



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE BUNYOLA

10912 *Aprovació definitiva del Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola*

Per acord de l'Ajuntament Ple, adoptat en sessió ordinària celebrada dia 8 de maig de 2025, es va aprovar inicialment el Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola.

Sotmès al tràmit d'informació pública i audiència per un termini de trenta dies, mitjançant anuncis publicats en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i en el tauler d'anuncis d'aquest Ajuntament (BOIB núm. 67 de 27 de maig de 2025), es varen presentar unes esmenes, de les quals algunes foren desestimades i altres estimades, tal i com es desprèn de l'acord del Ple ordinari de 11 de setembre de 2025, que literalment diu:

PRIMER. Desestimar les esmenes primera, tercera, quarta i sisena presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord.

SEGON. Estimar parcialment l'esmena cinquena i estimar la resta d'al·legacions presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.

TERCER. Aprovar definitivament el Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades a aquest les modificacions derivades de les al·legacions estimades, amb la redacció que a continuació es recull:

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN VIOLÈNCIES MASCLISTES DE L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

ÍNDEX

1. Introducció

1.1 Objectius del Protocol

1.2 Àmbit d'Aplicació

1.3 Principis Rectors

2. Definicions i Tipologies de Violència Masclista

2.1 Definició de Violència Masclista

2.2 Tipologies de Violència Masclista

2.2.1 Violència Física

2.2.2 Violència Psicològica

2.2.3 Violència Sexual

2.2.4 Violència Econòmica

2.2.5 Violència Social

3. Procediment d'Actuació

3.1 Detecció de Casos

3.1.1 Indicadors de Violència Masclista

3.1.2 Procediments per a la Detecció

3.2 Intervenció Immediata

3.2.1 Primers Passos

3.2.2 Atenció a la Víctima

3.2.3 Protecció de la Víctima

3.3 Derivació a Serveis Especialitzats

3.3.1 Coordinació amb Serveis Socials

3.3.2 Accés a Recursos d'Atenció





3.3.3 Seguiment i Acompanyament

4. Mesures de Prevenció

4.1 Formació i Sensibilització

4.1.1 Formació Interna del Personal

4.1.2 Campanyes de Sensibilització

4.1.3 Col·laboració amb Entitats Públiques i Privades per a la Formació

4.2 Protocols de Prevenció en l'Àmbit Laboral

4.2.1 Creació d'un Entorn de Treball Segur

4.2.2 Polítiques de Tolerància Zero

4.3 Col·laboració amb Entitats i Organismes

4.3.1 Xarxes de Suport

4.3.2 Projectes de Prevenció Comunitària

5. Suport Legal i Psicològic

5.1 Assistència Jurídica

5.1.1 Serveis d'Assessorament Legal

5.1.2 Procediments Legals

5.2 Suport Psicològic

5.2.1 Atenció Psicològica a la Victima

5.2.2 Programes de Recuperació

6. Seguiment i Avaluació del Protocol

6.1 Indicadors de Seguiment

6.1.1 Mesures Qualitatives

6.1.2 Mesures Quantitatives

6.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

6.2.1 Revisió Trimestral

6.2.2 Informe Anual

6.3 Revisió i Actualització del Protocol

6.3.1 Actualització Anual

6.3.2 Comitè de Revisió

7. Recursos i Contactes

7.1 Recursos Interns

7.1.1 Departament de Recursos Humans

7.1.2 Serveis Socials

7.2 Recursos Externs

7.2.1 Servei d'Atenció a la Dona

7.2.2 Organitzacions No Governamentals

7.3 Contactes d'Emergència

7.3.1 Policia Local

7.3.2 Serveis Sanitaris

7.4. Altres recursos

8. Gestió de la Intranet Municipal

8.1 Funcionalitats de la Intranet

8.2 Normes d'Ús i Accés

8.3 Actualització i Manteniment

8.4 Suport i Assistència Tècnica

9. Formació i Sensibilització del Personal

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna





10. Seguiment i Avaluació del Protocol

- 10.1 Indicadors de Seguiment
- 10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica
- 10.3 Revisió i Actualització del Protocol

11. Protecció de Dades i Confidencialitat

- 11.1 Normativa Aplicable
- 11.2 Mesures
- 11.3 Procediments de Protecció de Dades
- 11.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes
- 11.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

12. Difusió del Protocol

- 12.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol
- 12.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal
- 12.3 Sessions Informatives i Formatives

13. Annex

- 13.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

1. INTRODUCCIÓ

1.1 Objectius del Protocol

Els objectius generals i específics del Protocol d'Actuació en Violències Masclistes de l'Ajuntament de Bunyola són els següents:

- **Objectiu General:**

Establir un marc d'actuació clar i eficient per prevenir, detectar, intervenir i fer seguiment de situacions de violència masclista en l'àmbit municipal. Aquest protocol pretén garantir la protecció i el suport a les víctimes, assegurant una resposta ràpida i coordinada entre els diferents serveis municipals i entitats col·laboradores. A més, cerca sensibilitzar i formar tot el personal de l'Ajuntament per promoure una cultura de respecte i igualtat, i eradicar qualsevol forma de violència masclista.

- **Objectius Específics:**

1. Proporcionar orientació clara sobre els passos a seguir en casos de violència masclista
2. Assegurar que les víctimes rebin atenció adequada i confidencial
3. Fomentar la prevenció mitjançant programes educatius i de sensibilització
4. Establir mecanismes de seguiment i avaluació per garantir l'eficàcia del protocol

1.2 Àmbit d'Aplicació

Aquest protocol s'aplica a totes les àrees i serveis de l'Ajuntament de Bunyola, incloent-hi tant el personal funcionari com el laboral, així com qualsevol persona que pugui interactuar amb l'entitat municipal, ja sigui ciutadans/es, col·laboradors/es externs/es o altres entitats. És aplicable en qualsevol situació de violència masclista que pugui ocórrer dins de les instal·lacions municipals, durant el desenvolupament d'activitats organitzades per l'Ajuntament o en qualsevol context relacionat amb les funcions municipals. També s'aplica a les relacions laborals i professionals dins de l'ajuntament, assegurant que qualsevol incident de violència masclista sigui tractat amb la màxima serietat i confidencialitat. El protocol inclou procediments per abordar incidents que puguin sorgir en línia, a través de les comunicacions digitals oficials de l'ajuntament.

1.3 Principis Rectors

Els principis rectors de l'actual Protocol són els valors i directrius que guien totes les accions i decisions en la seva implementació. Aquests principis inclouen:

- Respecte a la dignitat i drets humans: assegurar que totes les accions es prenguin amb respecte absolut per la dignitat de les víctimes i els seus drets humans fonamentals.

- Confidencialitat: garantir que tota la informació relacionada amb els casos de violència masclista es tracti de manera confidencial, protegint la privacitat de les víctimes.
- No discriminació: tractar tots els casos de violència masclista sense cap tipus de discriminació per raó de gènere, sexe, raça, edat, orientació sexual o qualsevol altra condició.
- Coordinació i cooperació: fomentar la coordinació entre els diferents serveis municipals i la cooperació amb entitats externes especialitzades per oferir una resposta integral i efectiva.
- Sensibilització i formació: promoure la sensibilització i formació continuada del personal municipal per prevenir i detectar la violència masclista, així com per actuar adequadament en casos de violència.
- Transparència i rendició de comptes: mantenir la transparència en les accions i decisions preses en l'aplicació del protocol, assegurant la rendició de comptes davant la comunitat i les víctimes.
- Enfocament de gènere: reconèixer la dimensió de gènere en la violència masclista i actuar per abordar les causes estructurals i socials que la perpetuen.
- Protecció i suport a les víctimes: prioritzar la seguretat, el benestar i el suport integral a les víctimes de violència masclista, proporcionant-los els recursos necessaris per la seva recuperació i empoderament.
- Presumpció d'innocència: totes les actuacions derivades del protocol han de respectar la presumpció d'innocència i les garanties processals de totes les parts implicades.
- Igualtat real: les actuacions derivades del protocol han de garantir la igualtat de drets i obligacions per a totes les persones.

Aquests principis asseguren que l'aplicació del protocol sigui coherent, justa i efectiva, contribuint a la creació d'un entorn segur i respectuós per a totes les persones vinculades a l'Ajuntament de Bunyola.

2. DEFINICIONS I TIPOLOGIES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

2.1 Definició de Violència Masclista

La violència masclista es defineix com qualsevol acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui com a resultat, o pugui tenir com a resultat, un dany o sofriment físic, sexual, psicològic o econòmic per a les dones, incloent-hi les amenaces de realitzar aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada. Aquesta definició inclou qualsevol forma de violència exercida contra les dones pel simple fet de ser dones, i que és manifestació de la discriminació i la desigualtat de gènere. La violència masclista es manifesta de diverses maneres i afecta a les dones de totes les edats, classes socials, ètnies, religions i nacionalitats.

2.2 Tipologies de Violència Masclista

La violència masclista es manifesta en diferents formes, cada una amb característiques específiques que requereixen mesures d'intervenció i suport adequades. A continuació es detallen les principals tipologies de violència masclista:

2.2.1 Violència Física

La violència física inclou qualsevol acte que causi o intenti causar dany físic a la dona. Això pot incloure cops, empentes, estirades de cabell, cremades, mossegades, estrangulació, ús d'armes o qualsevol altre acte que pugui resultar en lesions físiques visibles o no visibles. Aquesta tipologia de violència és sovint la més visible i reconeixible, però no per això menys greu que les altres formes de violència.

2.2.2 Violència Psicològica

La violència psicològica es refereix a qualsevol conducta que causi dany emocional o pertorbi el benestar psicològic de la dona. Això pot incloure insults, humiliacions, menyspreus, manipulacions, amenaces, intimidacions, aïllament, control excessiu, des-valorització i qualsevol altre acte que afecti negativament l'autoestima i l'equilibri emocional de la dona. La violència psicològica sovint acompanya altres formes de violència i té efectes profunds i duradors.

2.2.3 Violència Sexual

La violència sexual inclou qualsevol acte de naturalesa sexual comès contra la voluntat de la dona. Això pot incloure violació, agressió sexual, abús sexual, assetjament sexual, explotació sexual, coerció per realitzar actes sexuals, i qualsevol altre acte que atempti contra la llibertat i integritat sexual de la dona. La violència sexual és una forma greu de violació dels drets humans i té conseqüències devastadores per a la salut física i mental de les víctimes.

2.2.4 Violència Econòmica

La violència econòmica es refereix a qualsevol acció o omissió que causi un perjudici econòmic a la dona. Això pot incloure el control dels ingressos i despeses, la privació de recursos econòmics, la prohibició de treballar o estudiar, l'ús indegut dels béns de la dona, i qualsevol



altra acció que limiti la seva autonomia econòmica. La violència econòmica pot mantenir la dona en una situació de dependència i vulnerabilitat.

2.2.5 Violència Social

La violència social implica accions que aïllen la dona de la seva xarxa de suport social. Això pot incloure impedir el contacte amb la família i amistats, restringir la seva participació en activitats socials, culturals o laborals, difamar o desprestigiar públicament la dona, i qualsevol altra acció que limiti la seva capacitat de mantenir relacions socials saludables. La violència social pot debilitar el suport emocional i pràctic de la dona, incrementant la seva vulnerabilitat.

Aquestes definicions i tipologies de violència masclista proporcionen un marc conceptual per comprendre la complexitat de la violència contra les dones i desenvolupar estratègies efectives per la seva prevenció, detecció, intervenció i seguiment. La implementació d'aquestes estratègies és essencial per garantir la protecció i suport a les víctimes, així com per promoure una societat més justa i igualitària.

3. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

3.1 Detecció de Casos

3.1.1 Indicadors de Violència Masclista

La detecció de casos de violència masclista requereix una atenció especial als signes i indicadors que poden suggerir que una dona està patint alguna forma de violència. Alguns indicadors poden incloure lesions físiques inexplicables o freqüents, canvis bruscos en el comportament o l'estat emocional, aïllament social i reducció de les activitats socials, por o ansietat constants, especialment en presència de la parella, control excessiu per part de la parella sobre les activitats diàries, relats inconsistents sobre accidents o lesions, i baix rendiment laboral o absentisme.

3.1.2 Procediments per a la Detecció

Per detectar casos de violència masclista, es poden implementar diversos procediments: formació del personal, capacitant els treballadors municipals per reconèixer els signes de violència masclista i saber com actuar; avaluacions regulars, realitzant entrevistes i avaluacions regulars a les usuàries dels serveis municipals per identificar possibles casos de violència; col·laboració amb altres entitats, treballant conjuntament amb serveis de salut, educació i altres entitats per detectar i informar de casos sospitosos; i enquestes i qüestionaris, utilitzant eines com enquestes i qüestionaris per obtenir informació sobre possibles situacions de violència.

3.2 Intervenció Immediata

3.2.1 Primers Passos

Quan es detecta un cas de violència masclista, és essencial actuar ràpidament per garantir la seguretat de la víctima. Els primers passos poden incloure confirmació del cas, assegurant-se que la situació és efectivament un cas de violència masclista; informar la víctima, explicant-li els seus drets i les opcions disponibles; i contactar amb serveis d'emergència, si és necessari, per garantir la protecció immediata de la víctima.

3.2.2 Atenció a la Victima

Proporcionar una atenció adequada a la víctima inclou suport emocional i psicològic a la víctima per ajudar-la a afrontar la situació; assistència mèdica, assegurant-se que rep l'atenció mèdica necessària si ha patit lesions físiques; i informació i orientació, proporcionant informació sobre els recursos disponibles, com ara allotjament d'emergència, suport legal i serveis de conselleria.

3.2.3 Protecció de la Victima

La protecció de la víctima és una prioritat i pot incloure mesures com allotjament segur, proporcionant accés a refugis o allotjaments segurs per a la víctima i els seus fills, si escau; ordres de protecció, ajudant la víctima a obtenir ordres de protecció o allunyament contra l'agressor; i monitoratge continu, realitzant un seguiment continu de la situació per garantir que la víctima està fora de perill.

3.3 Derivació a Serveis Especialitzats

El protocol d'actuació en casos de violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola, proposa una estructura de coordinació entre diferents departaments municipals i entitats externes, ja que és un pas important per garantir una resposta efectiva. És fonamental, però, que aquesta estructura sigui àgil.

3.3.1 Coordinació amb Serveis Socials

És crucial establir una coordinació eficaç amb els serveis socials per assegurar una resposta integral i coherent. Això inclou derivació formal,

proporcionant una derivació formal als serveis socials perquè puguin començar el seu treball de suport; i intercanvi d'informació, assegurant un intercanvi d'informació ràpid i segur entre els diferents serveis implicats.

3.3.2 Accés a Recursos d'Atenció

Garantir que la víctima tingui accés als recursos d'atenció necessaris: assessorament legal, facilitant l'accés a serveis d'assessorament legal per ajudar la víctima en la presa de decisions informades; suport psicològic, derivant la víctima a serveis de suport psicològic especialitzats en violència masclista; i rehabilitació, proporcionant accés a programes de rehabilitació i suport a llarg termini per ajudar la víctima a recuperar-se.

3.3.3 Seguiment i Acompanyament

El seguiment i l'acompanyament són essencials per assegurar que la víctima rep el suport continu que necessita: plans de seguiment, establint plans de seguiment personalitzats per a cada víctima; avaluacions periòdiques, realitzant avaluacions periòdiques per assegurar que la víctima està avançant en la seva recuperació; i suport continu, oferint suport continu, incloent sessions de conselleria, grups de suport i altres serveis que puguin ajudar la víctima a reintegrar-se en la seva vida quotidiana amb seguretat i confiança.

Aquest procediment d'actuació garanteix una resposta coordinada i eficaç per abordar la violència masclista, oferint protecció i suport a les víctimes i assegurant que rebin l'atenció necessària per superar la situació.

4. MESURES DE PREVENCIÓ

4.1 Formació i Sensibilització

4.1.1 Formació Interna del Personal

La formació interna del personal és essencial per garantir que tota la plantilla municipal estigui preparada per reconèixer, respondre i prevenir casos de violència masclista. Això inclou programes de formació regulars, on el personal rebi informació actualitzada sobre els signes i indicadors de violència masclista, així com les millors pràctiques per intervenir i donar suport a les víctimes. Els temes de formació poden incloure la comprensió de les dinàmiques de poder i control en les relacions abusives, les implicacions legals de la violència masclista, i les tècniques per proporcionar suport emocional i pràctic a les víctimes. A més, la formació hauria de ser contínua per assegurar que el personal mantingui les seves habilitats i coneixements actualitzats.

4.1.2 Campanyes de Sensibilització

Les campanyes de sensibilització són crucials per augmentar la consciència sobre la violència masclista tant entre el personal de l'ajuntament com en la comunitat en general. Aquestes campanyes poden incloure la distribució de materials educatius com fulletons, cartells i guies informatives, així com la organització de tallers, xerrades i seminaris per educar i informar sobre la problemàtica de la violència masclista. També és important utilitzar els mitjans de comunicació locals i les xarxes socials per difondre missatges de sensibilització i promoure una cultura de respecte i igualtat de gènere.

4.1.3 Col·laboració amb Entitats Públiques i Privades per a la Formació

La formació destinada al personal de l'Ajuntament es durà a terme tant a través d'entitats públiques de les Illes Balears com d'entitats privades o professionals experts que disposin de materials i programes formatius específicament adaptats a la temàtica de la violència masclista. Aquesta combinació permetrà garantir una oferta formativa àmplia i diversa, proporcionant a les persones participants una formació de qualitat, actualitzada i especialitzada.

L'objectiu d'aquesta col·laboració és aprofitar els coneixements i recursos dels diferents actors implicats, assegurant que el personal municipal tingui accés a continguts formatius que responguin a les necessitats específiques del territori i a les últimes tendències i millors pràctiques en la lluita contra la violència masclista.

4.2 Protocols de Prevenció en l'Àmbit Laboral

4.2.1 Creació d'un Entorn de Treball Segur

Crear un entorn de treball segur implica implementar mesures que previnguin la violència masclista i garanteixin la seguretat de tot el personal. Això pot incloure l'establiment de procediments clars per denunciar casos de violència o assetjament, així com la formació del personal en la identificació i resposta a aquests casos. També és important promoure una cultura laboral on es valori el respecte i la igualtat, i on els/les treballadors/es se sentin segurs/es per denunciar qualsevol situació d'abús sense por a represàlies. Això es pot aconseguir mitjançant polítiques clares i estrictes, i la creació d'un comitè de seguretat que supervisi i avaluï continuament l'entorn laboral.

4.2.2 Polítiques de Tolerància Zero

Les polítiques de tolerància zero envers la violència masclista i qualsevol forma d'assetjament són fonamentals per crear un entorn de treball segur i respectuós. Aquestes polítiques han de ser clarament comunicades a tot el personal, especificant que qualsevol acte de violència o assetjament serà investigat de manera rigorosa i que es prendran mesures disciplinàries estrictes contra les persones responsables. A més, és important establir procediments transparents per a la denúncia i investigació d'aquests casos, assegurant que les víctimes rebin suport i protecció durant tot el procés.

4.3 Col·laboració amb Entitats i Organismes

4.3.1 Xarxes de Suport

Col·laborar amb entitats i organismes que treballen en la prevenció de la violència masclista és essencial per oferir un suport integral a les víctimes i prevenir nous casos. Això pot incloure la creació de xarxes de suport amb altres ajuntaments, organitzacions no governamentals, serveis de salut i entitats comunitàries per compartir recursos, coneixements i millors pràctiques. Aquestes xarxes poden facilitar l'accés a serveis especialitzats, com ara suport legal, assessorament psicològic i allotjament d'emergència, així com promoure la coordinació de campanyes de sensibilització i programes de prevenció a nivell local.

4.3.2 Projectes de Prevenció Comunitària

Promoure projectes de prevenció comunitària és una estratègia clau per abordar les causes profundes de la violència masclista i fomentar una cultura de respecte i igualtat de gènere. Aquests projectes poden incloure programes educatius a les escoles per ensenyar als joves sobre les relacions saludables i la igualtat de gènere, així com iniciatives comunitàries que involucrin diferents grups i sectors de la societat en la prevenció de la violència masclista. També és important col·laborar amb líders comunitaris i organitzacions locals per dissenyar i implementar programes que abordin les necessitats i preocupacions específiques de la comunitat, fomentant una resposta col·lectiva i coordinada a la violència masclista.

Aquestes mesures de prevenció ajuden a crear un entorn segur i respectuós, proporcionant les eines i els recursos necessaris per prevenir la violència masclista i oferir suport a les víctimes.

5. MESURES PREVENTIVES

5.1 Assistència Jurídica

A les Illes Balears, les víctimes tenen accés a assessorament jurídic gratuït a través del servei d'IBdona. A més, la Guàrdia Civil de Marratxí és responsable de proporcionar atenció d'emergències les 24 hores dins la zona territorial de Bunyola. Cal destacar que tant les persones professionals dels Serveis Socials com les d'aquests serveis especialitzats han de complir amb una estricta deontologia professional, que exigeix mantenir la confidencialitat de la víctima, l'agressor i qualsevol altra persona implicada.

5.1.1 Serveis d'Assessorament Legal

L'assistència jurídica és un component essencial del suport a les víctimes de violència masclista. Proporcionar serveis d'assessorament legal implica oferir informació i orientació sobre els drets legals de les víctimes, així com els procediments a seguir per denunciar els abusos i buscar protecció legal. Aquest servei ha de ser accessible i confidencial, garantint que les víctimes rebin el suport necessari per prendre decisions informades. Els advocats especialitzats en violència de gènere poden ajudar les víctimes a comprendre les opcions legals disponibles, incloent la possibilitat d'obtenir ordres de protecció, iniciar procediments de divorci o custòdia, i buscar compensació per danys.

5.1.2 Procediments Legals

Els procediments legals són fonamentals per garantir que les víctimes de violència masclista rebin justícia i protecció. Aquests procediments poden incloure la presentació de denúncies a la policia, la sol·licitud d'ordres de protecció i la participació en judicis penals o civils. És important que les víctimes tinguin accés a suport legal durant tot el procés, incloent l'acompanyament a les compareixences judicials i la representació legal adequada. A més, l'Ajuntament de Bunyola hauria de coordinar-se amb els sistemes judicials i de policia per assegurar que els procediments siguin sensibles a les necessitats de les víctimes i minimitzin el trauma addicional.

5.2 Suport Psicològic

5.2.1 Atenció Psicològica a la Victima

El suport psicològic és vital per ajudar les víctimes de violència masclista a recuperar-se dels efectes emocionals i mentals dels abusos. Aquest suport ha de ser proporcionat per professionals de la salut mental especialitzats en trauma i violència de gènere. L'atenció psicològica pot incloure teràpia individual, grups de suport i intervencions d'emergència per a crisis. El propòsit és ajudar les víctimes a processar el

trauma, desenvolupar estratègies d'afrontament i reconstruir la seva autoestima i confiança. A més, és important que el suport psicològic sigui continu i accessible, per garantir una recuperació a llarg termini.

5.2.2 Programes de Recuperació

Els programes de recuperació són dissenyats per oferir un suport integral a les víctimes de violència masclista, ajudant-les a reconstruir les seves vides i recuperar el benestar. Aquests programes poden incloure una combinació de teràpia psicològica, suport emocional, assessorament laboral i educatiu, i activitats de rehabilitació social. L'objectiu és proporcionar a les víctimes les eines necessàries per superar els efectes de la violència, promoure la seva autonomia i empoderar-les per reprendre el control de les seves vides. Els programes de recuperació també poden incloure serveis especialitzats per a nens i adolescents que hagin estat exposats a la violència, garantint que rebin el suport necessari per a la seva pròpia recuperació.

Aquestes mesures de suport legal i psicològic són essencials per proporcionar a les víctimes de violència masclista l'ajuda necessària per afrontar les conseqüències dels abusos, garantir la seva protecció i promoure la seva recuperació i benestar a llarg termini.

6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL

6.1 Indicadors de Seguiment

6.1.1 Mesures Qualitatives

Les mesures qualitatives són essencials per comprendre l'efectivitat del protocol en termes de percepció i experiència de les persones usuàries. Aquestes mesures inclouen entrevistes en profunditat amb les víctimes i els professionals involucrats, grups de discussió i enquestes de satisfacció. L'objectiu és obtenir informació detallada sobre com es percep el suport rebut, la qualitat de les intervencions, i les àrees que necessiten millora. També es pot recollir informació sobre l'impacte emocional i psicològic de les mesures implementades, així com la percepció de seguretat i protecció proporcionada pel protocol.

6.1.2 Mesures Quantitatives

Les mesures quantitatives proporcionen dades objectives que permeten avaluar l'abast i l'efectivitat del protocol. Aquestes mesures inclouen el nombre de casos detectats, el temps de resposta des de la detecció fins a la intervenció, la durada de l'atenció proporcionada, i el nombre de víctimes derivades a serveis especialitzats. També es poden mesurar les taxes de reincidència i el nombre de sessions de formació i sensibilització realitzades. Aquestes dades ajudaran a identificar tendències, avaluar la capacitat de resposta del sistema, i determinar l'eficàcia de les mesures preventives.

6.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

6.2.1 Revisió Trimestral

La revisió trimestral és un procediment clau per garantir un seguiment constant i ajustar el protocol segons sigui necessari. Aquesta revisió implica la recopilació i anàlisi de dades tant qualitatives com quantitatives recollides durant el trimestre. Es poden realitzar reunions amb les persones responsables de la implementació del protocol per discutir els resultats, identificar problemes emergents i planificar accions correctives. Aquest procés permet una resposta àgil i proactiva als desafiaments i assegura que el protocol es mantingui eficaç i rellevant.

6.2.2 Informe Anual

L'informe anual és una avaluació completa del protocol, que resumeix les activitats, resultats i impacte de les mesures implementades durant l'any. Aquest informe ha de contenir una anàlisi detallada de les dades quantitatives i qualitatives, identificant èxits, desafiaments i àrees de millora. També ha d'incloure recomanacions per a futures accions i ajustos necessaris al protocol. L'informe anual ha de ser compartit amb totes les parts interessades, incloent les persones responsables en la política, els/les professionals implicades i les organitzacions col·laboradores, per fomentar la transparència i el compromís col·lectiu amb la millora contínua.

6.3 Revisió i Actualització del Protocol

6.3.1 Actualització Anual

L'actualització anual del protocol és crucial per assegurar que aquest es mantingui alineat amb les millors pràctiques i les normatives vigents. Aquest procés implica revisar els resultats de l'informe anual i les recomanacions, així com considerar els canvis en les lleis, polítiques i necessitats de la comunitat. Les actualitzacions poden incloure l'ajust dels procediments d'actuació, la incorporació de noves mesures de prevenció i l'adaptació de les estratègies de formació i sensibilització. El procés garanteix que el protocol sigui dinàmic i capaç de respondre als canvis en l'entorn i les necessitats de les víctimes.



6.3.2 Comitè de Revisió

El comitè de revisió és un òrgan format per representants de diferents àrees involucrades en la implementació del protocol, incloent professionals de serveis socials, jurídics, de salut i representants de les víctimes. Aquest comitè és responsable de revisar i aprovar les actualitzacions del protocol, garantint que les perspectives i necessitats de totes les parts interessades siguin considerades. El comitè de revisió es reuneix regularment per discutir els resultats de les avaluacions periòdiques, proposar millores i assegurar la coherència i efectivitat del protocol. Aquest enfocament col·laboratiu assegura una resposta integral i coordinada a la violència masclista.

Es crearà un canal específic perquè qualsevol persona pugui denunciar possibles denúncies falses o actuacions injustificades.

Aquestes mesures de seguiment i avaluació permeten a l'Ajuntament de Bunyola mantenir un control estricte sobre l'eficàcia del protocol contra la violència masclista, garantint una resposta àgil i adaptativa per protegir i assistir les víctimes de manera efectiva.

7. RECURSOS I CONTACTES

7.1 Recursos Interns

7.1.1 Departament de Recursos Humans

El Departament de Recursos Humans és un recurs essencial dins l'Ajuntament per a la gestió de casos de violència masclista. Aquest departament és responsable d'assegurar que el personal tingui accés a la formació necessària en identificació i resposta a la violència masclista, així com d'oferir suport i assessorament a les víctimes. La plantilla de recursos humans pot proporcionar informació sobre els drets laborals de les víctimes, garantir que es compleixin les polítiques de tolerància zero i facilitar derivacions a serveis especialitzats.

7.1.2 Serveis Socials

Els Serveis Socials externs ofereixen suport addicional a les víctimes de violència masclista, proporcionant recursos com allotjament d'emergència, assistència econòmica i programes de reintegració social. Aquests serveis treballen en col·laboració amb l'Ajuntament per assegurar que les víctimes rebin l'ajuda necessària de manera ràpida i eficient. També participen en la coordinació de plans d'acció personalitzats i en el monitoratge del progrés de les víctimes.

7.2 Recursos Externs

7.2.1 Servei d'Atenció a la Dona

El Servei d'Atenció a la Dona és un recurs clau que proporciona suport directe a les dones que experimenten violència masclista. Aquest servei ofereix atenció psicològica, assessorament legal i orientació sobre recursos disponibles. A més, el servei col·labora amb altres departaments i entitats per garantir una resposta integral i coordinada. També s'encarrega de realitzar campanyes de sensibilització i activitats formatives per prevenir la violència masclista i promoure la igualtat de gènere.

7.2.2 Organitzacions No Governamentals

Les ONG especialitzades en la lluita contra la violència masclista són aliades importants en la provisió de serveis i suport a les víctimes. Aquestes organitzacions ofereixen una àmplia gamma de serveis, incloent-hi: atenció psicològica, assessorament legal, programes de suport emocional i activitats de sensibilització. Col·laboren amb l'Ajuntament per augmentar la capacitat de resposta i garantir que les víctimes tinguin accés a una xarxa de suport sòlida.

7.3 Contactes d'Emergència

7.3.1 Policia Local

La Policia Local juga un paper crucial en la resposta immediata a situacions de violència masclista. Està entrenada per intervenir de manera segura i eficient, protegint les víctimes i prenent mesures contra els agressors. També col·laboren amb altres serveis municipals per assegurar una resposta coordinada i proporcionar suport continu a les víctimes.

7.3.2 Serveis Sanitaris

Els serveis sanitaris són fonamentals per proporcionar atenció mèdica urgent a les víctimes de violència masclista. Això inclou atenció a lesions físiques, suport psicològic d'emergència i derivacions a serveis especialitzats per a un seguiment continu. Les persones professionals de la salut treballen estretament amb altres serveis per assegurar que les víctimes rebin una atenció integral.



7.4. Altres recursos

L'Ajuntament de Bunyola disposa de la figura professional d'orientació laboral, amb el conveni signat amb AMADIBA i Fundació Deixalles. D'aquesta manera, en els casos que sigui necessari, es podria derivar a la víctima a aquest perfil professional, per tal de promoure la seva autonomia econòmica i reinserció laboral.

8. GESTIÓ DE LA INTRANET MUNICIPAL

8.1 Funcionalitats de la Intranet

La intranet municipal és una eina essencial per a la comunicació interna i la gestió de recursos. Ofereix funcionalitats com l'accés a documents i protocols, la gestió de sol·licituds internes, la compartició d'informació i la coordinació de projectes. La intranet facilita la comunicació fluida entre departaments i assegura que tot el personal tingui accés a la informació necessària de manera ràpida i eficient.

8.2 Normes d'Ús i Accés

Les normes d'ús i accés a la intranet són clares i estan dissenyades per garantir la seguretat i la confidencialitat de la informació. L'accés està restringit a personal autoritzat i s'utilitzen sistemes d'autenticació per protegir les dades sensibles. Les normes d'ús també inclouen directrius sobre la compartició d'informació, l'ús responsable dels recursos digitals i les mesures de seguretat a seguir.

8.3 Actualització i Manteniment

L'actualització i manteniment de la intranet són tasques crítiques per assegurar el seu bon funcionament i la seva seguretat. Aquestes tasques inclouen l'actualització regular del programari, la implementació de millores i noves funcionalitats, i la realització de còpies de seguretat periòdiques. Un equip tècnic especialitzat és responsable d'aquestes activitats, garantint que la intranet sigui una eina fiable i segura per a totes les persones usuàries.

8.4 Suport i Assistència Tècnica

El suport i assistència tècnica són disponibles per a tot el personal que utilitza la intranet. Aquest suport inclou ajuda per a la resolució de problemes tècnics, formació en l'ús de la intranet i orientació sobre les millors pràctiques. Un equip de suport tècnic està disponible per respondre a qualsevol consulta o incidència, assegurant que les persones usuàries puguin utilitzar la intranet de manera efectiva i eficient.

9. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

Els programes de formació en comunicació efectiva estan dissenyats per millorar les habilitats comunicatives del personal de l'Ajuntament de Bunyola. Aquests programes inclouen sessions formatives sobre tècniques de comunicació verbal i no verbal, l'escolta activa, l'ús del llenguatge clar i concís, i la gestió de conflictes. L'objectiu és assegurar que tota la plantilla pugui comunicar-se de manera clara i efectiva, millorant així la col·laboració i la comprensió dins de l'organització. També es posarà èmfasi en la importància de l'empatia i la comunicació assertiva per fomentar un ambient de treball respectuós i inclusiu.

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

Els tallers de redacció estan enfocats a millorar les habilitats d'escriptura del personal, especialment en la redacció de documents oficials, correus electrònics i altres formes de comunicació escrita. Aquests tallers cobreixen aspectes com l'estructura dels textos, l'ús del llenguatge formal i adequat, i la importància de la correcció ortogràfica i gramatical.

Pel que fa a l'ús de la intranet, els tallers proporcionen una guia completa sobre les funcionalitats de la plataforma, incloent-hi: la navegació, la compartició de documents, la comunicació a través de fòrums i xats interns, i l'accés a recursos i informacions rellevants. També es mostraran les millors pràctiques per mantenir la seguretat i la confidencialitat de la informació compartida a través de la intranet.

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

Les campanyes de sensibilització tenen com a objectiu destacar la importància de la comunicació interna per al bon funcionament de l'Ajuntament. Aquestes campanyes poden incloure cartells informatius, newsletters, vídeos formatius i sessions informatives. Els missatges clau d'aquestes campanyes inclouran la importància de la transparència, la confiança i la col·laboració en la comunicació interna. També es promouran bones pràctiques de comunicació i es destacarà l'impacte positiu d'una comunicació interna efectiva en la moral i la productivitat del personal.



10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL

10.1 Indicadors de Seguiment

Els indicadors de seguiment són eines essencials per mesurar l'eficàcia del protocol. Les mesures qualitatives poden incloure enquestes de satisfacció del personal, entrevistes i grups de discussió per recollir opinions i suggeriments. Les mesures quantitatives poden incloure, per exemple, estadístiques sobre el nombre de sessions de formació completades i la freqüència i tipus de denúncies rebudes.

10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

Els procediments d'avaluació periòdica asseguren que el protocol es revisi i s'ajusti regularment per mantenir la seva efectivitat. La revisió trimestral implica una anàlisi dels indicadors de seguiment recollits durant el trimestre per identificar àrees de millora i èxits. L'informe anual proporciona una visió més exhaustiva de l'eficàcia del protocol, destacant les tendències i els canvis necessaris a llarg termini. Aquest informe es comparteix amb tot el personal per mantenir la transparència i fomentar la participació en la millora contínua del protocol.

10.3 Revisió i Actualització del Protocol

La revisió i actualització del protocol són processos continus que asseguren que les polítiques i procediments es mantenen rellevants i efectius. L'actualització anual implica una revisió completa del protocol, tenint en compte els resultats dels procediments d'avaluació periòdica i les noves necessitats o desafiaments identificats. El comitè de revisió, compost per representants de diferents departaments, s'encarrega de realitzar aquesta revisió i proposar canvis o millores. Aquest comitè també és responsable d'implementar les actualitzacions i assegurar que tot el personal estigui informat i format sobre els canvis introduïts en el protocol.

11. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

11.1 Normativa Aplicable

L'Ajuntament de Bunyola ha de complir amb les normatives vigents de protecció de dades personals per garantir la privacitat de les persones empleades i de la informació confidencial. Aquesta secció inclou:

- Regulacions legals: referència a la legislació nacional i europea com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) que estableixen les directrius per al tractament de dades personals.
- Polítiques internes: descripció de les polítiques internes de l'Ajuntament de Bunyola que regulen la gestió, emmagatzematge i ús de dades personals.

11.2 Mesures

És crucial establir mesures clares per garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea.

Mesures de Seguretat i Confidencialitat:

a. Mesures tècniques:

- **Xifrat de dades:** totes les dades personals han de ser emmagatzemades i transmeses de manera xifrada per a evitar l'accés no autoritzat.
- **Control d'accés:** implantar mecanismes per assegurar que només el personal autoritzat pugui accedir a les dades personals. Això inclou l'ús de contrasenyes fortes, autenticació multi factor (MFA) i permisos d'accés basats en rols.
- **Seguretat de la xarxa:** utilitzar tallafocs, antivirus actualitzats i eines de detecció d'intrusions per protegir les dades personals en els sistemes de l'Ajuntament.
- **Còpies de seguretat:** realitzar còpies de seguretat periòdiques de les dades personals per garantir-ne la recuperació en cas d'incidents.

b. Mesures organitzatives:

- **Política de confidencialitat:** tota la plantilla ha de signar un acord de confidencialitat que especifiqui les seves responsabilitats en el tractament de dades personals.
- **Formació del personal:** realitzar formacions periòdiques per al personal sobre bones pràctiques en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- **Gestió de dispositius:** prohibir l'ús de dispositius personals per al tractament de dades sensibles i establir mesures per protegir dispositius corporatius (xifrat, control remot, etc.).
- **Eliminació segura de dades:** establir procediments per a l'eliminació segura de les dades personals, tant en format digital



com en paper, un cop finalitzat el seu ús.

11.3 Procediments de Protecció de Dades

Per assegurar la protecció adequada de les dades personals, es poden establir els següents procediments:

- **Accés restringit:** limitar l'accés a la informació personal només a personal autoritzat i formar-los en la gestió segura de dades.
- **Seguretat de la informació:** implementar mesures tècniques i organitzatives per protegir les dades contra l'accés no autoritzat, la pèrdua o el robatori.
- **Notificació de violacions:** establir un protocol per a la notificació i gestió de violacions de dades en cas de pèrdua o compromís de la informació personal.

11.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes

Garantir la confidencialitat de les comunicacions internes és essencial per protegir la privacitat de la plantilla i la seguretat de la informació de l'ajuntament. Això inclou:

- **Ús de canals segurs:** promoure l'ús de xarxes internes segures, protocols d'encriptació i altres mesures de seguretat per a la transmissió de dades sensibles.
- **Formació del personal:** capacitar la plantilla sobre la importància de mantenir la confidencialitat i les pràctiques segures en la comunicació interna.
- **Política de confidencialitat:** establir polítiques i procediments clars sobre el maneig de la informació confidencial i les sancions per a qualsevol violació de la confidencialitat.

11.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

a. Identificació i resposta immediata:

- **Detecció d'incidents:** establir mecanismes per a la detecció immediata de violacions de dades, com ara alertes automatitzades o revisions periòdiques dels sistemes.
- **Aïllament de l'incident:** quan es detecti una violació, aïllar immediatament els sistemes afectats per minimitzar el dany.

b. Avaluació de l'incident:

- **Anàlisi d'impacte:** avaluar la magnitud de la violació, identificant les dades compromeses, la seva gravetat i l'impacte potencial sobre les persones afectades.
- **Documentació:** registrar tots els detalls de l'incident, incloent-hi les mesures correctives adoptades i les conclusions de l'anàlisi.

c. Notificació de la violació:

- **Autoritats competents:** notificar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) en un termini màxim de 72 hores després de la detecció de la violació, incloent-hi la naturalesa de la violació, les dades afectades i les mesures adoptades.
- **Persones afectades:** si la violació comporta un risc elevat per als drets i llibertats de les persones, notificar les afectades de manera clara i concisa, explicant les possibles conseqüències i les accions que poden prendre per protegir-se.

d. Mesures correctives:

- **Revisió dels protocols de seguretat:** després d'una violació de dades, revisar i, si és necessari, actualitzar les mesures de seguretat per prevenir futurs incidents similars.
- **Formació addicional:** proporcionar formació addicional al personal implicat en la violació, si es detecta que l'incident ha estat provocat per una mala pràctica.

Aquestes mesures asseguraran que l'Ajuntament de Bunyola compleixi amb les obligacions establertes pel RGPD i protegeixi adequadament la privacitat de les dades personals que tracta.

12. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

12.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol

Per assegurar que el protocol sigui conegut i seguit per tot el personal de l'Ajuntament de Bunyola, es poden implementar diverses estratègies de comunicació interna. Aquestes poden incloure:



- Campanyes de comunicació: utilitzar diversos canals de comunicació interna com correus electrònics, intranet, butlletins informatius i cartells per difondre el protocol.
- Reunions informatives: organitzar reunions amb els equips de treball per explicar detalladament el protocol, els seus objectius i la seva importància.
- Comunicació contínua: mantenir un flux constant d'informació actualitzada sobre el protocol, incloent-hi qualsevol canvi o millora, per mantenir tot el personal informat i compromès.

12.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal

Per garantir que tot el personal tingui accés fàcil i ràpid al protocol, es poden implementar les següents mesures:

- Publicació a la intranet: assegurar que el protocol estigui disponible a la intranet de l'Ajuntament, accessible per a tot el personal en qualsevol moment.
- Distribució de còpies físiques: proporcionar còpies impreses del protocol a les àrees comuns o a les oficines per a aquells que prefereixen una versió en paper.
- Traducció i adaptació: traduir el protocol a diversos idiomes i adaptar-lo per a persones amb discapacitats, assegurant que sigui comprensible i accessible per a tothom.

12.3 Sessions Informatives i Formatives

Organitzar sessions informatives i formatives és crucial per garantir que tot el personal compregui i sigui capaç de seguir el protocol correctament. Aquestes sessions poden incloure:

- Sessions d'orientació: incorporar informació sobre el protocol en les sessions d'orientació per a nous empleats.
- Tallers interactius: realitzar tallers pràctics on els empleats puguin discutir casos hipotètics i aplicar el protocol en situacions reals.
- Formació contínua: programar sessions de formació periòdica per recordar al personal els detalls del protocol i informar-los de qualsevol actualització.

Aquestes mesures asseguruen una difusió eficient del protocol, garantint que tot el personal estigui ben informat i preparat per seguir les directrius establertes, contribuint així a un entorn de treball segur i respectuós.

13. ANNEX

13.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

Contactes interns de l'Ajuntament de Bunyola		
Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Comissió Tècnica de Seguiment	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servei Jurídic de l'Ajuntament	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Servei de Suport Psicològic	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69
Polícia Local	capdepolicia@ajbunyola.net	609 35 81 65 / 629 63 11 09

Contactes de recursos externs		
Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Institut Balear de la Dona – Atenció 24 hores	info@ibdona.caib.es	971 17 89 89
Informació i Assessorament Jurídic en matèria de Violència de Gènere		016
Emergències		112
Jutjat de Violència contra la Dona, Palma		971 21 93 87 / 971 21 93 55
Guàrdia Civil – Equip de Dona i Menors (EMUME)		971 77 42 51
Servei d'Assistència Psicològica a Victimes de Violència de Gènere (dones i els seus fills i filles)	dona@eulen.com	971 22 74 08
IRES – Projecte Mentories	mentoriesbalears@iresweb.org	971 72 28 56
Centre d'Informació de la Dona (CID)	infordona@caib.es	971 17 89 79

Contra el present acord, que posa fi a la via administrativa, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós



Administratiu de Palma, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà a la publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.

Document signat electrònicament (25 de setembre de 2025)

La batlessa

Maria Antonia Serralta Cunill

