



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE PALMA

13722

Extracto de aprobación y publicación del texto íntegro de la Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2026-2029

ÀREA DE SERVICIOS SOCIALES, EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, JUVENTUD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma, en sesión de 26 de noviembre de 2025, acordó:

“... **PRIMERO.-** Aprobar la Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2026-2029.

SEGUNDO.- Ordenar la publicación de la Cartera municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2026-2029 en el Boletín Oficial de las Islas Baleares. ...”

Contra este acto administrativo, que agota la vía administrativa, se puede presentar recurso de reposición delante del mismo órgano que lo ha dictado, de acuerdo con el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El plazo para interponerlo es de un mes a contar desde el día siguiente de recibir esta notificación. En este caso no se podrá interponer recurso contencioso administrativo hasta que no se haya resuelto el de reposición. El recurso de reposición potestativo se tendrá que presentar en el Registro General de este Ayuntamiento o en las dependencias a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, antes mencionada, y se entenderá desestimado cuando no se haya resuelto y notificado la resolución, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente de su interposición, y en este caso quedará expedita la vía contenciosa administrativa.

Si no se utiliza el recurso potestativo de reposición, se puede interponer directamente recurso contencioso administrativo, de acuerdo con el artículo 123 antes citado y lo que dispone la Ley 29/98, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa administrativa, delante del Juzgado Contencioso Administrativo o la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia, según las competencias determinadas por los artículos 8 y 10 de la Ley 29/98, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de recibir esta notificación, todo esto sin perjuicio de cualquier otro recurso o acción que se considere conveniente.

(Firmado electrónicamente: 28 de noviembre de 2025)

El jefe de servicio de Bienestar Social
Alberto del Amo Cuadrado)

A continuación, de conformidad con este Acuerdo, se procede a publicar el texto íntegro de esta Cartera.

Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma 2026 – 2029

1. Introducción

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, recoge en el artículo 25 las competencias en materia de servicios sociales, teniendo en cuenta lo previsto en el Decreto Ley 2/2014, de 21 de noviembre, de medidas para aplicar en las Islas Baleares la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (BOIB nº160, de 22 de noviembre), que retornó a las entidades locales como competencias propias todas aquellas que las leyes autonómicas le habían atribuido con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 27/2013. El artículo 29 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y régimen local de las Islas Baleares, recoge también las competencias municipales en materia de servicios sociales, concretamente la letra a) del apartado segundo (Regulación y prestación de los servicios de atención a las personas y de los servicios sociales públicos de asistencia primaria). Igualmente, el artículo 99.3 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma de Mallorca, recoge las funciones en materia de servicios sociales que se desarrollan en el ámbito municipal de Palma.





En cuanto a las competencias en materia de violencia de género, el apartado o del artículo 25.2.o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, hace referencia a la competencia del Ayuntamiento en todas aquellas actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres así como contra la violencia machista. De igual manera, el artículo 29.2.k de la Ley 20/2006, reconoce a los municipios competencias propias en materia de ordenación y prestación de servicios básicos de la comunidad. El ejercicio de estas competencias se enmarcan en el tejido legislativo formado, por un lado, por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia Machista, y la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, que obliga los municipios, en el ámbito de sus competencias, a garantizar la existencia de servicios de acogida suficientes para atender a las necesidades de protección y alojamiento de las mujeres víctimas de violencia machista y de sus hijas e hijos mientras dure el proceso de atención y la Ley 23/2016 de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma de Mallorca, en cuanto a sus artículos 99 y 102, así como la Ley 8/2016, de 30 de mayo, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales y para erradicar la LGTBI fobia.

En cuanto a las competencias en materia de migración, además del establecido en el artículo 25.2 e) de la Ley 7/1985 y el artículo 29.2.k de la Ley 20/2006, la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, tiene por objeto configurar un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas, potenciando la autonomía y la calidad de vida. Entre los objetivos que tienen que regir los servicios sociales, recoge el de prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, como también la atención prioritaria de los casos de vulnerabilidad, exclusión y aislamiento sociales. Así, establece que las personas en situación de vulnerabilidad y necesidad social, como son las personas inmigrantes extracomunitarias, son destinatarias de los servicios sociales con carácter prioritario y urgente.

El artículo 3 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, establece que el sistema de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, equipamientos, proyectos, programas y prestaciones de titularidad pública y privada destinados a la finalidad que establece el artículo 3. El capítulo III regula las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas, los programas, los proyectos y las prestaciones del sistema público de los servicios sociales. Además, regula las carteras de servicios sociales, que se configuran como la compilación sistematizada y operativa de prestaciones que el sistema ofrece a la ciudadanía según las diferentes situaciones de necesidad social.

El artículo 24 de la Ley 4/2009 dispone que 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 y que cada administración competente tiene que redactar su cartera de servicios sociales en el marco de la distribución de competencias vigente, que se tienen que coordinar en el marco de la Conferencia Sectorial.

El artículo 27.1 establece que las entidades locales pueden establecer sus carteras de servicios, el contenido de las cuales tiene que ser complementario y adicional del contenido de las que aprueben el Gobierno de las Islas Baleares y los Consejos Insulares.

El artículo 38 compilación las competencias de los municipios y en su punto 1.a) señala que corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan Estratégico correspondiente, y los planes estratégicos insular y autonómico. El apartado d) atribuye a los municipios la competencia para elaborar su cartera de servicios sociales.

El decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2023-2027, se establecen los principios generales por las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas de ámbito local.

Por otro lado, el Decreto 48/2011, de 13 de mayo, recoge los principios generales y directrices de coordinación de servicios sociales comunitarios básicos.

El artículo 89 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares establece que las entidades de iniciativa privada, en su condición de entidades prestamistas de servicios sociales, pueden gestionar los servicios de titularidad pública mediante la formalización del correspondiente contrato con la administración competente. Además, el artículo 89 bis de esta ley dispone a su apartado n.º 2 que se entiende por régimen de concertación la prestación de servicios sociales de responsabilidad pública intermediando terceros, con una financiación, acceso y control públicos. En cumplimiento de su apartado 5, la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares aprobó el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

Por otro lado, la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del tercer sector de acción social, establece que forman parte del Tercer Sector Social de las Islas Baleares las entidades de iniciativa social y privada, la finalidad principal de las cuales se promover la inclusión socio-laboral y el ejercicio efectivo de los derechos de personas familias, grupos, colectivos o comunidades en situación de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad o dependencia, presten apoyo o realicen actividades en los ámbitos de servicios sociales, laboral, educativo, sanitario o cualquier otro transversal que afecte a los mencionados colectivos. El artículo 15 de esta ley define la acción concertada como un instrumento para formalizar la colaboración entre las administraciones públicas y las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social en cuanto a la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social.

Esta acción concertada se desarrolla de acuerdo con la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Islas Baleares; la cual en su artículo 2 prevé que las administraciones competentes de las Islas Baleares, para complementar el sistema público y garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios o del servicio de orientación profesional, pueden encargar la prestación de estos servicios de su competencia, mediante el sistema de acción concertada, a entidades sin ánimo de lucro del tercer sector social, tal como se definen en los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del tercer sector de acción social, o, si procede, a entidades privadas, preferentemente del tercer sector social, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, de acuerdo con los requisitos que establece esta ley y con respecto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación.

Además, el mismo artículo mujer una definición del régimen de acción concertada cómo es la prestación por terceros de servicios sociales incluidos en la cartera de servicios sociales y del servicio de orientación profesional recogido en la cartera común del Sistema Nacional de Ocupación, la financiación, el acceso y el control administrativo de los cuales son públicos. Este régimen de concierto previsto en esta ley se establece como diferenciado de la modalidad contractual de concierto que regula la normativa de contratación del sector público.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 12/2018 pueden subscribir acuerdos de acción concertada todas las entidades del tercer sector de acción social que presten los servicios objeto del concierto y el soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen. Sin embargo, en los procedimientos de acción concertada de servicios declarados de interés económico general, podemos subscribir conciertos todas las personas físicas o jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea cual sea la forma jurídica que adopten, que presten los servicios objeto del concierto y el soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Palma aprobó en sesión de 28 de septiembre de 2022 la Cartera Municipal de Servicios Sociales 2022-2025, la cual se publicó al BOIB n.º 131 de 8 octubre 2022.

Ahora, vista la próxima finalización de la vigencia de esta Cartera y teniendo en cuenta los cambios de funciones, protocolos y de las situaciones y modelos de atención producidas de 2022 a día de hoy, se tiene que tramitar la aprobación de una nueva Cartera Municipal de Servicios Sociales, la cual tendrá una vigencia cuatrienal (de 2026 a 2029), tal como establece en el artículo 26 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, y se podrá revisar anticipadamente de acuerdo con el que establece la normativa vigente.

La publicación de esta cartera municipal de servicios garantiza el derecho a la información sobre los servicios sociales comunitarios de competencia municipal y en la hora, se ordena y configura como un conjunto de servicios, prestaciones, trámites y actuaciones de prevención, atención y promoción social que se prestan directamente desde el Ayuntamiento, en colaboración con las entidades del tercer sector o el sector privado.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales contiene, una descripción organizativa de los Servicios sociales comunitarios básicos y los Servicios comunitarios específicos del Ayuntamiento, como punto de acceso inmediato al sistema público de servicios sociales y próximo a la ciudadanía.

Por todos estos antecedentes y de acuerdo con estos artículos 24, 27 y 28 de la Ley 4/2009 de servicios sociales de las Islas Baleares, queda justificada la necesidad de aprobar una cartera municipal de servicios sociales que recoja el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales del municipio de Palma con una definición de cada tipo de prestación, la población a la cual va destinada, el establecimiento o el equipo profesional que lo tiene que gestionar, los perfiles y las ratios del personal profesional del equipo y los estándares de calidad, así como la garantía de acceso a las prestaciones.

En relación a su elaboración, se ha considerado oportuno elevar este documento a las administraciones autonómicas con competencias en servicios sociales; otorgándoles audiencia de acuerdo con el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y de conformidad con el que dispone el segundo párrafo del artículo 27 de la Ley 4/2009: “Las entidades locales pueden establecer sus carteras de servicios, el contenido de las cuales será complementario y adicional en el contenido de las que apruebe el gobierno de las Islas Baleares”. Con la participación de estos sectores públicos se garantiza la publicación de una cartera que garantice los principios de publicidad, participación y transparencia que tienen que regir la ordenación de los procedimientos administrativos.

2. Definiciones

A efectos de esta cartera se entiende por:

Servicio: Los servicios son unidades organizativas con una estructura profesional gestionadas por una entidad de servicios sociales que integran prestaciones y programas a la ciudadanía que se determinan reglamentariamente. Además de ofrecer prestaciones, pueden detectar áreas de intervención sin demanda que requieren de intervención social, y se regulan a partir de actividades vinculadas a objetivos. Como estructura, es estable en el tiempo.

Prestación: Las prestaciones propias del sistema de servicios sociales pueden ser técnicas, tecnológicas y económicas de acuerdo con el



artículo 20 y siguientes de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares. Son el conjunto de actuaciones y medidas técnicas, económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de la Ley 4/2009, de 11 de junio.

Programa: Conjunto de intervenciones de proyectos y actuaciones vinculados a objetivos, territoriales y con recursos previamente marcados que tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sectores de población concretos. Los programas evalúan periódicamente la necesidad de su continuidad, la modificación de objetivos y la eficacia de los dispositivos. Tienen una concepción acotada al tiempo, motivo por el cual disponen de mayor facilidad de adaptación.

3. Objeto y ámbito de aplicación

Definir el conjunto de servicios, programas y prestaciones del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, tal y como prevé la Ley 4/2009 de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y el Decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2023-2027, se establecen los principios generales por las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas de ámbito local.

El ámbito de aplicación de este reglamento se extiende en toda la ciudad de Palma.

4. Principios generales

Siguiendo los principios recogidos a la Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares las actuaciones de los servicios sociales irán en la línea de garantizar la igualdad de trato y no discriminación y la promoción de la participación de mujeres y hombres.

5. Vigencia

La vigencia de la presente Cartera Municipal de Servicios Sociales empezará al día siguiente a su publicación al Boletín Oficial de las Islas Baleares. Esta vigencia será cuatrienal, tal como se establece en el artículo 26 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, y se podrá revisar anticipadamente de acuerdo con el que establece la normativa vigente.

No obstante lo anterior, si se considera procedente, esta vigencia se podrá prorrogar anualmente mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma.

6. La financiación de la Cartera de Servicios Sociales

La cartera de servicios sociales se financia con los créditos disponibles en los presupuestos municipales. También se puede financiar con aportaciones otras administraciones y con la participación económica de las personas atendidas a los servicios que tengan previsto una aportación económica.

7. Participación de las personas atendidas en la financiación de los servicios y las prestaciones

Se prevé la participación de las personas atendidas en la financiación de los servicios y de las prestaciones definidas al anexo de esta Cartera cuando así se establezca a la definición del servicio o prestación y a la Ordenanza reguladora del Precio público por prestación de servicios y la realización de actividades de acción social en varios centros municipales.

8. Las entidades proveedoras

Las entidades privadas, de acuerdo con las disposiciones del título VII de la Ley 4/2009 y mediante la formalización del instrumento jurídico que corresponda, pueden dispensar las prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales municipal, los cuales conforman la denominada la Red de Servicios Sociales de Atención Pública del municipio de Palma. Los instrumentos jurídicos mediante los cuales ejecutarán estas prestaciones serán los propios de la normativa de contratación de las administraciones públicas, los del régimen de acción concertada de servicios sociales y los de los convenios con entidades sin ánimo de lucro.

9. Autorización y acreditación de servicios sociales municipales

A efectos de autorizar y acreditar los servicios sociales municipales previstos en la presente cartera, en defecto de normativa autonómica o insular de aplicación, la administración competente aplicará los reglamentos municipales de funcionamiento de los servicios concretos, y si se intermedia, los pliegos de prescripciones técnicas que regulen las condiciones técnicas que rigen los correspondientes contratos o conciertos.





ANEXO

1. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

- 1.1.1. EQUIPO DE PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES
- 1.1.2. OAC SOCIAL
- 1.1.3. DOMICILIACIÓN Y EMPADRONAMIENTO

1.2. ATENCIÓN SOCIAL INDIVIDUAL-FAMILIAR

1.3. ATENCIÓN SOCIAL DE GRUPOS

1.4. ATENCIÓN SOCIAL COMUNITARIA

2. SERVICIOS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. ATENCIÓN A LA INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

- 2.1.1. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVO DE ESCOLARIDAD COMPARTIDA PARA LOS JÓVENES O LES JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL
- 2.1.2. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA INFANCIA/ADOLESCENCIA
- 2.1.3. SERVICIO DE INFANCIA Y FAMILIA
- 2.1.4. SERVICIO DE APOYO FAMILIAR

2.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y TÉCNICAS

- 2.2.1. SERVICIO DE CENTROS DE DÍA
- 2.2.2. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
- 2.2.3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
- 2.2.4. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO
- 2.2.5. AYUDAS ECONÓMICAS DE URGENCIA SOCIAL
- 2.2.6. OFICINA DE PRESTACIONES

2.3. ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

- 2.3.1. SERVICIO DE DÍA
- 2.3.2. SERVICIO DE APOYO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESAHUCIO
- 2.3.3. SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS ADULTAS
- 2.3.4. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR LARGA ESTANCIA
- 2.3.5. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR DE CORTA ESTANCIA
- 2.3.6. PROGRAMA REALOJO DEL POBLADO DE SON RIERA Y OTROS ASENTAMIENTOS
- 2.3.7. ATENCIÓN A SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

3. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA MACHISTA

3.1. ATENCIÓN

- 3.1.1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO/SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA MACHISTA (SAIVM)/ PROGRAMA DE ATENCIÓN A MUJERES AFECTADAS PARA LA VIOLENCIA MACHISTA.
- 3.1.2. PRESTACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO /SAIVM/ PROGRAMA DE ATENCIÓN A MUJERES AFECTADAS PARA LA VIOLENCIA MACHISTA.
- 3.1.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN A HIJOS E HIJAS DE MUJERES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA MACHISTA EN EL ÁMBITO FAMILIAR/SAIVM.
- 3.1.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN A HOMBRES QUE QUIEREN ALCANZAR RELACIONES DE PAREJA LIBRES DE VIOLENCIA MACHISTA /SAIVM.
- 3.1.5. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS EN PROSTITUCIÓN (SASPEP).
- 3.1.6. SERVICIO DE ACOGIDA MUNICIPAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA.





3.2. PREVENCIÓN

3.2.1. TALLERES Y ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LAS VIOLENCIAS MACHISTAS Y POR LA IGUALDAD.

4. SERVICIO DE GESTIÓN LA DIVERSIDAD CULTURAL

5. SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y COOPERACIÓN

1. SERVICIOS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

1.1.1. Equipo de primera atención de servicios sociales (EPASS)

Descripción

Equipo de primera atención que valora i atiende la primera demanda social de la ciudadanía de Palma.

- Facilita el acceso a la atención social básica y ampliar la capacidad de respuesta.
- Unificar la entrada de todas las nuevas demandas de atención social y los criterios técnicos para valorarlas garantizando la igualdad de acceso y de valoración de las necesidades.
- Optimizar los recursos y los procesos de gestión para facilitar una respuesta rápida de las necesidades detectadas.
- Gestionar la lista de espera de demanda social de Palma.

Funciones

- Valorar las nuevas demandas de atención social
- Triage y cribado: definir para cada una de las situaciones, según el tipo de intervención que se valora adecuada, el dispositivo desde el cual serán atendidas: el mismo EPASS/ CMSSCB/Oficina de prestaciones/otros servicios internos y externos.
- Contención situaciones puntuales (intervenciones que se prevén de un máximo de tres meses)
- Atención de las urgencias sociales de Palma

Perfiles

Persones y familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma en situación de vulnerabilidad social.

Atenciones que ofrece

1. Información y orientación
2. Valoración/detección.
3. Tramitación/Derivación.
4. Apoyo social básico.
5. Evaluación/Cierre/Traspaso.

Requisitos

Encontrarse en situación de vulnerabilidad o riesgo social.

Canal de acceso

- Directa telefónica o telemáticamente.
- Directa presencial.
- Derivación de otros servicios propios o externos y entidades.

Localización del servicio

Instalaciones municipales

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.



Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con estudios de grado en trabajo social.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Ratios: los previstos en el reglamento de organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma y los indicadores internos de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

1.1.2. OAC- Social

Descripción: la Oficina de Atención Social es un dispositivo profesional de información, asesoramiento, orientación y derivación abierto a toda la ciudadanía.

Funciones:

- Informar i orientar.
- Valorar/detectar situaciones de vulnerabilidad social.
- Tramitar/ derivar.
- Ofrecer apoyo social básico.
- Valorar y emitir informes y certificados de cumplimiento de requisitos.

Atenciones que ofrece

- Atención diaria presencial.
- Valoración y resolución de las demandas y peticiones formuladas sin cita previa para cualquier persona de Palma.

Requisitos: personas y familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma

Canal de acceso: directa presencial.

Localización del servicio: instalaciones municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con estudios de grado en trabajo social y personal administrativo.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Ratios: los previstos en el reglamento de organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma y los indicadores internos de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Perfiles

Personas y familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma que requieren de información social.

1.1.3 Domiciliación y empadronamiento

Descripción: todas las personas tienen la obligación de estar empadronadas, según art.15 de la Ley 7/1985 Reguladora de bases de régimen local que dice: "Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente".

Funciones: mejorar la situación de las personas sin domicilio en situación de calle con dificultades para empadronarse que habiten en el municipio de Palma y garantizar así la obligación de empadronamiento y el acceso a los servicios.

Perfiles: todas las personas sin domicilio residentes al municipio con necesidad de empadronamiento para diferentes dificultades de empadronarse donde viven. Además de las excepciones previstas en la normativa.



Requisitos: ser ciudadano o ciudadana residente en Palma.

Documentación a aportar: la documentación será la que es requiere según cada situación.

Canal de acceso: a través de entidades colaboradores.

Localización del servicio: instalaciones municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del Plan de Calidad previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

1.2. ATENCIÓN SOCIAL INDIVIDUAL-FAMILIAR

Descripción: Entendemos por Intervención Social aquella que se realiza desde los servicios de atención comunitaria básica por parte de cualquiera de los profesionales de las diferentes disciplinas: trabajo social, educación social, psicología social y/o las tres a la vez haciendo intervenciones conjuntas, interdisciplinarias.

Funciones: Abordaje individual-familiar desde el proceso de acompañamiento por el cambio con una atención personalizada y proactiva, diseñando un plan de trabajo conjunto y un itinerario para hacer frente a las necesidades y posibilitando un cambio. Se debe partir de las necesidades y las potencialidades de las personas y se debe incorporar la interacción de las tres disciplinas aunque sea a niveles distintos (directa, indirecta- asesoramiento, puntual...)

Atenciones que ofrece:

Las propias de la Intervención Social vinculadas a los valores de:

- Promoción de la autonomía funcional y el mantenimiento de las personas y familias en su entorno propio.
- Impulsar las atenciones relacionadas con socialización positiva y las intervenciones en los contextos donde se desarrolla (educativo, ocio, laboral, formativo, familiar...).
- El empoderamiento psicosocial para hacer frente al desajuste emocional provocado por la vulnerabilidad y el riesgo social, a nivel personal y familiar.
- Diseñar conjuntamente con la persona/familia los proyectos de futuro personal.
- Intervenciones con niños, niñas, adolescentes (NNA) que se encuentran en situación de riesgo tal y como se establece en las distintas leyes, orgánicas y autonómicas, referidas a la protección de menores.

Canal de acceso: servicios municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos/equipos profesionales: profesionales de los servicios comunitarios básicos previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Ratios y perfiles profesionales: cada equipo está integrado, como mínimo, por personal técnico con estudios de grado en trabajo social, educación social, formación de trabajo familiar y personal auxiliar informador. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos, complementado por los documentos de funcionamiento interno aprobados por la Dirección. Esta complementación viene dada por la incorporación de personal técnico con estudios de licenciatura y psicología y del personal profesional de otros servicios sociales comunitarios en convenios singulares o en proceso de concertación.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.



1.3. ATENCIÓN SOCIAL DE GRUPOS

1.3.1. Atención social de grupos

Descripción: la intervención de grupos, propiamente dicha, es un espacio de acompañamiento para el cambio que busca un crecimiento personal y/o familiar.

También se desarrollan acciones de grupo de tipo informativo con objetivo de dar información respecto a las necesidades puntuales o previsibles de la comunidad. Inicialmente sin objetivos de cambio o crecimiento. Otro tipo de acciones de grupo son las que se desarrollan con un objetivo preventivo y de detección de necesidades a través de actividades compartidas. Distinguimos las acciones de grupo de la intervención de grupo propiamente dicha.

Funciones: prevención e intervención social, socioeducativa y/o psicológica desde una perspectiva grupal.

Perfiles: población con intervención en algunos de los circuitos de atención profesional individual-familiar y/o conectada a través de la atención social comunitaria.

Atenciones que ofrece: sesiones de trabajo de grupo definidas para cada centro municipal de servicios sociales.

Canal de acceso: centros municipales de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/equipos profesionales: profesionales de los servicios comunitarios básicos.

Ratios y perfiles profesionales: según el colectivo y normativa vigente.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

1.4. ATENCIÓN SOCIAL COMUNITARIA

1.4.1. Atención social comunitaria

Descripción

La atención social comunitaria se basa en la acción conjunta y consensuada entre entidades, servicios y personas residentes en un barrio para mejorar la calidad de vida y la convivencia social de una comunidad.

Funciones

Cambio y mejora de la situación de la colectividad de una comunidad, fomentando la búsqueda de soluciones de forma participada con la implicación del personal profesional de los servicios sociales, personal técnico de otros servicios vecindario y entidades.

Perfiles

- Población general.
- Persones y familias en situación de dificultad social.

Atenciones que ofrece: intervención comunitaria en un barrio puede dirigirse a todos los sectores de población o a un de concreto, requerirá:

- Conocimiento previo inicial de la comunidad.
- Diagnóstico comunitario participativo.
- Planificación y ejecución conjunta de actuaciones (entidades, servicios y personas del barrio).
- Evaluación continuada y ajuste de los hitos a alcanzar.

Las actuaciones comunitarias pueden incluir, según el territorio y partiendo del diagnóstico comunitario acciones socioeducativas, de ocio preventivo, intergeneracionales, talleres de prevención, acciones de sensibilización y visualización de problemáticas.





Canal de acceso: centros municipales de servicios sociales y entidades colaboradoras.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con titulación universitaria y/o formación profesional del ámbito social.

Ratios y perfiles profesionales: Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definen en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2. SERVICIOS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1 ATENCIÓN A LA INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

2.1.1 Programa de intervención socioeducativa de escolaridad compartida para jóvenes en riesgo de exclusión social

Descripción: el programa es una medida extraordinaria de escolaridad compartida con actividades de cariz práctico, dirigido a jóvenes matriculados en ESO con un alto riesgo de abandono escolar y en riesgo social.

Funciones:

- Poner en disposición la juventud para que puedan alcanzar los aprendizajes básicos, instrumentales, laborales y sociales que le deben permitir la plena integración social y laboral.
- Posibilitar la continuidad de la juventud en el sistema educativo o, en el caso del alumnado que se encuentra desescolarizado, el retorno a esta.
- Preparar al alumnado para que pueda compensar, en la medida de sus posibilidades, las carencias producidas dentro del sistema educativo, en colaboración con el equipo de profesionales del centro educativo de referencia.
- Trabajar los hábitos laborales y las habilidades a partir de la experiencia práctica que desarrollarán a lo largo de la estancia en el programa.
- Establecer un vínculo educativo con jóvenes que faciliten el trabajo de las competencias personales y transversales necesarias para un incorporación de calidad al sistema educativo, social y laboral, en coordinación con profesionales del Centre municipal de servicios sociales de referencia.

Perfiles: jóvenes de 14 a 16 años con riesgo de abandono escolar.

Atenciones que ofrece:

- Prácticas formativas en una empresa y/o Talleres prácticos de aprendizaje.
- Asistencia al centro educativo para hacer las asignaturas instrumentales.
- Apoyo y seguimiento por parte de personal técnico con estudios en educación social del programa y asistencia a asignaturas transversales.

Requisitos: para el alumnado de 14 a 16 años la asistencia en este programa se considera transitoria y como medida extraordinaria de atención a la diversidad. Las características que debe tener el alumnado para poder ser admitidos en el programa son:

- Edad comprendida entre los 14 y los 16 años.
- Ser residente de Palma.
- Estar matriculado en un centro educativo.
- Tener expediente abierto en los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Palma.
- Tener interés por alguna formación práctica y funcional vinculada al mundo profesional y laboral.

Canal de acceso: por derivación de profesional referente del Centro municipal de servicios sociales a través de los modelos específicos que se pacten entre los agentes implicados..

Tipo de servicio: servicios social específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.



Equipamientos/profesionales: centros educativos, centros de servicios sociales, otros equipamientos municipales y de entidades privadas.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo de profesionales con la titulación de educación social o con habilitación de acuerdo con la disposición transitoria tercera de la Ley 8/2002, de 26 de septiembre, de creación del Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de las Islas Baleares, los cuales deben disponer de la preceptiva certificación negativa del Registre Central de Delincuentes Sexuales.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares..

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria.

2.1.2 Servicio de centro de día para infancia - adolescencia

Descripción: servicio diurno preventivo de riesgo fuera del horario escolar, dirigido a dar apoyo para el desarrollo personal y social de niños y jóvenes. Da apoyo, estimula y potencia el desarrollo de las habilidades básicas, la autonomía, la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes básicos a través del ocio educativo, compensando las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas.

Funciones: es un recurso que basa su intervención, desde la educación social y compensatoria, en la atención personalizada mediante el trabajo de tutoría individual, el grupal, la familia, en trabajo en red y la comunidad.

Es un recurso de prevención de situaciones de riesgo y de apoyo a la familia que fomenta la conciliación familiar y compensa sus deficiencias socioeducativas.

Perfiles: niños de 3 a 17 años en situación de dificultad social y familias que presentan necesidades de conciliación y/o apoyo familiar.

Atenciones que ofrece:

- Actividades de apoyo escolar y socioeducativas.
- Sesiones informativas/formativas y encuentros familiares..
- Actividades de ocio preventivo y ocio educativo.

Requisitos:

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte de la persona profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso: por derivación de la persona profesional referente del centro municipal de servicios sociales..

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades sociales.

Equipamientos/profesionales: los que se definen en el decreto de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multiprofesional dotado de personas especializadas en actividad en apoyo socioeducativo para niños y jóvenes.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria.

2.1.3 Servicio de infancia y familia

Descripción: recurso de prevención, intervención y apoyo a las familias con niños y jóvenes en situación de riesgo previstos tanto en la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas, como en la nueva Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección de la infancia y la adolescencia contra la violencia.

Se trata de un equipo próximo que interviene de manera coordinada, complementaria y conjunta tanto con los profesionales de los centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos (CMSSCB), como con los equipos de protección del menor del Consell de Mallorca.



Funciones:

- Colaborar, dar apoyo técnico y asesorar a profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios en la detección precoz, evaluación e intervenciones en situaciones de riesgo con niños, niñas y adolescentes (con o sin declaración de riesgo) para garantizar sus derechos que se deben orientar a disminuir los indicadores de riesgo y de dificultades que inciden en la situación personal, familiar y social en que se encuentra, así como a promover las medidas pertinentes para su protección y prevención en el entorno familiar u otro. Especialmente, en contextos de elevada complejidad, el servicio ayudará a:
 - Valorar el grado de riesgo de los niños y el funcionamiento del sistema familiar y la red de servicios de apoyo a esta (formales o informales).
 - Determinar la estrategia de intervención y composición del equipo interdisciplinar más conveniente a sus circunstancias.
 - Dinamizar, coordinar y reforzar los sistemas de apoyo en el establecimiento de la red de servicios (SPMAF, programas del Gobierno Balear, IBSMIA, servicios educativos y sanitarios, etc.).
- Intervenir de manera directa con familias de alto riesgo psicosocial que presenten, entre otras dificultades, una reducción de sus capacidades para cumplir sus funciones de protección de los niños, niñas o adolescentes. Estas intervenciones consistirán en una atención personalizada al núcleo de convivencia para mejorar las competencias parentales de los padres, madres y personas que ejercen funciones de guarda o tutela, darles las herramientas y movilizar los recursos necesarios a fin de que puedan ejercer la crianza de manera positiva, afrontar la adversidad y los retos evolutivos de los niños a su cargo, y de esta forma reducir el riesgo, prevenir las consecuencias negativas sobre el desarrollo de las personas menores de edad y evitar posibles medidas de separación, entre otros. En todo caso, esta intervención tendrá siempre carácter interdisciplinario, será complementaria con la intervención de los CMSSCB, servicios sociales específicos y especializados, y coordinada con los ámbitos de la salud, la educación, la judicatura o la seguridad,
- Establecer, de conformidad con el procedimiento que se regule en cada comunidad autónoma, un sistema de registro, primera valoración y seguimiento de los casos de violencia o situaciones de riesgo o violencia sufrida por niños o adolescentes en el cual consten las notificaciones y comunicaciones recibidas, los casos confirmados y las diferentes medidas puestas en marcha en relación con la intervención de estos servicios sociales.
- Estudiar, detectar y analizar la situación de las familias en el ámbito de Palma, que permita identificar sus necesidades y fijar los objetivos y medidas preventivas a aplicar.
- Diseñar, implementar o colaborar con el desarrollo de acciones preventivas de la violencia hacia la infancia y adolescencia orientadas en los siguientes ámbitos:
 - a) El buen trato, la corresponsabilidad y el ejercicio de la crianza positiva.
 - b) La educación y el desarrollo de estrategias básicas y fundamentales para la adquisición de valores y competencias emocionales en el ámbito familiar.
 - c) La atención a las mujeres durante el período de gestación y facilitar el buen trato prenatal.
 - d) La promoción de habilidades para la negociación y resolución de conflictos intrafamiliares.
 - e) Las formas positivas de aprendizaje, así como erradicar el castigo con violencia física o psicológica en el ámbito familiar.
 - f) La prestación de servicios de información y apoyo profesional a niños y adolescentes a fin de que tengan la capacidad necesaria para detectar precozmente y rechazar cualquier forma de violencia.
 - g) Evitar el matrimonio infantil, el abandono de los estudios ya la asunción de compromisos laborales y familiares no acordes con la edad.

Perfiles:

- Niños, adolescentes y los padres, madres y personas que ejercen funciones de tutela y guarda que forman parte de las unidades de convivencia con expediente abierto a cualquier CMSSCB y derivado por profesionales de referencia.
- Familias en situación de riesgo psicosocial con personas menores de edad a su cargo.
- Niños y adolescentes que hayan sufrido o se encuentren en riesgo de sufrir una posible situación de violencia.

Atenciones que ofrece:

- Atención psicosocial del Equipo de Infancia y Familia (EIF).
- Programa de formación para la competencia familiar.
- Apoyo técnico y asesoramiento a profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y de los servicios municipales.
- Información, asesoramiento y apoyo a familias i entidades que ofrecen servicios a la infancia y adolescencia.
- Observatorio, registro y seguimiento sobre situaciones de necesidad de protección y prevención de la violencia hacia los niños y adolescentes de Palma.



**Requisitos:**

Por lo que se refiere al acceso a la atención psicosocial, el Equipo de Infancia y Familia (EIF) será necesario:

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Detección de dificultades parentales para el ejercicio de sus funciones de protección de niños y adolescentes.
- Valoración por parte de profesional de referencia de las situaciones de riesgo moderado para los niños y adolescentes los cuales pueden influir negativamente en su desarrollo y en el cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso:

- Por petición de profesionales referentes de los CMSSCB y de otros servicios municipales.
- Por demanda directa de familias, menores y entidades comunitarias..

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: los que se definen en el decreto de acreditación de centros y servicios y en las normativas específicas en materia de infancia.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definen en el artículo 42 de la LO. 8/2021.

Estándares de calidad: los que se definen en el Decreto 48/201111 y en la Ley 4/2009.

2.1.4 Servicio de apoyo familiar

Descripción: el Apoyo Familiar consiste en un conjunto de actuaciones socioeducativas dirigidas a la prevención, el apoyo y la integración social de la población destinataria, en este caso, de los niños, adolescentes, jóvenes y sus familias, siempre que se encuentren en situación de vulnerabilidad y por tanto de alto riesgo social (sea por razones familiares, económicas, sociales, étnicas y/o culturales).

Funciones:

- Intervenir, reducir y prevenir riesgos en familias en situación de vulnerabilidad social.
- Evitar situaciones de desprotección de menores.
- Educar en el ejercicio de las capacidades parentales positivas.
- Facilitar la construcción de vínculos estables positivos entre los y las miembros de la unidad familiar.

Perfiles:

- Familias con conflictos que afectan negativamente al crecimiento y desarrollo social, educativo y formativo de los niños y de la juventud.
- Familias con vínculos afectivos deteriorados y falta de organización familiar, que influye negativamente en la atención y cobertura de las necesidades de los niños.

Requisitos:

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte del personal profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado..

Canal de acceso: por derivación del personal profesional referente del centro municipal de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: los previstos en los pliegos de condiciones y en la normativa específica del servicio.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con estudios de grado en educación social y personal con estudios de trabajo familiar.

Estándares de calidad: los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009.



Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria.

2.2 PRESTACIONES ECONÓMICAS Y TÉCNICAS

2.2.1 Servicio de Centros de día

Descripción: servicios para las personas mayores en situación de dependencia y que tienen como finalidad su atención integral, durante horario diurno.

Funciones: atención individualizada que pretende mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores afectadas por falta de autonomía o dependencia y la de los familiares que las atienden.

Perfiles: personas mayores de 65 años o pensionistas igual o mayores de 55 años con un grado reconocido de dependencia y que su programa individual de atención (PIA) establece centro de día como su elección.

Atenciones que ofrece:

- Servicios de apoyo con finalidad terapéutica y rehabilitadora.
- Apoyo en las actividades de la vida diaria, favoreciendo de esta forma que puedan continuar en su entorno cercano al domicilio habitual.
- Respiro para las familias cuidadoras.

Requisitos:

- Estar empadronados en Palma.
- No tener ninguna enfermedad infecto-contagiosa o que requiera de una asistencia sanitaria intensiva.
- Dispone de un apoyo social suficiente que garantice la adecuada permanencia en su entorno habitual de convivencia.
- Grado y nivel de dependencia reconocido o falta de autonomía.

Canal de acceso: se podrá acceder al centro a través del circuito de atención a la dependencia.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: los que se definen en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Ratios i perfiles profesionales: los que se definen en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares..

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Copago: sí, según Decreto 84/ 2010 y/o normativa reguladora de los servicios de los diferentes y de las tasas y precios públicos municipales.

2.2.2.- Servicio de promoción de la autonomía personal - Casales

Descripción

El Servicio de promoción de la autonomía personal tiene por objeto ofrecer servicios comunitarios a las personas mayores de la ciudad. Su misión es facilitar al máximo la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social.

Mejorar la calidad de vida de las personas de 60 años o más en su entorno habitual durante todos los días del año.

Funciones: ofrecer un recurso ubicado en el barrio que permita la continuidad de las personas mayores en su entorno de vida habitual y mejore la calidad, fomentando las relaciones con el entorno (vecindario, entidades y servicios).

Perfiles: personas mayores en situación de dificultad o riesgo social.



Atenciones que ofrece:

- Programa de actividades de fomento de la autonomía personal.
- Servicio de comedor abierto todo el año, de lunes a domingo.
- Servicio de cena para llevar.
- Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas que son atendidas en el servicio.
- Servicio de duchas y lavandería.

Los 3 casales podrán organizar actividades de ocio y/o participar en las que organicen otras instituciones y/o entidades.

Requisitos:

- Tener 60 años o más y conservar la autonomía personal.
- Estar empadronado y residir en Palma.
- No sufrir ninguna enfermedad infecto- contagiosa o que requiere de una asistencia sanitaria intensiva.
- No encontrarse en una situación de consumo activo de sustancias tóxicas ni alcohol.
- En caso de sufrir una enfermedad mental, estar compensados y tener profesional de referencia en la unidad de salud mental que le corresponda por territorio.
- Pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad social, aislamiento y falta de red de apoyo familiar y/o social.

La prioridad de acceso y la cuota de copago se fija a partir de la valoración profesional municipal.

Canal de acceso: a través de los Centres municipales de servicios sociales, Caritas, centros de salud, otros servicios sociosanitarios y los propios casales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: los que se definen en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definen en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o a personas mayores.

Estándares de calidad: los que se definen en el despliegue del plan de calidad autonómico previsto en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria.

Copago: sí, según normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a este servicio.

2.2.3 Servicio de Ayuda a Domicilio

Descripción: servicio básico integral comunitario y polivalente que se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales, así como las personas con situaciones de vulnerabilidad social con el objetivo de permanecer o desarrollar en su medio en condiciones óptimas de calidad de vida.

Funciones:

- Estimulación y potenciación de la autonomía personal y la integración en el medi habitual de vida, evitando el aislamiento.
- Detección y/o prevención de situaciones de crisis personal, familiar, de riesgo y/o de aislamiento personal.
- Favorecer un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Prevención de internamientos innecesarios o no deseados.
- Potenciación y adquisición de hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida.
- Dar atención de ámbito doméstico que suponga un apoyo personal o social necesario.
- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

Perfiles: tercera edad, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.





Atenciones que ofrece:

- Atenciones preventivas sanitarias en relación a hábitos sanitarios. Quedan excluidas todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieren una especialización.
- Atenciones de atención y de apoyo personal para higiene y movilización dentro del domicilio.
- Atenciones de apoyo complementario en el ámbito doméstico..
- Atenciones de carácter preventivo y rehabilitador
- Atenciones educativas para la organización doméstica y adaptación al entorno.
- Atenciones de Apoyo Personal y Familiar.
- Atenciones de carácter social y de convivencia para la tercera edad orientadas a evitar el aislamiento de las personas mayores y que necesitan el apoyo de la ayuda domiciliaria.
- Atenciones de limpieza general y mantenimiento domiciliario.

Requisitos: los establecidos en el reglamento municipal de los servicios de atención domiciliaria.

Canal de acceso: centros Municipales de Servicios Sociales o del ámbito sanitario.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local i entidades privadas.

Equipamientos/equipos profesionales: Las que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio, y el previsto en el reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria.

Ratios y perfiles profesionales: Las que se establecen en el decreto 86/2010, de 25 de junio y el previsto en el reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria.

Estándares de calidad: los que se definen en el plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Copago: sí, según Decreto 84/ 2010 así como la normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a estos servicios.

2.2.4. Servicio de comida a domicilio

Descripción: Es un servicio dirigido a personas mayores y/o con discapacidad y dificultades de autonomía que consiste en la provisión de menús elaborados y su distribución al domicilio.

Funciones:

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o con discapacidad, facilitando la permanencia durante más tiempo en su entorno y evitando el ingreso a centros residenciales.
- Contribuir a proporcionar una alimentación adecuada a las personas atendidas, favoreciendo la prevención de posibles problemas de salud derivados de una alimentación insuficiente o de una dieta inadecuada.
- Prevenir situaciones de aislamiento y/o soledad.

Perfiles:

- Tercera edad, personas con discapacidad, personas enfermas o con discapacidades temporales y familias en riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.
- Personas mayores y/o con discapacidad que viven solas o conviven con una persona dependiente y tienen escaso apoyo familiar y que presentan:

- Limitaciones importantes de autonomía funcional con dificultades físicas o psíquicas para elaborar la comida.
- Encontrarse temporalmente con una situación de dificultad para atender las necesidades nutricionales para enfermedades graves, periodos de convalecencia sin familiares, u otras situaciones de limitación temporal de autonomía.

Atenciones que ofrece:

Entrega del menú al domicilio de las personas atendidas.

- Ofrecimiento de diferentes tipos de menú para adaptarse a las necesidades dietéticas de las personas atendidas tanto en la comida (primer y segundo plato, pan y postres) como la cena (un plato y postres) se presentarán con las diferentes dietas.
- Ofrecimiento del servicio en diferentes modalidades: por lo que se refiere al contenido (servicio completo- comida y cena) o solo comida; frecuencia (diaria o días concretos en la semana) y duración (servicio temporal o permanente).
- Comprobación de las condiciones de mantenimiento de los alimentos en el domicilio con retirada de alimentos caducados.
- Formación en el manejo de microondas.
- Formación en manipulación de alimentos.
- Observación y detección, información y derivación de situaciones de riesgo.

Requisitos: los establecidos en el reglamento municipal de los servicios de atención domiciliaria.

Canal de acceso: centros Municipales de Servicios Sociales o del ámbito sanitario.

Horario de atención: el Servicio de comida a domicilio se proporciona de lunes a domingo, todos los días del año, y se establecen unos días fijos semanales para el reparto.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/equipos profesionales: Los que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos i en el Reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definen en el plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Copago: sí, según la normativa municipal reguladora de los diferentes servicios sociales y de las tasas y precios públicos municipales aplicables a estos servicios.

2.2.5 Ayudas económicas de urgencia social

Descripción: ayudas dirigidas a la cobertura de las necesidades básicas de individuos y familias en base a una valoración profesional previa. Pueden ser puntuales o temporales. Son subsidiarias de otras prestaciones regladas.

Función: Dar apoyo económico puntual o temporal a personas y/o familias en grave situación de dificultad, como parte de un proceso de mejora de la situación inicial valorada.

Perfiles: personas y familias que sean atendidas de los centros de servicios sociales municipales y desde otros servicios municipales previstos en esta cartera.

Atenciones que ofrece: en función de las necesidades básicas de las prestaciones económicas se clasifican de acuerdo con el catálogo municipal de prestaciones de urgencia social en:

1. Necesidades básicas vitales: cesta básica, habitación, suministro y apoyo en la vivienda..
2. Necesidades básicas sociales: becas de infancia en riesgo y/o integración social infanto juvenil y ayudas de apoyo a procesos de incorporación social de personas adultas.
3. Necesidades básicas extraordinarias: desahucios y apoyo a incidencias sobrevenidas.
4. Necesidades de apoyo social.. Ayudas de apoyo personal o familiar: gastos de teleasistencia.

Requisitos: personas y/o familias atendidas y con una valoración profesional previa en los centros municipales de servicios sociales y de otros servicios municipales previstos en esta cartera.

Documentación a aportar: la documentación que se establece en el reglamento de prestaciones económicas municipal.

Canal de acceso: centros municipales de servicios sociales y desde otros servicios municipales..



Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos/profesionales: servicios sociales comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: los propios de servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad:

- Las ayudas de urgencia social se deben conceder con agilidad y eficacia dentro del más breve plazo de tiempo posible.
- Para gestionar mejor las ayudas se pueden conceder mediante las modalidades que mejor se adapten a las necesidades y máxima normalización de la persona y que se ajusten a la normativa presupuestaria municipal.

Garantía de la prestación: prestación garantizada que se concede en base a la valoración profesional previa sobre la reducción y/o insuficiencia de ingresos y la normativa municipal, además de la acreditación que las personas adultas pueden gestionar las ayudas y que gestionan adecuadamente los propios.

2.2.5.- Oficina de prestaciones

Descripción: la Oficina de Prestaciones tiene como finalidad simplificar la gestión y seguimiento de la tramitación de las prestaciones municipales temporales dirigidas a la cobertura de necesidades básicas vitales.

Funciones:

- Facilitar la gestión de mantenimiento y seguimiento de los expedientes prestacionales.
- Aligerar los equipos territoriales de servicios sociales de la carga de seguimiento de los expedientes prestacionales para que puedan centrarse en los procesos de acompañamiento y de reincorporación social de las personas y familias atendidas.

Perfiles: personas y familias con expediente abierto en cualquier centro municipal de servicios comunitarios básicos con una prestación temporal municipal.

Atenciones que ofrece:

1. Seguimiento de prestaciones del expediente.
2. Atención profesional: información, asesoramiento, orientación, tramitación y derivación.

Requisitos: tener expediente abierto en cualquier CMSSCB y/o EPASS y una prestación municipal temporal dirigida a la cobertura de las necesidades básicas vitales..

Canal de acceso: derivación del equipo profesional del CMSSCB y EPASS

Localización del servicio: instalaciones municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con estudios de grado en trabajo social.

Estándares de calidad: los que se definen en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2.3. ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

2.3.1 Servicios de día

Descripción: servicio que ofrece (comida y cena para llevar) a personas que tienen necesidad temporal de alimentación todos los días del año. También se ofrece servicio de duchas y lavandería.

Función: cubrir la necesidad básica de alimentos, higiene personal y limpieza de la ropa de forma temporal.



Perfiles: personas mayores de 18 años que tienen necesidades de alimentación y limpieza y que no disponen de medios económicos ni materiales para cubrirlas.

Atenciones que ofrece:

- Servicio de catering de comida en el comedor y cena para llevar.
- Se ofrece la posibilidad de menús específicos para casos concretos y justificados.
- Servicio de duchas y lavandería.

Requisitos:

- Residente en Palma con domicilio habitual en el término municipal.
- Respetar y firmar las normas de uso del servicio establecidas por la dirección.
- No estar acogido en ningún centro residencial.

Documentación a aportar:

- Hoja de derivación a los servicios.
- Documento de identificación de la persona que utilizará el servicio.

Canal de acceso: derivación del equipo profesional de los centros municipales previa valoración.

Si la derivación de la persona es por el mismo día se debe comprobar previamente la disponibilidad del servicio.

Localización del servicio: dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: los que se definen en los decretos de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social.

Estándares de calidad: Los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2.3.2 Servicio de apoyo a personas en situación de desahucio -OFICINA ANTIDESAHCUCIO

Descripción: servicio con el objetivo de prevenir y evitar los desahucios de cualquier residente en Palma.

Función:

- Ofrecer información de recursos y alternativas de vivienda en casos de desahucio.
- Ofrecer atención social y acompañamiento a personas y familias en situación de desahucio.
- Establecer protocolos de colaboración con los juzgados para disponer de margen de tiempo para prevenir los desahucios o establecer alternativas de vivienda.
- Atender situaciones de urgencias.

Perfiles: personas afectadas por un procedimiento de desahucio.

Atenciones que ofrece:

- Intervención social de vulnerabilidad por insolvencia sobrevenida.
- Información y asesoramiento jurídico.
- Asesoramiento en materia de vivienda.
- Acompañamiento y atención de las situaciones de emergencia social, derivadas de una situación de desahucio.
- Informar de los procedimientos y requisitos para obtener informes sociales.
- Seguimiento jurídico y social.





Canal de acceso:

- A través de la oficina municipal antidesahucios.
- A través de los Centros municipales de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos/profesionales: equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en trabajo social y derecho.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social y derecho..

Estándares de calidad: Los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2.3.3 Servicio de acogida residencial temporal para personas adultas

Descripción: el Centro Residencial de Atención Temporal (CRAT) se define como un servicio dirigido a la atención social integral de las personas adultas de Palma, que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social por falta o insuficiencia de recursos. El servicio se presta 24h diarias todos los días del año.

Funciones:

- Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y vestido.
- Establecer obligatoriamente con las personas acogidas, en un plazo máximo de 15 días, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se deberán desarrollar durante la estancia en el servicio, con tal de conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.
- Ofrecer a personas que no están acogidas en el centro: servicios de comedor, duchas lavandería y ropero de forma temporal.
- Las personas no acogidas en el centro, tendrán un o una referente profesional municipal o de los servicios derivantes que será el responsable de llevar a cabo el plan de trabajo establecido.

Perfiles:

- Personas solas o sin hijos, de 18 a 65 años, que residen habitualmente en Palma, i que estan en situación de dificultad social puntual, per falta de recursos económicos, laborales y apoyo familiar suport familiar, pero que mantienen factores de protección social.
- Personas solas o sin hijos que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

No son destinatarios de este servicio las personas con los siguientes perfiles:

- Personas con situación de grave exclusión social.
- Personas con problemática de consumo de alcohol o tóxicos en activo sin tratamiento.
- Personas con problemas de salud mental sin tratamiento.
- Personas con falta de autonomía física y/o psíquica.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado previo acuerdo con el responsable municipal del servicio.

Atenciones que ofrece:

- Programa de alojamiento y convivencia.
- Programa de Atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de acompañamiento para a la inserción social
- Programa de Servicios de día.

Requisitos: los establecidos en el reglamento del servicio.





Canal de acceso:

1. Los profesionales del equipo de valoración de acogimientos (personal con titulación universitaria en trabajo social) recepcionarán las solicitudes del personal calificado de los servicios sociales municipales y de otros servicios derivantes.
2. Si las personas reúnen los requisitos de acceso, podrán ser acogidas siempre y cuando haya disponibilidad de plazas, sino se establecerá una lista de espera.

Localización del servicio: dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber un personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local y una personal responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establecen en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada según disponibilidad de plazas.

2.3.4 Servicio de acogida familiar de larga estancia

Descripción: la finalidad de este servicio, es dar acogida y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Funciones: ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y vestido.

Establecer obligatoriamente con las familias acogidas, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se deberán desarrollar durante la acogida, con tal de conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.

Perfiles:

- Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, de vivienda, laborales y de apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.
- Familias monoparentales o biparentales, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

Atenciones que ofrece:

- Programa de acogida, alojamiento y convivencia.
- Programa de atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de promoción formativo- laboral.
- Programa de apoyo escolar y de ocio.

Requisitos: los establecidos en el reglamento del servicio.

Canal de acceso:

- Los profesionales del equipo de valoración de acogidas (personal con titulación universitaria en trabajo social) recepcionarán las solicitudes del personal cualificado de los servicios sociales municipales y de otros servicios derivantes.
- Si las familias reúnen los requisitos de acceso podrán ser acogidas, siempre y cuando haya disponibilidad de plazas, sino se establecerá una lista de espera.
- Las familias que han perdido su hogar por una situación de emergencia social (por incendio, derribo, etc.) y no disponen de otros recursos, serán acogidas de forma inmediata.





Duración: tiempo de estancia máxima en el servicio será de 12 meses servicio, aunque dependerá de la situación de cada persona/familia y de su evolución.

Localización del servicio: dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma y de entidades prestadoras.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, tiene que haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establecen en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada según disponibilidad de plazas.

2.3.5 Servicio de acogida familiar de corta estancia

Descripción: la finalidad de este servicio es la acogida temporal (máximo 6 meses) de familias con niños empadronados en Palma con un mínimo de 2 meses que por razones sociales y/o económicas han perdido su vivienda habitual.

Función: ofrecer acogida temporal y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, para situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Perfiles:

- Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantengan factores de protección social.
- Familias monoparentales o biparentales con menores a cargo, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

Atenciones que ofrecen:

1. Programa de acogida y alojamiento.
2. Programa de atención social.
3. Programa de atención psicológica.
4. Programa de apoyo escolar y de ocio.

Canal de acceso: solo por derivación de los servicios sociales municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establecen en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada según disponibilidad de plazas.

2.3.6 Programa Municipal de Realojo de Son Riera y otros asentamientos

Descripción: servicio que desarrolla programas y proyectos para garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de riesgo de exclusión social.

Es necesario que cualquier intervención de realojo tenga un plan o programa específico.

Funciones:

- Garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de exclusión social, siempre y cuando cumplan los requisitos y condiciones aprobados por el Patronato.
- Facilitar la integración social y laboral de aquellas personas y familias que viven en situación de infravivienda o en barracas y de aquellas que participan de los procesos de realojo.
- Posibilitar la incorporación social de las personas con exclusión social y sus familias.
- Gestionar la desocupación de cualquier asentamiento que se pueda formar en Palma.
- Impulsar acciones de coordinación con otras administraciones, organismos autónomos, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas para la prevención del chabolismo y para la integración de estas personas y/o familias.
- Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía de los barrios receptores, para reducir los prejuicios hacia el realojo de la población marginada.

Perfiles:

- Personas residentes en el barrio de Son Riera.
- Personas realojadas dentro de los diferentes planos y programas de erradicación de asentamientos.
- Personas que viven en chabolismo o infravivienda.

Atenciones que ofrece:

1. Programa de realojo e integración social de la población afectada.
2. Información de recursos y prestaciones.
3. Gestión de alojamiento alternativo.
4. Atención personal.

Canal de acceso: valoración profesional previa con tal de derivar a los diferentes proyectos que tiene el Ayuntamiento.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: unidades de trabajo social de los servicios sociales municipales.

Ratios y perfiles profesionales: los propios de las UTS.

Estándares de calidad: Los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

2.3.7 Atención a situaciones de emergencia social

Descripción: conjunto de actuaciones destinadas a dar una primera respuesta a situaciones de emergencia social que se dan por incendios, derribos, inundaciones y otras situaciones que puedan afectar a la integridad de las personas.

Función: dar una primera respuesta a las situaciones de necesidad que la situación de emergencia pueda provocar.

Perfiles: ciudadanos/as de Palma que sufran una situación de emergencia y que precisen de apoyo institucional por falta de recursos económicos, falta de alojamiento alternativo y de apoyo familiar.

Atenciones que ofrece:

- Información de recursos y prestaciones.
- Gestión de alojamiento alternativo.
- Atención personal (social y psicológica).

Canal de acceso:

- Mediante los servicios públicos destinados a la atención de urgencias (112, Policía Local...).
- Centros municipales de servicios sociales
- Servicios centrales de la Regiduría de Servicios Sociales.



- Otros servicios.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidades privadas.

Equipamientos/profesionales: equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en trabajo social, en educación social y en psicología.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social, en educación social y psicología.

Estándares de calidad: los que se definen en el Decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de Servicios Sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA MASCLISTA

3.1. ATENCIÓN

3.1.1. Prestación de Información, Orientación y asesoramiento /Servicio de Atención Integral a la Violencia Machista (SAIVM)/ Programa de atención a mujeres afectadas por la violencia machista

Descripción: atención social especializada, desde una perspectiva integral y en red, para identificar y superar la violencia machista vivida, tanto si se produce en el ámbito de la pareja com en su entorno familiar, social o laboral.

Funciones: dar respuesta a las demandas y a las necesidades de las mujeres atendidas, a través de una atención social especializada e integral encaminada a la toma de conciencia, la recuperación psicosocial y el empoderamiento para salir de la situación de violencia vivida.

Perfiles: mujeres, jóvenes y adolescentes de Palma en situación de violencia en el ámbito de la pareja o ex pareja o afectadas por otras violencias machistas (violencias sexuales, violencias digitales, violencia machista en el ámbito familiar, mutilación genital femenina, matrimonios forzados...), independientemente de su situación personal, administrativa o social. No requiere haber interpuesto denuncia previa. Personas del entorno próximo (familiares, amistades...).

Atenciones que ofrece:

- Información, orientación y asesoramiento.
- Acompañamiento personalizado en las gestiones vinculadas.
- Atención social personalizada.
- Asistencia psicológica.
- Asesoramiento legal y procesal.
- Tramitación de dispositivos de seguridad.
- Coordinación con otros profesionales y servicios que interactúan en el caso.
- Atención ambulatoria.

Canal de acceso: directamente o mediante derivación profesional

Tipo de servicio: servicio especializado de atención a la violencia machista.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamiento/ equipos profesionales: equipo profesional formado por dos Auxiliares informadoras, cuatro Trabajadoras Sociales, cuatro Técnicas de Acompañamiento, dos Psicólogas, una Técnica Jurídica y una Coordinadora.

Ratios, perfiles profesionales: los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia machista.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.1.2. Prestación de acompañamiento /SAIVM/ Programa de atención a mujeres afectadas por la violencia machista

Descripción: acompañamientos personalizados a las mujeres víctimas en las gestiones vinculadas a su situación.

Funciones: capacitar i dar apoyo a las mujeres víctimas de violencia machista en su proceso de recuperación, así como dar apoyo a las intervenciones de otros profesionales.

Perfiles: mujer que ha sufrido o sufre una situación de violencia machista.

Atenciones que ofrece: servicio de acompañamiento individualizado. Atención ambulatoria.

Canal de acceso: directamente previa valoración del equipo técnico o mediante derivación profesional.

Tipo de servicio: servicio especializado de atención a la violencia machista.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamiento/ equipos profesionales: equipo profesional formado por dos Auxiliares informadores, cuatro Trabajadoras Sociales, cuatro Técnicas de Acompañamiento, dos Psicólogas, una Técnica Jurídica y una Coordinadora.

Ratios, perfiles profesionales: los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de juliol, de igualdad de hombres y mujeres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia machista.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.1.3. Programa de Atención a Hijos e Hijas de mujeres víctimas de violencia machista en el ámbito familiar/ SAIVM

Descripción: Programa de atención psico-educativa del Servicio de Atención Integral a la Violencia Machista (SAIVM) dirigido a hijos e hijas de mujeres que han sufrido violencia machista en el ámbito familiar.

Funciones: 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.

Perfiles: hijas e hijos de entre 4 y 17 años que han sufrido violencia machista en el ámbito familiar.

Atenciones que ofrece: se trabaja desde una triple perspectiva:

- **Trabajo en grupo:** consiste en participar en sesiones grupales con otros niños víctimas de la violencia familiar. Paralelamente al grupo de niños, funciona otro grupo de apoyo a las madres o a la persona tutora el mismo día y a la misma hora en la 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 ayudarle en su recuperación.
- **Trabajo individual:** incluye las entrevistas iniciales de acogida con la madre y con los niños, además de las tutorías individualizadas de los niños atendidos y sus madres en aquellos casos en que sea necesaria la ayuda y el apoyo del personal profesional referente del equipo. También se trabaja individualmente una vez que ha finalizado la intervención grupal.
- **Trabajo interfamiliar:** 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 una unidad familiar.
- Atención en régimen ambulatorio.

Canal de acceso: directamente o mediante derivación profesional

Tipo de servicio: servicio especializado en violencia machista.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamiento/ equipos profesionales: equipo profesional formado por dos personas licenciadas/ graduadas en psicología y una en educación social.



Ratios, perfiles profesionales: los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de hombres y mujeres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia machista.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.1.4. Programa de atención a hombres que quieren alcanzar relaciones libres de violencia machista/SAIVM

Descripción: programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia Machista (SAIVM) dirigido a hombres de Palma que han ejercido violencias machistas y quieren dejar de hacerlo y construir relaciones sanas e igualitarias.

Funciones: 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 otra, la autoestima y la comprensión del fenómeno de la violencia.

Perfiles:

- Hombres y jóvenes, mayores de 16 años, que ejercen o han ejercido la violencia hacia su pareja o ex pareja.
- Hombres y jóvenes, mayores de 18 años, que han ejercido violencia sexual.

En todos los casos deben acudir de forma voluntaria, no se deben encontrar en consumo activo de sustancias y no deben sufrir ninguna enfermedad psiquiátrica o en caso de sufrirla, encontrarse en tratamiento.

Atenciones que ofrece:

- Atender las demandas de las personas usuarias, de la persona profesional y de la ciudadanía en general.
- Evaluar y establecer un plan de trabajo con objetivos.
- Atención psicológica individual.
- Intervención psicosocial grupal.
- Realización de seguimientos post-intervención.
- Asesoramiento a la víctima sobre el programa y dar una atención específica para mejorar su situación.
- Atención en régimen ambulatorio.

Canal de acceso: directamente la persona interesada solicitante cita previa o mediante derivación profesional.

Tipo de servicio: servicio especializado en violencia machista.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamiento/ equipos profesionales: dos psicólogas y un psicólogo.

Ratios, perfiles profesionales: personal técnico con estudios de grado o licenciatura en psicología.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.1.5 Servicio de atención social a personas en prostitución (SASPEP)

Descripción: servicio de atención a personas en prostitución para abordar situaciones de vulnerabilidad psicosocial personal y promover proyectos de vida fuera de la violencia machista.

Funciones:

- Buscar, contactar con PEP y ofrecer el apoyo estable de las profesionales del servicio.
- Detectar situaciones que dificulten proyectos personales autónomos.
- Garantizar la atención interprofesional y en red.

Perfiles:

- Personas adultas en situación de prostitución en cualquiera de los entornos de esta (calle, pisos, locales, digital...), sea cual sea la situación administrativa, nacionalidad o identidad de género, que vivan en Palma.

Atenciones que ofrece:

- Acciones on line y visitas presenciales, para la búsqueda y primer contacto con PEP.
- Intervención individual a través de trabajo de cas, ya sea a demandas puntuales, reiteradas o de proceso en el ámbito personal, familiar, relacional y social. Derivación a servicios de la red pública.
- Atención interprofesional y en red con las entidades de la XADPEP y otros recursos.
- Trabajo grupal y comunitario.
- Detección y apoyo profesional ante las violencias machistas. Acompañamiento.
- Colaboración del voluntariado.
- Atención en régimen ambulatorio.

Canal de acceso: El servicio municipal de inspección regulará la lista de espera y el acceso a la atención. Las PEPS llegarán:

- A través de acciones realizadas por las entidades sociales de la XADPEP.
- A partir de la derivación de otras entidades sociales, red de servicios sociales, policías y otros recursos.
- Por iniciativa personal.

Tipo de servicio: servicio especializado en violencia machista.

Entidad proveedora: administración local en colaboración con entidades sociales del tercer sector.

Equipamientos/equipos profesionales: personal técnico con titulación universitaria y/o formación profesional del ámbito social, educativo, psicológico o jurídico.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establecen en la L.I. 11/2016 de 28 de julio de igualdad entre mujeres y hombres.

Estándares de calidad: los que se definen en el Plan de calidad municipal

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.1.6. Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia Machista

Descripción: el Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia machista (SAMVVm) es un dispositivo especializado enmarcado en la red de Atención a las Víctimas de Violencia machista de la Ciudad de Palma que presta alojamiento e intervención especializada e individualizada a las víctimas de violencia machista.

Funciones: garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal, vestido, seguridad y convivencia positiva.

Ofrecer a las personas acogidas un plan individualizado de atención, que les permita recuperarse de la situación de violencia vivida y que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que se deberán desarrollar durante la estancia en el servicio para alcanzar su autonomía.

Perfiles: el servicio está destinando a mujeres víctimas de violencia machista, mayores de 18 años, solas o con niños, que no tienen domicilio o lo deben abandonar por razones de seguridad u otras.

El servicio deberá tener especial atención en la acogida de mujeres que disponen de medidas de protección, o cuando se encuentran en situación de shock debido a maltratos sufridos recientemente.

Siendo un servicio donde el elemento convivencial con otras mujeres y niños es muy importante en las primeras fases de la atención, no será perfil de este servicio de acogida las personas que presenten alguna de las siguientes problemáticas:

- Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
- Enfermedades de salud mental, sin tratamiento, o discapacidades psíquicas con necesidades de atención intensivas.
- Víctimas mayores de 65 años (aunque no sea el recurso asistencia adecuado para este perfil, se podrán acoger mientras no tengan una alternativa más adecuada).



- Personas con falta de autonomía, con necesidades de atención intensivas.
- Personas que no residen habitualmente en Palma, exceptuando aquellas que ingresen por derivación del Servicio de Igualdad del Consell Insular de Mallorca.

Atenciones que ofrece: atención residencial. Este servicio atenderá las diversas necesidades de acogida propias de las mujeres y niños en esta situación. Nos referimos a:

- La acogida de emergencia o inmediato que debe aportar seguridad y normalización.
- La acogida para la realización de un proceso de recuperación personal y social para guiar su proyecto de vida.
- La acogida para asentar en la última fase del proceso de recuperación, su autonomía funcional y económica, para la cual se utilizan equipamientos tipo piso tutelado o de incorporación, aunque en función de la evolución del proceso de cada mujer, se valorará que equipamiento es el más adecuado en cada momento.

El servicio funcionará por programas, confluyendo todos en la elaboración del Plan Individualizado que disfrutará cada persona dentro del servicio.

Los programas son:

- Programa de alojamiento y convivencia.
- Programa de atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de promoción formativo-laboral.
- Programa de apoyo socioeducativo.
- Atención residencial.

Canal de acceso: directamente o por derivación profesional. Si se dispone de información previa, se adjuntará una ficha de derivación.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico.

Entidad proveedora: administración local y entidad privada.

Equipamiento/ equipos profesionales: un total de 93 plazas distribuidas entre un casal, pisos y alojamientos externos.

Equipo profesional: Trabajadoras sociales, Educadoras sociales, Psicólogas, Orientadoras laborales, Integradores/as sociales, coordinadora y auxiliar administrativa.

Ratios, perfiles profesionales los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio de igualdad de mujeres y hombres.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

3.2. PREVENCIÓN

3.2.1. Talleres y actividades preventivas de la violencia machista y por la igualdad

Descripción: oferta de actividades educativas para fomentar la corresponsabilidad social en la prevención, la detección y la respuesta ante las violencias machistas.

Esta oferta se estructura en diferentes bloques que agrupan las actividades por temática:

- Relación sexual igualitaria y prevención de agresiones sexistas y sexuales.
- No y punto! Prevención de las violencias sexuales.
- Sensibilización en igualdad y prevención de las violencias machistas.
- Sensibilización sobre la diversidad afectiva sexual y de género.
- Sensibilización y prevención del abuso sexual y la explotación sexual a la infancia y la adolescencia.

Funciones: fomentar la corresponsabilidad social en la prevención, la detección y la respuesta ante las violencias machistas.

Perfiles: se dirige con carácter general al conjunto de la población residente en Palma y, de manera específica, a la población infantil,





adolescente, joven y a población adulta en el ámbito de la educación formal e informal, concretamente:

- Población escolarizada en centros educativos sostenidos con fondos públicos o privados (centros de educación infantil y primaria, centros de educación secundaria, centros integrados de Formación Profesional, centros de educación de personas adultas).
- Población universitaria.
- Población adulta integrante o usuaria de entidades sociales o servicios de atención profesionales.
- Profesionales con atención directa a niños y adolescentes de los ámbitos profesionales de la enseñanza, ocio y tiempo libre, servicios sociales, deporte... y estudiantes de ramas profesionales relacionadas.
- Asociaciones de familias.

Atenciones que ofrece:

1. Identificar, reflexionar y visibilizar las conductas basadas en la Igualdad.
2. Sensibilizar sobre la violencia machista.
3. Dar herramientas para identificar situaciones de violencia de género y recursos para poder hacer frente a la situación.
4. Reflexionar sobre la necesidad de la corresponsabilidad.
5. Explicar las conductas que perpetúan la violencia machista en la pareja. Haciendo énfasis en aquellas conductas que pasan desapercibidas.
6. Explicar el uso de las redes sociales y nuevas tecnologías y como perpetúan y potencian las violencias machistas.
7. Corresponsabilizar a la ciudadanía en la prevención de las violencias sexuales y de la LGTBI-fobia.
8. Tomar conciencia de la defensa del derecho a la diversidad como valor individual y social.
9. Desmontar los mitos y los estereotipos entorno a la sexualidad, las violencias sexuales y las expresiones de la diversidad afectiva, sexual y de género.
10. Reconocer la dimensión afectiva de la sexualidad.
11. Permitir asumir de manera responsable la sexualidad a partir del respeto a sí mismo y a los otros para construir relaciones sexo afectivas sanas basadas en la igualdad y la no discriminación por razón de orientación sexual.
12. Dotar de estrategias para poder reconocer las conductas de abuso y de explotación sexual a la infancia y a la adolescencia.
13. Capacitar las personas adultas y profesionales en la detección y actuación ante el abuso sexual y la explotación sexual a la infancia y a la adolescencia.

Canal de acceso: las inscripciones se deben realizar a través de la web <https://www.palmaeduca.cat>. Las actividades aparecerán publicadas en el apartado temático "Igualdad" y al de Asociaciones y Entidades". Todos los talleres son gratuitos, solo cabe disponer de un código de acceso.

Tipo de servicio: servicio social comunitario.

Entidad proveedora: administración local.

Equipamiento/ equipos profesionales: los equipos profesionales cuentan con titulación correspondiente a una diplomatura, una licenciatura o un grado en el ámbito de las ciencias sociales y/o de la salud y disponen de formación específica.

Ratios, perfiles profesionales: los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar con conocimientos de las temáticas propuestas.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y machista del Ayuntamiento de Palma.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

4. SERVICIO DE GESTIÓN DE DIVERSIDAD CULTURAL

Descripción: el Servicio de Diversidad Cultural del Ayuntamiento de Palma tiene la finalidad de impulsar proyectos y acciones facilitadoras



de la convivencia intercultural, así como orientar y dar apoyo a los diferentes servicios en sus intervenciones para garantizar el acceso a servicios y recursos y la participación e inclusión de las personas migradas.

Funciones:

- Informar y facilitar el acceso de las personas migradas a los servicios y recursos.
- Realizar diagnósticos específicos por barrios o zonas de Palma respecto al clima de convivencia en espacios públicos, la participación social, la existencia de discriminaciones o la situación de colectivos de personas migradas especialmente vulnerables.
- Trabajar los conflictos interculturales mediante la mediación.
- Impulsar proyectos y actividades para la integración social de las personas migradas y promover la convivencia intercultural, de atención STOP Racisme, conformada con otros servicios comunitarios.
- Ofrecer asesoramiento y apoyo técnico a los servicios municipales aportando conocimientos, orientaciones y/o herramientas metodológicas con tal de incorporar la perspectiva intercultural a sus intervenciones en el ámbito individual, familiar, grupal y comunitario, ya sea de manera directa, interactuando con las personas usuarias o actores sociales, o de forma indirecta dando apoyo en segunda línea.
- Incluir la perspectiva de género atendiendo las situaciones de doble discriminación que puedan afectar a las mujeres, incluyendo indicadores de género en todos los análisis y diagnósticos e indicadores de género en los proyectos y actividades, haciendo actividades específicas para prevenir las desigualdades y apoderar a las mujeres.

Perfiles: personas migradas residentes en Palma, Servicios municipales y de otras entidades y asociaciones, ciudadanía en general.

Atención que ofrece

a) Acogida, atención e información a personas migradas:

1.1. Apoyo técnico a los servicios municipales en la atención individual y familiar, para facilitar la incorporación de la perspectiva intercultural en su intervención:

- 1.1.1. Información y orientación a los o las profesionales.
- 1.1.2. Información y orientación a la persona.
- 1.1.3. Interpretación y traducción lingüística.
- 1.1.4. Interpretación de pautas culturales
- 1.1.5. Mediación intercultural

1.2. Telederechos: servicio telefónico de información y orientación sobre el acceso a recursos para personas migradas, ofrecido en diferentes idiomas.

1.3. Atención situaciones de discriminación, racismo i xenofobia: Xarxa STOP Racisme Palma, integrada por diferentes entidades y servicios.

b) Proyectos y actividades para la convivencia intercultural:

- 2.1. Talleres de sensibilización para entidades y servicios
- 2.2. Proyectos y actividades orientadas al conocimiento de la ciudad y de los derechos y deberes de la ciudadanía y al fomento de la participación.
- 2.3. Apoyo a asociaciones de personas migradas.
- 2.4. Apoyo a grupos de capacitación y apoderamiento de personas migradas.
- 2.5. Programación de contenidos alrededor de días conmemorativos: jornadas formativas, conferencias, talleres, etc.
- 2.6. Participación en planes de barrio, proyectos sectoriales y comisiones técnicas.

Canal de acceso:

Telefónico: 971228756

Email: immigració@palma.cat

Tipo de servicio: servicio comunitario específico.

Entidad proveedora: Ayuntamiento de Palma.

Equipamiento/ equipos profesionales:

- 1 TAE medio educadora social.



- 5 TAE medio intervención social intercultural.
- Trabajadoras sociales.
- 1 auxiliar administrativa.

Gestión del servicio: Sección de Gestión de Diversidad Cultural de la Regiduría de Justicia Social, Feminismo y LGTBI. Ayuntamiento de Palma.

Ratios, perfiles profesionales: Decreto 32/2023 de 26 de mayo por el que se aprueba la cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2023/2027 y se establecen los principios generales en las carteras insulares y locales y se modifican diversas normativas en el ámbito social.

Garantía de la prestación: Sujeta a disponibilidad presupuestaria (a excepción de los informes de adecuación de vivienda y arraigo social que deberían considerar como prestaciones garantizadas).

5. SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y COOPERACIÓN

Descripción: El Servicio de Sensibilización en Derechos Humanos y Cooperación pretenden fomentar la justicia social global, el respeto hacia los Derechos Humanos y la implicación entorno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de diferentes acciones de sensibilización y la convocatoria de subvenciones dirigida a las entidades sociales que planteen programas y proyectos en estos ámbitos.

Funciones:

- Dirigir y coordinar las actuaciones en materia de cooperación al desarrollo, respecto a la diversidad, la sostenibilidad, los derechos humanos y la justicia global.
- Gestionar la convocatoria de subvenciones para entidades con la finalidad de promover la justicia social, el cumplimiento de los ODS y el respeto a los Derechos Humanos.

Perfiles: Entidades y asociaciones, ciudadanía en general

Atenciones que ofrece:

- Oferta de actividades de sensibilización en materia de Derechos Humanos, sostenibilidad y justicia global.
- Asesoramiento y apoyo técnico a entidades colaboradoras aportando conocimientos, orientaciones y/o herramientas metodológicas para llevar a cabo actuaciones en materia de Derechos Humanos, sostenibilidad y justicia global.
- Convocatoria de subvenciones para entidades que promueven la educación para el desarrollo y los Derechos Humanos.

Canal de acceso:

Telefónico: 971228756

Email: justiciasocial@palma.cat

Tipo de servicio: servicio comunitario específico.

Entidad proveedora: Ayuntamiento de Palma.

Equipamiento/ equipos profesionales:

- TAE medio intervención social de cooperación.
- 1 auxiliar administrativa.

Ratios, perfiles profesionales: Decreto 32/2023 de 26 de mayo por el que se aprueba la cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2023/2027 y se establecen los principios generales en las carteras insulares y locales y se modifican diversas normativas en el ámbito social.

Garantía de la prestación: Sujeta a disponibilidad presupuestaria (a excepción de los informes de adecuación de vivienda y arraigo social que deberían considerar como prestaciones garantizadas).