



## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **AJUNTAMENT DE PALMA**

**426386** *Aprovació definitiva del Reglament per a regular el funcionament del Servei d'atenció integral a la violència de gènere (SAIVG)*

#### **ÀREA DE JUSTÍCIA SOCIAL, FEMINISME I LGTBI**

El Ple de l'Ajuntament en data 24 de setembre de 2020, mitjançant acord núm. PLE\_20200924\_01\_009 va donar per aprovat definitivament el següent Reglament per a regular el funcionament del Servei d'atenció integral a la violència de gènere (SAIVG).

Es publica el text íntegre d'aquest Reglament a l'efecte de la seva entrada en vigor des de l'endemà de la publicació, una vegada transcorregut el termini establert en els arts. 65.2 i 70 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Palma, 15 de setembre de 2021

**El cap de servei d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics,**  
p.d. Decret de batlia núm. 3000 de 26 de febrer de 2014  
(BOIB núm. 30 de 04-03-2014)  
José Manuel Carrillo Martínez

#### **Reglament del servei d'atenció integral a la violència de gènere de l'Ajuntament de Palma (SAIVG)**

#### **ÍNDEX**

##### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

##### **TÍTOL I.- DISPOSICIONS GENERALS.-**

Article 1. Objecte del Reglament

Article 2. Titulars de dret d'accés al SAIVG

##### **TÍTOL II.- L'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE.**

Article 3. Finalitats, Descripció i Objectius

Article 4. Organització del servei per programes

Article 5. Criteris tècnics i metodològics

Article 6. Gestió del servei

Article 7. Equip de treball

Article 8. Inspecció del servei

Article 9. Horari d'atenció

Article 10. Personal suficient i format

Article 11. Mesures de suport i protecció al personal tècnic

Article 12. Deontologia professional

##### **TÍTOL III.- LA INTERVENCIÓ AL SAIVG**

Article 13. Atenció al SAIVG

Article 14. Intervenció individual i familiar

Article 15. Intervenció grupal amb finalitat individual

Article 16. Professional de referència

Article 17. Pla de treball



Article 18. L'expedient

Article 19. Accés a la informació de l'expedient

Article 20. Avaluació i tancament de l'expedient

#### TITOL IV.-LES PRESTACIONS

Article 21. Prestacions

Article 22. Prestacions tècniques

Article 23. Prestacions econòmiques

Article 24. Prestacions tecnològiques

Article 25. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma

#### TITOL V.- ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES. RÈGIM SANCIONADOR.-

Article 26. Drets de les persones usuàries

Article 27. Deures de les persones usuàries

Article 28. Infraccions i sancions de les persones usuàries

Article 29. Presentació i tràmit de suggeriments, demandes, felicitacions i reclamacions

Article 30. Pla de Qualitat

Disposició addicional primera

Disposició addicional segona

Disposició final

### **REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE DE L'AJUNTAMENT DE PALMA**

#### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

##### **I**

L'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per a regular el funcionament del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere (SAIVG), servei inclòs a la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Palma en aquesta matèria.

Aquest marc ha de tenir present, en primer lloc, la pròpia evolució general del servei des de l'origen de l'atenció ambulatoria a víctimes en l'any 2006, lligada a l'evolució del marc legal específic que regula l'atenció a la Violència de Gènere a Espanya al llarg d'aquests anys, a l'ampara de la LIO 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, que estableix a l'art.19.1. "Les dones víctimes de violència de gènere tenen dret a serveis socials d'atenció, d'emergència, de suport, d'acollida i de recuperació integral. L'organització d'aquests serveis per part de les CCAA i les Corporacions Locals, respondrà als principis d'atenció permanent, actuació urgent, especialització de prestacions i multidisciplinarietat professional"

També hi incideix en aquesta regulació específica la normativa autonòmica ( LI 11/2016, de 28 de juliol d'Igualtat de Dones i Homes).

Així mateix, la progressiva ampliació de recursos i atencions realitzades, a ran de la demanda social d'actuació davant aquest greu problema, ha marcat la tendència de l'evolució general.

Aquest servei es veu influït per la normativa específica sobre Violència de Gènere i aquella altra de Serveis Socials.

##### **II**

La Constitució estableix a l'article 41 la garantia d'un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, així com l'assistència i prestacions suficients per a tots els ciutadans que es trobin en situació de necessitat.

La llei 7/1985 reguladora de les Bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local estableix a l'article 25.2.e) que el municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació del Estat i de les Comunitats Autònomes, l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i la atenció immediata a persones en situació de risc d'exclusió social. Igualment la llei 20/2006 Municipal i de règim local de les Illes Balears dona competències en matèria de serveis socials als ajuntaments en general i la llei 23/2006 de capitalitat al de Palma en particular.

En l'exercici de les competències atribuïdes per la llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'estatut d'autonomia de les



Illes Balears, l'any 1987, el parlament va aprovar la primera llei autonòmica que regulava els serveis socials. Aquesta llei ha estat actualitzada per la 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears.

## **TÍTOL I.- DISPOSICIONS GENERALS.-**

### **Article 1. Objecte del Reglament**

Aquest Reglament té per objecte regular les competències, organització i funcionament així com descriure les prestacions que ofereix el servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere (SAIVG) de l'Ajuntament de Palma, amb la finalitat de millorar l'atenció ambulatoria i adequar-la a les necessitats de les dones víctimes, els fills i filles d'aquestes i els homes que volen canviar i deixar d'emprar la violència masclista en la relació de parella.

### **Article 2. Titulars de dret del SAIVG**

D'acord a l'oferta del servei, aquest s'adreça a les dones víctimes de violència de gènere, els fills i filles d'aquestes i els homes que volen canviar i deixar d'emprar la violència masclista en la relació de parella, que viuen a Palma.

L'accés al servei es fa des de qualsevol punt del terme municipal, sense necessitat d'haver interposat denúncia.

La inclusió d'aquests col·lectius de persones beneficiàries com a titulars de dret es fa d'acord a allò que es disposa a l'article 5 de la llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears; a l'article 17 de Garantia de Drets de les víctimes, així com els i les menors esmentades a l'article 19.5 de la LIO 1/2004 de mesures de Protecció Integral contra la VG. I a l'article 16 de Programes preventius d'intervenció i tractament, del Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig de 2011, ratificat per l'estat espanyol.

Les persones acollides a centres d'acolliment poden rebre atenció ambulatoria en el SAIVG, que en qualsevol cas serà complementària a la que ja rebin si el centre d'acolliment és específic per a víctimes de violència de gènere.

### **Article 3. Finalitat, Descripció i Objectius**

El Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere (SAIVG) es un servei ambulatori que ofereix atenció integral a les dones i infants afectades per la violència de gènere així com l'atenció als perpetradors que vulguin deixar de ser-ho.

Per poder complir la missió que li té encomanada l'Ajuntament de Palma, s'organitza mitjançant programes d'atenció d'acord als subjectes que reben l'atenció.

El servei garantirà la interacció entre els programes que l'estructuren i que s'adrecen a cada col·lectiu, com a element clau del seu caràcter integral. La interacció abastarà a persones ateses i a professionals.

Els objectius del servei són:

En relació amb les dones afectades per violència masclista en la relació amb la parella o ex-parella:

- Facilitar l'accés a totes les prestacions i serveis, així com facilitar-li el suport necessari per a que la dona pugui sortir d'una relació de parella o ex-parella amb violència masclista, superar la seva condició de víctima iniciant un projecte de vida propi com a supervivent, d'acord amb els drets que li garanteix la normativa vigent, i a la xarxa d'atenció existent.

En relació amb els fills i filles que han patit la violència masclista en la seva llar:

- Evitar el cicle repetitiu de la violència i afavorir la incorporació de nous models de relació basats en la no-violència i la igualtat.

En relació amb els homes que volen assolir relacions de parella no violentes (PAH):

- Prevenir la perpetració de situacions de violència masclista amb la parella

El servei interactuarà amb altres serveis i professionals en el desenvolupament de la seva finalitat.

## **TÍTOL II.- L'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT**

### **Article 4. Organització del servei per programes**

El Servei es desenvoluparà a partir de tres programes:



#### 4.1 Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista de la parella o exparella

Es un programa destinat a donar informació orientació i assessorament a les dones víctimes de violència de gènere, en aquelles qüestions relacionades amb la seva situació personal, social, laboral, familiar, econòmica, etc.

La seva finalitat es donar resposta a les demandes i a les necessitats identificades per tal de garantir una atenció integral a les víctimes de violència de gènere en totes les seves vessants (física, psicològica, sexual, econòmica i social), així com ajudar al fet que la dona prengui consciència de la situació de violència patida.

#### 4.2 Programa d'atenció a fills i filles que han patit violència masclista a l'àmbit familiar:

Programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a nins i nines d'entre 4 i 17 anys que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar.

La finalitat del Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere és l'atenció psicoeducativa de nins i nines víctimes de la violència familiar per a prevenir la interiorització de rols de relació associats a la violència i disminuir la possibilitat de repetició de processos de violència en la vida adulta del menor, així mateix ofereix suport i acompanyament per tal de contenir i enfortir les habilitats del menor i la seva mare per enfrontar el trauma de la violència, tot reforçant les seves capacitats per situar-se d'una manera més autoprotectora i sana per ell o ella. També ofereix un caràcter terapèutic que intenta reparar els danys ocasionats per la situació de violència viscuda a fi que no repercuteixi negativament en el seu desenvolupament.

#### 4.3 Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions de parella no violentes (PAH)

Programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere dirigit als homes majors de 16 anys que exerceixen o han exercit la violència cap a la seva parella i que de forma voluntària volen modificar aquesta situació.

Ofereix un espai d'assessorament i tractament on poder treballar la possibilitat de millorar l'autoconeixement, la identificació, l'expressió i el control d'emocions, la resolució de conflictes, la comunicació, l'empatia amb l'altre, l'autoestima i la comprensió del fenomen de la violència.

### Article 5. Criteris tècnics i metodològics

- Es facilitarà l'accés de la ciutadania i professionals al Servei mantenint actualitzats els dispositius i canals d'informació. Essent que moltes persones no coneixen l'oferta d'atenció del servei s'aplicarà un Pla de Difusió.
- Mantenir canals de comunicació, de col·laboració i de complementació efectiva amb la xarxa de serveis existent i els seus professionals.
- Respectar en tot moment l'autonomia i la capacitat de decisió de les persones ateses ajustant la intensitat de les intervencions a les seves necessitats.
- Avaluar de forma sistemàtica, establint indicadors qualitatius i quantitatius, el grau i el nivell de consecució dels objectius de les intervencions amb les persones ateses des dels diferents programes. Valorar el nivell de risc, garantint l'elaboració d'un Pla de Seguretat.
- Potenciar la participació de les persones ateses i dels professionals col·laboradors en l'avaluació dels programes d'acord amb el sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma i en concret, la Carta de Compromisos del Servei.
- Assabentar als serveis competents sobre les situacions d'elevat risc pel que fa a la seguretat de les persones ateses i de les seves parelles

### Article 6. Gestió del servei

Aquest servei municipal es gestionarà bé sigui amb recursos propis, bé sigui mitjançant la contractació externa d'acord a la L1 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, i en concret l'article 312 referit a Especialitats dels contractes de serveis que comporten prestacions directes en favor de la ciutadania.

### Article 7 Equip de treball

El Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, objecte d'aquesta regulació, comptarà amb el següent equip de treball, que podrà organitzar-se de forma adaptativa a les necessitats:

Direcció i gestió del servei:

- 1 director/ra amb titulació mínima de grau mitjà, amb estudis de l'àmbit educatiu, social o psicològic
- 1 auxiliar administratiu/iva

Per al programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista de la parella o exparella:

- Diplomats/ades o graduats/ades en treball social
- Tècnics/ques d'acompanyament amb titulació mínima de grau mitjà, amb estudis de l'àmbit educatiu, social o psicològic
- Altres perfils d'atenció a vvg d'acord a possibles canvis normatius i/o adequació a la normativa aplicable amb matèria d'igualtat.
- Llicenciat/ada o graduat/da en psicologia
- 1 auxiliar informador/a

Per al programa d'atenció a fills i filles que han patit violència masclista a l'àmbit familiar:

- Llicenciats/ades o graduats/des en psicologia
- Diplomats/da o graduat/da en educació social
- Altres perfils d'atenció a vvg d'acord a possibles canvis normatius i/o adequació a la normativa aplicable amb matèria d'igualtat.

Per al Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions de parella no violentes (PAH):

- Llicenciats/ades o graduats/des en psicologia
- Altres perfils d'atenció a vvg d'acord a possibles canvis normatius i/o adequació a la normativa aplicable amb matèria d'igualtat.

En funció de les necessitats dels diferents programes i per indicació de la inspecció del servei, els professionals assignats a un determinat programa, podran passar a reforçar la intervenció d'un altre programa del servei, sempre dintre de les funcions pròpies de la seva categoria professional.

El servei, en funció de les necessitats i el marc normatiu, podrà incorporar altres perfils professionals.

#### **Article 8. Inspecció del servei**

Quan aquest servei es gestioni en la seva totalitat o parcialment mitjançant contractació externa, la regidoria competent designarà un TAE que exercirà la funció d'inspecció. La interlocució amb la gestió del servei s'establirà entre aquesta figura funcional i la direcció del servei per part de l'empresa.

#### **Article 9. Horari d'atenció**

L'horari d'atenció al públic cobrirà com a mínim una franja des de les 9 a les 14h de dilluns a divendres i un horabaixa de 16,30h. a 18.30h.. Si bé es poden realitzar intervencions fora d'aquest horari.

Es procurarà, en la mesura que sigui possible, l'atenció a persones que tenen dificultats d'accés a l'horari establert. També per a casos que ho necessitin l'atenció es farà fins i tot desplaçant-se fora del centre habitual de treball.

#### **Article 10. Personal suficient i format**

El servei, tant si es gestiona amb recursos humans municipals com si es gestiona mitjançant la contractació externa ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les aptituds i l'estabilitat laboral per garantir la qualitat en la prestació.

En qüestió de ràtios professionals s'ajustarà a la normativa vigent en aquesta matèria.

#### **Article 11. Mesures de suport i protecció al personal tècnic**

Seguint la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears:

1. La corporació municipal garanteix als tècnics la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent, mitjançant u pla de formació, que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.
  2. Els professionals de serveis socials han de tenir el suport administratiu, els mitjans materials necessaris i les condicions laborals adequades per acomplir amb eficàcia, eficiència i qualitat la seva tasca professional.
  3. L'Ajuntament adoptarà, en relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i les altres circumstàncies personals, si cal.
  4. La corporació municipal garantirà mesures de prevenció i atenció davant situacions que afectin l'estat emocional, cognitiu i físic dels professionals. Així com davant agressions, tant físiques com verbals, amenaces i altres conductes que vulnerin la integritat física i emocional del professional.
- L'Ajuntament garantirà amb mesures realitzades directament o a través de l'empresa contractista, el compliment d'aquestes garanties.



Aquestes mesures englobaran la protecció jurídica, física i emocional. Quan la gravetat dels fets ho requereixi l'Ajuntament presentarà la denúncia pertinent.

Per a tal efecte se constituirà una comissió formada per un representant de la direcció política, el cap de servei, la direcció tècnica, el cap de la secció d'Igualtat corresponent i el professional o professionals afectats.

#### **Article 12. Deontologia professional**

El personal tècnic del servei ha de complir els deures relatius a la deontologia professional. En els casos de presumpte incompliment s'ha de remetre informe exposant la circumstància a la direcció tècnica qui resoldrà o bé l'eleva al Comitè d'Ètica de les Illes Balears regulat pel decret 62/2010 per a la seva resolució.

### **TITOL III.- LA INTERVENCIÓ AL SAIVG**

#### **Article 13. Atenció al SAIVG**

L'atenció de les persones-famílies que volen superar la situació de violència masclista pot ser realitzada a través de la intervenció individual, familiar o mitjançant grups.

#### **Article 14. Intervenció individual i familiar**

La intervenció individual es basa en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés d'ajuda a la situació de cada persona partint més de les seves capacitats que de les dificultats. Quan s'intervé amb diverses persones de la unitat familiar amb la finalitat de millorar la funcionalitat d'aquest nucli, parlem d'intervenció familiar que en aquest servei s'aplica al programa de filles i fills, quan es treballa la relació entre la mare i els infants. Puntualment es pot fer intervenció familiar en altres supòsits.

En ambdues modalitats d'intervenció s'estableix una relació amb la professional basada en la presa de consciència del problema i acordant una estratègia per sortir-ne mitjançant la presa de consciència, l'assessorament, el consell tècnic, l'acompanyament, la mobilització de recursos i el treball en xarxa amb altres serveis (judicials, socials, policials, laborals, educatius, ...). Es treballa per una funcionalitat i un projecte de vida sense violència masclista.

Quan no hi ha les condicions de motivació o hi ha por al canvi el servei prioritzarà la presa de consciència i el manteniment de la relació d'ajuda, així com la sensibilització de l'entorn.

En qualsevol cas les professionals valoraran la situació de risc/seguretat personal, bé sigui amb la valoració feta per altres serveis o per la que faran elles si no n'hi ha de feta. Si hi ha indicadors de risc elevat ho comunicaran al jutjat de Violència Contra la Dona i/o a la policia.

En l'abordatge dels casos se treballa coordinadament amb professionals del mateix programa, d'altres programes del Servei o d'altres serveis o entitats que puguin estar implicats en el procés.

#### **Article 15. Intervenció grupal**

L'atenció grupal que es fa als programes del SAIVG, va adreçada a persones amb característiques semblants pel que fa a la demanda, necessitats psicosocials o moment del procés d'atenció, i té una finalitat de canvi individual (capacitar en habilitats, donar informació en grup, formar hàbits, afavorir la capacitat d'inserció social, possibilitar canvis de plantejament i conducta,...) Es tractarà normalment de grups informatius, terapèutics o d'altra tipus.

El treball grupal és una eina eficaç que té les següents avantatges respecte al treball individual:

- Desindividualitza la problemàtica, facilitant la identificació amb altres membres del grup amb una problemàtica similar
- Permet identificar en altres membres del grup aspectes que són difícils de reconèixer en un mateix.
- Permet aprendre dels avanços de les altres.

#### **Article 16. Professional de referència**

A totes les persones que siguin ateses pel servei se'ls assignarà una professional de referència o responsable de cas.

En cas que es substitueixi el professional de referència la coordinació del servei vetllarà per l'establiment dels mecanismes adequats de traspass de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

En cas de no substitució del professional o mentre se substitueix, la coordinació valorarà si el cas requereix una continuïtat en l'atenció o bé es pot estar a l'espera de la demanda de l'usuari.



El professional de referència té les funcions següents:

- a) Canalitzar les necessitats detectades. Vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals del servei i els d'altres xarxes, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, la custòdia i responsabilitat de l'expedient físic de la persona atesa, així com del tancament del mateix. Vetllarà per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.
- b) Prestar informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, a la persona usuària sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades. Així com a professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta.

Les demandes de canvi de professional seran ateses i valorades per la coordinació del servei..

Els professionals podran demanar inhibir-se o retirar-se d'un cas quan hi hagi causes motivades com per exemple enemistat manifesta, relacions de vincle familiar o personal o circumstàncies vitals coincidents amb la persona que impedeixin l'adequada distància en la relació d'ajuda.

#### **Article 17. Pla de treball**

La intervenció amb les usuàries i usuaris del servei requerirà de l'elaboració d'un pla de treball, realitzat a partir de les entrevistes d'acollida, de les posteriors entrevistes d'avaluació o detecció de necessitats, així com de les gestions realitzades per ambdues parts i adaptat en funció de cada programa.

L'acord respecte del pla de treball amb la persona usuària suposa donar començament a la fase d'intervenció i es recull en el document anomenat contracte social. El pla de treball està integrat bàsicament pels objectius de la intervenció, acordats amb la persona o família i les accions que es desenvoluparan per a la seva consecució així com a la temporalització prevista pel seu compliment. Els objectius i activitats que integren el pla de treball, s'han d'adaptar a cadascuna de les situacions concretes.

No obstant, no tots els casos atesos pel Servei arriben a tenir un pla de treball, uns perquè abandonen el programa abans de la seva realització, i altres perquè es resolen amb informacions, orientacions i/o derivacions.

#### **Article 18. Expedient**

L'expedient inclou la sèrie ordenada de documentació d'una persona i, si escau, de la seva família on ha de constar, com a mínim, el següent:

- a) Les dades d'identificació
- b) La història de la situació de violència
- c) La valoració (en funció del programa, inclou fitxes d'avaluació inicials, i instruments de medicació)
- d) Els fulls de seguiment
- e) El contracte social (compromís d'acceptació del Pla de treball i d'implicació en el mateix d'ambdues parts –persona usuària i servei-).
- f) El pla de treball
- g) L'avaluació
- h) El full d'autorització d'ús de dades usuari
- i) Altres documents específics de cada programa

Els expedients tenen un doble suport: el físic i el digital. Dins el suport físic (o en digital quan l'Ajuntament de Palma estigui en disposició tècnica de fer-ho) hi pot haver informació annexa i complementària recollida als fulls de procés del cas consistent en apunts, anàlisi, hipòtesis de feina i informes d'altres serveis.

Els professionals que tinguin accés a la documentació que consta en l'expedient estan subjectes al deure de mantenir el secret sobre les dades consultades. La consulta d'un expedient per part de professionals que no realitzen intervencions al mateix, sempre serà motivada. El seu incompliment pot ser causa de sanció.

Els professionals que intervenen tenen l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa a la persona usuària o unitat de convivència, a les intervencions que s'hi duen a terme i als recursos mobilitzats.

Els expedients no es deixaran a l'abast de persones alienes a l'organització. Es tindrà especial cura en les dependències d'atenció al públic. Finalitzada la jornada laboral els expedients es guardaran en arxius que romandran tancats en clau. El professional referent serà el responsable de la custòdia de l'expedient físic, així com d'establir els mecanismes necessaris per impedir l'accés al mateix de persones no autoritzades.



Els expedients no es poden treure de les dependències municipals o autoritzades expressament. En cas de trasllat obligatori s'adoptaran mesures dirigides a impedir l'accés a la informació i a la seva manipulació.

La coordinació del servei podrà demanar la retirada del centre on estigui ubicat el programa, dels expedients físics quan faci cinc anys o més que estiguin tancats.

#### Article 19. Accés a la informació de l'expedient

Segons la llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears tot ciutadà pot sol·licitar l'accés al seu expedient de serveis socials. En aquests casos es procedirà de la següent manera:

- Sol·licitud formal via instància on faci constar les dades d'identificació i motiu de la sol·licitud.
- Entrega a l'interessat amb acusament de rebut d'un recull amb la següent informació: entrevista inicial, pla de feina, avaluació final i si hi ha qualque informe elaborat. Aquest document s'entregarà amb segell on indiqui l'autenticitat de la documentació entregada.

Es prendran les mesures per garantir la confidencialitat de les informacions referides a terceres persones que puguin aparèixer a l'expedient.

#### Article 20. Avaluació i tancament de l'expedient

L'avaluació final ha d'incloure com a mínim el motiu del tancament, el grau de consecució dels objectius treballats amb les persones ateses, la valoració del canvi, així com un resum d'intervencions i observacions.

El tancament és el moment posterior a aquell de l'avaluació en el qual l'equip i la persona-família conjuntament, fan una valoració conjunta, a ser possible, del grau de consecució dels objectius i dels resultats assolits. Si no és possible l'avaluació i la valoració conjunta, el servei podrà tancar l'expedient.

### TITOL IV.- LES PRESTACIONS

#### Article 21. Prestacions

Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques o tecnològiques.

Segons l'article 5 del decret 56/2011 de 20 de maig pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials les prestacions del sistema de serveis socials poden ser garantides per a tothom o bé no garantides i ser atorgades segons la disponibilitat pressupostària.

L'atenció del SAIVG és una prestació garantida.

S'inclou en la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, a l'apartat 8è.

#### Article 22. Prestacions tècniques

\*Informació, Orientació i assessorament / programa víctimes

Descripció: Donar resposta a les demandes i a les necessitats identificades a través de la informació, orientació i assessorament per tal de garantir una atenció integral a les víctimes de violència de gènere en totes les seves vessants (física, psicològica, sexual, econòmica i social). Igualment, ajudar al fet que la dona prengui consciència de la situació de violència patida.

Atencions que ofereix:

- Informar, orientar i assessorar sobre els diferents recursos generals de la xarxa comunitària.
- Informar, orientar i assessorar sobre els diferents recursos específics de violència de gènere.
- Informar, orientar i assessorar amb continguts bàsics sobre tràmits judicials civils i/o penals.
- Informar, orientar i assessorar sobre recursos específics de protecció i seguretat.
- Ajudar a identificar i reconèixer la violència viscuda
- Informar, orientació, assessorament als professionals en temes de violència de gènere
- Gestionar el Teleassistentia mòbil per víctimes de violència de gènere.
- Gestionar l'alta al fitxer de declaració voluntària de risc del Servei d'Emergències de les Illes Balears 112.
- Gestió de noves prestacions necessàries per a l'atenció de la VG.

\*Acompanyament / programa víctimes

Descripció: Acompanyaments personalitzats a les dones víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i al seu seguiment.



Atencions que ofereix: Servei d'acompanyament individualitzat.

\* Atenció psicoeducativa per a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere

Descripció: Programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a nins i nines que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar que té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació, evitant el cicle repetitiu de la violència i afavorint nous models i patrons de relació basats en la no-violència i el foment de la igualtat.

Atencions que ofereix:

Es treballa des d'una triple perspectiva:

- Treball en grup: consisteix a participar a sessions grupals amb altres nins i nines víctimes de la violència familiar. Paral·lelament al grup d'infants, funciona un altre grup de suport a les mares o els tutors el mateix dia i a la mateixa hora en què es desenvolupa el grup de menors. S'hi treballen les capacitats parentals i els models relacionats, i s'hi facilita la comprensió dels canvis que farà l'infant, per així poder ajudar-lo en la seva recuperació.
- Treball individual: inclou les entrevistes inicials d'acollida amb la mare i els menors, a més de les tutories individualitzades dels nins o nines atesos i les seves mares en aquells casos en què sigui necessària l'ajuda i el suport del professional referent de l'Equip de Mentories. També es treballa individualment una vegada que ha finalitzat la intervenció grupal.
- Treball intrafamiliar: a més del treball grupal i individual es desenvolupa una intervenció familiar (mare i fills), on es treballen conjuntament els aspectes que es consideren necessaris en funció de les necessitats de cada unitat familiar.

\* Atenció psicosocial a persones agressores

Descripció: Atenció dirigida a aquells homes que exerceixen o han exercit la violència cap a la seva parella i que de forma voluntària volen modificar aquesta situació

S'ofereix un espai d'assessorament i tractament on poder treballar la possibilitat de millorar l'autoconeixement, la identificació, l'expressió i el control d'emocions, la resolució de conflictes, la comunicació, l'empatia amb l'altre, l'autoestima i la comprensió del fenomen de la violència.

Atencions que ofereix:

Atendre les demandes de les persones usuàries, professionals i de la ciutadania en general.  
Avaluar i establir un pla de feina amb objectius.  
Atenció psicològica individual.  
Intervenció psicosocial grupal.  
Realització de seguiments post-intervenció.

Assessorament a la víctima sobre el programa i donar una atenció específica per millorar la seva situació

### **Article 23. Prestacions econòmiques**

Són prestacions econòmiques, seguint l'article 22 de la Llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears, les aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

El SAIVG no disposa de prestacions econòmiques pròpies, pel que la seva funció en aquest sentit serà la d'informar, derivar i quant sigui necessari acompanyar a les dones ateses per que se puguin beneficiar de les prestacions econòmiques d'altres serveis i/o administracions.

Quan la normativa així ho estableixi el SAIVG podrà gestionar aquelles prestacions econòmiques específiques per a víctimes de VG.

### **Article 24. Prestacions tecnològiques**

Tal com queda recollit a la Llei 4/2009 de serveis socials a les Illes Balears a l'article 23:

Són prestacions tecnològiques les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.

En l'àmbit de l'atenció que ens ocupa, són habituals les prestacions d'assistència tecnològica com la teleassistència per dones víctimes de VG.

En funció de la normativa vigent i els acords establerts amb altres serveis i/o administracions el SAIVG gestionarà la demanda d'aquestes prestacions amb les que l'Ajuntament de Palma disposi d'acords. Podrà informar o derivar si escau, les dones ateses a les prestacions



tecnològiques d'altres serveis i/o administracions.

#### **Article 25. Cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Palma**

Segons l'article 24 de la llei 4/2009 de serveis socials la cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques. El decret 56/2011 de 20 de maig va aprovar la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears. Tal i com s'explicita a l'article 27 de la llei 4/2009 de Serveis Socials, l'Ajuntament de Palma aprovarà la seva cartera de serveis una vegada ho hagi fet el Consell de Mallorca.

El SAIVG s'inclou a l'apartat 8è en la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma aprovada a l'any 2017,.

### **TÍTOL V. ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES. RÈGIM SANCIONADOR. QUALITAT.**

#### **Article 26. Drets de les persones usuàries**

1. Les persones usuàries del servei gaudiran dels drets que els hi confereix l'article 7 de la llei 4/2009 de serveis socials:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'inserció social d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure, excepte en situacions que suposin un risc per a la integritat de les persones i per requeriment judicial. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legal establert per aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin el servei, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació tal i com regula el títol IV de la llei 4/2009.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

2. Aquells drets derivats de l'article 17 de Garantia de Drets de les víctimes, l'art 18 de Dret a la informació i l'art 19 de Dret a l'assistència social integral, de la LIO 1/2004 de Mesures de Protecció Integral Contra la VG, propis d'un servei d'aquestes característiques.

3. També tendran dret a:

- Rebre l'atenció d'acord als paràmetres de qualitat definits mitjançant la Carta de Compromisos o altre instrument en el marc del Pla de Qualitat Municipal, així com a prendre part en els procediments de participació que s'hi vinculen.
- El reconeixement de la condició de víctima, en el cas de les dones i infants, d'acord a l'article 77 de la L1 11/2016, de 28 de juliol d'Igualtat de dones i homes.



**Article 27. Deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries tindran els deures que els hi confereix l'article 8 de la llei 4/2009 de serveis socials:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar a la major brevetat possible sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei quan així es requereixi.
- h) Mantenir en tot moment un comportament adequat i respectuós amb els professionals així com amb la resta d'usuaris que coincideixin en els centres i/o en les activitats en les quals participen.

**Article 28. Infraccions i sancions de les persones usuàries.**

A més de la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:

1.- Són infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

- La manca de respecte lleu als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre
- Falsejar dades a l'Administració
- No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del recurs/prestació
- No complir els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit

2.- Són infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:

- Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals sense justificació.
- No destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit

3.- Se considerarà infracció molt greu l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat dels professionals.

S'estableixen tres nivells de sancions:

1.- Per a les infraccions lleus s'advertirà verbalment a la persona usuària. La professional convocarà una entrevista amb la persona per aquest fi. Es deixarà constància dins l'expedient dels fets mitjançant la diligència de Fer constar.

2.- Les infraccions greus suposaran el tancament temporal de la relació d'ajuda, d'entre un a sis mesos. Ara bé, quan hi hagi intervencions dirigides a menors amb processos positius, sols es tancaran les referides als adults amb la intenció de preservar dits processos. També es valorarà la situació de seguretat i se n'informarà als serveis competents quan el tancament pugui incrementar el risc. Es gestionarà si escau l'atenció per part d'altre servei.

Se crearà una comissió integrada per la professional de referència i una responsable tècnica municipal per determinar la durada i àmbit del tancament de la relació.

L'acta de la comissió servirà per informar i es guardarà l'original a l'expedient. Ambdues professionals en donaran coneixement a la persona usuària convocant una entrevista per a tal fi.

3.- Les infraccions molt greus suposaran interrupció immediata de la relació d'ajuda fins que la comissió dictami les mesures a prendre; el tancament de l'expedient serà com a mínim de sis mesos, i es gestionarà si escau l'atenció per part d'altre servei. També es valorarà la situació de seguretat i se n'informarà als serveis competents quan el tancament pugui incrementar el risc.

Per a aquestes infraccions la comissió estarà integrada per una representació de la direcció política, la cap de servei, la cap de la secció d'Igualtat o anàloga i el professional o professionals afectats.



La comissió tindrà en compte el reconeixement dels danys causats i la voluntat de reparació dels mateixos per part de la persona causant. També tindrà en compte la resta de circumstàncies.

L'acta de la comissió servirà per informar a la persona destinatària i es guardarà l'original a l'expedient. Des de la caporalia del servei i de la secció d'on depengui el servei en donaran coneixement a les persones usuàries convocant una entrevista per a tal fi.

#### **Article 29. Presentació i tràmit de demandes, suggeriments, felicitacions i reclamacions**

Quan una persona usuària del servei social vulgui realitzar un suggeriment, queixa, felicitació o reclamació ho realitzarà mitjançant el sistema general que tingui l'Ajuntament per a atendre aquestes situacions.

Quan s'ha utilitzat el canal verbal la cap o professional que ho rebí registrarà la queixa, suggeriment, felicitació o reclamació al web municipal a l'apartat de queixes i suggeriments.

#### **Article 30. Pla de Qualitat.**

El servei s'ajustarà al Pla de Qualitat de l'Ajuntament de Palma i aplicarà els instruments acordats amb la Regidoria competent.

#### **Disposició adicional primera**

Totes les denominacions que en aquest reglament apareixen en masculí s'han d'entendre referides també al femení.

#### **Disposició adicional segona**

En la presa de decisions referida al servei s'inclourà la perspectiva de gènere

#### **Disposició final**

Aquest reglament, una vegada aprovat definitivament pel Ple de la Corporació, entrarà en vigor amb la publicació íntegra del seu text en el Butlletí Oficial de les Illes Balears .

#### **Disposició final segona**

Totes les estadístiques inclouran sistemàticament la variable sexe i es tindrà en compte a l'hora de la recollida de la informació com en els informes que es publiquin.

