



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE PALMA

426386 *Aprobación definitiva del Reglamento del servicio de atención integral a la violencia de género del Ayuntamiento de Palma (SAIVG)*

ÁREA DE JUSTICIA SOCIAL, FEMINISMO Y LGTBI

El Pleno del Ayuntamiento en fecha 24 de septiembre de 2020, mediante acuerdo n.º PLE_20200924_01_009 dio por aprobado definitivamente el siguiente Reglamento para regular el funcionamiento del Servicio de atención integral a la violencia de género (SAIVG).

Se publica el texto íntegro de este Reglamento a los efectos de su entrada en vigor desde el día siguiente de la publicación, una vez transcurrido el plazo establecido en los arts. 65.2 y 70 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local y el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

Palma, 15 de septiembre de 2021

El jefe de servicio de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos,
p.d. Decreto de batlia n.º 3000 de 26 de febrero de 2014
(BOIB n.º 30 de 04-03-2014)
José Manuel Carrillo Martínez

Reglamento del servicio de atención integral a la violencia de género del Ayuntamiento de Palma (SAIVG)

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.-

Artículo 1. Objeto del Reglamento

Artículo 2. Titulares de derecho de acceso al SAIVG

TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

Artículo 3. Finalidades, Descripción y Objetivos

Artículo 4. Organización del servicio por programas

Artículo 5. Criterios técnicos y metodológicos

Artículo 6. Gestión del servicio

Artículo 7. Equipo de trabajo

Artículo 8. Inspección del servicio

Artículo 9. Horario de atención

Artículo 10. Personal suficiente y formato

Artículo 11. Medidas de apoyo y protección al personal técnico

Artículo 12. Deontología profesional

TÍTULO III.- LA INTERVENCIÓN AL SAIVG

Artículo 13. Atención al SAIVG

Artículo 14. Intervención individual y familiar

Artículo 15. Intervención grupal con finalidad individual



Artículo 16. Profesional de referencia
Artículo 17. Plan de trabajo
Artículo 18. El expediente
Artículo 19. Acceso a la información del expediente
Artículo 20. Evaluación y cierre del expediente

TITOL IV.-LAS PRESTACIONES

Artículo 21. Prestaciones
Artículo 22. Prestaciones técnicas
Artículo 23. Prestaciones económicas
Artículo 24. Prestaciones tecnológicas
Artículo 25. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma

TITOL V.- LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. RÉGIMEN SANCIONADOR.-

Artículo 26. Derechos de las personas usuarias
Artículo 27. Deberes de las personas usuarias
Artículo 28. Infracciones y sanciones de las personas usuarias
Artículo 29. Presentación y trámite de sugerencias, demandas, felicitaciones y reclamaciones
Artículo 30. Plan de Calidad

Disposición adicional primera

Disposición adicional segunda

Disposición final

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento del Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género (SAIVG), servicio incluido en la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Palma en esta materia.

Este marco tiene que tener presente, en primer lugar, la propia evolución general del servicio desde el origen de la atención ambulatoria a víctimas en el año 2006, ligado a la evolución del marco legal específico que regula la atención a la Violencia de Género en España a lo largo de estos años, al amparo de la LIO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que establece al artículo 19.1. "Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de acogida y de recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las CCAA y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional"

También incide en esta regulación específica la normativa autonómica (Ley 11/2016, de 28 de julio de Igualdad de Mujeres y Hombres).

Así mismo, la progresiva ampliación de recursos y atenciones realizadas, a a ras de la demanda social de actuación ante este grave problema, ha marcado la tendencia de la evolución general.

Este servicio se ve influido por la normativa específica sobre Violencia de Género y aquella otra de Servicios Sociales.

II

La Constitución establece en el artículo 41 la garantía de un régimen público de seguridad social para todos los ciudadanos, así como la asistencia y prestaciones suficientes para todos los ciudadanos que se encuentren en situación de necesidad.

La ley 7/1985 reguladora de las Bases del régimen local, modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local establece en el artículo 25.2.e) que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social. Igualmente la ley 20/2006 Municipal y de régimen local de las



Islas Baleares mujer competencias en materia de servicios sociales a los ayuntamientos en general y la ley 23/2006 de capitalidad al de Palma en particular.

En el ejercicio de las competencias atribuidas por la ley orgánica 2/1983, de 25 de febrero, por la cual se aprobó el estatuto de autonomía de las Islas Baleares, en 1987, el parlamento aprobó la primera ley autonómica que regulaba los servicios sociales. Esta ley ha sido actualizada por la Ley 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.-

Artículo 1. Objeto del Reglamento

Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, organización y funcionamiento así como describir las prestaciones que ofrece el servicio de Atención Integral a la Violencia de Género (SAIVG) del Ayuntamiento de Palma, con el fin de mejorar la atención ambulatoria y adecuarla a las necesidades de las mujeres víctimas, los hijos e hijas de éstas y los hombres que quieren cambiar y dejar de emplear la violencia machista en la relación de pareja.

Artículo 2. Titulares de derecho del SAIVG

Según la oferta del servicio, éste se dirige a las mujeres víctimas de violencia de género, los hijos e hijas de éstas y los hombres que quieren cambiar y dejar de emplear la violencia machista en la relación de pareja, que viven en Palma.

El acceso al servicio se hace desde cualquier punto del término municipal, sin necesidad de haber interpuesto denuncia.

La inclusión de estos colectivos de personas beneficiarias como titulares de derecho se hace según lo que dispone el artículo 5 de la ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares; en el artículo 17 de Garantía de Derechos de las víctimas, así como los y las menores mencionadas en el artículo 19.5 de la LO 1/2004 de medidas de Protección Integral contra la VG. Y en el artículo 16 de Programas preventivos de intervención y tratamiento, del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificado por el estado español.

Las personas acogidas a centros de acogida pueden recibir atención ambulatoria en el SAIVG, que en cualquier caso será complementaria a la que ya reciban si el centro de acogida es específico para víctimas de violencia de género.

Artículo 3. Finalidad, Descripción y Objetivos

El Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género (SAIVG) es un servicio ambulatorio que ofrece atención integral a las mujeres y niños afectados por la violencia de género así como la atención a los perpetradores que quieran dejar de serlo.

Para poder cumplir la misión que le tiene encomendada el Ayuntamiento de Palma, se organiza mediante programas de atención según los sujetos que reciben la atención.

El servicio garantizará la interacción entre los programas que lo estructuran y que se dirigen a cada colectivo, como elemento clave de su carácter integral. La interacción alcanzará a personas atendidas y a profesionales.

Los objetivos del servicio son:

En relación con las mujeres afectadas por violencia machista en la relación con la pareja o ex-pareja:

- Facilitar el acceso a todas las prestaciones y servicios, así como facilitar el apoyo necesario para que la mujer pueda salir de una relación de pareja o ex-pareja con violencia machista, superar su condición de víctima iniciando un proyecto de vida propio como superviviente, de acuerdo con los derechos que le garantiza la normativa vigente, y en la red de atención existente.

En relación con los hijos e hijas que han sufrido la violencia machista en su hogar:

- Evitar el ciclo repetitivo de la violencia y favorecer la incorporación de nuevos modelos de relación basados en la no-violencia y la igualdad.

En relación con los hombres que quieren lograr relaciones de pareja no violentas (PAH):

- Prevenir la perpetración de situaciones de violencia machista con la pareja

El servicio interactuará con otros servicios y profesionales en el desarrollo de su finalidad.



TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 4. Organización del servicio por programas

El Servicio se desarrollará a partir de tres programas:

4.1 Programa de atención a mujeres afectadas por la violencia machista de la pareja o expareja

Se un programa destinado a dar información orientación y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, en aquellas cuestiones relacionadas con su situación personal, social, laboral, familiar, económica, etc.

Su finalidad es dar respuesta a las demandas y a las necesidades identificadas para garantizar una atención integral a las víctimas de violencia de género en todas sus vertientes (física, psicológica, sexual, económica y social), así como ayudar al hecho que la mujer tome conciencia de la situación de violencia sufrida.

4.2 Programa de atención a hijos e hijas que han sufrido violencia machista en el ámbito familiar:

Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género dirigido a niños y niñas de entre 4 y 17 años que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar.

La finalidad del Programa de atención a hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género es la atención psicoeducativa de niños y niñas víctimas de la violencia familiar para prevenir la interiorización de roles de relación asociados a la violencia y disminuir la posibilidad de repetición de procesos de violencia en la vida adulta del menor, así mismo ofrece apoyo y acompañamiento para contener y fortalecer las habilidades del menor y su madre para enfrentar el trauma de la violencia, reforzando sus capacidades para situarse de una manera más autoprotectora y sana por él o ella. También ofrece un carácter terapéutico que intenta reparar los daños ocasionados por la situación de violencia vivida a fin de que no repercuta negativamente en su desarrollo.

4.3 Programa de atención a hombres que quieren lograr relaciones de pareja no violentas (PAH)

Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género dirigido a los hombres mayores de 16 años que ejercen o han ejercido la violencia hacia su pareja y que de forma voluntaria quieren modificar esta situación.

Ofrece un espacio de asesoramiento y tratamiento donde poder trabajar la posibilidad de mejorar el autoconocimiento, la identificación, la expresión y el control de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación, la empatía con el otro, la autoestima y la comprensión del fenómeno de la violencia.

Artículo 5. Criterios técnicos y metodológicos

- Se facilitará el acceso de la ciudadanía y profesionales al Servicio manteniendo actualizados los dispositivos y canales de información. Teniendo en cuenta que muchas personas no conocen la oferta de atención del servicio se aplicará un Plan de Difusión.
- Mantener canales de comunicación, de colaboración y de complementación efectiva con la red de servicios existente y sus profesionales.
- Respetar en todo momento la autonomía y la capacidad de decisión de las personas atendidas ajustando la intensidad de las intervenciones a sus necesidades.
- Evaluar de forma sistemática, estableciendo indicadores cualitativos y cuantitativos, el grado y el nivel de consecución de los objetivos de las intervenciones con las personas atendidas desde los diferentes programas. Valorar el nivel de riesgo, garantizando la elaboración de un Plan de Seguridad.
- Potenciar la participación de las personas atendidas y de los profesionales colaboradores en la evaluación de los programas de acuerdo con el sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma y en concreto, la Carta de Compromisos del Servicio.
- Comunicar a los servicios competentes sobre las situaciones de elevado riesgo en cuanto a la seguridad de las personas atendidas y de sus parejas

Artículo 6. Gestión del servicio

Este servicio municipal se gestionará bien sea con recursos propios, bien sea mediante la contratación externa según la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, y en concreto el artículo 312 referido a Especialidades de los contratos de servicios que comportan prestaciones directas a favor de la ciudadanía.

Artículo 7- Equipo de trabajo

El Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género, objeto de esta regulación, contará con el siguiente equipo de trabajo, que podrá organizarse de forma adaptada a las necesidades:



Dirección y gestión del servicio:

- 1 director/a con titulación mínima de grado medio, con estudios del ámbito educativo, social o psicológico
- 1 auxiliar administrativo/a

Para el programa de atención a mujeres afectadas por la violencia machista de la pareja o expareja:

- Diplomados/as o graduados/as en trabajo social
- Técnicos/as de acompañamiento con titulación mínima de grado medio, con estudios del ámbito educativo, social o psicológico
- Otros perfiles de atención a vvg según posibles cambios normativos y/o adecuación a la normativa aplicable en materia de igualdad.
- Licenciado/a o graduado/a en psicología
- 1 auxiliar informador/a

Para el programa de atención a hijos e hijas que han sufrido violencia machista al ámbito familiar:

- Licenciados/as o graduados/as en psicología
- Diplomado/a o graduado/a en educación social
- Otros perfiles de atención a vvg según posibles cambios normativos y/o adecuación a la normativa aplicable con materia de igualdad.

Para el Programa de atención a hombres que quieren lograr relaciones de pareja no violentas (PAH):

- Licenciados/as o graduados/as en psicología
- Otros perfiles de atención a vvg según posibles cambios normativos y/o adecuación a la normativa aplicable con materia de igualdad.

En función de las necesidades de los diferentes programas y por indicación de la inspección del servicio, los profesionales asignados a un determinado programa, podrán pasar a reforzar la intervención de otro programa del servicio, siempre dentro de las funciones propias de su categoría profesional.

El servicio, en función de las necesidades y el marco normativo, podrá incorporar otros perfiles profesionales.

Artículo 8. Inspección del servicio

Cuando este servicio se gestione en su totalidad o parcialmente mediante contratación externa, la concejalía competente designará un TAE que ejercerá la función de inspección. La interlocución con la gestión del servicio se establecerá entre esta figura funcional y la dirección del servicio por parte de la empresa.

Artículo 9. Horario de atención

El horario de atención al público cubrirá como mínimo una franja desde las 9 a las 14h de lunes a viernes y una tarde de 16,30h. a 18.30h.. Si bien se pueden realizar intervenciones fuera de este horario.

Se procurará, en la medida de lo posible, la atención a personas que tienen dificultades de acceso al horario establecido. También para casos que lo necesiten la atención se hará incluso desplazándose fuera del centro habitual de trabajo.

Artículo 10. Personal suficiente y formato

El servicio, tanto si se gestiona con recursos humanos municipales como si se gestiona mediante la contratación externa tiene que tener el personal suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las aptitudes y la estabilidad laboral para garantizar la calidad en la prestación.

En cuestión de ratios profesionales se ajustará a la normativa vigente en esta materia.

Artículo 11. Medidas de apoyo y protección al personal técnico

Siguiendo la Ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares:

1. La corporación municipal garantiza a los técnicos la supervisión, el apoyo técnico y la formación permanente, mediante uno plano de formación, que los permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y las demandas de la población.



2. Los profesionales de servicios sociales tienen que tener el apoyo administrativo, los medios materiales necesarios y las condiciones laborales adecuadas para cumplir con eficacia, eficiencia y calidad su tarea profesional.

3. El Ayuntamiento adoptará, en relación con su personal, medidas destinadas a proteger la identidad y las otras circunstancias personales, si hace falta.

4. La corporación municipal garantizará medidas de prevención y atención ante situaciones que afecten el estado emocional, cognitivo y físico de los profesionales. Así como ante agresiones, tanto físicas como verbales, amenazas y otras conductas que vulneren la integridad física y emocional del profesional.

El Ayuntamiento garantizará con medidas realizadas directamente o a través de la empresa contratista, el cumplimiento de estas garantías.

Estas medidas englobarán la protección jurídica, física y emocional. Cuando la gravedad de los hechos lo requiera el Ayuntamiento presentará la denuncia pertinente.

A tal efecto se constituirá una comisión formada por un representante de la dirección política, el jefe de servicio, la dirección técnica, el jefe de la sección de Igualdad correspondiente y el profesional o profesionales afectados.

Artículo 12. Deontología profesional

El personal técnico del servicio tiene que cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto incumplimiento se tiene que remitir informe exponiendo la circunstancia en la dirección técnica quién resolverá o bien lo elevará al Comité de Ética de las Islas Baleares regulado por el decreto 62/2010 para su resolución.

TITOL III.- LA INTERVENCIÓN EN EL SAIVG

Artículo 13. Atención en el SAIVG

La atención de las personas-familias que quieren superar la situación de violencia machista puede ser realizada a través de la intervención individual, familiar o mediante grupos.

Artículo 14. Intervención individual y familiar

La intervención individual se basa en la personalización de la atención, es decir, en la adaptación del proceso de ayuda a la situación de cada persona partiendo más de sus capacidades que de las dificultades. Cuando se interviene con varias personas de la unidad familiar con el fin de mejorar la funcionalidad de este núcleo, hablamos de intervención familiar que en este servicio se aplica en el programa de hijas e hijos, cuando se trabaja la relación entre la madre y los niños. Puntualmente se puede hacer intervención familiar en otros supuestos.

En ambas modalidades de intervención se establece una relación con la profesional basada en la toma de conciencia del problema y acordando una estrategia para salir mediante la toma de conciencia, el asesoramiento, el consejo técnico, el acompañamiento, la movilización de recursos y el trabajo en red con otros servicios (judiciales, sociales, policiales, laborales, educativos,...). Se trabaja por una funcionalidad y un proyecto de vida sin violencia machista.

Cuando no se dan las condiciones de motivación o hay miedo al cambio el servicio priorizará la toma de conciencia y el mantenimiento de la relación de ayuda, así como la sensibilización del entorno.

En cualquier caso las profesionales valorarán la situación de riesgo/seguridad personal, bien sea con la valoración hecha por otros servicios o por la que harán ellas si no hay hecha. Si hay indicadores de riesgo elevado lo comunicarán al Juzgado de Violencia Contra la Mujer y/o a la policía.

En el abordaje de los casos se trabaja coordinadamente con profesionales del mismo programa, otros programas del Servicio u otros servicios o entidades que puedan estar implicados en el proceso.

Artículo 15. Intervención grupal

La atención grupal que se hace en los programas del SAIVG, va dirigida a personas con características parecidas en cuanto a la demanda, necesidades psicosociales o momento del proceso de atención,..., y tiene una finalidad de cambio individual (capacitar en habilidades, dar información en grupo, formar hábitos, favorecer la capacidad de inserción social, posibilitar cambios de planteamiento y conducta,...) Se tratará normalmente de grupos informativos, terapéuticos o de otro tipo.

El trabajo grupal es una herramienta eficaz que tiene las siguientes ventajas respecto al trabajo individual:



- Desindividualiza la problemática, facilitando la identificación con otros miembros del grupo con una problemática similar
- Permite identificar en otros miembros del grupo aspectos que su difíciles de reconocer en uno mismo.
- Permite aprender de los avances de las otras.

Artículo 16. Profesional de referencia

A todas las personas que sean atendidas por el servicio se les asignará una profesional de referencia o responsable de caso.

En caso de que se sustituya el profesional de referencia la coordinación del servicio velará por el establecimiento de los mecanismos adecuados de traspasos de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

En caso de no sustitución del profesional o mientras se sustituye, la coordinación valorará si el caso requiere una continuidad en la atención o bien se puede estar a la espera de la demanda del usuario.

El profesional de referencia tiene las funciones siguientes:

- a) Canalizar las necesidades detectadas. Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales del servicio y las otras redes, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas, la custodia y responsabilidad del expediente físico de la persona atendida, así como del cierre del mismo. Velará por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo de caso, si se tercia.
- b) Prestar información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, a la persona usuaria siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos. Así como a profesionales de servicios otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta.

Las demandas de cambio de profesional serán atendidas y valoradas por la coordinación del servicio.

Los profesionales podrán pedir inhibirse o retirarse de un caso cuando haya causas motivadas como por ejemplo enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impidan la adecuada distancia en la relación de ayuda.

Artículo 17. Plan de trabajo

La intervención con las usuarias y usuarios del servicio requerirá de la elaboración de un plan de trabajo, realizado a partir de las entrevistas de acogida, de las posteriores entrevistas de evaluación o detección de necesidades, así como de las gestiones realizadas por ambas partes y adaptado en función de cada programa.

El acuerdo respecto del plan de trabajo con la persona usuaria supone dar comienzo a la fase de intervención y se recoge en el documento llamado contrato social. El plan de trabajo está integrado básicamente por los objetivos de la intervención, acordados con la persona o familia y las acciones que se desarrollarán para su consecución así como a la temporalización prevista por su cumplimiento. Los objetivos y actividades que integran el plan de trabajo, se tienen que adaptar a cada una de las situaciones concretas.

No obstante, no todos los casos atendidos por el Servicio llegan a tener un plan de trabajo, unos porque abandonan el programa antes de su realización, y otras porque se resuelven con informaciones, orientaciones y/o derivaciones.

Artículo 18. Expediente

El expediente incluye la serie ordenada de documentación de una persona y, si procede, de su familia donde tiene que constar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Los datos de identificación
- b) La historia de la situación de violencia
- c) La valoración (en función del programa, incluye fichas de evaluación iniciales, e instrumentos de medición)
- d) Las hojas de seguimiento
- e) El contrato social (compromiso de aceptación del Plan de trabajo y de implicación en el mismo de ambas partes –persona usuaria y servicio-).
- f) El plan de trabajo
- g) La evaluación
- h) La hoja de autorización desuso de datos usuario
- i) Otros documentos específicos de cada programa

Los expedientes tienen un doble apoyo: el físico y el digital. Dentro del apoyo físico (o en digital cuando el Ayuntamiento de Palma esté en



disposición técnica de hacerlo) puede haber información aneja y complementaria recogida en las hojas de proceso del caso consistente en apuntes, análisis, hipótesis de trabajo e informes otros servicios.

Los profesionales que tengan acceso a la documentación que consta en el expediente están sujetos al deber de mantener el secreto sobre los datos consultados. La consulta de un expediente por parte de profesionales que no realizan intervenciones en el mismo, siempre será motivada. Su incumplimiento puede ser causa de sanción.

Los profesionales que intervienen tienen la obligación de mantener actualizada la información relativa a la persona usuaria o unidad de convivencia, a las intervenciones que se llevan a cabo y a los recursos movilizados.

Los expedientes no se dejarán al alcance de personas ajenas a la organización. Se tendrá especial cuidado en las dependencias de atención al público. Finalizada la jornada laboral los expedientes se guardarán en archivos que permanecerán cerrados con llave. El profesional referente será el responsable de la custodia del expediente físico, así como de establecer los mecanismos necesarios para impedir el acceso en el mismo de personas no autorizadas.

Los expedientes no se pueden sacar de las dependencias municipales o autorizadas expresamente. En caso de traslado obligatorio se adoptarán medidas dirigidas a impedir el acceso a la información y a su manipulación.

La coordinación del servicio podrá pedir la retirada del centro donde esté ubicado el programa, de los expedientes físicos cuando haga cinco años o más que estén cerrados.

Artículo 19. Acceso a la información del expediente

Según la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares todo ciudadano puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

- a) Solicitud formal vía instancia donde haga constar los datos de identificación y motivo de la solicitud.
- b) Entrega al interesado con acuse de recibo de una compilación con la siguiente información: entrevista inicial, plan de trabajo, evaluación final y si hay algún informe elaborado. Este documento se entregará con sello donde indique la autenticidad de la documentación entregada.

Se tomarán las medidas para garantizar la confidencialidad de las informaciones referidas a terceras personas que puedan aparecer al expediente.

Artículo 20. Evaluación y cierre del expediente

La evaluación final tiene que incluir como mínimo el motivo del cierre, el grado de consecución de los objetivos trabajados con las personas atendidas, la valoración del cambio, así como un resumen de intervenciones y observaciones.

El cierre es el momento posterior a aquel de la evaluación en el cual el equipo y la persona-familia conjuntamente, hacen una valoración conjunta, a ser posible, del grado de consecución de los objetivos y de los resultados logrados. Si no es posible la evaluación y la valoración conjunta, el servicio podrá cerrar el expediente.

TITOL IV.- LAS PRESTACIONES

Artículo 21. Prestaciones

Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.

Según el artículo 5 del decreto 56/2011 de 20 de mayo por el cual se aprueba la cartera básica de servicios sociales las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser garantizadas para todo el mundo o bien no garantizadas y ser otorgadas según la disponibilidad presupuestaria.

La atención del SAIVG es una prestación garantizada.

Se incluye en la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, al apartado 8.º

Artículo 22. Prestaciones técnicas

*Información, Orientación y asesoramiento / programa víctimas

Descripción: Dar respuesta a las demandas y a las necesidades identificadas a través de la información, orientación y asesoramiento para

garantizar una atención integral a las víctimas de violencia de género en todas sus vertientes (física, psicológica, sexual, económica y social). Igualmente, ayudar al hecho que la mujer tome conciencia de la situación de violencia sufrida.

Atenciones que ofrece:

- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos generales de la red comunitaria.
- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos específicos de violencia de género.
- Informar, orientar y asesorar con contenidos básicos sobre trámites judiciales civiles y/o penales.
- Informar, orientar y asesorar sobre recursos específicos de protección y seguridad.
- Ayudar a identificar y reconocer la violencia vivida
- Informar, orientación, asesoramiento a los profesionales en temas de violencia de género
- Gestionar el Teleasistencia móvil por víctimas de violencia de género.
- Gestionar el alta al fichero de declaración voluntaria de riesgo del Servicio de Emergencias de las Islas Baleares 112.
- Gestión de nuevas prestaciones necesarias para la atención de la VG.

*Acompañamiento / programa víctimas

Descripción: Acompañamientos personalizados a las mujeres víctimas en las gestiones vinculadas a su situación y a su seguimiento.

Atenciones que ofrece: Servicio de acompañamiento individualizado.

* Atención psicoeducativa para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género

Descripción: Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género dirigido a niños y niñas que han sufrido violencia de género al ámbito familiar que tiene como objetivo principal ayudarlos a identificar modelos maternos y paternos positivos que permitan construir nuevas formas de relación, evitando el ciclo repetitivo de la violencia y favoreciendo nuevos modelos y patrones de relación basados en la no-violencia y el fomento de la igualdad.

Atenciones que ofrece:

Se trabaja desde una triple perspectiva:

- Trabajo en grupo: consiste en participar en sesiones grupales con otros niños y niñas víctimas de la violencia familiar. Paralelamente al grupo de niños, funciona otro grupo de apoyo a las madres o los tutores el mismo día y a la misma hora en que se desarrolla el grupo de menores. Se trabajan las capacidades parentales y los modelos relacionados, y se facilita la comprensión de los cambios que hará el niño, para así poder ayudarlo en su recuperación.
- Trabajo individual: incluye las entrevistas iniciales de acogida con la madre y los menores, además de las tutorías individualizadas de los niños o niñas atendidos y sus madres en aquellos casos en que sea necesaria la ayuda y el apoyo del profesional referente del Equipo de Mentorías. También se trabaja individualmente una vez que ha finalizado la intervención grupal.
- Trabajo intrafamiliar: además del trabajo grupal e individual se desarrolla una intervención familiar (madre e hijos), donde se trabajan conjuntamente los aspectos que se consideran necesarios en función de las necesidades de cada unidad familiar.

* Atención psicosocial a personas agresoras

Descripción: Atención dirigida a aquellos hombres que ejercen o han ejercido la violencia hacia su pareja y que de forma voluntaria quieren modificar esta situación.

Se ofrece un espacio de asesoramiento y tratamiento donde poder trabajar la posibilidad de mejorar el autoconocimiento, la identificación, la expresión y el control de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación, la empatía con el otro, la autoestima y la comprensión del fenómeno de la violencia.

Atenciones que ofrece:

Atender las demandas de las personas usuarias, profesionales y de la ciudadanía en general.

Evaluar y establecer un plan de trabajo con objetivos.

Atención psicológica individual.

Intervención psicosocial grupal.

Realización de seguimientos puesto-intervención.

Asesoramiento a la víctima sobre el programa y dar una atención específica para mejorar su situación

Artículo 23. Prestaciones económicas

Son prestaciones económicas, siguiendo el artículo 22 de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares, las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para hacer frente y no están en condiciones de conseguir o recibir otras fuentes.

El SAIVG no dispone de prestaciones económicas propias, por lo que su función en este sentido será la de informar, derivar y cuanto sea necesario acompañar a las mujeres atendidas por que se puedan beneficiar de las prestaciones económicas otros servicios y/o administraciones.

Cuando la normativa así lo establezca el SAIVG podrá gestionar aquellas prestaciones económicas específicas para víctimas de VG.

Artículo 24. Prestaciones tecnológicas

Tal como queda recogido en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales en las Islas Baleares en el artículo 23:

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden las necesidades sociales de la persona y se pueden asociar con otras prestaciones.

En el ámbito de la atención que nos ocupa, son habituales las prestaciones de asistencia tecnológica como la teleasistencia por mujeres víctimas de VG. En función de la normativa vigente y los acuerdos establecidos con otros servicios y/o administraciones el SAIVG gestionará la demanda de estas prestaciones con las que el Ayuntamiento de Palma disponga de acuerdos. Podrá informar o derivar si procede, las mujeres atendidas a las prestaciones tecnológicas otros servicios y/o administraciones.

Artículo 25. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma

Según el artículo 24 de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales la cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas. El decreto 56/2011 de 20 de mayo, aprobó la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares. Tal y como se explicita en el artículo 27 de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Palma aprobará su cartera de servicios una vez lo haya hecho el Consejo de Mallorca.

El SAIVG se incluye en el apartado 8.º de la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma aprobada en el año 2017.

TITOL V. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. RÉGIMEN SANCIONADOR. CALIDAD.**Artículo 26. Derechos de las personas usuarias**

1. Las personas usuarias del servicio disfrutarán de los derechos que se les confiere el artículo 7 de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que están a su cargo, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de inserción social de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudican a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legal establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo



que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.

h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan el servicio, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.

j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.

k) Derecho a la participación tal y como regula el título IV de la ley 4/2009.

l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.

m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.

o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

2. Aquellos derechos derivados del artículo 17 de Garantía de Derechos de las víctimas, el arte 18 de Derecho a la información y el arte 19 de Derecho a la asistencia social integral, de la LO 1/2004 de Medidas de Protección Integral Contra la VG, propios de un servicio de estas características.

3. También tendrán derecho a:

-Recibir la atención según los parámetros de calidad definidos mediante la Carta de Compromisos u otro instrumento en el marco del Plan de Calidad Municipal, así como a tomar parte en los procedimientos de participación que se vinculan.

-El reconocimiento de la condición de víctima, en el caso de las mujeres y niños, según el artículo 77 de la Ley 11/2016, de 28 de julio de Igualdad de mujeres y hombres.

Artículo 27. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias tendrán los deberes que se les confiere el artículo 8 de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales:

a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.

b) Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.

c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.

d) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.

e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.

f) Informar a la mayor brevedad posible sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.

g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio cuando así se requiera.

h) Mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los profesionales así como con el resto de usuarios que coincidan en los centros y/o en las actividades en las cuales participan.

Artículo 28. Infracciones y sanciones de las personas usuarias.

Además de la normativa vigente se establecen tres niveles de infracciones:

1.- Son infracciones leves, de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:

- La carencia de respeto leve a los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro

- Falsar datos a la Administración

- No comunicar a los profesionales los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión del recurso/prestación

- No cumplir los acuerdos relacionados con el servicio, la prestación o el recurso concedido

2.- Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:

- Producir daños a las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales sin justificación.

- No destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido

3.- Se considerará infracción muy grave la agresión física o psicológica al personal que presta el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de los profesionales.





Se establecen tres niveles de sanciones:

1.- Para las infracciones leves se advertirá verbalmente a la persona usuaria. La profesional convocará una entrevista con la persona para este fin. Se dejará constancia dentro del expediente de los hechos mediante la diligencia de Hacer constar.

2.- Las infracciones graves supondrán el cierre temporal de la relación de ayuda, de entre uno a seis meses. Ahora bien, cuando haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, solo se cerrarán las referidas a los adultos con la intención de preservar dichos procesos. También se valorará la situación de seguridad y se informará a los servicios competentes cuando el cierre pueda incrementar el riesgo. Se gestionará si procede la atención por parte de otro servicio.

Se creará una comisión integrada por la profesional de referencia y una responsable técnica municipal para determinar la duración y ámbito del cierre de la relación.

El acta de la comisión servirá para informar y se guardará el original al expediente. Ambas profesionales darán conocimiento a la persona usuaria convocando una entrevista para tal fin.

3.- Las infracciones muy graves supondrán interrupción inmediata de la relación de ayuda hasta que la comisión dictamine las medidas a tomar; el cierre del expediente será como mínimo de seis meses, y se gestionará si procede la atención por parte de otro servicio. También se valorará la situación de seguridad y se informará a los servicios competentes cuando el cierre pueda incrementar el riesgo.

Para estas infracciones la comisión estará integrada por una representación de la dirección política, la jefa de servicio, la jefa de la sección de Igualdad o análoga y el profesional o profesionales afectados.

La comisión tendrá en cuenta el reconocimiento de los daños causados y la voluntad de reparación de los mismos por parte de la persona causante. También tendrá en cuenta el resto de circunstancias.

El acta de la comisión servirá para informar a la persona destinataria y se guardará el original al expediente. Desde la jefatura del servicio y de la sección de donde dependa el servicio darán conocimiento a las personas usuarias convocando una entrevista para tal fin.

Artículo 29. Presentación y trámite de demandas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Cuando una persona usuaria del servicios social quiera realizar una sugerencia, queja, felicitación o reclamación lo realizará mediante el sistema general que tenga el Ayuntamiento para atender estas situaciones.

Cuando se ha utilizado el canal verbal la jefa o profesional que lo reciba registrará la queja, sugerencia, felicitación o reclamación en la web municipal en el apartado de quejas y sugerencias.

Artículo 30. Pla de Calidad.

El servicio se ajustará al Plan de Calidad del Ayuntamiento de Palma y aplicará los instrumentos acordados con la Concejalía competente.

Disposición adicional primera

Todas las denominaciones que en este reglamento aparecen en masculino se tienen que entender referidas también al femenino.

Disposición adicional segunda

En la toma de decisiones referida al servicio se incluirá la perspectiva de género

Disposición final

Este reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Pleno de la Corporación, entrará en vigor con la publicación íntegra de su texto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Disposición final segunda

Todas las estadísticas incluirán sistemáticamente la variable sexo y se tendrá en cuenta a la hora de la recogida de la información como en los informes que se publiquen.