

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO INSULAR DE MENORCA

5937

Resolución n.º 2025/BS/0000616 de fecha 28/05/2025 de la consejera ejecutiva del Departamento de Bienestar Social del Consell Insular de Menorca, que modifica la Resolución n.º 2025/BS/0000611 de fecha 23/05/2025, se ha aprobado el Protocolo de actuación y coordinación interno e interinstitucional del Centro para la atención de personas víctimas de violencia sexual (Centro Veronique). Expediente núm. 03139-2025-000001

Visto el Convenio de colaboración entre la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, el Consell Insular de Menorca y el Instituto Balear de la Mujer para la ejecución del subproyecto:

Creación de un centro de crisis de atención integral 24 h a víctimas de violencia sexual en la isla de Menorca con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - financiado por los Fondo Europeos Next Generation EU;

Dado que en el marco de la ejecución de los fondos del Plan de Recuperación, transformación y Resiliencia, y en cumplimiento de los Acuerdos aprobados en las respectivas Conferencias Sectoriales de Igualdad de fecha 19 de abril de 2021, 27 de mayo de 2022 y 3 de marzo de 2023, se establece que la entrada en funcionamiento de los centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, deberá estar precedida de la aprobación de un protocolo de actuación y coordinación interno e interinstitucional con la red de servicios de atención, protección y asistencia a víctimas;

Dado que, mediante Resolución núm. 2025/BS/0000611, de fecha 23 de mayo de 2025, se aprobar el Protocolo de actuación y coordinación profesional del Centro para la atención de personas víctimas de violencia sexual (Centro Veronique); Dado que, una vez formalizada la Resolución, desde el Instituto Balear de la Mujer (IBDona) se ha considerado conveniente introducir una serie de modificaciones en relación con la notificación del 112 a los servicios especializados. Este recurso notificará el caso de violencia sexual al Servicio.24h de atención social y acompañamiento telefónico y presencial a víctimas de violencia machista del Instituto Balear de la Mujer en primera instancia;

Visto el informe favorable, de fecha 26/05/2025, emitido por la jefa de servicio de Igualdad y Diversidad sobre aprobar el correspondiente Protocolo de actuación y coordinación profesional del Centro por a la atención de personas víctimas de violencia sexual (Centro Veronique), con las enmiendas mencionadas;

Como titular del Departamento de Bienestar Social, en ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 33 de la Ley 4/2022, de 28 de junio, de consejos insulares, en relación con el Decreto de presidencia núm. 227/2023 de 17 de noviembre, de extinción de un departamento y reestructuración del resto de departamentos (BOIB núm. 158 de 21 de noviembre de 2023);

RESUELVO

PRIMERO.- Aprobar las modificaciones del Protocolo de actuación y coordinación profesional del Centro para la atención de personas víctimas de violencia sexual (Centro Veronique), aprobado mediante Resolución nº 2025/BS/0000611, de fecha 23/05/2025, en los términos que figuran en el anexo de esta Resolución.

SEGUNDO.- Ordenar la publicación de esta Resolución y de las modificaciones aprobadas en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, en el tablón de anuncios y en el portal web institucional correspondiente.

TERCERO.- Remitir a la Delegación de Gobierno contra la violencia de general el Protocolo de actuación y coordinación profesional interinstitucional aprobado.

ANEXO

Protocolo de actuación y coordinación profesional Centre Veronique

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencias sexuales de Menorca

Índice

1. Preámbulo
2. Normativa aplicable
3. Definición del Centre y a quién va dirigido
4. Titularidad y forma de gestión del servicio

5. Contactos y ubicación
6. Protocolo de actuación
7. Ficha del protocolo de actuación
8. Hoja de derivación
9. Hoja de incidencias recogidas fuera del horario presencial de atención
10. Folleto del servicio

1. Preámbulo

El artículo 9.2 de la Constitución española, como manifestación del estado social, ordena a los poderes públicos «promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social».

En el artículo 35 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual, se establece: «1. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el derecho a la asistencia integral especializada y accesible, en los términos expresados en los artículos anteriores, mediante la disponibilidad de los siguientes servicios: a) Centros de crisis 24 horas: servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.»

El artículo 3 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, expone: «1. Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia, atención y reparación, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas.»

Asimismo, en el artículo 10 de la citada ley se establece: «Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las administraciones públicas [...]. Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que asimismo se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad. [...] Los hijos menores y los menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las víctimas de violencia de género, de violencia sexual, o de personas víctimas de violencia doméstica tendrán derecho a las medidas de asistencia y protección previstas en los Títulos I y III de esta ley.»

El artículo 70 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, señala: «Son competencias propias de los Consejos Insulares, además de las que les vengán atribuidas por la legislación estatal, las siguientes materias: [...] 20. Políticas de género. Conciliación de la vida familiar y laboral. Mujer.»

De conformidad con el artículo 72.1, en las competencias que son atribuidas como propias a los consejos insulares, estos ejercen la potestad reglamentaria.

Asimismo, en el Decreto 46/2018, de 21 de diciembre, de Traspaso a los Consejos Insulares de las funciones y los servicios inherentes a las competencias propias de estos consejos insulares que actualmente ejerce la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en materia de políticas de género y mujer, se establece: «Se traspasan a los consejos insulares las funciones y los servicios, así como los créditos presupuestarios correspondientes». Además, en el punto D se especifican las funciones y los servicios en los que deben concurrir las administraciones autonómica e insular: «4. Los consejos insulares ejecutarán, en sus respectivos ámbitos territoriales, las medidas y las acciones que les correspondan, en el ejercicio de las competencias que les son propias en materia de políticas de género y mujer previstas en los correspondientes planes estratégicos.»

El día 25 de abril de 2024, el Consell Insular de Menorca firmó un convenio de colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, mediante la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, y el Instituto Balear de la Mujer para la ejecución del proyecto «Creación de un centro de crisis de atención integral 24 h a víctimas de violencia sexual» (centros de crisis en la isla de Menorca), con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation-EU.

2. Normativa aplicable

Normas europeas

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica, realizado en Estambul el 11 de mayo de 2011.
- Instrumento europeo de recuperación Next Generation-UE. Política palanca 8, «Nueva economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión», en la que se ubica el componente 22, «Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzos de las



políticas de inclusión», y, al mismo tiempo, dentro de dicho componente, existe la inversión 4, el plan «España te protege contra la violencia machista».

Normas estatales

- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Ley orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

Normas autonómicas

- Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.
- La Ley 11/2016, de 28 de julio, de Igualdad de Mujeres y Hombres de las Illes Balears.

3. Objeto del Centre Veronique y población destinataria

El Centre Veronique es un servicio de atención integral las 24 horas para personas mayores de 16 años víctimas de cualquier tipo de violencia sexual.

El Centre Veronique ofrece atención psicológica, social y jurídica a las víctimas de violencia sexual, independientemente de cuándo hayan ocurrido los hechos, así como a sus familiares y personas de su entorno.

4. Titularidad y forma de gestión del servicio

El centro de crisis para víctimas de la violencia sexual es titularidad del Consell Insular de Menorca, en cumplimiento del artículo 70 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de Igualdad de Mujeres y Hombres.

Es un servicio público gestionado directamente a través del Departamento de Bienestar Social del CIM y forma parte de la Red de Atención a las Violencias Machistas del Consell Insular de Menorca.

5. Contactos y ubicación

Atención presencial de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h

Calle Francesc Femenias, 76, bajos. Maó

Teléfono: 971 35 70 24

Móvil / Whatsapp: 647 235 566

Correo electrónico: centreveronique@cime.es

Web: www.cime.es

Contacto fuera del horario de atención presencial: 660 291 024

6. Protocolo de actuación

El protocolo se activa ante la solicitud de apoyo por parte de las víctimas que hayan sufrido una reciente agresión sexual o en el pasado. Ante esta situación, se actúa ofreciendo respuesta inmediata o en un plazo de 24 horas, en función de la ayuda demandada. La solicitud puede ser presentada directamente por la víctima, por petición de una autoridad competente (112, fuerzas y cuerpos de seguridad, centros sanitarios, servicios sociales básicos, servicios especializados, etcétera) o por otras entidades colaboradoras. En los casos derivados por otros servicios, se cumplimentará la hoja de derivación correspondiente.

La respuesta del centro de crisis dependerá de si se trata de una situación de emergencia inmediata o no.

a) Respuesta ante una situación de emergencia

Se activa el servicio de atención 112 y el acompañamiento de urgencia por parte de los profesionales del centro de crisis o del servicio de atención 24 h del IB-Dona para la atención inmediata de la víctima.

En caso de que la víctima solicite acompañamiento, se atenderá a las preferencias sobre el traslado de esta al centro, teniendo en cuenta si dispone de medios y personas que la acompañen; si no tiene medios de transporte para acudir al centro y necesita servicio de recogida. Siempre que sea posible, el acompañamiento al servicio de urgencias de los centros de salud será realizado por los profesionales del Centre Veronique o por los técnicos del servicio de acompañamiento 24 h del IB-Dona. En todo caso, se informará a la víctima de la posibilidad de que una persona de su confianza le acompañe durante la exploración conjunta de ginecología y medicina forense, de acuerdo con los protocolos específicos del servicio de ginecología de urgencias hospitalarias y de medicina forense y el Estatuto de la Víctima.



Una vez realizado el acompañamiento en el centro sanitario correspondiente y en las dependencias policiales, si la víctima no tiene un lugar seguro donde regresar, a petición de la víctima y con su consentimiento, se iniciará el procedimiento de alojamiento en el piso del Centre Veronique para evitar que quede desprotegida, siguiendo el protocolo correspondiente de ingreso y seguimiento de estancia en el dispositivo.

Cuando la víctima sea menor de edad, será necesaria la información a sus tutores legales, así como notificar el caso mediante el Registro Unificado de Maltrato Infantil (RUMI).

Cuando la agresión sexual se produce en el ámbito de la pareja o expareja, el agente o servicio que ponga en marcha la intervención con la víctima tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, ya que se trata de un delito, según la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, independientemente del consentimiento o no de la víctima.

b) Respuesta ante una situación que no requiere emergencia

Cuando la víctima sea detectada por una entidad social, sanitaria, policial, educativa o de otro tipo y no requiera atención inmediata, la entidad de detección derivará el caso al Centre Veronique. El servicio especializado informará a la víctima sobre los diferentes servicios disponibles para su atención social, psicológica y legal, y la derivará al centro de salud para atención sanitaria si es necesario.

La derivación a otros servicios especializados se realizará de acuerdo con la voluntad de la víctima.

Cuando la agresión sexual se produce en el ámbito de la pareja o expareja, el agente o servicio que inicie la intervención con la víctima tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, ya que se trata de un delito, según la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, independientemente del consentimiento o no de la víctima.

Independientemente de si se trata de una situación que requiere una respuesta de emergencia o no, en el momento en que se reciba el caso, se generará un expediente que inicia la trazabilidad del caso.

De esta forma, se documentarán todas las decisiones y acciones llevadas a cabo para garantizar la trazabilidad y eficacia de la respuesta.

En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, se informará a las víctimas de violencia sexual que los datos personales que proporcionen serán tratados de forma confidencial, exclusivamente para los fines de atención, seguimiento y apoyo en su proceso de recuperación y protección. Los datos serán almacenados de forma segura y no serán compartidos con terceros sin su consentimiento previo, salvo en los casos en que la ley así lo exija o sea necesario para garantizar su protección y derechos. La víctima tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos en cualquier momento, mediante solicitud dirigida a la administración competente.

Una vez se reciba el primer contacto por parte de la víctima, se revisará la información proporcionada para analizar si cumple con los requisitos del servicio y se identificarán las necesidades urgentes de la víctima. Se asegurará que el personal responsable de recibir el contacto esté debidamente formado para gestionar situaciones de crisis con empatía y profesionalidad.

Si es necesario, se deberá contar con los apoyos necesarios para la comunicación con personas con discapacidad intelectual, auditiva o con dificultades con el idioma, para garantizar que la víctima tenga acceso a la información en formatos accesibles y comprensibles, respetando su dignidad y derechos.

En el caso de personas con discapacidad intelectual, se contactará con entidades especializadas que puedan proporcionar el apoyo adecuado para la comunicación y comprensión de la víctima. En caso de discapacidad auditiva, se facilitará el acceso a servicios de interpretación de lengua de signos u otros medios de comunicación adaptados. En el caso de personas con dificultades con el idioma, se coordinará con servicios de interpretación y traducción para asegurar una comunicación efectiva y precisa.

7. Ficha del protocolo de actuación

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN ANTE UNA VÍCTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL

Atención INMEDIATA a víctimas de violencia sexual

- *Agresión sexual reciente (ocurrida en los últimos diez días).*
- *Violencias sexuales repetidas en las que el último episodio es una agresión sexual reciente.*
- *Manifestación de sintomatología que necesita atención en urgencias hospitalarias para tratamiento urgente como consecuencia de violencias sexuales.*



- Necesidad de protección para la valoración del riesgo.

1. Activación con llamada al 112

Hay que tener en cuenta:

- En el caso de menores de edad, la entidad que detecte la agresión sexual debe notificar la situación a los padres o tutores legales, tramitar la notificación al Servicio Insular de Familia mediante el Registro Unificado de Maltrato Infantil (RUMI), así como notificarlo de paralelamente a la fiscalía, descargando la notificación RUMI y enviándola por correo electrónico a Fiscalía.
- Si la víctima entra de urgencia en el Centre Veronique, deben ser los técnicos del servicio quienes activen el protocolo mediante el 112 y realicen los acompañamientos necesarios a la víctima.

2. El servicio 112 notifica a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado

3. Los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado avisarán al juzgado de guardia y al forense

4. El servicio 112 debe comunicar la incidencia al servicio de urgencias, que es el competente para valorar la situación y decidir qué recurso sanitario es el más adecuado para la víctima, incluida la derivación hospitalaria, si procede.

5. El servicio 112 activa el aviso a los servicios especializados

El 112 notificará al Servicio de Atención Social y Acompañamiento Telefónico y Presencial 24 h a Víctimas de Violencias Machistas del Instituto Balear de la Mujer.

Preferentemente, el Centre Veronique debe ser el que realice el acompañamiento en el centro hospitalario y en la interposición de denuncia, de acuerdo con la voluntad de la víctima. Los técnicos del servicio de acompañamiento 24 h serán activados en caso de que el Centre Veronique no pueda atender el acompañamiento.

En los casos en que el proceso se judicialice, el servicio de acompañamiento judicial y apoyo psicológico a la víctima podrá activarse también por parte de la Oficina de Asistencia a la Víctima del Delito del Ministerio de Justicia, según lo previsto en el Estatuto de la Víctima del Delito.

6. Información a la víctima de los servicios especializados

En los casos en que no se perciba riesgo vital y la víctima no quiera ser atendida por los servicios implicados en el protocolo, no se activa la atención a través del 112 y, siempre con la voluntariedad de la víctima, debe derivarse el caso al Centre Veronique, el cual debe informar a la víctima de sus derechos y recursos por su atención.

Se recomienda siempre la atención sanitaria de la víctima para el cuidado de la salud y el ofrecimiento de acompañamiento socioemocional.

Cuando la agresión sexual se produce en el ámbito de la pareja o expareja, el agente o servicio que inicie la intervención con la víctima tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, ya que se trata de un delito, según la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, independientemente del consentimiento o no de la víctima.

Atención a víctimas de violencia sexual ocurrida hace más de 10 días y/u otras formas de violencia sexual que NO necesiten ATENCIÓN INMEDIATA

Cuando la víctima sea detectada por una entidad social, sanitaria, policial, educativa o de cualquier otro tipo y no necesite atención inmediata:

1. La entidad que detecta el caso, lo derivará al Centre Veronique, que valorará la activación de los recursos pertinentes para la atención integral de la víctima, así como la derivación al centro de salud para la atención sanitaria, si procede.

2. Se informará a la víctima sobre los diferentes servicios a su disposición para su atención social, psicológica y legal (Centre Veronique para la atención a violencias sexuales del Consell Insular de Menorca o la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito del Ministerio de Justicia), ofreciendo en todo momento acompañamiento e intervención integral. De acuerdo con la voluntad de la víctima, se le derivará a otros recursos de la red de atención según las necesidades de cada caso.

Cuando la agresión sexual se produce en el ámbito de la pareja o expareja, el agente o servicio que inicie la intervención con la víctima tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, ya que se trata de un delito, según





la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, independientemente del consentimiento o no de la víctima.

Maó, 29 de mayo de 2025

(La consejera ejecutiva

Carmen Reynés Calvache

(DP. 92, de 10.07.2023)

(BOIB núm. 95 de 11.07.2023))





8. Hoja de derivación



CONSELL INSULAR
DE MENORCA
DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL



DADES DEL SERVEI QUE DERIVA

Entitat o Servei que deriva:	
Professional de referència:	
Telèfon de contacte:	
Adreça de correu electrònic:	
Data de la derivació:	
Motiu de la derivació:	

DADES DE LA PERSONA DERIVADA

Nom:	
Adreça:	
Data de naixement:	
DNI/ NIE/ PASSAPORT:	
Telèfon de contacte:	

BREU DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ

Aquesta fulla de derivació s'ha de fer arribar al Centre Veronique per correu electrònic:

centreveronique@cime.es

La persona derivada al servei serà contactada i citada.

Av. Ramon de Perpetua 75 Dades - 07702 Tel. 971317024 - 647 23 82 86 Fax. 971312211
C/ República Argentina, 54 Cúcuta - 97702 Tel. 971482221 - 647 23 82 86 Fax. 971325522
centralmenorca@cime.es





9. Hoja de incidencias recogidas fuera del horario presencial de atención

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

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

SITUACIÓ RELATADA:

Tècnic que ha atès la cridada:

Dia i hora:

10. Folleto de servicio

(Se puede consultar el protocolo en el enlace siguiente: <https://www.cime.es/OrgansGovern/Servei.aspx?ID=10205>)

