

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA

6689

Protocol d'actuació i coordinació professional del Centre de crisi d'atenció integral 24h a víctimes de violència sexual amb suport del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència finançat per la Unió Europea – Next Generation EU

Atès que al punt 3er de l'acord del Consell Executiu del Consell de Mallorca, adoptat el 2 de juny 2025, relatiu a l'aprovació del protocol d'actuació i coordinació professional del Centre de crisi d'atenció integral 24h a víctimes de violència sexual de Mallorca, s'ordena la publicació del document signat al Butlletí Oficial de les Illes Balears als efectes del seu general coneixement, i per tal de donar compliment a aquesta previsió, vist que el dia 2 de juny de 2025 es va formalitzar el protocol mitjançant la signatura del Conseller executiu de Presidència del Consell de Mallorca i la Directora de l'Institut Balear de la Dona, es procedeix a la seva publicació:

Palma, a la data de la signatura electrònica (11 de juny de 2025)

El conseller executiu del Departament de Presidència

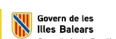
Antoni Fuster Zanoguera



**Protocol d'actuació i
coordinació professional**



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



**Protocol d'actuació i coordinació professional****Centre Libertas****Centre de crisi 24 hores per a l'atenció de dones víctimes de violències sexuals de Mallorca****Índex**

Antecedents

Normativa d'aplicació

Dades identificatives

Què és el Centre Libertas?

Què entenem per crisi?.

Com actuarem davant una situació de crisi?

A qui va dirigit?

Com contactar-hi?

ALGORITME D'ACTIVACIÓ DEL SERVEI

Altres definicions

Annex: full de derivació

Antecedents

Els estàndards internacionals de drets humans estableixen que els estats tenen el deure de posar a disposició de les víctimes de totes les formes de violències sexuals recursos i serveis especialitzats per oferir informació, atenció integral, acompanyament a les institucions policials, sanitàries, judicials, de serveis socials, etc. i assistència jurídica especialitzada.

El Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita de la violència contra les dones i la violència domèstica de l'any 2011 (Conveni d'Istanbul) ratificat per Espanya l'any 2014, obliga a les administracions de l'Estat a actuar amb la diligència deguda davant totes les formes de violències i, entre aquestes, la violència sexual.

Més recentment, La Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual, que vol assegurar la prevenció de les violències sexuals i garantir els drets de totes les víctimes, dona gran importància a la posada en marxa mesures integrals i interdisciplinàries d'actuació institucional i professional especialitzada i coordinada. Concretament, promou, entre d'altres mesures, la creació dels «centres de crisi», com a serveis públics interdisciplinaris d'atenció permanent que ofereixen assistència a víctimes de violència sexual, als seus familiars i a persones de l'entorn de la víctima, posant a la seva disposició una sèrie de serveis d'atenció psicològica, jurídica i social. La creació d'aquests centres implica l'acompanyament, així com la informació telefònica, telemàtica i presencial les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

A les Illes Balears, la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, obliga les administracions públiques de la Comunitat a disposar de centres d'informació i assessorament per a dones, amb l'objectiu de pal·liar les conseqüències físiques, psíquiques i socials que els causa la violència masclista (article 70). La Llei estableix que els consells insulars han de garantir l'existència de serveis d'acolliment i un servei integral d'atenció per a dones víctimes de violència masclista i les seves filles i els seus fills (article 71).

Quant a l'àmbit competencial, l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears estableix en l'article 30.17 que les polítiques de gènere són competència exclusiva de la Comunitat Autònoma. Pel que fa a l'article 70 del mateix Estatut, regula com a competència pròpia dels consells insulars els serveis socials i assistència social (apartat 3) i les polítiques de gènere i dona (apartat 20). Mitjançant el Decret 46/2018, de 21 de desembre, es traspassaren als consells insulars les funcions i els serveis inherents a les competències pròpies d'aquests consells insulars que fins aleshores exercia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de polítiques de gènere i dona.

En aquest context, el Consell de Mallorca, signa un conveni de col·laboració entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, mitjançant la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat, i l'Institut Balear de la Dona per establir el projecte que ha d'executar el Consell Insular de Mallorca de creació d'un centre, a Mallorca, d'assistència integral 24 hores a víctimes de violència sexual, que



ofereixi acompanyament i informació presencial les 24 hores del dia, tots el dies de l'any, dotat d'atenció psicològica, jurídica social per a víctimes, familiars i persones de l'entorn, amb personal suficient i qualificat. El conveni també estableix les fites i els objectius que s'han de complir i l'import necessari per finançar-lo. Aquest projecte s'emmarca en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea, Next Generation EU.

Normativa d'aplicació Dades identificatives

a. Normes europees

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (2000).
- Instrument de ratificació del Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i 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», s'hi 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, s'hi troba la inversió 4, «Pla Espanya et protegeix contra la violència masclista».

b. 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.

c. 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.

d. Acords d'aplicació

- 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 fins aleshores exercia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de polítiques de gènere i dona.
- El 26 de juny de 2023 es signa el Conveni de col·laboració entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, mitjançant la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat, i l'Institut Balear de la Dona i el Consell de Mallorca.

Dades identificatives:

- Òrgan responsable: el Centre Libertas depèn del Departament de Presidència del Consell de Mallorca. C/ del Palau Reial, 1, 07001 Palma. (+34) 971 173 500.
- Ubicació: Torre Asima, planta 13. Gran Via Asima, 2, 07009. Palma. Telèfon: 900 842 310. Correu electrònic: centrelibertas@conselldemallorca.net

Què és el Centre Libertas?

El Centre Libertas és un servei d'atenció especialitzada per a dones i al·lotes a partir de 16 anys, víctimes i supervivents de violència sexual passada i/o recent derivada de la violència sexual patida amb independència que presenti o no denúncia, tingui voluntat o no de presentar-la en aquest moment o en el futur i necessitin suport.

El servei compta amb un equip professional especialitzat, de caràcter multidisciplinari, integrat per professionals de l'àmbit social, psicològic i jurídic.

Al Centre es dona també informació i es presta suport i acompanyament a familiars i entorn pròxim de les dones víctimes i supervivents d'aquesta violència per facilitar-los els processos d'atenció i evitar-ne la revictimització.

El Centre Libertas forma part de la Xarxa d'Atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca.

Què entenem per crisi?

Podem parlar de 2 situacions:

- Violències sexuals recents, que poden ser d'emergència, perquè hi ha una amenaça immediata per a la vida i/o la salut de la persona,

o d'urgència, quan no hi ha aquesta amenaça immediata, però, en ambdós casos, cal que l'atenció es faci en un temps determinat per evitar que la situació empitjori o que es perdi informació en cas de possible denúncia.

- Violències sexuals no recents, ja que, de fet, molt sovint les violències sexuals són identificades dies, setmanes, mesos o anys més tard d'haver succeït.

En qualsevol dels dos casos, es poden donar situacions de crisi. La crisi és una situació que no pot ser anticipada, que apareix de forma sobtada i que amenaça el benestar físic o psicològic de la persona. Per això, cal atendre-la específicament a partir d'uns primers auxilis psicològics. Aquesta atenció és clau per poder afrontar el que s'està vivint i en molts casos resultarà imprescindible per iniciar el procés terapèutic necessari.

Com actuarem davant una situació de crisi?

La intervenció en crisi o emergència es caracteritza per la immediatesa. Aquesta atenció es pot dur a terme de forma telefònica o presencial.

La intervenció en crisi no sols fa referència al moment de l'agressió. Es refereix a la crisi vivencial de la dona que pot relacionar-se amb una situació de violència sexual patida en el passat. Per això, també es treballa amb dones que havent patit l'agressió fa temps es decideixen a rebre teràpia psicològica, atenció social, assessorament jurídic i, fins i tot, presentar una denúncia.

- L'objectiu és oferir acompanyament a la dona en l'itinerari que ella decideixi en cada moment per evitar-ne la revictimització

A més de la seva immediatesa, el Centre es caracteritza per oferir intimitat i confidencialitat, seguiment a curt i mitjà termini, interdisciplinarietat i coordinació amb altres serveis, a més les dones que rebin suport en l'avaluació i la millora del servei.

L'atenció integral de la dona que ha patit violències sexuals a través d'un centre de crisi implica, entre d'altres: atenció psicològica d'urgència durant les 24 hores a ella i als seus familiars, acompanyament als recursos necessaris, desenvolupament de plans de treball personalitzats, atenció jurídica, socioeducativa i psicològica.

A qui va dirigit?

Dones i joves a partir de 16 anys, víctimes de violència sexual passada i/o recent i que necessitin una atenció especialitzada, amb independència que presenti o no denúncia, tingui voluntat o no de presentar-la en aquest moment o en el futur i amb independència de la seva situació administrativa, en el cas de les dones estrangeres.

El Centre també atendrà les dones de nacionalitat espanyola residents a l'estranger, durant la seva estada a Mallorca. I les que, sense la nacionalitat, resideixen a l'illa o han estat víctimes d'una violència sexual recent en aquest territori.

Prestarà també informació, suport i acompanyament a familiars i entorn pròxim de les dones víctimes i supervivents d'aquesta violència per facilitar-los els processos d'atenció.

Per evitar la revictimització de les dones víctimes, el criteri d'atenció promourà una intervenció que asseguri el treball en equip i en xarxa amb els recursos que hi ha que permetin la intervenció més idònia per al benestar de la dona, d'aquesta manera es tendran en compte les situacions següents:

Dones adultes que han patit violència sexual en la infància, que siguin susceptibles de ser derivades a recursos especialitzats o referents que ja hi hagi, es treballarà coordinadament.

- Dones víctimes de violència de gènere que han patit violència sexual del mateix agressor, ateses per un servei especialitzat, es treballarà des del Centre Libertas si l'objectiu és molt concret i derivat de la violència sexual.
- Dones que han patit violència sexual i que estiguin connectades amb recursos especialitzats que ja hi hagi, es treballarà coordinadament.

Com contactar-hi?

L'accés al servei per part de les persones destinatàries és voluntari i gratuït.

Directament:

Es pot contactar directament amb el Centre Libertas per emergències tots els dies les **24 h** al telèfon **900 842 310**, on professionals especialistes assessoraran dels passos que cal seguir segons el que hagi passat.

Per sol·licitar atenció, informació i/o assessorament preferentment l'horari és de 8 a 20 h de dilluns a divendres. Al Centre Libertas: Torre Asima, planta 13. Gran Via Asima, 2, 07009. Palma.

L'atenció es prestarà preferentment al Centre Libertas encara que es pot prestar al lloc on s'han produït els fets o on les persones ateses especifiquin, a demanda de la víctima i amb la valoració prèvia de l'equip i sempre que no es posi en risc la seguretat i la integritat de les professionals, garantint la seguretat de totes les persones durant la intervenció. Les professionals prestarà una primera atenció que ajudi a minimitzar els danys causats pel trauma a les víctimes primàries, secundàries i/o terciàries dels fets. Aquesta intervenció pot ser presencial, telefònica o telemàtica, a demanda de la víctima.

A través de qualsevol servei derivador:

Quan l'atenció de la dona víctima de violència sexual se sol·licita a través d'un servei derivador i no sigui una emergència, s'ha d'emplenar un informe de derivació al centrelibertas@conselldemallorca.net.

S'ha d'informar el servei derivador sobre l'assistència o no de la dona al Centre, en el moment que es valori que la derivació compleix els requisits, o no, per ser atesa al Centre. Si la dona no reuneix el perfil se la informará del recurs més adequat.

Per als serveis de la Xarxa d'Atenció a les Violències del Consell de Mallorca totes les intervencions quedaran registrades en VG-SIC, com expedient de la dona atesa.

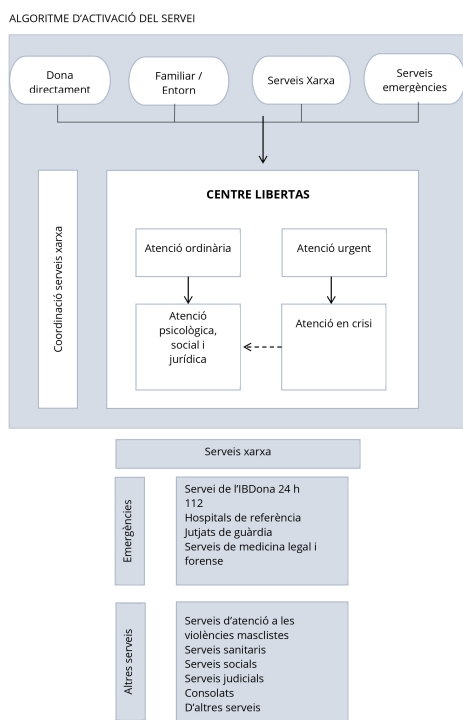
La resposta que proporciona el Centre vindrà determinada per la urgència de la petició que s'ha fet. En cas d'urgència, hi haurà una resposta immediata del Centre de crisi, que activarà directament la pròpia afectada, a través del servei de l'IBDona 24 H, o directament els cossos i forces de seguretat i serveis sanitaris o altres serveis implicats.

Els serveis sanitaris o altres serveis que intervinguin per donar resposta a una situació urgent, informaran la víctima de l'existència del Centre i, si la víctima ho sol·licita, es farà la derivació al Centre Libertas.

Si es tracta d'una situació **no urgent**, el Centre Libertas respondrà com més aviat millor i en un termini màxim de 48 hores. S'entendran com a situacions no urgents les que no siguin classificades així per la dona que sol·licita la intervenció o l'entitat que la deriva.

A més, les derivacions no urgents poden ser activades per la Xarxa d'Atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca i la resta de recursos sociocomunitaris directament quan sigui necessari.

ALGORITME D'ACTIVACIÓ DEL SERVEI





Altres definicions

Violència sexual: d'acord amb l'article 3 de la Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual, es considera violència sexual qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit o que condicioni el lliure desenvolupament de la vida sexual en qualsevol àmbit públic o privat, incloent-hi l'àmbit digital, el que inclou l'agressió sexual, l'assetjament sexual i l'explotació de la prostitució aliena, així com tots els altres delictes que exposa el Títol VIII del Llibre II de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal. Segons la normativa vigent, s'entén que hi ha consentiment quan s'ha manifestat lliurement mitjançant actes que, en atenció a les circumstàncies del cas, expressen de manera clara la voluntat de la persona.

Consentiment: el consentiment significa desitjar alguna cosa per elecció pròpia i tenir tant la llibertat com la capacitat per prendre aquesta elecció.

Qualsevol pràctica sexual ha de ser consensuada i consentida. L'aprovació lliure es concreta en el consens sobre el moment, el lloc, la durada, el tipus de pràctica, la persona o les persones amb qui es dugui a terme i les precaucions que es prenguin. Segons el Conveni d'Istanbul, el consentiment s'ha de donar voluntàriament com a resultat de la capacitat de decidir de la persona en el context de les circumstàncies que l'envolten.

El consentiment es pot revocar en qualsevol moment i no es pot pressuposar ni deduir de comportaments anteriors.

Annex: full de derivació





Informe de derivació al centre de crisi Libertas

centrelibertas@conselldemallorca.net

(Us recomanem posar tota la informació de què disposeu)

Data derivació		Exp. VGSIC	
----------------	--	------------	--

Caràcter urgent / ordinari	
Urgent	
Ordinari	

Servei i professional de referència	
Nom del servei/entitat	
Nom professional de referència i professió	
Càrrec	
Telèfon de contacte	@

Dades persones beneficiàries	
Nom i llinatges	
DNI/NIE/passaport	
Data de naixement	
Domicili habitual	
Situació administrativa	Regular () Irregular ()
Situació laboral/formativa	Estudiant () Activa () Atur ()
Localitat	CP
Telèfons	
Estat civil	Nacionalitat

Infants a càrrec		
Nom i llinatges	Edat	Parentiu

Tipus de demanda
Informativa ()
Psicològica ()
Jurídica ()
Social ()
Especifica quin tipus de demanda social:

Document que afecta la intimitat de les persones. Dades personals subjectes al deure de confidencialitat (art. 18.1 de la Constitució espanyola, i art. 5 i 6 de la L. O. 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals)



Història familiar i social (genograma, relacions familiars, serveis implicats...)

Hi ha familiars o amistats que acompanyin la usuària en el procés:

SÍ () NO ()

Per qui?

Breu descripció del cas (afegiu-hi la màxima informació possible)

Denúncia SÍ () NO ()

Mesura judicial protecció SÍ () NO ()

Document que afecta la intimitat de les persones. Dades personals subjectes al deure de confidencialitat (art. 18.1 de la Constitució espanyola, i art. 5 i 6 de la L O. 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals)

Nivell conscienciació

Baix: negació de la violència sexual patida

Mitjà: reconeix parcialment la situació

Alt: reconeix la situació de la violència sexual



Intervencions que ha fet el servei derivant i pla de feina

Quina intervenció ha fet el servei derivant?

Àrea social ()

Àrea laboral ()

Àrea jurídica ()

Altres, especificau-les:

Pla de feina que continuarà el servei derivant amb la dona

Observacions. Altres dades d'interès

