Valencia

- Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábados y domingos, de 10.00 a 14.00h. y de 16.30 a 20.30h.

4. PERSONA/S AUTORIZADAS⁴

Por persona titular de la CUSTODIA	Nombre: _____	Apellidos: _____	
	Dirección: _____		
	Localidad: _____	Provincia: _____	Código Postal: _____
	Correo electrónico: _____		
	Teléfono 1: _____	Teléfono 2: _____	
	DNI.NIE: _____	Parentesco con NNA: _____	

⁴ Se recomienda en caso de Violencia de Género.

Nombre: _____ **Apellidos:** _____

Dirección: _____

Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____

Correo electrónico: _____

Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____

DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Nombre: _____ **Apellidos:** _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____

Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____

DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Nombre: _____ **Apellidos:** _____

Dirección: _____

Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____

Correo Electrónico: _____

Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____

DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Por persona titular del derecho de VISITAS



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

REMISIÓN DE INFORMES:

- CUATRIMESTRAL
 OTRA PERIODICIDAD (especificar)

TEMPORALIDAD DE LA MEDIDA

- 6 MESES
 12 MESES
 18 MESES
 OTRA PERIODICIDAD (especificar)

Las fichas se remitirán a la Dirección Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives que corresponda por razón de la localidad y provincia de residencia de la persona beneficiaria y de la persona titular de la custodia.

Dirección Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de Alacant

Dirección: Rambla Méndez Nuñez,41

Código postal:03002

Localidad: Alacant

Provincia: Alacant

Teléfono:

Fax

Correo electrónico

Dirección Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de Castelló

Dirección: Avda Germans Bou,81

Código postal:12071

Localidad: Castelló

Provincia: Castelló

Teléfono:

Fax

Correo electrónico

Dirección Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de València

Dirección: Avda de l'Oest 36

Código postal:46001

Localidad: València

Provincia: València

Teléfono:

Fax

Correo electrónico



GENERALITAT
VALENCIANA

Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

1. DATOS DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

Dirección Territorial: _____

Fecha de solicitud: ___/___/___

Nº. Expte. MenorP: _____

Nº. Expte. del PEF: _____

Doc. Adjuntos: Resolución: Informes médicos y/o psicológicos Otros: _____

Medida de Protección: Si Tipo de medida _____

No

2. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS

2.1. DATOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES

1. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

2. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

3. Nombre: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

2.2. DATOS TITULAR DE LA CUSTODIA

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección¹: _____

DNI.NIE: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___ Teléfono/s*: _____

Correo Electrónico: _____

Parentesco con el/la NNA: Padre Madre

2.3. DATOS TITULAR DEL DERECHO A VISITAS

TITULAR -1-

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI.NIE: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___ Teléfono/s*: _____

Correo Electrónico: _____

Parentesco con el/la NNA: Padre Madre Otros _____

¹ No necesario este dato en caso de Violencia de Género

* Número de teléfono/s: Campo Obligatorio

TITULAR -2-

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Dirección: _____ DNI.NIE: _____
 Localidad: _____ Provincia: _____ Código Postal: _____
 Fecha de nacimiento: ___/___/___ Teléfono/s*: _____
 Correo Electrónico: _____

Parentesco con el/la NNA: Padre Madre Otros _____

3. MODALIDAD DE INTERVENCIÓN ² (ARTÍCULO 27 LEY 26/2018, de 21 diciembre, derechos garantías Infancia y adolescencia)

VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGAS Y RECOGIDAS (INTERCAMBIO)	VISITA TUTELADA CON SUPERVISION
---	--

OPCIONES VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGA Y RECOGIDA (INTERCAMBIO):							
Con pernocta							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
De							
A							

Horario	
Mañana	
Tarde	

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

OPCIONES VISITA CON SUPERVISIÓN DE ENTREGA Y RECOGIDA (INTERCAMBIO):							
Sin pernocta							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

OPCIONES VISITA TUTELADA							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Mañana							
Tarde							

Horario de la visita (su duración no excederá de 1 hora y 45 minutos):

Frecuencia de las visitas o entregas y recogidas:

² La frecuencia, duración y/o programación de las visitas dependerá de la organización y disponibilidad del PEF



GENERALITAT
VALENCIANA

Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

4. PERSONA/S AUTORIZADAS

Por persona titular de la CUSTODIA

Nombre: _____ **Apellidos:** _____
Dirección: _____
Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____
Correo Electrónico: _____
Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____
DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Nombre: _____ **Apellidos:** _____
Dirección: _____
Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____
Correo Electrónico: _____
Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____
DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Por persona titular del derecho de VISITAS

Nombre: _____ **Apellidos:** _____
Dirección: _____
Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____
Correo electrónico: _____
Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____
DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

Nombre: _____ **Apellidos:** _____
Dirección: _____
Localidad: _____ **Provincia:** _____ **Código Postal:** _____
Correo electrónico: _____
Teléfono 1: _____ **Teléfono 2:** _____
DNI.NIE: _____ **Parentesco con NNA:** _____

REMISIÓN DE INFORMES:

- CUATRIMESTRAL
- OTRA PERIODICIDAD (especificar)

TEMPORALIDAD DE LA MEDIDA

- 6 MESES
- 12 MESES
- 18 MESES
- OTRA PERIODICIDAD (especificar)



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

ENTIDAD DERIVANTE: JUZGADO DE
PROCEDIMIENTO
USUARIOS /AS
Nº EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO:

RECEPCIÓN EXPEDIENTE
INCOMPLETO

AL JUZGADO DE

Por medio de la presente comunicación, se informa que se ha recibido la documentación en fecha -----y una vez revisada faltan los datos siguientes

- Datos identificativos de las personas usuarias.
- Modalidad de intervención.
- Duración de las visitas. (Redactar lo que corresponda)
- Periodicidad de las visitas.
- Testimonio o copia de la resolución judicial de referencia.
- Otros....

Una vez completada la documentación se asignará Punto de Encuentro Familiar y se iniciarán los trámites oportunos conforme lo establecido en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y Adolescencia.

En a de 20

Fdo:

 GENERALITAT VALENCIANA	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---------------------------------------

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR: PROCEDIMIENTO: PERSONAS USUARIAS: Nº EXPEDIENTE:	REMISIÓN DEL EXPEDIENTE
--	------------------------------------

AL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE

Adjunto remitimos expediente nº-----para que procedan a iniciar la intervención en los términos establecidos en la resolución que se acompaña.

A la recepción de este escrito y en el plazo de 5 días hábiles la persona coordinadora del Punto de Encuentro Familiar deberá remitir a esta Dirección Territorial:

- Acuse de recibo del expediente.
- Nombre de la persona técnica que ha sido asignada como profesional de referencia.
- Fechas de realización de las entrevistas iniciales

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:

 GENERALITAT VALENCIANA	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---

DIRECCIÓN TERRITORIAL: PROCEDIMIENTO: USUARIOS /AS: Nº EXPEDIENTE: PEF:	RECEPCIÓN FICHA DE DERIVACIÓN
--	--

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE

Identificación de la persona coordinadora, en calidad de Coordinador/a del Punto de Encuentro Familiar de ----- informa que se ha recibido correctamente la documentación del expediente nº----- en fecha -----

Que la persona técnica de referencia en este expediente será (Indicar nombre y apellidos, perfil profesional, teléfono y correo electrónico).

Que las entrevistas iniciales se realizarán en fecha-----

En a de 20

Fdo:
Letrado/a Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nª Colegiado/a

**ENTREVISTA INICIAL
PERSONAS USUARIAS Y
BENEFICIARIAS**

ENTREVISTA RECEPCIÓN	
NÚMERO EXPEDIENTE	
PERSONA BENEFICIARIA	
NOMBRE	
APELLIDOS	
PERSONA TÉCNICA	
NOMBRE	
APELLIDOS	
PERFIL PROFESIONAL	
Nº COLEGIADO/A	
FECHA ENTREVISTA	
FECHA DERIVACIÓN	

DATOS PERSONALES PERSONA USUARIA

TITULAR DE LA CUSTODIA	
TITULAR DERECHO VISITA	

NOMBRE	
APELLIDOS	
DNI/NIE	
FECHA NACIMIENTO	
NACIONALIDAD	
DOMICILIO	
MUNICIPIO / C.P	
TELÉFONO 1	
TELÉFONO 2	
CORREO ELECTRÓNICO	

NOMBRE LETRADO/A	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	

NOMBRE PROCURADOR/A	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
SITUACIÓN ACTIVIDAD LABORAL

ACTIVO	
Autónomo/a	
Fijo/a por cuenta ajena	
Eventual por cuenta ajena	
Empleado/a público	
Economía sumergida	

PENSIONISTA	
Contributiva	
NO contributiva	
DESEMPLEADO/A	
Con prestación	
Con subsidio	
Renta Activa de Inserción (RAI)	
Renta Valenciana de Inclusión	
Sin ingresos	
No s/c	
INGRESOS ECONÓMICOS	
Carece de ingresos	
Menos del Salario Mínimo Interprofesional (SMI)	
SMI+ 0.01 a 900 euros	
De 900.01 a 1.200 euros	
Más de 1.200 euros	
No S/C	

OTROS INGRESOS	
Otros	
Recibe ayuda de la familia	

ESTUDIOS		
Sin estudios	No sabe leer ni escribir	
	Sabe leer y escribir	
Primarios		
Secundarios		
Universitarios		
No S/C		

VIVIENDA		
En propiedad		
En arrendamiento		
Vivienda Ocupada		
Carece de vivienda		

SITUACIÓN VIVIENDA		
Pendiente de desahucio		
Recurso residencial público		
Compartida		
Vivienda sin servicio de luz y/o agua		
En población a una distancia que dificulta acceso a PEF		
No s/c		

DATOS SALUD

ENFERMEDADES CRÓNICAS	SÍ		NO	
Especificar				

TRASTORNO PSIQUIÁTRICO	SÍ		NO	
Diagnóstico				
Centro-Técnico/a referencia				
TRASTORNO PSICOLÓGICO	SÍ		NO	
Diagnóstico				
Centro-Técnico/a referencia				

CONSUMO DE TÓXICOS	SÍ		NO	
UCA. Técnico/a				

DISCAPACIDAD	SÍ		NO	
TIPO			GRADO	
FÍSICA			33% A 64%	65% O MÁS
PSÍQUICA			33% A 64%	65% O MÁS
SENSORIAL			33% A 64%	65% O MÁS

NECESITA ALGÚN TIPO DE ADAPTACIÓN:

--

USUARIO/A DE OTROS RECURSOS	SÍ		NO	
INDICAR CUÁL (SSSS, CM24H, UCA...)				
TÉCNICO/A REFERENCIA				

RELACIONES PERSONALES

DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN MANTENIDA por su parte CON HIJOS/AS DURANTE RELACIÓN		
BUENA		
DISTANTE		
MALA	MOTIVO	

DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN MANTENIDA por su parte CON LOS HIJOS/AS DESPUÉS DE LA RUPTURA	
BUENA	
DISTANTE	
MALA	

PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN MANTENIDA por la otra parte CON LOS HIJOS/AS DURANTE LA RELACIÓN	
BUENA	
DISTANTE	
MALA	

PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN MANTENIDA por la otra parte CON LOS HIJOS/AS DESPUÉS DE LA RUPTURA

BUENA	
DISTANTE	
MALA	

RELACIÓN CON EL OTRO/A PROGENITOR/A

Descripción relación y tiempo de relación

Motivos de la separación

RELACION PAREJA ACTUAL

EXISTENCIA PAREJA	SÍ		NO		
SITUACIÓN	MATRIMONIO		PAREJA DE HECHO		SIN CONVIVENCIA
HIJOS/AS COMÚN	SÍ		NO		NÚMERO
HIJOS/AS	SÍ		NO		NÚMERO

APORTADOS PAREJA ACTUAL						
RELACIÓN DEL NIÑO/A CON SU PAREJA	BUENA		REGULAR		MALA	

OBSERVACIONES:

VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O DOMÉSTICA-Violencia de género Violencia física (golpes, empujones) Violencia psicológica (amenazas, insultos, menosprecios) Violencia sexual (agresión, abuso, acoso)-Violencia de doméstica Violencia física (golpes, empujones) Violencia psicológica (amenazas, insultos, menosprecios) Violencia sexual (agresión, abuso, acoso) Negligencia - Inicio de los hechos: - Duración del maltrato: Menos de 1 mes De 1 a 3 meses 4 a 6 meses + de 6 meses - Periodicidad (frecuencia) con que se produce la violencia

En episodios puntuales

De forma continuada

- Uso/amenaza con armas y/u objetos:

Arma de fuego

Arma blanca

Objetos (*palos, lanzamiento de objetos*)

- Presencia de amenazas de muerte: Si No

- Testigos de los hechos: Si No

Quién/es: _____

- Existencia de denuncias previas y/o medidas de protección anteriores: Si No

Orden de protección vigente: Si No

Fecha de inicio:

Fecha fin:

Tipos de medidas

Existencia de violencia doméstica: Si No

Orden de protección vigente Si No

Fecha de inicio:

Fecha fin:

Tipos de medidas:

 GENERALITAT VALENCIANA	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---------------------------------------

Dispositivos de control telemático:

Dispositivo Atenpro: Si No

Dispositivo Cometa: Si No

Policía de referencia de la víctima:

¿La víctima ha necesitado o está ingresada en algún centro de protección? Si No

Respecto al agresor:

¿Tiene antecedentes de violencia de género? Si No

Aceptación de la ruptura: Si No

OBSERVACIONES:

VISITAS

TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE EL ÚLTIMO
CONTACTO CON NIÑO/A

MESES

AÑOS

INFORMACIÓN DISPONIBILIDAD HORARIA¹

DISPONIBILIDAD CUMPLIENTO RÉGIMEN VISITAS	SÍ		NO	
HORARIO LABORAL				
HORARIO ESCOLAR NNA				
HORARIO ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES				

ACTITUD DE LA PERSONA USUARIA ANTE LAS VISITAS:

¹ Información *meramente orientativa* dado que la programación de las visitas se supedita al horario y disponibilidad del PEF, y la persona usuaria debe ser informada de ello.

DATOS PERSONA BENEFICIARIA (NIÑO/A - ADOLESCENTE) ²

NOMBRE			
APELLIDOS			
FECHA NACIMIENTO			
HERMANOS/AS	SÍ	NO	Nº
NACIONALIDAD			

DATOS SALUD

ENFERMEDAD CRÓNICA	Sí	No
Especificar		

ALERGIAS	Sí	No
Especificar		

DISCAPACIDAD	SÍ	NO	
TIPO		GRADO	
FÍSICA		33% A 64%	65% O MÁS
PSÍQUICA		33% A 64%	65% O MÁS
SENSORIAL		33% A 64%	65% O MÁS

NECESITA ALGÚN TIPO DE ADAPTACIÓN:

OBSERVACIONES SOBRE DATOS DE SALUD:

² Se imprimen tantas hojas como niños/as sean personas beneficiarias

ACTITUD DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE ANTE LAS VISITAS:

FACTORES DE VULNERABILIDAD DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE:

- Fracaso escolar
- Disminución del rendimiento escolar
- Absentismo escolar
- Dificultad para relacionarse con sus progenitores
- Rehúye el contacto con personas adultas.
- Miedos pronunciados
- Agitación
- Conducta de riesgo en las relaciones
- Trastorno de alimentación y/o del sueño
- Alteraciones de conducta: introversión, timidez, aislamiento social.
- Déficit de habilidades sociales
- Conductas hiperactivas
- Se hace daño con frecuencia. Se autolesiona
- Intentos o ideas de suicidio (habla alguna vez de suicidarse o del deseo de morir)
- Manifiesta conocimientos o comportamientos sexuales inusuales para su edad.
- Consumo de tóxicos
- Muestra agresividad física o verbal
- Problemas de salud relevantes que requieren atención médica regular y/o medicación habitual.
- Tiene trastorno mental y/o psiquiátrico diagnosticado por profesional de salud mental

FACTORES PROTECTORES

- Presencia de figuras protectoras
- Capacidad del niño, niña o adolescente de protegerse o cuidarse a sí mismo.
- Características emocionales y comportamentales del niño, niña o adolescente.
- Interacción persona cuidadora y niño, niña o adolescente
- Fuentes de apoyo social

ASPECTOS RELATIVOS A HIJOS/AS

PRESENCIARON LAS DISCUSIONES	SÍ		NO		
PRESENCIARON VIOLENCIA	SÍ		NO		
¿CÓMO HAN VIVIDO LA RUPTURA?	BIEN		MAL		INDIFERENTE
¿HA HABLADO CON HIJOS/AS DE LAS VISITAS EN PEF?	SÍ		NO		NS/NC
¿QUIERE QUE LA OTRA PARTE SE RELACIONE CON HIJO/A?	SÍ		NO		
OBSERVACIONES					

INFORMACIÓN ESCOLAR NIÑO/NIÑA

HACE LOS DEBERES CON EL NIÑO /NIÑA	SÍ		NO	
MANTIENE CONTACTO CON EL EQUIPO DOCENTE	SÍ		NO	
ACUDE AL GABINETE PSICOPEDAGÓGICO	SÍ		NO	
TIENE PROBLEMAS ACADÉMICOS	SÍ		NO	

PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN NIÑO/AS CON LA FAMILIA EXTENSA DEL OTRO/A PROGENITOR/A

BUENA	
DISTANTE	
MALA	

EXPECTATIVAS DE LA INTERVENCIÓN TEMPORAL DEL PEF³

EXPECTATIVAS RESPECTO A UNA RELACIÓN FUTURA CON LA OTRA PARTE

ASPECTOS QUE DEBERÍAN MODIFICARSE PARA LLEGAR A UNA RELACIÓN MÁS NORMALIZADA

¿HAY ALGO QUE CREA QUE DEBAMOS SABER Y NO LE HEMOS PREGUNTADO?

³ Es importante informar de la temporalidad de la intervención del recurso, si bien debe especificarse que siempre prevalece el interés superior del niño/a si se propone al Juzgado un cambio de régimen de visitas.

INFORMACIÓN RESOLUCIÓN JUDICIAL⁴

FECHA					
JUGADO (procedimiento)					
Existe procedimiento abierto anterior o posterior					
ORDEN DE PROTECCIÓN	VIGENTE	SÍ		NO	

RÉGIMEN DE VISITAS		
TIPO INTERVENCIÓN PEF	INTERCAMBIOS	
	VISITA TUTELADA CON SUPERVISIÓN	

PROBLEMAS PREVIOS A SU CUMPLIMIENTO	DESPLAZAMIENTO AL PEF	
	MOTIVOS LABORALES	
	OTROS	

INCUMPLIMIENTOS ANTERIORES	SI	NÚMERO DE VECES	
		MOTIVOS ALEGADOS	
	NO	PERIODO INCUMPLIMIENTO	

⁴ Esta información deberá comprobarse con la resolución judicial.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.



_____ ,
con DNI/NIE _____

ME HAN INFORMADO DE:



Las normas del PEF.



Los días tengo que venir al PEF



Que algún día ya no será necesario venir al PEF



Que mi nombre, años, lugar en el que vivo y otras cosas que el PEF conoce de mí serán bien tratados y utilizados por los profesionales del PEF.

En _____ a ____ de _____ de 20....

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas

Nº EXPEDIENTE.

PEF:

D./Dña. _____,
con DNI/NIE _____

MANIFIESTO

Que he sido informado de los siguientes puntos:

- ✓ De las normas de funcionamiento interno, de la obligatoriedad de cumplimiento de éstas.
- ✓ De la subsidiariedad y temporalidad del recurso.
- ✓ De los horarios de llegada y salida
- ✓ De que los datos de carácter personal facilitados, así como cualesquiera otros resultantes serán incorporados a ficheros automatizados y/o manuales. Estos datos serán objeto de tratamiento con el fin de: atender las solicitudes realizadas; mantener y mejorar la relación con las personas solicitantes y beneficiaras y velar por el cumplimiento del régimen de visitas estipulado.

En _____ a ____ de _____ de 20....

Fdo:

INFORME INICIAL – PLAN DE INTERVENCIÓN

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Fecha informe: _____

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

(Detallar: Resolución Judicial, Ficha de derivación, Entrevista con progenitores, niño, niña u adolescente, otros...)

3. SITUACIÓN FAMILIAR E HISTORIA RELACIONAL

Reflejar fechas de nacimiento, fecha de ruptura de la pareja o del fin de la convivencia, núcleo de convivencia y relaciones actuales, situación laboral y económica de las personas progenitoras, datos salud, información escolar de los niños, niñas y adolescentes, problemáticas adicionales como antecedentes de violencia de género o de violencia doméstica, información sobre la existencia de orden de protección o medidas de alejamiento y antecedentes de quebrantamiento.

4. ESPECIALES DIFICULTADES

- Dificultades que hacen necesaria la intervención del PEF.
- Necesidades y demandas evidenciadas en la entrevista de recepción.
- Factores de vulnerabilidad, puntos fuertes y débiles del niño, niña y adolescente, del progenitor y progenitora.



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

Tras la valoración realizada se propone el siguiente,

PLAN DE INTERVENCIÓN

Deberá contener:

- Objetivos generales y específicos
- Actuaciones y tareas a realizar
- Temporalización prevista de la intervención
- Temporalización de los objetivos
- Temporalización/calendarización de las visitas
- En caso de violencia de género o de violencia doméstica, indicar protocolo a seguir.
- Recursos y coordinación previstas
- Sistema de evaluación e indicadores

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**INICIO DE VISITAS POR
RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA Y PLAN
DE INTERVENCIÓN**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... informa por medio de la presente comunicación que habiéndose efectuado las preceptivas entrevistas de recepción a las personas usuarias y en su caso las de adaptación con los niños, niñas y adolescentes, las visitas han sido programadas y se llevarán a término en el Punto de Encuentro Familiar de ... en el siguiente horario:

-Especificar el horario...

Y se iniciarán a partir del día----- con la siguiente frecuencia....

Se adjunta el Plan de Intervención.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nª Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**INICIO DE VISITAS POR
RESOLUCIÓN JUDICIAL Y
PLAN DE INTERVENCIÓN**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... informa por medio de la presente comunicación que habiéndose efectuado las preceptivas entrevistas de recepción a las personas usuarias y en su caso las de adaptación con los niños, niñas y adolescentes, las visitas han sido programadas y se llevarán a término en el Punto de Encuentro Familiar de ... en el siguiente horario:

-Especificar el horario...

Y se iniciarán a partir del día----- con la siguiente frecuencia....

Se adjunta el Plan de Intervención.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos, y se SOLICITA que se dé traslado al Juzgado.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nª Colegiado/a

	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---------------------------------------

JUZGADO: PROCEDIMIENTO: PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas Nº DE EXPEDIENTE: PEF:	COMUNICACIÓN INICIO VISITAS Y PLAN DE INTERVENCIÓN
---	---

AL JUZGADO DE.....

Por medio de la presente comunicación, se informa que las visitas que se van a realizar en el Punto de Encuentro Familiar de ..., han sido programadas en el siguiente horario:

-Especificar el horario...

Y se iniciarán a partir del día----- con la siguiente frecuencia....

La persona técnica de referencia en este expediente será (Indicar nombre y apellidos, perfil profesional, teléfono y correo electrónico).

Se adjunta el Plan de Intervención.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:....

FICHA INFORMATIVA

CALENDARIO DE VISITAS TUTELADAS CON SUPERVISIÓN

-Punto de encuentro Familiar de...

-Expediente nº

-Persona usuaria...

-Persona beneficiaria...

-Persona técnica responsable...

-Mes-----

-Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

-Mes-----

-Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

En prueba de conformidad, se suscribe y firma en el lugar y fecha indicados

En-----a -----, de -----de 20-----

Firmado: -----

FICHA INFORMATIVA

CALENDARIO DE VISITAS EN SUPERVISIÓN DE ENTREGAS Y RECOGIDAS (INTERCAMBIOS)

-Punto de encuentro Familiar de...

-Expediente nº

-Persona usuaria...

-Persona beneficiaria...

-Persona técnica responsable...

-Mes-----

-Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

-Mes-----

-Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

-Hora de salida---

Semana del ----- al

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

-Horario de visita de----- a

-Hora de entrada---

-Hora de salida---

En prueba de conformidad, se suscribe y firma en el lugar y fecha indicados

En-----a -----, de -----de 20-----

Firmado: -----

REGISTRO OBSERVACIÓN DE VISITAS

PEF _____

Nombre del niño, niña o adolescente: _____

Nombre de la persona titular de la custodia: _____

Nombre de la persona con derecho a visitas: _____

Fecha visita: _____ Hora inicio visita: _____ Hora fin visita: _____

LLEGADA	INDICADORES A OBSERVAR
Puntualidad TC	
Puntualidad TDV	
Aspecto cuidado NNA	
Actitud TC	
Actitud TDV	
NNA acepta quedarse	
NNA está contento	
NNA está enfadado	
NNA está asustado	
NNA llora	
NNA está nervioso	
La persona TC y TDV se saludan	
La persona TC y TDV se hablan	
Otras observaciones	
DESARROLLO VISITA	
Habla con NNA	
Juega con NNA	
Trae el material necesario	
NNA interactúa con TDV	
Otras observaciones	
SALIDA	
NNA se quiere quedar	
NNA está contento	
NNA está enfadado	
NNA está asustado	
NNA llora	
NNA está nervioso	
Otras observaciones	

REGISTRO OBSERVACIÓN DE INTERCAMBIOS

INTERCAMBIO: Entrega Recogida

PEF _____

Nombre del niño, niña o adolescente: _____

Nombre de la persona titular de la custodia: _____

Nombre de la persona con derecho a visitas: _____

Fecha visita: _____ Hora inicio visita: _____ Hora fin visita: _____

LLEGADA	INDICADORES A OBSERVAR
Puntualidad TC	
Puntualidad TDV	
Aspecto cuidado NNA	
Actitud TC	
Actitud TDV	
NNA acepta quedarse	
NNA está contento	
NNA está enfadado	
NNA está asustado	
NNA llora	
NNA está nervioso	
La persona TC y TDV se saludan	
La persona TC y TDV se hablan	
Otras observaciones	
SALIDA	
NNA se quiere quedar	
NNA está contento	
NNA está enfadado	
NNA está asustado	
NNA llora	
NNA está nervioso	
Otras observaciones	

PEF: _____

FAMILIA: _____ / _____ EXP Nº: _____

Niño/Niña/Adolescente: _____ FECHA: _____

Don / Doña _____ en calidad de:

 Persona progenitora custodia Persona titular de las visitas

Hace entrega a _____, que forma parte del equipo profesional del Punto de Encuentro

Familiar de _____, para que a su vez le haga entrega a la:

 Persona progenitora custodia Persona titular de las visitas

de los siguientes medicamentos, para que le sean administrados al niño, niña o adolescente _____ en las dosis reflejadas:

MEDICAMENTO: _____**DOSIS:** _____**INTERVALO DE TOMAS:** _____**ULTIMA TOMA ADMINISTRADA:** _____**MEDICAMENTO:** _____**DOSIS:** _____**INTERVALO DE TOMAS:** _____**ULTIMA TOMA ADMINISTRADA:** _____**MEDICAMENTO:** _____**DOSIS:** _____**INTERVALO DE TOMAS:** _____**ULTIMA TOMA ADMINISTRADA:** _____

ENTREGA: <input type="checkbox"/> Persona progenitora custodia <input type="checkbox"/> Persona titular de las visitas	RECIBE: <input type="checkbox"/> Persona progenitora custodia <input type="checkbox"/> Persona titular de las visitas
Firma de la persona usuaria: 	Firma de la persona usuaria:
Nombre y apellidos 	Nombre y apellidos

Firma de la persona profesional:

INFORME PROPUESTA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Informe propuesta nº _____ Fecha _____

Periodo informado _____

2. ASUNTO

(Marcar lo que proceda)

Propuesta de prórroga de la intervención

Propuesta de suspensión de la intervención

Propuesta de avance / modificación del régimen de visitas

Propuesta de archivo de expediente

Propuesta de cierre de expediente por normalización de la situación familiar

Propuesta de cierre por incumplimiento de objetivos

Propuesta de cierre por finalizar el plazo establecido en la resolución

Propuesta de cambio de PEF

Otras propuestas

3.- FUENTES DE INFORMACIÓN

(Detallar: Observación, Visitas, Entrevistas, Otros...)



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

4.-MOTIVACIÓN

Argumentos que justifican la propuesta

Tras la valoración realizada se propone y solicita la siguiente,

PROPUESTA / MEDIDA

Detallar la propuesta o medida

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME PROPUESTA**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite el informe propuesta para que se traslade al Juzgado al objeto de que se pronuncie sobre:

- Propuesta de prórroga de la intervención
- Propuesta de suspensión de la intervención
- Propuesta de avance / modificación del régimen de visitas
- Propuesta de archivo de expediente
- Propuesta de cierre de expediente por normalización de la situación familiar
- Propuesta de cierre por incumplimiento de objetivos
- Propuesta de cierre por finalizar el plazo establecido en la resolución
- Propuesta de cambio de PEF
- Otras propuestas

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME PROPUESTA**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite el informe propuesta para que el órgano competente se pronuncie sobre:

- Propuesta de prórroga de la intervención
- Propuesta de suspensión de la intervención
- Propuesta de avance / modificación del régimen de visitas
- Propuesta de archivo de expediente
- Propuesta de cierre de expediente por normalización de la situación familiar
- Propuesta de cierre por incumplimiento de objetivos
- Propuesta de cierre por finalizar el plazo establecido en la resolución
- Propuesta de cambio de PEF
- Otras propuestas

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

OFICIO DE REMISIÓN DEL INFORME PROPUESTA AL JUZGADO

AL JUZGADO.....

Se traslada el informe propuesta remitido por el Punto de Encuentro Familiar de---- al objeto de que se pronuncie sobre la propuesta formulada.

- Propuesta de prórroga de la intervención
- Propuesta de suspensión de la intervención
- Propuesta de avance / modificación del régimen de visitas
- Propuesta de archivo de expediente
- Propuesta de cierre de expediente por normalización de la situación familiar
- Propuesta de cierre por incumplimiento de objetivos
- Propuesta de cierre por finalizar el plazo establecido en la resolución
- Propuesta de cambio de PEF
- Otras propuestas

Solicitamos que se comunique a esta Dirección Territorial la resolución adoptada.
En el caso de propuesta de finalización de la intervención se procederá al archivo del expediente si transcurridos tres meses desde su recepción no se hubiera recibido resolución en contra.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:

INFORME DE SEGUIMIENTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Informe de seguimiento nº _____ **Fecha** _____

Periodo informado _____

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

(Detallar: Observación, Test, Pruebas, Visitas, Entrevistas, Otros...)

3. SITUACIÓN FAMILIAR EN EL ÚLTIMO INFORME

Breve alusión a la situación familiar en el último informe de seguimiento (indicar fecha del informe).

4. DESARROLLO DEL RÉGIMEN DE VISITAS:

- Grado de cumplimiento de visitas y horarios indicando, en caso de incumplimiento las visitas no realizadas y el motivo.
- Actitud de la persona progenitora custodia y de la persona progenitora con derecho a visitas: Predisposición al cambio; Grado de cumplimiento de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro; Relación con el niño, niña o adolescente durante la visita/intercambio; Grado de cumplimiento de las normas de funcionamiento del centro, grado de colaboración...
- Actitud e impacto de las visitas en la/s persona/s menor/es de edad y progenitor/a (miedo, ansiedad, apatía, normalidad, positivo...)
- Actitud e impacto de las visitas en otros familiares autorizados
- Incidencias acontecidas

5. VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN

- Según el programa establecido, valoración de la intervención realizada hasta el momento del presente informe.
- Dificultades existentes durante este periodo de intervención.
- Puntos fuertes y débiles detectados favorecedores o dificultadores de la intervención
- Reajuste de objetivos si procede

6.- PRONÓSTICO

Previsión de la evolución de la intervención, necesidad de ajustar el Plan de Intervención Familiar...

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME DE
SEGUIMIENTO**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite el informe de seguimiento

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME DE
SEGUIMIENTO**

AL JUZGADO.....

Se traslada el informe de seguimiento remitido por el Punto de Encuentro Familiar de---- para su conocimiento a los efectos oportunos.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME DE
INCIDENCIAS**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite informe de incidencias

Lo que se hace constar a los efectos oportunos.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas

Nº EXPEDIENTE:

PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME DE
INCIDENCIAS**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite informe de incidencias

Lo que se pone en su conocimiento, y se SOLICITA que se dé traslado al Juzgado.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME DE
INCIDENCIAS**

AL JUZGADO

Procedemos a dar traslado del informe de incidencias remitido a esta Dirección Territorial en fecha-----por el Punto de Encuentro Familiar de ...para su conocimiento a los efectos oportunos.

En a de de 20...

Fdo:

INFORME DE INCIDENCIAS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Informe de incidencias nº _____ Fecha _____

Periodo informado _____

2. ASUNTO

Marcar lo que proceda:

Incomparecencia de la persona titular de las visitas

Incomparecencia de la persona titular de la custodia y de la persona menor de edad

No realización de la visita por negativa del niño, niña, adolescente

Incumplimiento de las normas del PEF

Otros

3. DESCRIPCIÓN

Descripción y fecha de la incidencia o el incumplimiento de normas o del régimen de visitas establecido.

4. VALORACIÓN DE LA INCIDENCIA

Según el programa establecido, valoración de la incidencia y consecuencias.



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a

INFORME SUSPENSIÓN CAUTELAR

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Fecha informe:

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

(Detallar: Observación, Test, Pruebas, Visitas, Entrevistas, Otros...)

3.- JUSTIFICACIÓN DE LA SUSPENSIÓN CAUTELAR DE LA VISITA/INTERCAMBIO

Descripción y fecha de la incidencia o hecho que motiva la suspensión cautelar de la visita/intercambio

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME DE
SUSPENSIÓN CAUTELAR**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite informe de suspensión cautelar, para que proceda a su notificación al Juzgado y se comunique a este Punto de Encuentro la resolución que autorice y confirme dicha suspensión.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

**OFICIO DE REMISIÓN DEL
INFORME DE
SUSPENSIÓN CAUTELAR**

AL JUZGADO.....

Se notifica el informe de suspensión cautelar remitido por el Punto de Encuentro Familiar de---- en fecha ----para que autorice y confirme la medida adoptada por los motivos expuestos en el informe, y comunique la resolución adoptada a esta Dirección Territorial.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME FINAL**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite informe final.

Lo que se hace constar a los efectos oportunos.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas

Nº EXPEDIENTE:

PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME FINAL**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite informe final

Lo que se pone en su conocimiento, y se SOLICITA que se dé traslado al Juzgado.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

**OFICIO DE
REMISIÓN DE INFORME FINAL**

AL JUZGADO

Procedemos a dar traslado del informe final remitido a esta Dirección Territorial en fecha----- por el Punto de Encuentro Familiar de ...para su conocimiento a los efectos oportunos.

Transcurridos tres meses desde su recepción sin que se haya dictado resolución en contra se procederá al archivo del expediente.

En a de de 20...

Fdo:

INFORME FINAL

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nº Expediente:

Juzgado:

Procedimiento:

Nombre niño, niña, o adolescente: _____

Nombre personas usuarias: _____

Nombre técnico responsable: _____

Perfil profesional _____ Núm, colegiado _____

Fecha de inicio de la intervención _____

Fecha informe: _____

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

(Detallar: Observación, Test, Pruebas, Visitas, Entrevistas, Otros...)

3.- INTERVENCIÓN DESARROLLADA

Detallar: fecha de inicio, nº de visitas, incidencias acontecidas, recursos utilizados en la intervención, estrategia...

4.- RESULTADOS

Detallar: Cambios en la situación de la/s persona/s menor/es de edad; Grado de resolución de los problemas presentes en la familia al iniciar la intervención; Motivo de finalización de la intervención; Nivel de consecución de objetivos según el plan de intervención establecido (objetivos alcanzados, objetivos parcialmente alcanzados, y objetivos no alcanzados; obstáculos que han impedido que las visitas se hayan desarrollado con normalidad).

5.- PRONÓSTICO

Detallar: Pronóstico de la evolución familiar tras la intervención; Recursos de



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

apoyo necesarios para la familia al finalizar la intervención.

6. MOTIVACIÓN DE LA PROPUESTA DE FINALIZACIÓN

(Justificación de la propuesta de finalización de la intervención)

El técnico/a

El Letrado/a

Vº Bº Coordinador/a



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

***LIBRO DE REGISTRO DE ENTRADA DE
DOCUMENTOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO
FAMILIAR DE***



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

***DILIGENCIA PARA HACER CONSTAR LA FECHA EN LA QUE SE PROCEDE A LA APERTURA DEL PRESENTE LIBRO DE
REGISTRO DE ENTRADA. DE DOCUMENTOS***

REGISTRO ENTRADA DE DOCUMENTOS

N. REGISTRO ENTRADA	F. ENTRADA (DD/MM/AA)	Remitente/Localidad	Asunto

REGISTRO ENTRADA DE DOCUMENTOS

N. REGISTRO ENTRADA	F. ENTRADA (DD/MM/AA)	Remitente/Localidad	Asunto



GENERALITAT
VALENCIANA

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

***LIBRO DE REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS
DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE***



DILIGENCIA PARA HACER CONSTAR LA FECHA EN LA QUE SE PROCEDE A LA APERTURA DEL PRESENTE LIBRO DE REGISTRO DE SALIDA. DE DOCUMENTOS

REGISTRO SALIDA DE DOCUMENTOS

N. REGISTRO SALIDA	E. SALIDA (DD/MM/AA)	DESTINATARIO/Localidad	Asunto



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

***LIBRO DE REGISTRO DE EXPEDIENTES DEL PUNTO
DE ENCUENTRO FAMILIAR DE***

Código Provincia: XX

Código del Punto de Encuentro: XX



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives

***DILIGENCIA PARA HACER CONSTAR LA FECHA EN LA QUE SE PROCEDE A LA APERTURA DEL PRESENTE LIBRO DE
REGISTRO DE EXPEDIENTES DE ENTRADA.***



<u>Secuencial</u> <u>/ Año</u>	<u>Fecha</u> <u>Recepción</u> <u>PEF</u> (dd/mm/aa)	<u>Titular Derecho Visitas</u> Apellidos y Nombre DNI	<u>Titular Custodia</u> Apellidos y Nombre DNI	<u>Referencia</u> <u>NNA</u>	<u>Organismo</u> <u>de origen</u>	<u>Proced.</u>	<u>O.P</u> <u>Vigencia</u> (dd/mm/aa)	<u>Tipo</u> <u>intervención</u>	<u>Fecha cese</u> <u>definitivo</u>



<u>Secuencial</u> <u>/ Año</u>	<u>Fecha</u> <u>Recepción</u> <u>PEF</u> <u>(dd/mm/aa)</u>	<u>Titular Derecho Visitas</u> <u>Apellidos y Nombre</u> <u>DNI</u>	<u>Titular Custodia</u> <u>Apellidos y Nombre</u> <u>DNI</u>	<u>Referencia</u> <u>NNA</u>	<u>Organismo</u> <u>de origen</u>	<u>Proced.</u>	<u>O.P</u> <u>Vigencia</u> <u>(dd/mm/aa)</u>	<u>Tipo</u> <u>intervención</u>	<u>Fecha cese</u> <u>definitivo</u>



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

PEF:			
Exp. PEF		FAMILIA	
PROGENITOR/A CUSTODIO/A			

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandoan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		

FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		
FECHA DE RECOGIDA		FIRMA:
Llegada para la recogida		
Abandonan el centro		



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

PEF:			
Exp. PEF		FAMILIA	
TITULAR VISITAS			

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

PEF:			
Exp. PEF		FAMILIA	
TITULAR VISITAS			

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		

FECHA RECOGIDA		FIRMA:
Hora de llegada		
Inicio del intercambio		
FECHA ENTREGA		FIRMA:
Llegada para la entrega		
Abandona el centro		



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE.
PEF:

OFICIO DE REMISIÓN DE ARCHIVO DEL EXPEDIENTE

AL JUZGADO.....

En fecha ---- se solicitó al Juzgado el cese de la intervención en el Punto de Encuentro familiar de ... y el archivo del expediente, transcurridos tres meses desde la solicitud, sin que se haya recibido en esta Dirección Territorial resolución judicial expresa, se comunica al Juzgado el archivo del expediente administrativo en los términos contemplados en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIA: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas
Nº EXPEDIENTE:
PEF:

Comunicación al Juzgado

Asunto: Contestación a citación judicial y solicitud de sustitución

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de Coordinador/a del **Punto de Encuentro Familiar de** comunica que señalado para el próximo día..... comparecencia de la persona profesional D/D.^a....., del Punto de Encuentro Familiar de se comunica la Dirección Territorial para que de traslado al juzgado que teniendo en cuenta que la persona profesional mencionada no tiene la condición de perito, únicamente su declaración tendrá como finalidad la de ratificarse en el informe aportado a la causa y puesto que el mismo se encuentra suscrito tanto por ella como por la persona que ejerce las funciones de Letrado, se solicita al juzgado que será la persona Letrada quien, acudirá en lugar de la persona profesional, el día de la vista para la ratificación del informe , como suele ser práctica habitual

Y ello en virtud de lo establecido por la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia en su artículo 24 y con la **finalidad de preservar el principio fundamental de neutralidad** establecido en el apartado 5 letra b) del mismo, entendiéndose que de lo contrario podría verse afectada la intervención llevada a cabo por la persona técnica en el presente expediente.

Lo que ponemos en su conocimiento a los efectos oportunos.

En _____ a __ de _____ de 20

Fdo:
Coordinador/a del P.E.F.
Nº de Colegiado/a

 GENERALITAT VALENCIANA	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---

JUZGADO: PROCEDIMIENTO: PERSONAS USUARIA: apellidos y nombre custodio – apellidos y nombre visitas Nº DE EXPEDIENTE:: PEF	Comunicación al Juzgado
--	--------------------------------

Asunto: Contestación a citación judicial y solicitud de sustitución

AL JUZGADO.....

Señalado para el próximo día..... comparecencia de la persona profesional D/D.ª....., del Punto de Encuentro Familiar de se comunica al Juzgado que teniendo en cuenta que la persona profesional mencionada no tiene la condición de perito, únicamente su declaración tendrá como finalidad la de ratificarse en el informe aportado a la causa y puesto que el mismo se encuentra suscrito tanto por ella como por la persona que ejerce las funciones de Letrado, se solicita al juzgado que será la persona Letrada quien, acudirá en lugar de la persona profesional, el día de la vista para la ratificación del informe , como suele ser práctica habitual.

Y ello en virtud de lo establecido por la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia en su artículo 24 y con la **finalidad de preservar el principio fundamental de neutralidad** establecido en el apartado 5 letra b) del mismo, entendiéndose que de lo contrario podría verse afectada la intervención llevada a cabo por la persona profesional del Punto de Encuentro Familiar en el presente expediente.

Lo que ponemos en su conocimiento a los efectos oportunos.

En _____ a __ de _____ de 20

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

JUZGADO:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a – apellidos y nombre visitas
Nº DE EXPEDIENTE:
PEF:

**DESIGNACIÓN
PERSONAS AUTORIZADAS**

AL JUZGADO DE

Desde el Punto de Encuentro Familiar de-----han informado a esta Dirección Territorial, que la persona usuaria DON/DÑA..... ha tenido por conveniente autorizar a _____ con DNI/NIE: _____, para:

- la gestión de las entregas y recogidas en el Punto de Encuentro Familiar
- estar presente en el Punto de Encuentro Familiar durante el transcurso de las visitas tuteladas

y no existiendo consentimiento de una de las partes,

SOLICITAMOS AL JUZGADO que comunique a la Dirección Territorial la procedencia de la autorización solicitada.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a – apellidos y nombre visitas

Nº DE EXPEDIENTE:

PEF:

**DESIGNACIÓN
PERSONAS AUTORIZADAS**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... a los efectos pertinentes se informa que la persona usuaria DON/DÑA..... ha tenido por conveniente autorizar a _____ con DNI/NIE: _____, para:

- la gestión de las entregas y recogidas en el Punto de Encuentro Familiar
- estar presente en el Punto de Encuentro Familiar durante el transcurso de las visitas tuteladas

y no existiendo consentimiento de una de las partes,

SOLICITO a la Dirección Territorial para que dé traslado al Juzgado a efectos de que se pronuncie sobre la procedencia de la autorización solicitada.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de ...
Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

DIRECCIÓN TERRITORIAL:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a – apellidos y nombre visitas

Nº DE EXPEDIENTE:

PEF:

**DESIGNACIÓN
PERSONAS AUTORIZADAS**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE

_____, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... a los efectos pertinentes se informa que la persona usuaria DON/DÑA..... ha tenido por conveniente autorizar a _____ con DNI/NIE: _____, para:

- la gestión de las entregas y recogidas en el Punto de Encuentro Familiar
- estar presente en el Punto de Encuentro Familiar durante el transcurso de las visitas tuteladas

y no existiendo consentimiento de una de las partes,

SOLICITO a la Dirección Territorial se pronuncie sobre la idoneidad de la autorización solicitada.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:
Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de

Nº Colegiado/a



Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Direcció de la D.T.

PEF:
PROCEDIMIENTO:
PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a – apellidos y nombre titular visita
Nº DE EXPEDIENTE:

ACUERDO ENTRE LAS PARTES

REUNIDAS

De una parte, titular de la Custodia

Nombre _____, con DNI _____

De otra, titular del derecho de visitas

Nombre _____, con DNI _____

Ambas partes, en su propio nombre y Derecho

ACUERDAN

(Autorización a terceros)

AUTORIZAR a _____ con DNI/NIE: _____, para la gestión de las entregas y recogidas en el Punto de Encuentro Familiar / estar presente en el Punto de Encuentro Familiar durante el transcurso de las visitas tuteladas.

(Modificación de horarios)

MODIFICAR el día y la hora establecido para las entregas y recogidas/para el transcurso de las visitas tuteladas, pasando a desarrollarse en el siguiente horario: _____.

(Intercambio autónomo)

REALIZAR la entrega y recogida de los niños, niñas y adolescentes de forma autónoma el día ____ a la hora _____ en el lugar _____.

Este acuerdo no tendrá validez hasta su homologación por parte del órgano competente.

Y en prueba de conformidad, lo suscriben en el lugar y fecha indicados.

En _____ a _____, de _____ de 20__

Fdo.: D. _____ Fdo.: D. _____



**Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques
Inclusives**

Direcció de la
D.T.

PEF:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a –
apellidos y nombre titular visita

Nº DE EXPEDIENTE:

**REMISIÓN AL JUZGADO DEL
ACUERDO ENTRE LAS PARTES**

AL JUZGADO.....

Se adjunta el acuerdo de las partes de fecha ----- remitido por el Punto de Encuentro Familiar de ----a fin de que proceda si lo estima oportuno a su homologación y lo comunique a esta Dirección Territorial para dar traslado al Punto de Encuentro Familiar y a las partes.

En _____ a ___ de _____ de 20....

Fdo:



**Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques
Inclusives**

Direcció de la
D.T.

PEF:

PROCEDIMIENTO:

PERSONAS USUARIAS: apellidos y nombre custodio/a – apellidos y nombre titular
visita

Nº DE EXPEDIENTE:

**REMISIÓN DEL
ACUERDO ENTRE
LAS PARTES**

A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL.....

Identificación de la persona Coordinadora, en calidad de persona Coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de..... remite el acuerdo de las partes para su homologación por parte del órgano competente.

En caso de que el expediente se haya derivado por la autoridad judicial, se solicita su traslado al Juzgado para su conocimiento y homologación.

En _____ a ____ de _____ de 20....

Fdo:

Coordinador/a Punto de Encuentro Familiar de

Nº Colegiado/a

 GENERALITAT VALENCIANA	Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Direcció de la D.T. _____ _____
---	--	---------------------------------------

JUSTIFICANTE DE COMPARECENCIA

A los efectos oportunos,

D./Dña. _____, con DNI _____

Ha permanecido en este Punto de Encuentro Familiar entre las _____ y las _____

Del día _____ de _____ de 20_____.

Y para que conste a petición de persona usuaria interesada se expide el presente Justificante en el lugar y fecha indicados.

En _____ a __ de _____ de 20

Fdo:
Profesional del P.E.F.



(VERSIÓN INFANTIL NORMAS PEF)

NORMAS DEL PEF

En el PEF puedes:

😊 Estar tranquilo porque las personas profesionales del PEF están muy pendientes de ti.

😊 Estar bien porque puedes decir a las personas del PEF cualquier cosa que te inquiete y preocupe.

En el PEF debes:

😊 Cumplir las indicaciones de las personas profesionales del PEF.

😊 Cuidar los juegos y materiales que utilices.

😊 Decir a las personas del PEF cualquier cosa que te enfade y asuste.

Firma	Firma
Nombre	Nombre persona técnica

Fecha:



PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Los Puntos de Encuentro Familiar se rigen por las siguientes Normas de Funcionamiento que son de obligado cumplimiento por parte de las personas usuarias y autorizadas. Por ello, antes del inicio de la intervención deberán aceptarlas y firmar una copia de las mismas en señal de conformidad.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

1.- La asistencia de las personas usuarias al Punto de Encuentro Familiar es obligatoria de acuerdo a lo establecido en la resolución judicial o administrativa.

2.- Las personas usuarias deberán cumplir con puntualidad las fechas y horarios establecidos. Si no se avisa con anterioridad, en caso de no comparecencia, transcurridos 15 minutos sobre la hora acordada, podrá suspenderse la visita o considerarse la visita o intercambio como no realizado.

Las no comparecencias y los retrasos significativos serán comunicados al órgano derivante.

3.- En caso de no asistencia del niño, la niña, o adolescente, deberá presentarse el correspondiente justificante en el Punto de Encuentro. Dicha visita o intercambio no se recuperará. Si no se presentase justificante, la persona titular del derecho de visitas podrá solicitarlo al órgano derivante.

4.- Tanto la persona titular de la custodia como la persona titular de las visitas, o las personas autorizadas, llegarán y abandonarán las instalaciones del Punto de Encuentro en la hora indicada por el equipo técnico del mismo, que podrá no coincidir con la hora programada del intercambio o visita tutelada para evitar coincidencias en el encuentro. Las personas usuarias, sus familiares y amistades no permanecerán fuera o alrededor de las instalaciones.

5.- En las visitas e intercambios sólo se permitirá el acceso al Punto de Encuentro Familiar a las personas autorizadas por el órgano judicial o administrativo derivante. A tal fin, las personas usuarias y autorizadas deberán identificarse a su llegada al Punto de Encuentro, mediante DNI/NIE



o pasaporte.

6.- Durante las visitas e intercambios, la persona titular de la custodia, la persona titular del derecho a visitas, o las autorizadas, deberán acompañar a la persona menor de edad durante toda su estancia en el Punto de Encuentro Familiar, siendo responsables de su atención. En ningún caso podrá quedar el niño, la niña o adolescente en el Punto de Encuentro sin la presencia en el mismo de alguna de las personas mencionadas.

7.- La persona titular de la custodia o la persona autorizada traerá con ella los elementos que considere necesarios para el desarrollo de la visita (ropa, calzado, medicinas, material escolar, merienda...), salvo indicaciones contrarias.

Además, en la modalidad de intercambios, la persona titular de la custodia o la persona autorizada traerá el SIP, y en su caso el DNI/NIE, de la persona menor de edad para ser entregados a la persona titular del derecho de visitas.

8. La persona titular de la custodia y la titular del derecho de visitas deberán comunicar a la otra parte cualquier anomalía en la salud de la persona beneficiaria que requiera una atención específica.

Ambas partes tienen también la obligación de informar al equipo técnico del centro si ellas mismas sufren alguna enfermedad infecto-contagiosa, o de especial problemática.

9.- Todas las personas mantendrán en el Punto de Encuentro una conducta respetuosa y cívica sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia, comportamiento violento, físico o verbal. Harán buen uso de las instalaciones y se responsabilizarán de que así sea también por las personas menores de edad. Se respetará la privacidad de las demás personas usuarias.

10.- Las personas usuarias no podrán consumir, antes o durante la visita, ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades. Si ello perjudica el desarrollo de la visita o intercambio o hay evidencia de que las condiciones físicas o psíquicas de la persona no son las adecuadas para el cuidado de la persona menor de edad, se suspenderá la visita dando cuenta de esta circunstancia al órgano derivante.

11.- En de riesgo para la integridad de las personas usuarias, beneficiarias y/o del equipo técnico del Punto de Encuentro, el personal del equipo técnico podrá requerir la presencia de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y suspender provisionalmente con carácter cautelar la visita, sin perjuicio de



solicitar al órgano derivante la suspensión o cese de la intervención.

12.- En el Punto de Encuentro Familiar no podrán utilizarse objetos de grabación sonora o audiovisual.

13.- La realización de fotografías o llamadas telefónicas a terceros en las instalaciones del Punto de Encuentro requerirá la previa autorización del equipo técnico.

14.- Las personas usuarias podrán formular las quejas y sugerencias que estimen oportunas en relación con la prestación del servicio, siguiendo el cauce previsto en la legislación vigente por la que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat Valenciana.

15.- Las personas usuarias durante su permanencia en el recinto del Punto de Encuentro respetarán las instrucciones del equipo técnico y permanecerán en la estancia que se les indique.



**ANEXO II.- PROTOCOLO ACTUACIÓN MATERIA VIOLENCIA DE GÉNERO
PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR**



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EXPEDIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED DE PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

INTRODUCCIÓN

Con la modificación del **artículo 1 apartado 2** de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra Violencia de Género tienen la consideración de víctimas de violencia de género los y las hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género sólo por el hecho de serlo. Esta misma ley prevé en sus **artículos 65 y 66**, la obligación por parte de los órganos judiciales de realizar un **seguimiento periódico** de la evolución y desarrollo del régimen de visitas del padre (agresor) con sus hijos o hijas, con el objetivo de garantizar que las relaciones paternofiliales no perjudican el desarrollo del niño o de la niña además de garantizar el derecho que tienen a crecer libres de toda violencia.

La intervención de los Puntos de Encuentro Familiar adquiere una especial importancia, debido a que es el **único recurso público** que entra en contacto tanto con el agresor, como con la mujer y sus hijos o hijas víctimas de violencia de género. Por ello, el Juzgado deriva el caso a la Dirección Territorial que corresponda por razón de la localidad de residencia del niño, niña o adolescente que asignará Punto de Encuentro Familiar para que se proceda a la **supervisión profesional** del desarrollo de las relaciones paternofiliales. El Punto de Encuentro Familiar asignado comunicará puntualmente la valoración de la intervención y sus efectos en el niño o la niña y asegurará en todo momento el **interés superior del niño o de la niña** (art. 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y arts. 3 y 24.5 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

Por todo ello, es fundamental conocer la **valoración del riesgo** de la mujer y sus hijos o hijas dado que en el momento de cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar se incrementa considerablemente el factor de riesgo hacia su integridad física, ya que el agresor conoce el día, hora y lugar donde se encontrará la mujer, con las evidentes consecuencias que puede conllevar para la seguridad de la víctima, del equipo técnico y del resto de personas usuarias y beneficiarias.



En este sentido la **coordinación** con otros recursos y con la Delegación del Gobierno se realizará en el inicio, desarrollo y finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar con el objetivo de conocer la valoración del riesgo de la mujer víctima de violencia (VIOGEN) (art.28 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

Además, en los casos de violencia de género la **coordinación con otros recursos públicos** y con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** es también fundamental, dada su complejidad y la necesidad de evitar la victimización secundaria tanto de la mujer como de los niños y niñas.

Por otra parte, en los expedientes de Violencia de Género, la **coordinación interna** de los equipos profesionales se reforzará, y cualquier propuesta de evolución del expediente requerirá del análisis y la valoración conjunta del equipo técnico.

El cambio en la situación personal o familiar de las víctimas de violencia de género (comunicadas por las personas usuarias, Juzgados u otros recursos públicos) será siempre tomada en cuenta en la intervención del Punto de Encuentro Familiar, tanto las debidas a decisiones judiciales como aquellas que se deban a la esfera personal del niño o de la niña.

A continuación, se detalla el protocolo interno de actuación de la Red de Puntos de Encuentro Familiar en los expedientes de violencia de género derivados desde los Juzgados en su condición de entidad derivante.



EXPEDIENTES OBJETO DEL PROTOCOLO

1. Con orden de protección vigente o medida de prohibición de comunicaciones y alejamiento por motivo de violencia de género.
2. Órgano derivante sea Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Instancia e Instrucción con competencias en violencia de género.
3. Que de la información obrante se infiera la existencia y antecedentes de violencia de género.
4. Aquellos expedientes en los que la persona usuaria manifieste la existencia de Violencia de Género y quede acreditado en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/2004.

I.- FASE DE RECEPCIÓN

1. RECEPCIÓN DEL EXPEDIENTE

En los expedientes de violencia de género cuyo origen sea una resolución judicial, la Dirección Territorial solicitará al Juzgado en el escrito de comunicación de recepción los informes que puedan constar en el expediente judicial, en el caso de que no hubiesen sido remitidos junto con la ficha de derivación.

2. ENTREVISTAS DE RECEPCIÓN

Se tendrá especial atención en mantener la neutralidad del equipo profesional respecto a las personas entrevistadas, evitando realizar juicios de valor que puedan condicionar una correcta valoración y por tanto entorpecer una adecuada intervención profesional que perjudique al niño o la niña y se aparte del objetivo de actuación del Punto de Encuentro Familiar.

Estas entrevistas serán mantenidas por la persona profesional de referencia.

3.1.- EL PROGENITOR

Durante la entrevista se valorará la actitud colaboradora del mismo en el desarrollo de las visitas y se insistirá en el cumplimiento de las normas del recurso tendentes a garantizar la seguridad de la mujer y sus hijos o hijas.

Se informará del objetivo de supervisión del recurso respecto a la relación paterno



filial, destacando la prioridad del interés de la persona menor de edad como principio inspirador de la actuación del Punto de Encuentro Familiar.

Se valorará:

- Cómo ha vivido la situación de violencia el progenitor maltratador, para detectar la posible minimización, justificación o negación, la inculpación a la víctima y responsabilidad autopercebida de él mismo y del problema.
- El nivel de aceptación de la ruptura de la relación de pareja y familiar, y en el caso de denuncia, orden de protección, medidas adoptadas, qué piensa al respecto y el nivel de malestar emocional. Reacción del progenitor ante otras situaciones de ruptura.
- Conocer si han realizado curso para eludir la prisión, y si se reconocen responsables de lo que está haciendo.
- Confirmar la existencia de sistemas de protección electrónicos para adoptar las medidas necesarias desde el Punto de Encuentro Familiar.

3.2.- LA PROGENITORA

Se recabará información relativa a la relación historia (situación pasada, último episodio, y actual) de Violencia de Género, el papel de ella en la/las situaciones de violencia (procuraba que no se enteraran sus hijos e hijas, se quejaba de la conducta del maltratador delante los niños y niñas...).

Se incidirá especialmente de la repercusión de la violencia en los niños y niñas, del tiempo de duración y la frecuencia, del último episodio, de la existencia de violencia directa sobre niños y niñas (reacción de la madre).

Se le solicitará, en su caso, resolución judicial acreditativa de su condición de víctima de Violencia de Género. Se proporcionará información clara del funcionamiento del recurso, recalando el objetivo de intervención y de supervisión de las relaciones paternofiliales, elaboración de informe a Juzgados en su condición de órgano competente para resolver una posible evolución de las visitas.



Se preguntará sobre sus medidas de protección: teleasistencia, orden de alejamiento, ingreso en centro de protección, policía asignada (nombre) y otras.

Se comprobará los posibles recursos públicos de los que sea usuaria la mujer y/o hijos e hijas, derivando en su caso al 016/ 900 58 08 88 y /o a la Oficina de Asistencia de Víctimas del Delito más próxima.

* En el caso de las progenitoras, se incidirá, como medida de protección en la posibilidad de nombrar a personas autorizadas para llevar o recoger a los niños, niñas y adolescentes.

3.3.- NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se realizará una entrevista individualizada para evaluar su situación y estado emocional, y se elaborará una primera valoración y plan de intervención.

En aquellos casos que se conozca que el niño la niña está recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico, se solicitará a la progenitora copia del último informe emitido, o se mantendrá coordinación con la persona profesional.

4.-COORDINACIÓN

En aquellos expedientes en los que la progenitora manifieste que acude a un recurso público, se confirmará que se ha contactado con el mismo para recabar toda aquella información que permita una intervención ajustada a la situación de las víctimas de violencia de género.

En los expedientes con valoración riesgo ALTO/EXTREMO se requerirá, a través de la Coordinación, colaboración con la UFAM o con la Policía Local del municipio del Punto de Encuentro Familiar.

5.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Se adoptarán todas aquellas medidas de protección que se valoren necesarias para el buen desarrollo de las visitas entre el padre y sus hijos o hijas.



En este sentido se comprobará:

- La asignación de dispositivo de teleasistencia ATENPRO a la progenitora
- Policía asignado de protección (UFAM)
- Colaboración Policía Local del municipio
- Cumplimiento riguroso de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar (concretamente la relativa a las horas de llegada y salida, así como la prohibición de presencia de personas allegadas en los alrededores del Punto de Encuentro Familiar).

En los casos de observarse un posible riesgo para la integridad física y/o psicológica de la mujer y/o niños/as:

- Se suspenderá la visita
- Se requerirá la personación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Se adoptará cualquier otra medida que se considere conveniente para asegurar la protección.
- Se mantendrá coordinación con la persona profesional de la policía asignada.

II – FASE DE INTERVENCIÓN

1. Con independencia de la modalidad de intervención (art.27 Ley 26/2018) dispuesta judicialmente, en todos los expedientes de Violencia de Género, la persona técnica de referencia tendrá como objetivo *la supervisión de las relaciones paternofiliales*, evaluando periódicamente las mismas con el objetivo de informar puntualmente al Juzgado de la evolución de las mismas (art. 65 y 66 de la Ley Orgánica 1/2004).
2. En la evaluación, se tendrá especialmente en cuenta el *derecho a ser oído y escuchado del niño y de la niña*, pudiendo por ello mantener entrevistas individualizadas durante la intervención que permitan obtener una valoración de su situación y estado emocional.



3. Durante el desarrollo de las visitas la persona técnica de referencia tendrá especial cuidado:
 - en la información que el progenitor pueda obtener del niño o de la niña advirtiéndolo en su caso al mismo de su improcedencia.
 - de la edad del niño o de la niña y cómo la Violencia de Género ha podido repercutir en su estado emocional
 - atención a la madre
 - aclaración de sus posibles dudas

4. La coordinación será constante con aquellos recursos ¹ que de manera simultánea o no intervengan con las víctimas de la Violencia de Género (tanto la madre como personas menores de edad), con el objetivo de obtener y contrastar información de su situación personal y la de Violencia de Género (riesgo).

5. Se adoptarán cuantas medidas de protección se consideren necesarias en el desarrollo del régimen de visitas en el recurso, contando para ello con la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

6. La supervisión del personal técnico de referencia en la modalidad de INTERCAMBIOS será reforzada, de tal manera que puntualmente se mantendrá una supervisión con el niño o la niña individualizada, comprobando el desarrollo de la visita fuera del Punto de Encuentro Familiar.

7. Por parte del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar se mantendrá un seguimiento puntual tanto con el progenitor como con la progenitora, comprobando que se cumplen las medidas de seguridad, recordando las normas de funcionamiento y aclarando las dudas que puedan plantearse sobre el desarrollo de la intervención.

¹ OAVD, UFAM, CM24H, Delegación Gobierno



8. Se procederá a informar a las víctimas de Violencia de Género de aquellos recursos que se valoren adecuados existentes a tal efecto(OVAD,CM24H, ...)

III.- FASE FINAL

1. En los expedientes de Violencia de Género el objetivo principal del Punto de Encuentro Familiar es la valoración de la idoneidad de las relaciones del padre agresor con sus hijos o hijas, teniendo especial consideración al principio del interés superior del menor (art. 2 Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor y arts. 3 y 24.5 Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

Si en el desarrollo y supervisión de las visitas el equipo técnico valora que no existe un efecto nocivo en las personas menores de edad, podrá proponer al Juzgado su evolución de una modalidad restrictiva a otra menos restrictiva.
2. Coordinación con aquellos recursos implicados informando de la finalización de la intervención del Punto de Encuentro Familiar.



ANEXO III.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

Documento 1.- *Orden 15/2013, de 3 septiembre, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Consellería.*

Documento 2.- *Hoja de Quejas.*

Documento 3.- *Hoja de Agradecimiento.*

PROTOCOLO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

Al objeto de garantizar la trazabilidad en el caso de quejas, sugerencias y agradecimientos, se informa:

1.- El artículo 16.4 de la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del *Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* establece que los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse en:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

2.- La **Orden 15/2013**, de 3 de septiembre, de la *Conselleria de Bienestar Social*, por la que se regula el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la *Conselleria*, establece en su Capítulo II el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la *Conselleria*.

3.- Vista la normativa anteriormente señalada, desde los Puntos de Encuentro Familiar, en el caso de quejas, sugerencias y agradecimientos, se deberá:

- Advertir a las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar, mediante carteles o cualquier otro instrumento similar, la posibilidad de formular quejas, sugerencias y agradecimientos, con la indicación de que para poder materializarlos tienen a su disposición impresos tipo, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de los presentados sin sujeción a modelo alguno.
- Las citadas quejas, sugerencias y agradecimientos deberán ser presentadas en el Registro General de la *Conselleria*, en sus registros auxiliares, en los registros de sus direcciones territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la *Ley 39/2015*, nunca se deberán de presentar en los Puntos de Encuentro Familiar.



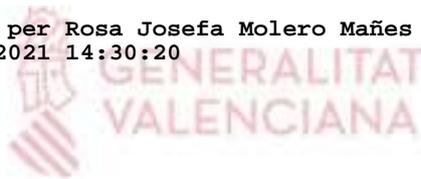
Direcció General d'Infància i Adolescència

CIUTAT ADMINISTRATIVA 9 D'OCTUBRE
C/ De la democràcia, 77 – Torre 3
46018

- También podrá realizarse la presentación, registro, tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos por vía telemática, a través del Registro Electrónico de la Generalitat.

LA DIRECTORA GENERAL D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

Firmat per Rosa Josefa Molero Mañes el
21/05/2021 14:30:20



Conselleria de Benestar Social

ORDE 15/2013, de 3 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Conselleria. [2013/9998]

Índex

Preàmbul
Capítol I. Disposicions de caràcter general
Article 1. Objecte
Article 2. Àmbit d'aplicació
Article 3. Queixes
Article 4. Suggeriments
Article 5. Agraïments
Capítol II. Del sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Conselleria de Benestar Social.
Article 6. Presentació i recepció de queixes, suggeriments i agraïments
Article 7. Registres i remissions
Article 8. Tramitació
Article 9. Termini de resposta
Article 10. Òrgans responsables de la resposta
Article 11. Seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments
Article 12. Informació al ciutadà
Article 13. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes
Article 14. Millora contínua
Article 15. Protecció de dades de caràcter personal
Disposició addicional. Aplicació de l'orde
Disposició transitòria. Queixes i suggeriments ja presentades
Disposició derogatòria única.
Disposició final. Entrada en vigor
Annex. Models d'impresos per a la presentació de queixes, suggeriments i agraïments.

PREÀMBUL

L'article 9.2 de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, assenyala expressament que tots els ciutadans tenen dret a gaudir de servicis públics de qualitat. En consonància amb això, la Generalitat treballa des de fa anys per a elevar els nivells de qualitat en la prestació i gestió dels servicis públics, amb múltiples i diverses actuacions, dins d'un procés de millora contínua per a aconseguir l'excel·lència en la gestió, que inclou les que des de fa anys es desenrotllen específicament en el camp de l'atenció social, de conformitat amb els compromisos i les garanties en la qualitat dels servicis socials valencians que s'establixen expressament en l'article 5 i el títol sèptim de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana.

Respecte d'això, cal tindre en compte que un dels instruments clau en matèria de qualitat el constituïxen les queixes i els suggeriments, per ser de gran utilitat per a conèixer la percepció que la ciutadania té de la qualitat dels servicis públics que l'administració de la Generalitat els ofereix. I amb eixe caràcter s'arregleguen en el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, que els dedica el capítol V (articles 31 i 32), en desplegament d'allò ja establert en el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

Este últim decret establíx que el sistema de queixes i suggeriments que regula s'aplica directament als òrgans i a les unitats de caràcter administratiu de la Generalitat i preveu, en canvi, la seua aplicació a través d'un mecanisme d'adaptació per a determinats sectors amb carac-

Consellería de Bienestar Social

ORDEN 15/2013, de 3 septiembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Conselleria. [2013/9998]

Índice

Preámbulo
Capítulo I. Disposiciones de carácter general
Artículo 1. Objeto
Artículo 2. Ámbito de aplicación
Artículo 3. Quejas
Artículo 4. Sugerencias
Artículo 5. Agradecimientos
Capítulo II. Del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Consellería de Bienestar Social.
Artículo 6. Presentación y recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 7. Registros y remisiones
Artículo 8. Tramitación
Artículo 9. Plazo de respuesta
Artículo 10. Órganos responsables de la respuesta
Artículo 11. Seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 12. Información al ciudadano
Artículo 13. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas
Artículo 14. Mejora continua
Artículo 15. Protección de datos de carácter personal
Disposición adicional. Aplicación de la orden
Disposición transitoria. Quejas y sugerencias ya presentadas
Disposición derogatoria única.
Disposición final. Entrada en vigor
Anexo. Modelos de impresos para la presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.

PREÁMBULO

El artículo 9.2 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, señala expresamente que todos los ciudadanos tienen derecho a gozar de servicios públicos de calidad. En consonancia con ello, la Generalitat viene trabajando desde hace años para elevar los niveles de calidad en la prestación y gestión de los servicios públicos, con múltiples y diversas actuaciones, dentro de un proceso de mejora continua para alcanzar la excelencia en la gestión, que incluye las que desde hace años se vienen desarrollando específicamente en el campo de la atención social, de conformidad con los compromisos y garantías en la calidad de los servicios sociales valencianos que se establecen expresamente en el artículo 5 y el título séptimo de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Al respecto hay que tener en cuenta que uno de los instrumentos clave en materia de calidad lo constituyen las quejas y sugerencias, por ser de gran utilidad para conocer la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad de los servicios públicos que la administración de la Generalitat les ofrece. Y con ese carácter se contemplan en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, que les dedica su capítulo V (artículos 31 y 32), en desarrollo de lo ya establecido en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Este último decreto establece que el sistema de quejas y sugerencias en él regulado es de aplicación directa a los órganos y unidades de carácter administrativo de la Generalitat, previendo, en cambio, su aplicación a través de un mecanismo de adaptación para determinados

terístiques especials, com el de servicis socials, a fi de permetre una regulació normativa més específica i adaptada a les seues necessitats sectorials, que ha de comprendre tant el procediment administratiu per a la presentació, tramitació i resolució de queixes i suggeriments –en què haurà de tindre's en compte que es tracta de sectors en què hi ha una extensa xarxa de centres i uns òrgans centrals de seguiment i control–, com l'anàlisi i la posada en marxa d'iniciatives de millora, que redunden en una major qualitat en la prestació dels servicis a la ciutadania. Tot això en els termes que preveuen l'article 2 i la disposició adicional segona del mencionat Decret 165/2006, de 3 de novembre, comptant amb la ferramenta informàtica a què es referix la seua disposició adicional primera, i atenent el que preveu en matèria d'administració electrònica i simplificació de tràmits i càrregues.

Resulta, doncs, necessari procedir a regular en eixos termes el sistema de queixes, suggeriments i, si és el cas, agraïments, dels ciutadans i ciutadanes en relació amb el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials.

En conseqüència, en virtut de tot allò que s'ha exposat, de conformitat amb la disposició adicional segona del Decret 165/2006, de 3 de novembre, i fent ús de les facultats atribuïdes per l'article 28.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell,

ORDENE

CAPÍTOL I

Disposicions de caràcter general

Article 1. Objecte

La present orde té per objecte la regulació de les queixes, suggeriments i agraïments dels ciutadans i ciutadanes en relació amb el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora continua de la qualitat dels servicis que presta, i a este efecte estableix els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten el compliment eficaç d'este objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Esta orde serà aplicable directament a l'activitat del conjunt de centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials.

2. La conselleria competent en matèria de servicis socials admetrà també com a queixes, suggeriments o agraïments els que siguen formulats davant d'ella en relació amb els servicis de la seua titularitat prestats per una altra administració en virtut d'encàrrec o delegació, així com els prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria competent en matèria de servicis socials haja contractat la dita prestació, amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus que es considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels servicis de protecció i defensa dels consumidors i consumidoras.

Article 3. Queixes

1. Als efectes del que disposa esta orde tindran la consideració de queixes els escrits i les comunicacions en què la ciutadania realitze únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, que constituïsquen falta de qualitat en el servici prestat.

2. La formulació d'una queixa no impedis ni condiciona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre a la ciutadania, ni suposarà per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa es tornen a exposar en els possibles recursos que es puguen interposar en el procediment administratiu amb què tinguen relació.

sectores con características especiales, como el de servicios sociales, a fin de permitir una regulación normativa más específica y adaptada a sus necesidades sectoriales, que ha de comprender tanto el procedimiento administrativo para la presentación, tramitación y resolución de quejas y sugerencias – en el que deberá tenerse en cuenta que se trata de sectores en los que existe una extensa red de centros y unos órganos centrales de seguimiento y control –, como el análisis y la puesta en marcha de iniciativas de mejora, que redunden en una mayor calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía. Todo ello en los términos previstos en el artículo 2 y la disposición adicional segunda del citado Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, contando con la herramienta informática a que se refiere su disposición adicional primera, y atendiendo a lo previsto en materia de administración electrónica y simplificación de trámites y cargas.

Resulta, pues, necesario proceder a regular en esos términos el sistema de quejas, sugerencias y, en su caso, agradecimientos, de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

En consecuencia, en virtud de todo lo expuesto, de conformidad con la disposición adicional segunda del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, y en uso de las facultades atribuidas por el artículo 28.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell,

ORDENO

CAPÍTULO I

Disposiciones de carácter general

Artículo 1. Objeto

La presente orden tiene por objeto la regulación de las quejas, sugerencias y agradecimientos de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, con el fin de atenderlos adecuadamente y extraer de ellos oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que presta, estableciendo, a tal efecto, los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Esta orden será de aplicación directa a la actividad del conjunto de centros e instituciones de servicios sociales de titularidad de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales.

2. La conselleria competente en materia de servicios sociales admitirá también como quejas, sugerencias o agradecimientos los que sean formulados ante ella en relación a los servicios de su titularidad prestados por otra administración en virtud de encomienda o delegación, así como a los prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria competente en materia de servicios sociales haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que se considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores y consumidoras.

Artículo 3. Quejas

1. A efectos de lo dispuesto en esta orden tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realice únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, que constituyan falta de calidad en el servicio prestado.

2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. No tenen la consideració de queixes, als efectes d'esta orde, les denúncies que puguen presentar els ciutadans i ciutadanes en què posen de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la unitat competent en matèria d'inspecció de la dita conselleria.

5. Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, ni de reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, ni de reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits en la normativa vigent per als recursos i reclamacions esmentats.

6. Les queixes tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

Article 4. Sugeriments

Als efectes del que disposa esta orde, els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans i ciutadanes per a millorar la qualitat del funcionament dels centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria competent en matèria de servicis socials i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties a les persones i les seues famílies, així com a humanitzar l'atenció social que reben i incrementar la seua satisfacció amb ella.

Article 5. Agraïments

A través dels agraïments previstos en esta orde s'expressa el reconeixement de la ciutadania pel bon funcionament d'un centre o institució de servicis socials dependent de la conselleria competent en matèria de servicis socials, per l'òptima prestació en este d'un servici o pel bon tracte rebut en la dita prestació.

CAPÍTOL II

Del sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria

Article 6. Presentació i recepció de queixes, suggeriments i agraïments

1. En totes les unitats de registre i els centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria competent en matèria de servicis socials s'advertirà la ciutadania, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre instrument semblant, de la possibilitat de formular queixes, suggeriments i agraïments, amb la indicació que per a poder materialitzar-los tenen a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en l'annex d'esta orde, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, dels presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits arrellegats en el punt 2 d'este article.

2. Els ciutadans i les ciutadanes presentaran les seues queixes, suggeriments i agraïments per escrit, en el Registre General de la conselleria competent en matèria de servicis socials, en els seus registres auxiliars, en els registres de les seues direccions territorials o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i hauran d'indicar:

- a) Nom i cognoms
- b) Domicili als efectes de notificació
- c) Telèfon de contacte
- d) Centre o institució de servicis socials objecte de la queixa, suggeriment o agraïment
- e) Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa, o bé l'exposició del suggeriment o l'agraïment
- f) Lloc i la data de presentació
- g) Firma
- h) Direcció territorial a la qual es dirigix la queixa, el suggeriment o l'agraïment, com a òrgan responsable de la seua atenció i resposta.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos y ciudadanas poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones de la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por la unidad competente en materia de inspección de dicha conselleria.

5. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, ni de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente para los citados recursos y reclamaciones.

6. Las quejas tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

Artículo 4. Sugerencias

A efectos de lo dispuesto en esta orden, las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas para mejorar la calidad del funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales de titularidad de la conselleria competente en materia de servicios sociales y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias a las personas y sus familias, así como a humanizar la atención social que reciben e incrementar su satisfacción con ella.

Artículo 5. Agradecimientos

A través de los agradecimientos previstos en esta orden se expresa el reconocimiento de la ciudadanía por el buen funcionamiento de un centro o institución de servicios sociales dependiente de la conselleria competente en materia de servicios sociales, por la óptima prestación en él de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

CAPÍTULO II

Del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicis socials dependientes de la conselleria

Artículo 6. Presentación y recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos

1. En todas las unidades de registro y los centros e instituciones de servicis socials de titularidad de la conselleria competente en materia de servicis socials se advertirá a la ciudadanía, mediante carteles informativos o cualquier otro instrumento similar, de la posibilidad de formular quejas, sugerencias y agradecimientos, con la indicación de que para poder materializarlos tienen a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuren en el anexo de esta orden, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de los presentados sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

2. Los ciudadanos y ciudadanas presentarán sus quejas, sugerencias y agradecimientos por escrito, en el Registro General de la conselleria competente en materia de servicis socials, en sus registros auxiliares, en los registros de sus direcciones territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo indicar:

- a) Nombre y apellidos
- b) Domicilio a efectos de notificación
- c) Teléfono de contacto
- d) Centro o institución de servicis socials objeto de la queja, sugerencia o agradecimiento
- e) Hechos y razones en que se concrete con claridad la queja, o bien la exposición de la sugerencia o el agradecimiento
- f) Lugar y la fecha de presentación
- g) Firma
- h) Dirección territorial a la que se dirige la queja, sugerencia o agradecimiento, como órgano responsable de su atención y respuesta

3. Si l'escrit en què es formula la queixa, el suggeriment o l'agraïment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuós, l'òrgan competent per a la seua resposta requerirà la persona interessada perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa així, es procedirà a l'arxiu de la queixa, el suggeriment o l'agraïment. Si en l'escrit no s'identifica el centre o institució de servicis socials objecte d'este, ni la direcció territorial responsable de la seua resposta, el requeriment d'esmena l'efectuarà l'òrgan de què depenga la unitat de registre davant la qual es presente la queixa, el suggeriment o l'agraïment.

4. També podrà realitzar-se la presentació, el registre, la tramitació i la resposta de les queixes, suggeriments i agraïments per via telemàtica, que tindran plena validesa i s'hauran d'ajustar a les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i Regulació de les Notificacions Telemàtiques de la Generalitat, actualment denominat Registre Electrònic de la Generalitat.

5. Els ciutadans i les ciutadanes podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa, suggeriment o agraïment, que, en tot cas, hauran de ser firmats per estos com a mostra de conformitat.

Article 7. Registre i remissions

1. Les unitats de registre de la conselleria competent en matèria de servicis socials segellaran l'escrit o comunicació presentat i practicaràn l'assentament corresponent, indicant la data del dia de la seua recepció.

2. Les unitats de registre enviaran sense dilació l'escrit de queixa, suggeriment o agraïment a la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials, i remetran simultàniament còpia a l'òrgan responsable de la resposta, d'acord amb el que disposa l'article 10 d'esta orde.

3. Els òrgans respectius responsables de la resposta introduiran en el programa informàtic habilitat per al registre de queixes, suggeriments i agraïments la data d'entrada, tant en el seu registre respectiu com en el Registre General de la conselleria, les dades identificatives de la persona, el motiu de la queixa, suggeriment o agraïment, les dades de la investigació duta a terme i de la seua resolució, i la data de la resposta i de la seua notificació.

Article 8. Tramitació

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit, haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en este cas se sol·licitarà de la persona interessada la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Presentada la queixa, el suggeriment o l'agraïment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu, i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents, per a la qual cosa, si és necessari, comptarà amb la col·laboració dels altres òrgans i unitats de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials i, específicament, de la unitat competent en matèria d'inspecció.

Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna tant del centre o institució directament afectada, com de la direcció general competencialment responsable d'este.

Article 9. Termini de resposta

1. Totes les queixes, suggeriments i agraïments presentats en els termes que preveu l'article 6 d'esta orde hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta.

2. La contestació haurà de notificar-se a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa, el suggeriment o l'agraïment va tindre entrada en el Registre General de la conselleria competent en matèria de servicis socials. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Article 10. Òrgans responsables de la resposta

L'atenció i la resposta a les queixes, suggeriments o agraïments regulats en esta orde és responsabilitat de les direccions territorials de

3. Si el escrito en el que se formula la queja, sugerencia o agradecimiento no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su respuesta requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que, si no lo hiciera, se procederá al archivo de la queja, sugerencia o agradecimiento. Si en el escrito no se identificara el centro o institución de servicios sociales objeto del mismo, ni la dirección territorial responsable de su respuesta, este requerimiento de subsanación lo efectuará el órgano del que dependa la unidad de registro ante la que se presente la queja, sugerencia o agradecimiento.

4. También podrá realizarse la presentación, registro, tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos por vía telemática, que tendrán plena validez ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, actualmente denominado Registro Electrónico de la Generalitat.

5. Los ciudadanos y ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja, sugerencia o agradecimiento, que, en todo caso, deberán firmarse por los mismos como muestra de conformidad.

Artículo 7. Registro y remisiones

1. Las unidades de registro de la conselleria competente en materia de servicios sociales sellarán el escrito o comunicación presentado y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de su recepción.

2. Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja, sugerencia o agradecimiento a la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, remitiendo simultáneamente copia del mismo al órgano responsable de la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de esta orden.

3. Los respectivos órganos responsables de la respuesta introducirán en el programa informático habilitado para el registro de quejas, sugerencias y agradecimientos la fecha de entrada, tanto en su respectivo registro como en el Registro General de la conselleria, los datos identificativos de la persona, el motivo de la queja, sugerencia o agradecimiento, los datos de la investigación llevada a cabo y de su resolución, y la fecha de la respuesta y de su notificación.

Artículo 8. Tramitación

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito, deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se solicitará de la persona interesada la confirmación de su verdadera intención.

2. Presentada la queja, sugerencia o agradecimiento, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes, para lo que, si fuera necesario, contará con la colaboración de los demás órganos y unidades de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales y, específicamente, de la unidad competente en materia de inspección.

Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna tanto del centro o institución directamente afectada, como de la dirección general competencialmente responsable del mismo.

Artículo 9. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados en los términos previstos en el artículo 6 de esta orden deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la queja, sugerencia o agradecimiento tuvo entrada en el Registro General de la conselleria competente en materia de servicios sociales. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 10. Órganos responsables de la respuesta

La atención y respuesta a las quejas, sugerencias o agradecimientos regulados en esta orden es responsabilidad de las direcciones territoria-

la conselleria competent en matèria de servicis socials respecte d'aquelles relatives a centres i institucions de servicis socials de la seua competència.

Article 11. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials hi ha un Registre de Queixes, Suggeriments i Agraïments que conté informació sobre totes estes, el seu procés de tramitació i la seua resolució i notificació, facilitada de conformitat amb allò que disposa l'article 7.3 d'esta orde.

2. La subsecretaria esmentada:

a) Realitzarà el seguiment de la tramitació, motius i resolució de les queixes, suggeriments i agraïments presentats respecte al funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, així com, específicament, del compliment del termini de notificació de la seua respectiva resposta a la persona interessada.

Per a això, a més de facilitar informació en els termes que preveu l'article 7.3 d'esta orde, tots els òrgans responsables de la resposta enviaran a la subsecretaria, abans de finalitzar el mes següent a aquell en què la dita resposta s'haja produït, els documents següents:

- Còpia de la queixa, el suggeriment o l'agraïment.
- Còpia de la contestació i de la seua notificació.

b) Adoptarà, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme el compliment estricte del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.

Article 12. Informació a la persona interessada

1. En qualsevol moment, la persona interessada podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa, suggeriment o agraïment, i caldrà donar complida resposta respecte d'això.

2. Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant de la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 9.

Article 13. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes

1. Els escrits de resposta a les queixes o suggeriments s'ajustaran a les directrius següents:

- a) Resposta el més ràpida possible, sense necessitat d'esgotar terminis.
- b) Personalització de la resposta.
- c) Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d) Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.
- e) Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f) Disculpes per les molèsties que, si és el cas, hagen pogut causar-se a la persona interessada, incloses les que puguen haver-se produït al formular la queixa o el suggeriment, i agrair l'oportunitat de millora que estes brinden.

2. Els escrits de resposta als agraïments seran personalitzats, estaran redactats de forma clara i senzilla i expressaran tant la gratitud a la persona remitent per la seua formulació, com la voluntat de l'Administració de continuar en eixa línia de qualitat en la gestió dels servicis per a l'adequada i completa satisfacció dels drets i necessitats de la ciutadania.

Article 14. Millora contínua

1. El contingut de les queixes, suggeriments i agraïments serà tingut en compte tant per les direccions territorials de la conselleria competent en matèria de servicis socials responsables de la seua atenció i resposta, com per les corresponents direccions generals de què depenguen competencialment els centres o les institucions i per la subsecretaria, als efectes de la millora contínua de la qualitat dels servicis socials. Per esta raó:

- a) Es facilitarà la seua formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles.
- b) Es realitzarà anualment una valoració i anàlisi de les queixes, suggeriments i agraïments presentats i tramitats l'any anterior, així com

les de la conselleria competent en materia de servicios sociales respecto de aquellas relativas a centros e instituciones de servicios sociales de su competencia.

Artículo 11. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales existe un Registro de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos que contiene información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y su resolución y notificación, facilitada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3 de esta orden.

2. La citada subsecretaría:

a) Realizará el seguimiento de la tramitación, motivos y resolución de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados respecto al funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, así como, específicamente, del cumplimiento del plazo de notificación de su respectiva respuesta a la persona interesada.

Para ello, además de facilitar información en los términos previstos en el artículo 7.3 de esta orden, todos los órganos responsables de la respuesta enviarán a la subsecretaría, antes de finalizar el mes siguiente a aquel en que dicha respuesta se haya producido, los siguientes documentos:

- Copia de la queja, la sugerencia o el agradecimiento.
- Copia de la contestación y de su notificación.

b) Adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.

Artículo 12. Información a la persona interesada

1. En cualquier momento, la persona interesada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento, debiendo dar cumplida respuesta al respecto.

2. Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 9.

Artículo 13. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas

1. Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
- e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f) Disculpas por las molestias que, en su caso, hayan podido causar-se a la persona interesada, incluidas las que puedan haberse producido al formular la queja o sugerencia, agradeciendo la oportunidad de mejora que las mismas brindan.

2. Los escritos de respuesta a los agradecimientos serán personalizados, estarán redactados de forma clara y sencilla y expresarán tanto la gratitud a la persona remitente por su formulación, como la voluntad de la administración de continuar en esa línea de calidad en la gestión de los servicios para la adecuada y completa satisfacción de los derechos y necesidades de la ciudadanía.

Artículo 14. Mejora continua

1. El contenido de las quejas, sugerencias y agradecimientos será tenido en cuenta tanto por las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales responsables de su atención y respuesta, como por las correspondientes direcciones generales de las que dependan competencialmente los centros o instituciones y por la subsecretaría, a efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios sociales. Por esta razón:

- a) Se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles.
- b) Se realizará anualmente una valoración y análisis de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados y tramitados en el año

de les respostes i accions adoptades, si és el cas, a través d'un informe que elaboraran les esmentades direccions territorials i que remetran en el primer trimestre de cada any a la subsecretaria i a les direccions generals competents.

2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigides a un centre o institució de servicis socials no serà considerada, en si mateixa, exponent negatiu d'esta. Si que ho serà, al contrari, la falta de resposta i la passivitat o desconsideració cap a les queixes o suggeriments.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es posen de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servici, la subsecretaria de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials, podrà promoure, a través de la unitat competent en matèria de qualitat i amb la col·laboració de les direccions generals i territorials competencialment afectades i dels centres o institucions analitzats, un equip de millora que estudie, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remès a la subsecretaria de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials, als efectes del seu coneixement i seguiment.

4. Sense perjudi del que disposa l'apartat 1.b d'este article, la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials elaborarà, dins dels dos primers mesos de cada any, un informe estadístic valoratiu de les queixes, suggeriments i agraïments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas. Este informe estadístic es remetrà a l'òrgan superior competent en matèria de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, per al seu coneixement.

Article 15. Protecció de dades de caràcter personal

La subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials assegurarà la deguda protecció de les dades de caràcter personal que s'arreglen en els escrits i comunicacions, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i les seues normes de desenvolupament.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Aplicació de l'orde

S'habilita la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials per a adoptar les mesures necessàries per a l'aplicació de la present orde.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Queixes i suggeriments ja presentades

La tramitació i resposta de les queixes i dels suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor d'esta orde, es regiran exclusivament pel que disposa el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, i el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació de disposicions

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior quan contradiguen o s'oposen al que disposa esta orde.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

La present orde entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 3 de setembre de 2013

La consellera de Benestar Social,
ASUNCIÓN SÁNCHEZ ZAPLANA

anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, a través de un informe que elaborarán las citadas direcciones territoriales y que remitirán en el primer trimestre de cada año a la subsecretaría y a las direcciones generales competentes.

2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a un centro o institución de servicios sociales no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Si lo será, por el contrario, la falta de respuesta y la pasividad o desconsideración hacia las quejas o sugerencias.

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la subsecretaría de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, podrá promover, a través de la unidad competente en materia de calidad y con la colaboración de las direcciones generales y territoriales competencialmente afectadas y de los centros o instituciones analizados, un equipo de mejora que estudie, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la subsecretaría de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, a los efectos de su conocimiento y seguimiento.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1.b de este artículo, la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales elaborará, dentro de los dos primeros meses de cada año, un informe estadístico valorativo de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados y tramitados en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso. Este informe estadístico se remitirá al órgano superior competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para su conocimiento.

Artículo 15. Protección de datos de carácter personal

La subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y sus normas de desarrollo.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Aplicación de la orden

Se habilita a la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales para adoptar las medidas necesarias para la aplicación de la presente orden.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Quejas y sugerencias ya presentadas

La tramitación y respuesta de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta orden, se regirán exclusivamente por lo dispuesto en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, y en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Única. Derogación de disposiciones

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta orden.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

La presente orden entrarà en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 3 de septiembre de 2013

La consellera de Bienestar Social,
ASUNCIÓN SÁNCHEZ ZAPLANA

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL DE QUEIXES HOJA DE QUEJAS		
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B CENTRE OBJECTE DE LA QUEIXA / CENTRO OBJETO DE LA QUEJA			
NOM / NOMBRE	LOCALITAT / LOCALIDAD		
C MOTIU DE LA QUEIXA / MOTIVO DE LA QUEJA			
<p style="text-align: center;"> _____, _____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada </p> <p style="text-align: center;">Firma: _____</p> <p style="font-size: small;"> Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99). </p>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE </div>	

CHAP - IAC
DIN - A4

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL DE SUGGERIMENTS HOJA DE SUGERENCIAS	
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA (*) / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA (*)		
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO		
B DADES DEL CENTRE / DATOS DEL CENTRO		
NOM / NOMBRE		LOCALITAT / LOCALIDAD
C EXPOSICIÓ / EXPOSICIÓN		
<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> _____, ____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada </div> <div style="margin-bottom: 20px;"> Firma: _____ </div> <p style="font-size: small;"> (*) Si desitja resposta al seu suggeriment, òmpliga els espais reservats amb les seues dades personals. La resposta li serà remesa en un termini màxim de 15 dies. (*) Si desea respuesta a su sugerencia, cumplimente los espacios reservados con sus datos personales. La respuesta le será remitida en un plazo máximo de 15 días. </p> <p style="font-size: x-small;"> Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99). </p>		
		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA
		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

CHAP - IAC
DIN - A4

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL D'AGRAÏMENT (*) HOJA DE AGRADECIMIENTO (*)		
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B DADES DEL CENTRE / DATOS DEL CENTRO			
NOM / NOMBRE	LOCALITAT / LOCALIDAD		
C AGRAÏMENT O FELICITACIÓ A / AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN A			
<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> _____, _____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> Firma: _____ </div> <div style="font-size: small;"> <p>(*) Este imprés li permet deixar constància de les atencions rebudes i el treball realitzat pels professionals que l'atenen. <i>Ayúdenos amb la seua aportació a estimular la nostra labor assistencial.</i></p> <p>(*) Este impreso le permite dejar constancia de las atenciones recibidas y el trabajo realizado por los profesionales que le atienden. <i>Ayúdenos con su aportación a estimular nuestra labor asistencial.</i></p> <p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p> </div>			
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE </div>	

CHAP - IAC
DIN - A4

