



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MENORCA

5937

Resolució núm. 2025/BS/0000616 de data 28/05/2025 de la consellera executiva del Departament de Benestar Social del Consell Insular de Menorca, que modifica la Resolució n.º 2025/BS/0000611 de data 23/05/2025, s'ha aprovat el Protocol d'actuació i coordinació intern i interinstitucional del Centre per a l'atenció de persones víctimes de violència sexual (Centre Veronique) Expedient núm.: 03139-2025-000001

Atès el Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Famílies i Assumptes Socials, el Consell Insular de Menorca i l'Institut Balear de la Dona per a l'execució del subprojecte:

Creació d'un centre de crisi d'atenció integral 24 h a víctimes de violència sexual a l'illa de Menorca amb càrrec en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - finançat pels Fons Europeus Next Generation EU;

Atès que en el marc de l'execució dels fons del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i en compliment dels Acords aprovats en les respectives Conferències Sectorials d'Igualtat de data 19 d'abril de 2021, 27 de maig de 2022 i 3 de març de 2023, s'estableix que l'entrada en funcionament dels centres d'atenció integral 24 hores a víctimes de violència sexual, haurà d'estar precedida de l'aprovació d'un protocol d'actuació i coordinació intern i interinstitucional amb la xarxa de serveis d'atenció, protecció i assistència a víctimes;

Atès que, mitjançant Resolució núm. 2025/BS/0000611, de data 23 de maig de 2025, es va aprovar el Protocol d'actuació i coordinació professional del Centre per a l'atenció de persones víctimes de violència sexual (Centre Veronique);

Atès que, un cop formalitzada la Resolució, des de l'Institut Balear de la Dona (IBDona) s'ha considerat convenient introduir una sèrie de modificacions en relació amb la notificació del 112 als serveis especialitzats. Aquest recurs notificarà el cas de violència sexual al Servei 24h d'atenció social i acompanyament telefònic i presencial a víctimes de violència masculista de l'Institut Balear de la Dona en primera instància;

Atès l'informe favorable, de data 26/05/2025, emès per la cap de servei d'Igualtat i Diversitat sobre d'aprovar el corresponent Protocol d'actuació i coordinació professional del Centre per a l'atenció de persones víctimes de violència sexual (Centre Veronique), amb les esmenes esmentades;

Com a titular del Departament de Benestar Social, en exercici de les competències atribuïdes per l'article 33 de la Llei 4/2022, de 28 de juny, de consells insulars, en relació amb el Decret de presidència núm. 227/2023 de 17 de novembre, d'extinció d'un departament i reestructuració de la resta de departaments (BOIB núm. 158 de 21 de novembre de 2023);

RESOLC

PRIMER.- Aprovar les modificacions del Protocol d'actuació i coordinació professional del Centre per a l'atenció de persones víctimes de violència sexual (Centre Veronique), aprovat mitjançant Resolució núm. 2025/BS/0000611, de data 23/05/2025, en els termes que figuren a l'annex d'aquesta Resolució.

SEGON.- Ordenar la publicació d'aquesta Resolució i de les modificacions aprovades en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, al tauler d'anuncis i en el portal web institucional corresponent.

TERCER.- Remetre a la Delegació de Govern contra la violència de general el Protocol d'actuació i coordinació professional interinstitucional aprovat.

ANNEX

Protocol d'actuació i coordinació professional Centre Veronique

Centre de crisi 24 hores per a l'atenció de dones víctimes de violències sexuals de Menorca

Index

1. Preàmbul

2. Normativa aplicable

3. Definició del Centre i a qui va dirigit

4. Titularitat i forma de gestió del servei

5. Contactes i ubicació
6. Protocol d'actuació
7. Fitxa del protocol d'actuació
8. Full de derivació
9. Full d'incidència recollida fora d'horari presencial d'atenció
10. Fulltò del servei

1. Preàmbul

L'article 9.2 de la Constitució espanyola, com a manifestació de l'estat social, ordena als poders públics «promoure les condicions perquè la llibertat, i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitar la participació de tota ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social».

A l'article 35 de la Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual, s'estableix: «1. Les administracions públiques, en l'àmbit de les seves respectives competències, promouran el dret a l'assistència integral especialitzada i accessible, en els termes expressats en els articles anteriors, mitjançant la disponibilitat dels següents serveis: a) Centres de crisi 24 h: serveis que ofereixi atenció psicològica, jurídica i social. Sota criteris d'atenció permanent i actuació urgent, proveiran suport i assistència en situacions de crisi per a víctimes, familiars i persones de l'entorn. Aquests centres inclouen l'acompanyament i la informació telefònica i presencial les 24 hores del dia tots els dies de l'any.» Es creen així els centres de crisi 24 hores.

L'article 3 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, exposa: «1. Tota víctima té dret a la protecció, informació, suport, assistència, atenció i reparació, així com a la participació activa en el procés penal i a rebre un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori des del seu primer contacte amb les autoritats o funcionaris, durant l'actuació dels serveis d'assistència i suport a les víctimes.»

Així mateix, a l'article 10 de l'esmentada llei s'estableix: «Tota víctima té dret a accedir, de manera gratuïta i confidencial, en els termes que reglamentàriament es determini, als serveis d'assistència i suport facilitats per les administracions públiques [...]. Aquest dret podrà estendre's als familiars de la víctima, en els termes que així mateix s'estableixin reglamentàriament, quan es tracti de delictes que hagin causat perjudicis d'especial gravetat. [...] Els fills menors i els subjectes a tutela, guarda i custòdia de les víctimes de violència de gènere, de violència sexual, o de persones víctimes de violència domèstica tindran dret a les mesures d'assistència i protecció previstes en els títols I i II d'aquesta llei.»

L'article 70 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, assenyala: «Són competències pròpies dels consells insulars, a més de les quals els siguin atribuïdes per la legislació estatal, les següents matèries: [...] 20. Polítiques de gènere. Conciliació de la vida familiar i laboral. Dona.»

De conformitat amb l'article 72.1, en les competències que són atribuïdes com a pròpies als consells insulars, aquests exerceixen la potestat reglamentària.

Així mateix, al Decret 46/2018, de 21 de desembre, de traspàs als consells insulars de les funcions i els serveis inherents a les competències pròpies d'aquests consells insulars que actualment exerceix l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de polítiques de gènere i dona, s'estableix: «Queden traspassats als consells insulars les funcions i els serveis, com també els crèdits pressupostaris corresponents.» A més, al punt d s'especifiquen les funcions i els serveis en què han de concórrer les administracions autonòmica i insulars: «4. Els consells insulars executaran, en els respectius àmbits territorials, les mesures i les accions que els corresponguin, en l'exercici de les competències que els són pròpies en matèria de polítiques de gènere i dona previstes en els corresponents plans estratègics.»

El dia 25 d'abril de 2024, el Consell Insular Menorca va signar un conveni de col·laboració entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, mitjançant la Conselleria de Famílies i Afers Socials, i l'Institut Balear de la Dona per a l'execució del projecte «Creació d'un centre de crisi d'atenció integral 24 h a víctimes de violència sexual (centres de crisi a l'illa de Menorca)», amb càrrec al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea, Next Generation-EU.

2. Normativa aplicable

Normes europees

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (2000).
- Instrument de ratificació del Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència contra la dona i violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig de 2011.
- Instrument europeu de recuperació Next Generation-UE. Política palanca 8, «Nova economia de les cures i reforç de les polítiques d'inclusió», en què s'ubica el component 22, «pla de xoc per a l'economia de les cures i reforços de les polítiques d'inclusió», i, alhora, dins el component esmentat, hi ha la inversió 4, el pla «Espanya et protegeix contra la violència masculista».



**Normes estatals**

- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delict.
- Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual.

Normes autonòmiques

- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.
- La Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes de les Illes Balears.

3. Objecte del Centre Veronique i població destinatària

El Centre Veronique és un servei d'atenció integral les 24 hores per a persones de més de 16 anys víctimes de qualsevol tipus de violència sexual.

El Centre Veronique ofereix atenció psicològica, social i jurídica a les víctimes de violència sexual, independentment de quan hagin ocorregut els fets, així com als seus familiars i les persones del seu entorn.

4. Titularitat i forma de gestió del servei

El centre de crisis de víctimes de la violència sexual és titularitat del Consell Insular de Menorca, en compliment de l'article 70 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.

És un servei públic que es presta en règim de gestió directa per mitjà del Departament de Benestar Social del CIM i forma part de la Xarxa d'Atenció a les Violències Masclistes del Consell Insular de Menorca.

5. Contactes i ubicació

Atenció presencial de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 h

C/ Francesc Femenias, 76, baixos. Maó

Telèfon: 971 35 70 24

Mòbil / Whatsapp: 647 235 566

Correu electrònic: centreveronique@cime.es

Web: www.cime.es

Contacte fora d'horari d'atenció presencial: 660 291 024

6. Protocol d'actuació

El protocol s'activa davant la demanda de suport per part de les víctimes que hagin patit una agressió sexual recent o en el passat. Davant aquesta situació, s'actua oferint resposta immediata o en un termini de 24 hores, en funció de l'ajuda demandada. La demanda pot ser presentada directament per la víctima, per petició d'una autoritat competent (112, forces i cossos de seguretat, centres sanitaris, serveis socials bàsics, serveis especialitzats, etcètera) o altres entitats col·laboradores. En els casos derivats per altres serveis, s'ha d'emplenar el full de derivació corresponent.

La resposta del centre de crisis dependrà de si es tracta d'una situació d'emergència immediata o no.

a) Resposta davant una situació d'emergència

S'activa el servei d'atenció 112 i l'acompanyament d'urgència per part dels professionals del centre de crisis o del servei d'atenció 24 h de l'IB-Dona per a l'atenció immediata de la víctima.

En cas que la víctima sol·liciti acompanyament, cal atendre les preferències sobre el trasllat d'aquesta al centre, tenint en compte si té mitjans i persones que l'acompanyin; si no té mitjans de transport per acudir al centre i necessita servei de recollida. Sempre que sigui possible, l'acompanyament al servei d'urgències dels centres de salut l'han de fer els professionals del Centre Veronique o els tècnics del servei d'acompanyament 24 h de l'IB-Dona. En tot cas, la víctima ha de ser informada de la possibilitat que una persona de la seva confiança l'acompanyi durant l'exploració conjunta de ginecologia i medicina forense atenent els protocols específics del servei de ginecologia d'urgències hospitalàries i de medicina forense i a l'Estatut de la víctima.

Una vegada fet l'acompanyament al centre sanitari corresponent i a les dependències policials, si la víctima no té un lloc segur on retornar, a petició de la víctima i amb el seu consentiment, s'ha d'iniciar el procediment d'allotjament al pis del Centre Veronique per evitar que quedi desprotegida, seguint el protocol corresponent d'ingrés i seguiment d'estada al dispositiu.



Quan la víctima sigui menor d'edat, serà necessària la informació als seus tutors legals, així com notificar el cas per mitjà del Registre unificat de maltractament infantil (RUMI).

Quan l'agressió sexual es produeix en l'àmbit de la parella o exparella, l'agent o servei que iniciï la intervenció amb la víctima té l'obligació de posar els fets en coneixement de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, ja que es tracta d'un delictes, segons la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, independentment del consentiment o no de la víctima.

b) Resposta davant una situació que no requereix emergència

Quan la víctima és detectada per una entitat social, sanitària, policial, educativa o de qualsevol altre tipus i la víctima no necessita atenció immediata, l'entitat de detecció ha de derivar al centre Veronique. El servei especialitzat ha d'informar la víctima dels diferents serveis a la seva disposició per l'atenció social, psicològica i legal i derivar-la al centre de salut per a l'atenció sanitària, si escau.

S'ha de derivar als serveis especialitzats d'acord amb la voluntat de la víctima.

Quan l'agressió sexual es produeix en l'àmbit de la parella o exparella, l'agent o servei que iniciï la intervenció amb la víctima té l'obligació de posar els fets en coneixement de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, ja que es tracta d'un delictes, segons la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, independentment del consentiment o no de la víctima.

Independentment de si és una situació que necessita una resposta d'emergència o no, en el moment en què es rebí el cas, s'ha de generar un expedient que iniciï la traçabilitat del cas.

D'aquesta manera, es documentaran totes les decisions i accions dutes a terme per garantir la traçabilitat i l'eficàcia de la resposta.

En compliment de la Llei de protecció de dades personals, s'ha d'informar les víctimes de violència sexual que les dades personals que proporcionin seran tractades de manera confidencial i únicament per als fins d'atenció, seguiment i suport en el seu procés de recuperació i protecció. Les dades s'han d'emmagatzemar de manera segura i no s'han de compartir amb tercers sense el consentiment previ, excepte en els casos en què la llei així ho exigeixi o sigui necessari per garantir-ne la protecció i els drets. La víctima té dret a accedir, rectificar, cancel·lar o oposar-se al tractament de les seves dades en qualsevol moment mitjançant una sol·licitud a l'Administració competent.

Una vegada es rebí el primer contacte per part de la víctima, s'ha de revisar la informació proporcionada del cas per analitzar si s'ajusta als requisits del servei i s'han d'identificar les necessitats urgents de la víctima. S'ha d'assegurar que el personal responsable de la recepció del contacte estigui degudament format per gestionar situacions de crisi, amb empatia i professionalitat. En cas que sigui necessari, s'ha de disposar dels suports necessaris per a la comunicació amb persones amb discapacitat intel·lectual, auditiva o amb dificultats amb l'idioma per garantir que la víctima tenguí accés a la informació en formats accessibles i comprensibles, respectant la seva dignitat i els seus drets.

En el cas de persones amb discapacitat intel·lectual, s'ha de contactar amb entitats especialitzades que puguin proporcionar suport adequat per a la comunicació i comprensió de la víctima. En cas de discapacitat auditiva, s'ha de facilitar l'accés a serveis d'interpretació de llengua de signes o altres mitjans de comunicació adaptats. En el cas de persones amb dificultats amb l'idioma, s'ha de coordinar amb serveis d'interpretació i traducció per assegurar una comunicació efectiva i precisa.

7. Fitxa del protocol d'actuació

PROTOCOL D'ATENCIÓ I COORDINACIÓ DAVANT UNA VÍCTIMA DE VIOLÈNCIA SEXUAL

Atenció IMMEDIATA a víctimes de violència sexual

- Agressió sexual recent (ocorregudes en els darrers deu dies).
- Violències sexuals repetides en què el darrer episodi és una agressió sexual recent.
- Manifestació de simptomatologia que necessita atenció a urgències hospitalàries per al tractament urgent a conseqüència de violències sexuals.
- Necessitat de protecció per valorar el risc.

1. Activació amb trucada al 112

Cal tenir en compte:

- En el cas de menors d'edat, l'entitat que detecta l'agressió sexual ha de notificar la situació als pares o tutors legals, tramitar la



notificació al Servei Insular de Família per mitjà del Registre unificat de maltractament infantil (RUMI), així com notificar-ho de manera paral·lela a la fiscalia, descarregant la notificació RUMI i enviant-la per correu electrònic.

- Si la víctima entra d'urgència al Centre Veronique, han de ser els tècnics del servei qui activin el protocol per mitjà del 112 i facin els acompanyaments necessaris a la víctima.

2. El servei 112 notifica a les forces i cossos de seguretat de l'Estat

3. Els cossos i les forces de seguretat de l'Estat han d'avisar el jutjat de guàrdia i el forense

4. El servei 112 ha de comunicar la incidència al servei d'urgències, que és el competent per valorar la situació i decidir quin recurs sanitari és el més adequat per a la víctima, inclosa la derivació hospitalària, si escau.

5. El servei 112 activa l'avis als serveis especialitzats

El 112 ha de notificar al Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic i Presencial 24 h a Víctimes de Violències Masclistes de l'Institut Balear de la Dona.

Preferentment, el Centre Veronique ha de ser el que faci l'acompanyament al centre hospitalari i a la interposició de denúncia, d'acord amb la voluntat de la víctima. Els tècnics del servei d'acompanyament 24 h seran activats en el cas que el Centre Veronique no pugui atendre l'acompanyament.

En els casos en què el procés es judicialitzi, el servei d'acompanyament judicial i suport psicològic a la víctima es podrà activar també per part de l'Oficina d'Assistència a la Víctima del Delicte del Ministeri de Justícia, tal com es preveu a l'Estatut de la víctima del delicte.

6. Informació a la víctima dels serveis especialitzats

En els casos en què no es percebi risc vital i la víctima no vulgui ser atesa pels serveis implicats en el protocol, no s'activa l'atenció per mitjà del 112 i, sempre amb la voluntarietat de la víctima, s'ha de derivar el cas al Centre Veronique, el qual ha d'informar la víctima dels seus drets i dels recursos per la seva atenció.

Es recomana sempre l'atenció sanitària de la víctima per a la cura de la salut i l'oferiment d'acompanyament socioemocional.

Quan l'agressió sexual es produeix en l'àmbit de la parella o exparella, l'agent o servei que iniciï la intervenció amb la víctima té l'obligació de posar els fets en coneixement de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, ja que es tracta d'un delicte, segons la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, independentment del consentiment o no de la víctima.

Atenció a víctimes de violència sexual ocorreguda fa més de 10 dies i/o altres formes de violència sexual que NO necessiti ATENCIÓ IMMEDIATA

Quan la víctima és detectada per una entitat social, sanitària, policial, educativa o de qualsevol altre tipus i no necessita atenció immediata:

1. L'entitat de detecció l'ha de derivar al Centre Veronique, el qual ha de valorar l'activació dels recursos pertinents per a l'atenció integral a la víctima, així com la derivació al centre de salut per a l'atenció sanitària, si escau.
2. S'ha d'informar la víctima dels diferents serveis a la seva disposició per a l'atenció social, psicològica i legal (Centre Veronique per a l'atenció per les violències sexuals del Consell Insular de Menorca o Oficina d'Assistència a les Víctimes del Delicte del Ministeri de Justícia) i oferir-li en tot moment l'acompanyament i la intervenció integral. D'acord amb la voluntarietat de la víctima, s'ha de derivar als altres recursos de la xarxa d'atenció, d'acord amb les necessitats de cada cas.

Quan l'agressió sexual es produeix en l'àmbit de la parella o exparella, l'agent o servei que iniciï la intervenció amb la víctima té l'obligació de posar els fets en coneixement de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, ja que es tracta d'un delicte, segons la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, independentment del consentiment o no de la víctima.

Maó, 29 de maig de 2025

(La consellera executiva
Carmen Reynés Calvache
(DP. 92, de 10.07.2023)
(BOIB núm. 95 d'11.07.2023))





9. Full d'incidència recollida fora d'horari presencial d'atenció

**FULL DE DERIVACIÓ AL CC DAVANT UNA TRUCADA
AL TELÈFON DE GUÀRDIA DE 20h - 8h**

Nom:
DNI:
Data de naixement:
Telèfon de contacte:
Correu electrònic:
Municipi de residència:

SITUACIÓ RELATADA:

Tècnic que ha atès la cridada:
Dia i hora:

10. Fullet del servei

(Es pot consultar el protocol a l'enllaç següent:

<https://www.cime.es/OrgansGovern/Servei.aspx?ID=10205>)

