

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO INSULAR DE MALLORCA DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA

6689

Protocolo de actuación y coordinación profesional del Centro de crisis de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual con apoyo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

Dado que en el punto 3º del acuerdo del Consejo Ejecutivo del Consejo de Mallorca, adoptado el 2 de julio de 2025, relativo a la aprobación del protocolo de actuación y coordinación profesional del Centro de crisis de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual de Mallorca, se ordena la publicación del documento firmado en el Boletín Oficial de las Illes Balears a los efectos de su general conocimiento, y para dar cumplimiento a dicha previsión, visto que el día 2 de junio de 2025 se formalizó el protocolo mediante la firma del Consejero ejecutivo de Presidencia del Consejo de Mallorca y la Directora del Instituto Balear de la Mujer, se procede a su publicación:

Palma, a la fecha de la firma electrónica (11 de junio de 2025)

El consejero ejecutivo del Departamento de Presidencia
Antoni Fuster Zanoguera



**Protocolo de actuación
y coordinación
profesional**



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



**Protocolo de actuación y coordinación profesional****Centre Libertas****Centro de crisis 24 horas para la atención de víctimas de violencias sexuales de Mallorca****Índice**

Antecedentes

Normativa de aplicación

Datos identificativos

¿Qué es el Centro Libertas?

¿Qué entendemos por crisis?

¿Cómo actuaremos ante una situación de crisis?

¿A quién va dirigido?

¿Cómo contactar?

ALGORITMO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Otras definiciones

Anexo: Informe de derivación

Antecedentes

Los estándares internacionales de derechos humanos establecen que los estados tienen el deber de poner a disposición de las víctimas de todas las formas de violencias sexuales recursos y servicios especializados en violencia sexual para ofrecer información, atención integral, acompañamiento a las instituciones policiales, sanitarias, judiciales, de servicios sociales, etc. y asistencia jurídica especializada.

El Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha de la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica del año 2011 (Convenio de Estambul) ratificado por España en 2014, obliga a las administraciones del Estado a actuar con la debida diligencia ante todas las formas de violencias y, entre ellas, la violencia sexual.

Más recientemente, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, que pretende asegurar la prevención de las violencias sexuales y garantizar los derechos de todas las víctimas, da mucha importancia a la puesta en marcha de medidas integrales e interdisciplinarias de actuación institucional y profesional especializada y coordinada; concretamente, promueve, entre otras medidas, la creación de los «centros de crisis», como servicios públicos interdisciplinarios de atención permanente que ofrecen asistencia a víctimas de violencia sexual, a sus familiares y a personas del entorno de la víctima, mediante la puesta a disposición de una serie de servicios de atención psicológica, jurídica y social. La creación de estos centros implica el acompañamiento, así como la información telefónica, telemática y presencial las 24 horas del día todos los días del año.

En las Islas Baleares, la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, obliga las administraciones públicas de las Islas Baleares a disponer de centros de información y asesoramiento para mujeres, con el objetivo de paliar las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que causa la violencia machista (artículo 70). La Ley establece que los consejos insulares tienen que garantizar la existencia de servicios de acogida y un servicio integral de atención para mujeres víctimas de violencia machista y sus hijas e hijos (artículo 71).

En cuanto al ámbito competencial, el Estatuto de autonomía de las Islas Baleares establece en el artículo 30.17 que las políticas de género son competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma. En cuanto al artículo 70 del mismo Estatuto, regula como competencia propia de los consejos insulares los servicios sociales y asistencia social (apartado 3) y las políticas de género y mujer (apartado 20). Mediante el Decreto 46/2018, de 21 de diciembre, se efectuó traspaso a los consejos insulares de las funciones y los servicios inherentes a las competencias propias de estos consejos insulares que hasta entonces ejercía la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en materia de políticas de género y mujer.

En este contexto, el Consell de Mallorca, firma un convenio de colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, mediante la Consejería de Presidencia, Función Pública e igualdad, y el Instituto Balear de la Mujer para establecer el proyecto que

tiene que ejecutar el Consell Insular de Mallorca de creación de un centro, en la isla de Mallorca, de asistencia integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, que ofrezca acompañamiento e información presencial las 24 horas del día, todos los días del año, dotado de atención psicológica, jurídica social para víctimas, familiares y personas del entorno, con personal suficiente y cualificado. El convenio también establece los hitos y los objetivos que se tienen que cumplir y el importe necesario para financiarlo. Este proyecto se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation EU.

Normativa de aplicación

a. Normas europeas

- Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica, Estambul el 11 de mayo de 2011.
- Instrumento Europeo de Recuperación Next Generation-UE. Política palanca 8 «Nueva economía de las curas y refuerzo de las políticas de inclusión», se ubica el componente 22, «Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzos de las políticas de inclusión», y, a la vez, dentro del componente mencionado, se ubica la inversión 4, «Plan España te protege contra la violencia machista».

b. 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.

c. Normas autonómicas

- Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero del Estatuto de autonomía de las Islas Baleares
- La Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres de las Islas Baleares.

d. Acuerdos de aplicación

- 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 hasta entonces ejercía la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en materia de políticas de género y mujer.
- El 26 de junio de 2023 se firma el Convenio de colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, mediante la Conserjería de Presidencia, Función Pública e igualdad, y el Instituto Balear de la Mujer y el Consell de Mallorca.

Datos identificativos

- Órgano responsable: El Centro Libertas depende del Departamento de Presidencia del Consell de Mallorca. C/ Palau Real, 1, 07001 Palma. (+34) 971 173 500.
- Ubicación del Centro Libertas: Torre Asima, planta 13. Gran Vía Asima, 2, 07009. Palma. Teléfono: 900 842 310.
- Correo electrónico: centrelibertas@conselldemallorca.net

¿Qué es el Centre Libertas?

El Centro Libertas es un servicio de atención especializada a mujeres y mujeres jóvenes a partir de 16 años, víctimas y supervivientes de violencia sexual pasada y/o reciente derivada de la violencia sexual sufrida con independencia que presente o no denuncia, tenga voluntad o no de presentarla en este momento o en el futuro y que requieran de apoyo.

El servicio cuenta con un equipo profesional especializado, de carácter multidisciplinar, integrado por profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico.

En el Centro se presta también información, apoyo y acompañamiento a familiares y entorno próximo de las mujeres víctimas y supervivientes de esta violencia para facilitar sus procesos de atención y evitar su revictimización.

El Centro Libertas forma parte de la Red de Atención a las violencias machistas del Consell de Mallorca.

¿Qué entendemos por crisis?

Podemos hablar de 2 situaciones:

- Violencias sexuales recientes, las cuales pueden ser de emergencia, porque hay una amenaza inmediata para la vida y/o la salud de la persona, o bien de urgencia, cuando no hay esta amenaza inmediata, pero hace falta que la atención se haga en un tiempo determinado para evitar que la situación empeore o que se pierdan pruebas en caso de posible denuncia.
- Violencias sexuales no recientes son identificadas días, semanas, meses o años más tarde de haber sucedido.

En ambos casos pueden darse situaciones de crisis. La crisis es una situación que no puede ser anticipada, que aparece de forma repentina y que amenaza el bienestar físico o psicológico de la persona. Por este motivo, hay que atender específicamente esta crisis a partir de unos primeros auxilios psicológicos. Esta atención es clave para poder afrontar aquello que se está viviendo y en muchos casos resultará imprescindible para iniciar el proceso terapéutico necesario

¿Cómo actuaremos ante una situación de crisis?

La intervención en crisis se caracteriza por su inmediatez. Esta atención se podrá llevar a cabo de forma telefónica o presencial.

La intervención en crisis no solo hace referencia al momento de la agresión. Se refiere a la crisis vivencial de la mujer que puede relacionarse con una situación de violencia sexual sufrida en el pasado. Por eso, también se trabajará con mujeres que habiendo sufrido la agresión hace tiempo decidan recibir terapia psicológica, atención social, asesoramiento jurídico e incluso presentar una denuncia.

El objetivo es ofrecer acompañamiento a la mujer en el itinerario que ella decida en cada momento para evitar su revictimización.

Además de su inmediatez, el Centro se caracteriza por la posibilidad de ofrecer intimidad y confidencialidad, seguimiento a corto y medio plazo, interdisciplinariedad y coordinación con otros servicios. Además, las mujeres que reciban apoyo pueden participar en la evaluación y mejora del servicio.

La atención integral de la mujer que ha sufrido violencias sexuales a través del Centro de crisis implica entre otros: atención psicológica de urgencia durante las 24 horas a ella y a sus familiares, acompañamiento a los recursos necesarios, desarrollo de planes de trabajo personalizados, atención jurídica, socioeducativa y psicológica.

¿A quién va dirigido?

Mujeres y jóvenes a partir de 16 años, víctimas de violencia sexual pasada y/o reciente y que precisen una atención especializada, con independencia de que presenten o no denuncia, tengan voluntad o no de presentarla en este momento o en el futuro y con independencia de su situación administrativa, en el caso de las mujeres extranjeras.

El Centro también atenderá a las mujeres de nacionalidad española residentes en el extranjero, durante su estancia en Mallorca; y aquellas que, sin la nacionalidad, residan en la isla o han sido víctimas de una violencia sexual reciente en este territorio.

Prestará también información, apoyo y acompañamiento a familiares y entorno próximo de las mujeres víctimas y supervivientes de esta violencia para facilitar sus procesos de atención.

Para evitar la revictimización de las mujeres víctimas el criterio de atención promoverá una intervención que asegure el trabajo en equipo y en red con los recursos existentes que permitan la intervención más idónea para el bienestar de la mujer, de este modo se tendrá cuenta las siguientes situaciones:

- Mujeres adultas que han sufrido violencia sexual en la infancia, que sean susceptibles de ser derivadas a recursos especializados o referentes ya existentes, se trabajará coordinadamente.
- Mujeres víctimas de violencia de género que han sufrido violencia sexual del mismo agresor, atendidas por un servicio especializado, se trabajará desde el Centro Libertas si el objetivo es muy concreto y derivado de la violencia sexual.
- Mujeres que han sufrido violencia sexual y que estén conectadas con recursos especializados ya existentes, se trabajará coordinadamente.

¿Cómo contactar?

El acceso al servicio por parte de las personas destinatarias será siempre voluntario y gratuito.

Directamente:

Se puede contactar directamente con el Centro Libertas por emergencias todos los días las 24h al teléfono 900 842 310, donde profesionales especialistas asesorarán de los pasos a seguir según lo ocurrido.

Para solicitar atención, información y/o asesoramiento el horario es de 8 a 20h de lunes a viernes. En el Centro Libertas: Torre Asima, planta 13. Gran Vía Asima, 2, 07009. Palma

La atención se prestará preferentemente en el Centro Libertas, aunque se puede prestar en el lugar donde se han producido los hechos o donde la/s persona/s atendidas especifique/n, a demanda de la víctima y previa valoración del equipo, siempre y cuando no se ponga en riesgo la seguridad y la integridad de las profesionales, garantizando la seguridad de todas las personas durante la intervención. Las profesionales prestarán una primera atención que ayude a minimizar los daños causados por el trauma a las víctimas primarias, secundarias y/o terciarias de los hechos. Esta intervención puede ser presencial, telefónica o telemática, a demanda de la víctima.

A través de cualquier servicio derivador:

Cuando la atención de la mujer víctima de violencia sexual se solicite a través de un servicio derivador y no sea una emergencia, se enviara un informe de derivación al centrelibertas@conselldemallorca.net.

Se informará al servicio derivador sobre la asistencia o no de la mujer al Centro, en el momento que se valore que la derivación cumple los requisitos, o no, para ser atendida en el Centro. Si la mujer no reúne el perfil se le informará del recurso más adecuado.

Para aquellos Servicios de la Red de Atención a las Violencias del Consell de Mallorca todas las intervenciones quedarán registradas en VG-SIC, como expediente de la mujer atendida.

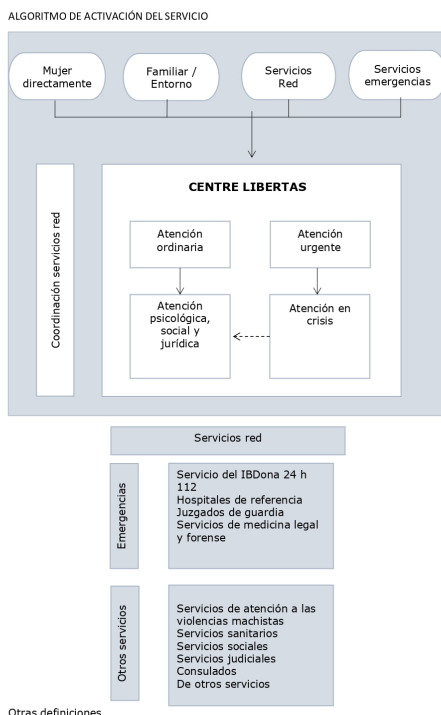
La respuesta proporcionada por el Centro vendrá determinada por la urgencia de la petición realizada. En caso de urgencia, habrá una respuesta inmediata del Centro de Crisis, activándose directamente por la propia afectada, a través del servicio del IBDona 24 H, o directamente por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y Servicios Sanitarios u otros servicios implicados.

Los servicios sanitarios u otros servicios intervinientes para dar respuesta a una situación urgente, informarán la víctima de la existencia del Centro, y si la víctima lo solicita, se hará la derivación en el Centro Libertas.

En caso de situación no urgente, la respuesta proporcionada desde el Centro Libertas se realizará en un plazo máximo de 48 horas. Se entenderán como situaciones no urgentes aquellas que no sean clasificadas como tal por la mujer solicitante o la entidad que deriva.

Además, las derivaciones no urgentes podrán ser activadas por la Red de Atención a las violencias machistas del Consell de Mallorca y el resto de recursos socio-comunitarios directamente cuando sea necesario.

ALGORITMO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO





Otras definiciones

Violencia sexual: De conformidad con el artículo 3 de la “Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual”, se considera violencia sexual cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital, el que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación, así como todos el otros delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. A los efectos de la normativa vigente, se entenderá que hay consentimiento cuando se haya manifestado libremente mediante actos que, en atención a las circunstancias del caso, expresan de manera clara la voluntad de la persona.

Consentimiento: El consentimiento significa desear algo por elección propia y tener tanto la libertad como la capacidad para tomar esta elección.

Cualquier práctica sexual tiene que ser consensuada y consentida. La aprobación libre se concreta en el consenso sobre el momento, el lugar, la duración, el tipo de práctica, la persona o las personas con quienes se lleve a cabo y las precauciones que se tomen. Según el Convenio de Estambul, el consentimiento se tiene que dar voluntariamente como resultado de la capacidad de decidir de la persona en el contexto de las circunstancias que lo rodean.

El consentimiento, se puede revocar en cualquier momento y no se puede presuponer ni deducir de comportamientos anteriores.

Anexo: hoja de derivación





Informe de derivación al centro de crisis Libertas

centrelibertas@conselldemallorca.net

(Se recomienda completar toda la información de que se disponga)

Fecha de derivación		Exp. VGSIC	
---------------------	--	------------	--

Carácter urgente / ordinario	
Urgente	
Ordinario	

Servicio y profesional de referencia	
Nombre del servicio/entidad	
Nombre del profesional de referencia y profesión	
Cargo	
Teléfono de contacto	@

Datos de personas beneficiarias	
Nombre y apellidos	
DNI/NIE/pasaporte	
Fecha de nacimiento	
Domicilio habitual	
Situación administrativa	Regular () Irregular ()
Situación laboral/formativa	Estudiante () Activa () En paro ()
Localidad	CP
Teléfonos	
Estado civil	Nacionalidad

Menores a cargo		
Nombre y apellidos	Edad	Parentesco

Tipo de demanda
Informativa ()
Psicológica ()
Jurídica ()
Social ()
Especificar qué tipo de demanda social:

Documento que afecta la intimidad de las personas. Datos personales sujetos al deber de confidencialidad (art. 18.1 de la Constitución española, y arts. 5 y 6 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales)



Historia familiar y social (genograma, relaciones familiares, servicios implicados...)

Hay familiares o amistades que acompañen la usuaria en el proceso:

SÍ () NO ()

¿Por quién?

Breve descripción del caso (añadir la máxima información posible)

Denuncia SÍ () NO ()

Mesura judicial protección SÍ () NO ()

Documento que afecta la intimidad de las personas. Datos personales sujetos al deber de confidencialidad (art. 18.1 de la Constitución española, y arts. 5 y 6 de la L.O 3/2018, de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales)

Nivel de concienciación

Bajo: negación de la violencia sexual sufrida

Medio: reconoce parcialmente la situación

Alto: reconoce la situación de la violencia sexual



Intervenciones realizadas por el servicio derivante y plan de trabajo

¿Qué intervención ha hecho el servicio derivante?

Área social ()

Área laboral ()

Área jurídica ()

Otros, especificarlas:

Plan de trabajo que continuará el servicio derivante con la mujer

Observaciones. Otros datos de interés

