



ACTA

Expedient núm.	Òrgan col·legiat
PLN/2025/10	El ple

DADES DE CELEBRACIÓ DE LA SESSIÓ

Tipus de convocatòria: Ordinària
Data: 11 de setembre de 2025
Durada: Des de les 19:00 hores fins a les 20:55 hores
Lloc: Sala Plenaris Ajuntament
Presidida per: MARIA ANTONIA SERRALTA CUNILL
Secretari accidental: Joan Josep Torrens Torrens

ASSISTÈNCIA A LA SESSIÓ

Núm. d'identificació	Nom i Cognoms	Assisteix
37266081D	CARLES BONA GARCIA	NO
43012793X	FELICIDAD MOLINA TORRENS	SÍ
43039574L	FRANCISCA ORELL SALOM	SÍ
43463979M	Gerard Díaz Ferriol	SÍ
43211225K	JOAN LUNA MATEU	SÍ
43039987H	JUAN ANTONIO RIERA LLABRES	SÍ
43148566Z	Joan Baos Estrany	SÍ
43078541R	Joan Josep Torrens Torrens	SÍ
18236826B	MARIA ANTONIA SERRALTA CUNILL	SÍ
43134354Q	MARIA DE MAR PUJOL MORAGUES	SÍ
43081922R	MARIA INMACULADA PAYERAS BALLE	SÍ
43053357W	MARIA VICTORIA MUÑOZ DURAN	SÍ
18232556L	Maria Jose Verdu Torres	SÍ
43107913W	Maria del Mar Gual Bigas	SÍ
43122905K	Mercè Bujosa Estarellas	SÍ

Excuses d'assistència presentades:

CARLES BONA GARCIA: «Viatge»

Una vegada verificada pel Secretari accidental la constitució vàlida de l'òrgan, la Presidenta obre la sessió, procedint a la deliberació sobre els assumptes inclosos en l'ordre del dia

A) PART RESOLUTIVA

Aprovació de l'acta de la sessió ordinària de 11 de juliol de 2025

Favorable	Tipus de votació: Unanimitat/Assentiment
-----------	--





Resolució:

Queda aprovada l'acta de la sessió ordinària de 11 de juliol de 2025.

Aprovació de l'acta de la sessió extraordinària de 28 de juliol de 2025	
Favorable	Tipus de votació: Unanimitat/Assentiment

Resolució:

Queda aprovada l'acta de la sessió extraordinària de 28 de juliol de 2025.

Expedient 2125/2025. Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació) Aprovació inicial Pla gestió ètica colònies felines de Bunyola		
Favorable	Tipus de votació: Nominal	
	A favor: 9, En contra: 0, Abstencions: 3, Absents: 0	
	A favor	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Joan Baos Estrany, Maria Inmaculada Payeras Balle, Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Diaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens, Francisca Orell Salom i Maria Jose Verdu Torres
	En contra	---
	Abstencions	Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu i Maria del Mar Pujol Moragues
	Absents	---

Resolució:

Expedient núm.: 2125/2025

Procediment: Aprovació Pla de gestió ètica de les colònies felines de Bunyola

PROPOSTA DE APROVACIÓ INICIAL DEL PLA DE GESTIÓ ÈTICA DE LES COLÒNIES FELINES DE BUNYOLA

Considerant-se del màxim interès l'aprovació del Pla de gestió ètica de les colònies felines de Bunyola, completant el que es disposa en les Lleis i Reglaments vigents.

Vist el projecte del Pla de gestió ètica de les colònies felines de Bunyola, que obra a l'expedient.

I vist l'Informe de Secretaria sobre la Legislació aplicable i el procediment a seguir en relació amb l'aprovació de dit Reglament, emès en data 8 de juliol de 2025.

Per tot l'anterior, per part d'aquesta Regidoria es proposa al Ple de l'Ajuntament l'adopció del següent:

ACORD

PRIMER. Aprovar inicialment el text que recull el Pla de gestió ètica de les colònies felines de Bunyola, que obra a l'expedient.

SEGON. Sotmetre aquest text a informació pública i audiència dels interessats, amb





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

publicació en el Butlletí Oficial de la Província i tauler d'anuncis de l'Ajuntament, pel termini de trenta (30) dies perquè puguin presentar reclamacions o suggeriments, que seran resoltes per la Corporació.

Simultàniament, es publicarà al portal web de l'Ajuntament [<https://www.ajbunyola.net>].

TERCER. De no presentar-se reclamacions o suggeriments en l'esmentat termini, es considerarà aprovat definitivament sense necessitat d'acord exprés pel Ple i l'Acord d'aprovació definitiva tàcita del Reglament, amb el text íntegre d'aquest, es publicarà per al seu general coneixement en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament i en el Butlletí Oficial de la Província. Així mateix, estarà a la disposició dels interessats a la seu electrònica d'aquest Ajuntament [<http://bunyola.sedelectronica.es>].

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que vol agrair la feina que ha fet l'associació Moixons i Moixonies. Vol comentar que se'ls ha de donar la informació que en cas de problemes s'ha d'avisar a la policia, ja que ells no són agents de l'autoritat.

La sra. Muñoz de SOMavi-El Pi diu que des del seu grup volen manifestar el seu suport al Pla de Gestió de les colònies felines de Bunyola, encara que els falta informació sobre el protocol d'actuació referent als moixos comunitaris, i que aquest protocol tenguí una bona difusió. Consideren que és un pas important per a garantir una convivència respectuosa amb aquests animals i una gestió ètica de les seves colònies. No obstant això, i malgrat estar d'acord, consideren necessari deixar constància en acta d'un fet ocorregut fa unes setmanes, que posa de manifest que encara hi ha aspectes que s'han de millorar en la pràctica diària, per això s'ha de fer urgentment el protocol d'actuació. Va ocórrer prop de les dotze de la nit, quan es va produir l'atropellament d'un moix en l'encreuament dels carrers Margalides amb Violetes. Es va cridar al servei veterinari d'urgència, que va acudir i va atendre l'animal. Poc després, es va presentar també una voluntària de l'associació Moixons, que, en veure que la veterinària ja es trobava en el lloc, va decidir retirar-se. La veterinària va procedir a sedar el moix i, després de valorar les ferides sofertes, va determinar que no hi havia possibilitat de recuperació, per la qual cosa es va optar per dormir-lo per a evitar el seu sofriment. Dies després, en una conversa directa i en persona amb la Regidora de Sanitat, li vaig comunicar que el veí que havia cridat a la veterinària estava disposat a assumir el cost de l'atenció —una factura de 112 euros— (urgència, sedació, eutanàsia, incineració), encara que els semblava inadequat que fos ell qui hagués de fer-ho. La seva resposta va ser que, si el veí volia pagar-la, que la pagués, que (i cito entre cometes) “ja paga bastant l'Ajuntament”. I aquí va acabar la conversa ja que va continuar parlant amb altres persones. Finalment, i per a evitar més controvèrsia, va assumir ella personalment el cost d'aquesta atenció: 112 euros. Vol deixar clar que aquesta no és la manera d'actuar quan es pretén treballar de manera coordinada amb un protocol comú. És igual si són les dotze del migdia o les dotze de la nit, si el moix està mort, viu o a punt de creuar l'arc de Sant Martí, és igual si el moix està a Son Amar, a Palmanyola, a Sa Coma o en el centre del poble. Hem de ser coherents, corresponsables i compromesos amb la correcta aplicació del protocol que s'aprovi, en qualsevol circumstància i en qualsevol punt del terme municipal. Aprofita també per a sol·licitar que, dins del desenvolupament i implementació d'aquest protocol, es prohibeixi expressament als voluntaris alimentar als moixos comunitaris en espais no autoritzats. Aquesta pràctica, encara que moltes vegades benintencionada, pot generar situacions d'insalubritat i conflicte amb els veïns. En concret, vull assenyalar el cas del carrer Orquídies número 37, de Palmanyola, on aquesta situació s'ha convertit en un problema persistent i bastant incòmode per als residents. És necessari establir unes normes clares i fer-les complir, per a garantir tant el benestar dels animals com la convivència veïnal.

La sra. Bujosa d'EOB diu que volen donar les gràcies a l'associació. En aquest cas, no





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

estan en el grup de whatsapp, no havien vist el document. És una feina de l'equip de govern i per això s'abstendran.

La sra. Payeras del PP diu que es varen fer carnets per saber quines persones estaven autoritzades per donar menjar al carrer. Es sorprèn per les paraules de la sra. Muñoz ja que ella, quan era regidora, feia feina amb el tema de les colònies felines. En el solar on es dona menjar l'ajuntament no es pot fer res, perquè és privat. Si volen es pot convocar una reunió per parlar sobre aquest tema. Quan hi ha una urgència, un particular no pot telefonar al veterinari. Hi ha un protocol i s'ha de telefonar a la policia. És una tasca complicada i ells es troben enmig. Intenten escoltar i ajudar a tothom.

Expedient 4272/2024. Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació) Aprov. definitiva Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola		
Favorable	Tipus de votació: Nominal	
	A favor: 8, En contra: 1, Abstencions: 3, Absents: 0	
	A favor	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Joan Baos Estrany, Maria Inmaculada Payeras Balle, Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Diaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens i Francisca Orell Salom
	En contra	Maria Jose Verdu Torres
	Abstencions	Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu i Maria del Mar Pujol Moragues
	Absents	---

Resolució:

Expedient núm.: 4272/2024

Proposta acord Ple

Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

PROPOSTA ACORD PLE

Vista la necessitat de procedir a la aprovació del Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola,

A la vista dels següents antecedents:

Document	Data/Núm.
Provisió de Batlia sol·licitant informe de secretaria	05/02/2025
Informe de Secretaria	10/02/2025
Protocol d'assetjament sexual per raó de sexe	
Certificat dictamen CIGC	02/05/2025
Certificat acord Ple	22/05/2025
Anunci d'Aprovació Inicial en el Butlletí Oficial de les Illes Balears	27/05/2025 BOIB núm. 67
Esmenes al Protocol	30/05/2025 2025-E-RE-1555
Informe dels Serveis Tècnics	29/07/2025





Realitzada la tramitació legalment establerta es proposa al Ple l'adopció del següent

ACORD

PRIMER. Desestimar les esmenes primera, tercera, quarta i sisena presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord.

SEGON. Estimar parcialment l'esmena cinquena i estimar la resta d'al·legacions presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.

TERCER. Aprovar definitivament el Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades a aquest les modificacions derivades de les al·legacions estimades, amb la redacció que a continuació es recull:

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN VIOLÈNCIES MASCLISTES DE L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

ÍNDEX

1. Introducció
 - 1.1 Objectius del Protocol
 - 1.2 Àmbit d'Aplicació
 - 1.3 Principis Rectors
2. Definicions i Tipologies de Violència Masclista
 - 2.1 Definició de Violència Masclista
 - 2.2 Tipologies de Violència Masclista
 - 2.2.1 Violència Física
 - 2.2.2 Violència Psicològica
 - 2.2.3 Violència Sexual
 - 2.2.4 Violència Econòmica
 - 2.2.5 Violència Social
3. Procediment d'Actuació
 - 3.1 Detecció de Casos
 - 3.1.1 Indicadors de Violència Masclista
 - 3.1.2 Procediments per a la Detecció
 - 3.2 Intervenció Immediata
 - 3.2.1 Primers Passos
 - 3.2.2 Atenció a la Víctima
 - 3.2.3 Protecció de la Víctima
 - 3.3 Derivació a Serveis Especialitzats
 - 3.3.1 Coordinació amb Serveis Socials
 - 3.3.2 Accés a Recursos d'Atenció
 - 3.3.3 Seguiment i Acompanyament
4. Mesures de Prevenció
 - 4.1 Formació i Sensibilització
 - 4.1.1 Formació Interna del Personal
 - 4.1.2 Campanyes de Sensibilització
 - 4.1.3 Col·laboració amb Entitats Públiques i Privades per a la Formació
 - 4.2 Protocols de Prevenció en l'Àmbit Laboral
 - 4.2.1 Creació d'un Entorn de Treball Segur
 - 4.2.2 Polítiques de Tolerància Zero





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

- 4.3 Col·laboració amb Entitats i Organismes
 - 4.3.1 Xarxes de Suport
 - 4.3.2 Projectes de Prevenció Comunitària
- 5. Suport Legal i Psicològic
 - 5.1 Assistència Jurídica
 - 5.1.1 Serveis d'Assessorament Legal
 - 5.1.2 Procediments Legals
 - 5.2 Suport Psicològic
 - 5.2.1 Atenció Psicològica a la Víctima
 - 5.2.2 Programes de Recuperació
- 6. Seguiment i Avaluació del Protocol
 - 6.1 Indicadors de Seguiment
 - 6.1.1 Mesures Qualitatives
 - 6.1.2 Mesures Quantitatives
 - 6.2 Procediments d'Avaluació Periòdica
 - 6.2.1 Revisió Trimestral
 - 6.2.2 Informe Anual
 - 6.3 Revisió i Actualització del Protocol
 - 6.3.1 Actualització Anual
 - 6.3.2 Comitè de Revisió
- 7. Recursos i Contactes
 - 7.1 Recursos Interns
 - 7.1.1 Departament de Recursos Humans
 - 7.1.2 Serveis Socials
 - 7.2 Recursos Externs
 - 7.2.1 Servei d'Atenció a la Dona
 - 7.2.2 Organitzacions No Governamentals
 - 7.3 Contactes d'Emergència
 - 7.3.1 Policia Local
 - 7.3.2 Serveis Sanitaris
 - 7.4. Altres recursos
- 8. Gestió de la Intranet Municipal
 - 8.1 Funcionalitats de la Intranet
 - 8.2 Normes d'Ús i Accés
 - 8.3 Actualització i Manteniment
 - 8.4 Suport i Assistència Tècnica
- 9. Formació i Sensibilització del Personal
 - 9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva
 - 9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet
 - 9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna
- 10. Seguiment i Avaluació del Protocol
 - 10.1 Indicadors de Seguiment
 - 10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica
 - 10.3 Revisió i Actualització del Protocol
- 11. Protecció de Dades i Confidencialitat
 - 11.1 Normativa Aplicable
 - 11.2 Mesures
 - 11.3 Procediments de Protecció de Dades
 - 11.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes
 - 11.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades
- 12. Difusió del Protocol
 - 12.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol
 - 12.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal
 - 12.3 Sessions Informatives i Formatives
- 13. Annex
 - 13.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport





1. INTRODUCCIÓ

1.1 Objectius del Protocol

Els objectius generals i específics del Protocol d'Actuació en Violències Masclistes de l'Ajuntament de Bunyola són els següents:

- **Objectiu General:**

Establir un marc d'actuació clar i eficient per prevenir, detectar, intervenir i fer seguiment de situacions de violència masclista en l'àmbit municipal. Aquest protocol pretén garantir la protecció i el suport a les víctimes, assegurant una resposta ràpida i coordinada entre els diferents serveis municipals i entitats col·laboradores. A més, cerca sensibilitzar i formar tot el personal de l'Ajuntament per promoure una cultura de respecte i igualtat, i erradicar qualsevol forma de violència masclista.

- **Objectius Específics:**

1. Proporcionar orientació clara sobre els passos a seguir en casos de violència masclista
2. Assegurar que les víctimes rebin atenció adequada i confidencial
3. Fomentar la prevenció mitjançant programes educatius i de sensibilització
4. Establir mecanismes de seguiment i avaluació per garantir l'eficàcia del protocol

1.2 Àmbit d'Aplicació

Aquest protocol s'aplica a totes les àrees i serveis de l'Ajuntament de Bunyola, incloent-hi tant el personal funcionari com el laboral, així com qualsevol persona que pugui interactuar amb l'entitat municipal, ja sigui ciutadans/es, col·laboradors/es externs/es o altres entitats. És aplicable en qualsevol situació de violència masclista que pugui ocórrer dins de les instal·lacions municipals, durant el desenvolupament d'activitats organitzades per l'Ajuntament o en qualsevol context relacionat amb les funcions municipals. També s'aplica a les relacions laborals i professionals dins de l'ajuntament, assegurant que qualsevol incident de violència masclista sigui tractat amb la màxima serietat i confidencialitat. El protocol inclou procediments per abordar incidents que puguin sorgir en línia, a través de les comunicacions digitals oficials de l'ajuntament.

1.3 Principis Rectors

Els principis rectors de l'actual Protocol són els valors i directrius que guien totes les accions i decisions en la seva implementació. Aquests principis inclouen:

- Respecte a la dignitat i drets humans: assegurar que totes les accions es prenguin amb respecte absolut per la dignitat de les víctimes i els seus drets humans fonamentals.
- Confidencialitat: garantir que tota la informació relacionada amb els casos de violència masclista es tracti de manera confidencial, protegint la privacitat de les víctimes.
- No discriminació: tractar tots els casos de violència masclista sense cap tipus de discriminació per raó de gènere, sexe, raça, edat, orientació sexual o qualsevol altra condició.
- Coordinació i cooperació: fomentar la coordinació entre els diferents serveis municipals i la cooperació amb entitats externes especialitzades per oferir una resposta integral i efectiva.





- Sensibilització i formació: promoure la sensibilització i formació continuada del personal municipal per prevenir i detectar la violència masclista, així com per actuar adequadament en casos de violència.
- Transparència i rendició de comptes: mantenir la transparència en les accions i decisions preses en l'aplicació del protocol, assegurant la rendició de comptes davant la comunitat i les víctimes.
- Enfocament de gènere: reconèixer la dimensió de gènere en la violència masclista i actuar per abordar les causes estructurals i socials que la perpetuen.
- Protecció i suport a les víctimes: prioritzar la seguretat, el benestar i el suport integral a les víctimes de violència masclista, proporcionant-los els recursos necessaris per la seva recuperació i empoderament.
- Presumpció d'innocència: totes les actuacions derivades del protocol han de respectar la presumpció d'innocència i les garanties processals de totes les parts implicades.
- Igualtat real: les actuacions derivades del protocol han de garantir la igualtat de drets i obligacions per a totes les persones.

Aquests principis asseguruen que l'aplicació del protocol sigui coherent, justa i efectiva, contribuint a la creació d'un entorn segur i respectuós per a totes les persones vinculades a l'Ajuntament de Bunyola.

2. DEFINICIONS I TIPOLOGIES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

2.1 Definició de Violència Masclista

La violència masclista es defineix com qualsevol acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui com a resultat, o pugui tenir com a resultat, un dany o sofriment físic, sexual, psicològic o econòmic per a les dones, incloent-hi les amenaces de realitzar aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada. Aquesta definició inclou qualsevol forma de violència exercida contra les dones pel simple fet de ser dones, i que és manifestació de la discriminació i la desigualtat de gènere. La violència masclista es manifesta de diverses maneres i afecta a les dones de totes les edats, classes socials, ètnies, religions i nacionalitats.

2.2 Tipologies de Violència Masclista

La violència masclista es manifesta en diferents formes, cada una amb característiques específiques que requereixen mesures d'intervenció i suport adequades. A continuació es detallen les principals tipologies de violència masclista:

2.2.1 Violència Física

La violència física inclou qualsevol acte que causi o intenti causar dany físic a la dona. Això pot incloure cops, empentes, estirades de cabell, cremades, mossegades, estrangulació, ús d'armes o qualsevol altre acte que pugui resultar en lesions físiques visibles o no visibles. Aquesta tipologia de violència és sovint la més visible i reconeixible, però no per això menys greu que les altres formes de violència.

2.2.2 Violència Psicològica

La violència psicològica es refereix a qualsevol conducta que causi dany emocional o pertorbi el benestar psicològic de la dona. Això pot incloure insults, humiliacions, menyspreus, manipulacions, amenaces, intimidacions, aïllament, control excessiu, desvalorització i qualsevol altre acte que afecti negativament l'autoestima i l'equilibri





emocional de la dona. La violència psicològica sovint acompanya altres formes de violència i té efectes profunds i duradors.

2.2.3 Violència Sexual

La violència sexual inclou qualsevol acte de naturalesa sexual comès contra la voluntat de la dona. Això pot incloure violació, agressió sexual, abús sexual, assetjament sexual, explotació sexual, coerció per realitzar actes sexuals, i qualsevol altre acte que atempti contra la llibertat i integritat sexual de la dona. La violència sexual és una forma greu de violació dels drets humans i té conseqüències devastadores per a la salut física i mental de les víctimes.

2.2.4 Violència Econòmica

La violència econòmica es refereix a qualsevol acció o omissió que causi un perjudici econòmic a la dona. Això pot incloure el control dels ingressos i despeses, la privació de recursos econòmics, la prohibició de treballar o estudiar, l'ús indegut dels béns de la dona, i qualsevol altra acció que limiti la seva autonomia econòmica. La violència econòmica pot mantenir la dona en una situació de dependència i vulnerabilitat.

2.2.5 Violència Social

La violència social implica accions que aïllen la dona de la seva xarxa de suport social. Això pot incloure impedir el contacte amb la família i amigues, restringir la seva participació en activitats socials, culturals o laborals, difamar o desprestigiar públicament la dona, i qualsevol altra acció que limiti la seva capacitat de mantenir relacions socials saludables. La violència social pot debilitar el suport emocional i pràctic de la dona, incrementant la seva vulnerabilitat.

Aquestes definicions i tipologies de violència masclista proporcionen un marc conceptual per comprendre la complexitat de la violència contra les dones i desenvolupar estratègies efectives per la seva prevenció, detecció, intervenció i seguiment. La implementació d'aquestes estratègies és essencial per garantir la protecció i suport a les víctimes, així com per promoure una societat més justa i igualitària.

3. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

3.1 Detecció de Casos

3.1.1 Indicadors de Violència Masclista

La detecció de casos de violència masclista requereix una atenció especial als signes i indicadors que poden suggerir que una dona està patint alguna forma de violència. Alguns indicadors poden incloure lesions físiques inexplicables o freqüents, canvis bruscos en el comportament o l'estat emocional, aïllament social i reducció de les activitats socials, por o ansietat constants, especialment en presència de la parella, control excessiu per part de la parella sobre les activitats diàries, relats inconsistents sobre accidents o lesions, i baix rendiment laboral o absentisme.

3.1.2 Procediments per a la Detecció

Per detectar casos de violència masclista, es poden implementar diversos procediments: formació del personal, capacitant els treballadors municipals per reconèixer els signes de violència masclista i saber com actuar; avaluacions regulars, realitzant entrevistes i avaluacions regulars a les usuàries dels serveis municipals per identificar possibles casos de violència; col·laboració amb altres entitats, treballant conjuntament amb serveis de salut, educació i altres entitats per detectar i informar de casos sospitosos; i enquestes i qüestionaris, utilitzant eines com enquestes i qüestionaris per obtenir informació sobre possibles situacions de violència.





3.2 Intervenció Immediata

3.2.1 Primers Passos

Quan es detecta un cas de violència masclista, és essencial actuar ràpidament per garantir la seguretat de la víctima. Els primers passos poden incloure confirmació del cas, assegurant-se que la situació és efectivament un cas de violència masclista; informar la víctima, explicant-li els seus drets i les opcions disponibles; i contactar amb serveis d'emergència, si és necessari, per garantir la protecció immediata de la víctima.

3.2.2 Atenció a la Víctima

Proporcionar una atenció adequada a la víctima inclou suport emocional i psicològic a la víctima per ajudar-la a afrontar la situació; assistència mèdica, assegurant-se que rep l'atenció mèdica necessària si ha patit lesions físiques; i informació i orientació, proporcionant informació sobre els recursos disponibles, com ara allotjament d'emergència, suport legal i serveis de conselleria.

3.2.3 Protecció de la Víctima

La protecció de la víctima és una prioritat i pot incloure mesures com allotjament segur, proporcionant accés a refugis o allotjaments segurs per a la víctima i els seus fills, si escau; ordres de protecció, ajudant la víctima a obtenir ordres de protecció o allunyament contra l'agressor; i monitoratge continu, realitzant un seguiment continu de la situació per garantir que la víctima està fora de perill.

3.3 Derivació a Serveis Especialitzats

El protocol d'actuació en casos de violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola, proposa una estructura de coordinació entre diferents departaments municipals i entitats externes, ja que és un pas important per garantir una resposta efectiva. És fonamental, però, que aquesta estructura sigui àgil.

3.3.1 Coordinació amb Serveis Socials

És crucial establir una coordinació eficaç amb els serveis socials per assegurar una resposta integral i coherent. Això inclou derivació formal, proporcionant una derivació formal als serveis socials perquè puguin començar el seu treball de suport; i intercanvi d'informació, assegurant un intercanvi d'informació ràpid i segur entre els diferents serveis implicats.

3.3.2 Accés a Recursos d'Atenció

Garantir que la víctima tingui accés als recursos d'atenció necessaris: assessorament legal, facilitant l'accés a serveis d'assessorament legal per ajudar la víctima en la presa de decisions informades; suport psicològic, derivant la víctima a serveis de suport psicològic especialitzats en violència masclista; i rehabilitació, proporcionant accés a programes de rehabilitació i suport a llarg termini per ajudar la víctima a recuperar-se.

3.3.3 Seguiment i Acompanyament

El seguiment i l'acompanyament són essencials per assegurar que la víctima rep el suport continu que necessita: plans de seguiment, establint plans de seguiment personalitzats per a cada víctima; avaluacions periòdiques, realitzant avaluacions periòdiques per assegurar que la víctima està avançant en la seva recuperació; i suport continu, oferint suport continu, incloent sessions de conselleria, grups de suport i altres serveis que puguin ajudar la víctima a reintegrar-se en la seva vida quotidiana amb seguretat i confiança.





Aquest procediment d'actuació garanteix una resposta coordinada i eficaç per abordar la violència masclista, oferint protecció i suport a les víctimes i assegurant que rebin l'atenció necessària per superar la situació.

4. MESURES DE PREVENCIÓ

4.1 Formació i Sensibilització

4.1.1 Formació Interna del Personal

La formació interna del personal és essencial per garantir que tota la plantilla municipal estigui preparada per reconèixer, respondre i prevenir casos de violència masclista. Això inclou programes de formació regulars, on el personal rebi informació actualitzada sobre els signes i indicadors de violència masclista, així com les millors pràctiques per intervenir i donar suport a les víctimes. Els temes de formació poden incloure la comprensió de les dinàmiques de poder i control en les relacions abusives, les implicacions legals de la violència masclista, i les tècniques per proporcionar suport emocional i pràctic a les víctimes. A més, la formació hauria de ser contínua per assegurar que el personal mantingui les seves habilitats i coneixements actualitzats.

4.1.2 Campanyes de Sensibilització

Les campanyes de sensibilització són crucials per augmentar la consciència sobre la violència masclista tant entre el personal de l'ajuntament com en la comunitat en general. Aquestes campanyes poden incloure la distribució de materials educatius com fulletons, cartells i guies informatives, així com la organització de tallers, xerrades i seminaris per educar i informar sobre la problemàtica de la violència masclista. També és important utilitzar els mitjans de comunicació locals i les xarxes socials per difondre missatges de sensibilització i promoure una cultura de respecte i igualtat de gènere.

4.1.3 Col·laboració amb Entitats Públiques i Privades per a la Formació

La formació destinada al personal de l'Ajuntament es durà a terme tant a través d'entitats públiques de les Illes Balears com d'entitats privades o professionals experts que disposin de materials i programes formatius específicament adaptats a la temàtica de la violència masclista. Aquesta combinació permetrà garantir una oferta formativa àmplia i diversa, proporcionant a les persones participants una formació de qualitat, actualitzada i especialitzada.

L'objectiu d'aquesta col·laboració és aprofitar els coneixements i recursos dels diferents actors implicats, assegurant que el personal municipal tingui accés a continguts formatius que responguin a les necessitats específiques del territori i a les últimes tendències i millors pràctiques en la lluita contra la violència masclista.

4.2 Protocols de Prevenció en l'Àmbit Laboral

4.2.1 Creació d'un Entorn de Treball Segur

Crear un entorn de treball segur implica implementar mesures que previnguin la violència masclista i garanteixin la seguretat de tot el personal. Això pot incloure l'establiment de procediments clars per denunciar casos de violència o assetjament, així com la formació del personal en la identificació i resposta a aquests casos. També és important promoure una cultura laboral on es valori el respecte i la igualtat, i on els/les treballadors/es se sentin segurs/es per denunciar qualsevol situació d'abús sense por a represàlies. Això es pot aconseguir mitjançant polítiques clares i estrictes, i la creació d'un comitè de seguretat que supervisi i avaluï contínuament l'entorn laboral.

4.2.2 Polítiques de Tolerància Zero





Les polítiques de tolerància zero envers la violència masclista i qualsevol forma d'assetjament són fonamentals per crear un entorn de treball segur i respectuós. Aquestes polítiques han de ser clarament comunicades a tot el personal, especificant que qualsevol acte de violència o assetjament serà investigat de manera rigorosa i que es prendran mesures disciplinàries estrictes contra les persones responsables. A més, és important establir procediments transparents per a la denúncia i investigació d'aquests casos, assegurant que les víctimes rebin suport i protecció durant tot el procés.

4.3 Col·laboració amb Entitats i Organismes

4.3.1 Xarxes de Suport

Col·laborar amb entitats i organismes que treballen en la prevenció de la violència masclista és essencial per oferir un suport integral a les víctimes i prevenir nous casos. Això pot incloure la creació de xarxes de suport amb altres ajuntaments, organitzacions no governamentals, serveis de salut i entitats comunitàries per compartir recursos, coneixements i millors pràctiques. Aquestes xarxes poden facilitar l'accés a serveis especialitzats, com ara suport legal, assessorament psicològic i allotjament d'emergència, així com promoure la coordinació de campanyes de sensibilització i programes de prevenció a nivell local.

4.3.2 Projectes de Prevenció Comunitària

Promoure projectes de prevenció comunitària és una estratègia clau per abordar les causes profundes de la violència masclista i fomentar una cultura de respecte i igualtat de gènere. Aquests projectes poden incloure programes educatius a les escoles per ensenyar als joves sobre les relacions saludables i la igualtat de gènere, així com iniciatives comunitàries que involucrin diferents grups i sectors de la societat en la prevenció de la violència masclista. També és important col·laborar amb líders comunitaris i organitzacions locals per dissenyar i implementar programes que abordin les necessitats i preocupacions específiques de la comunitat, fomentant una resposta col·lectiva i coordinada a la violència masclista.

Aquestes mesures de prevenció ajuden a crear un entorn segur i respectuós, proporcionant les eines i els recursos necessaris per prevenir la violència masclista i oferir suport a les víctimes.

5. MESURES PREVENTIVES

5.1 Assistència Jurídica

A les Illes Balears, les víctimes tenen accés a assessorament jurídic gratuït a través del servei d'IBdona. A més, la Guàrdia Civil de Marratxí és responsable de proporcionar atenció d'emergències les 24 hores dins la zona territorial de Bunyola. Cal destacar que tant les persones professionals dels Serveis Socials com les d'aquests serveis especialitzats han de complir amb una estricta deontologia professional, que exigeix mantenir la confidencialitat de la víctima, l'agressor i qualsevol altra persona implicada.

5.1.1 Serveis d'Assessorament Legal

L'assistència jurídica és un component essencial del suport a les víctimes de violència masclista. Proporcionar serveis d'assessorament legal implica oferir informació i orientació sobre els drets legals de les víctimes, així com els procediments a seguir per denunciar els abusos i buscar protecció legal. Aquest servei ha de ser accessible i confidencial, garantint que les víctimes rebin el suport necessari per prendre decisions informades. Els advocats especialitzats en violència de gènere poden ajudar les víctimes





a comprendre les opcions legals disponibles, incloent la possibilitat d'obtenir ordres de protecció, iniciar procediments de divorci o custòdia, i buscar compensació per danys.

5.1.2 Procediments Legals

Els procediments legals són fonamentals per garantir que les víctimes de violència masclista rebin justícia i protecció. Aquests procediments poden incloure la presentació de denúncies a la policia, la sol·licitud d'ordres de protecció i la participació en judicis penals o civils. És important que les víctimes tinguin accés a suport legal durant tot el procés, incloent l'acompanyament a les compareixences judicials i la representació legal adequada. A més, l'Ajuntament de Bunyola hauria de coordinar-se amb els sistemes judicials i de policia per assegurar que els procediments siguin sensibles a les necessitats de les víctimes i minimitzin el trauma addicional.

5.2 Suport Psicològic

5.2.1 Atenció Psicològica a la Víctima

El suport psicològic és vital per ajudar les víctimes de violència masclista a recuperar-se dels efectes emocionals i mentals dels abusos. Aquest suport ha de ser proporcionat per professionals de la salut mental especialitzats en trauma i violència de gènere. L'atenció psicològica pot incloure teràpia individual, grups de suport i intervencions d'emergència per a crisis. El propòsit és ajudar les víctimes a processar el trauma, desenvolupar estratègies d'afrontament i reconstruir la seva autoestima i confiança. A més, és important que el suport psicològic sigui continu i accessible, per garantir una recuperació a llarg termini.

5.2.2 Programes de Recuperació

Els programes de recuperació són dissenyats per oferir un suport integral a les víctimes de violència masclista, ajudant-les a reconstruir les seves vides i recuperar el benestar. Aquests programes poden incloure una combinació de teràpia psicològica, suport emocional, assessorament laboral i educatiu, i activitats de rehabilitació social. L'objectiu és proporcionar a les víctimes les eines necessàries per superar els efectes de la violència, promoure la seva autonomia i empoderar-les per reprendre el control de les seves vides. Els programes de recuperació també poden incloure serveis especialitzats per a nens i adolescents que hagin estat exposats a la violència, garantint que rebin el suport necessari per a la seva pròpia recuperació.

Aquestes mesures de suport legal i psicològic són essencials per proporcionar a les víctimes de violència masclista l'ajuda necessària per afrontar les conseqüències dels abusos, garantir la seva protecció i promoure la seva recuperació i benestar a llarg termini.

6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL

6.1 Indicadors de Seguiment

6.1.1 Mesures Qualitatives

Les mesures qualitatives són essencials per comprendre l'efectivitat del protocol en termes de percepció i experiència de les persones usuàries. Aquestes mesures inclouen entrevistes en profunditat amb les víctimes i els professionals involucrats, grups de discussió i enquestes de satisfacció. L'objectiu és obtenir informació detallada sobre com es percep el suport rebut, la qualitat de les intervencions, i les àrees que necessiten millora. També es pot recollir informació sobre l'impacte emocional i psicològic de les mesures implementades, així com la percepció de seguretat i protecció proporcionada pel protocol.

6.1.2 Mesures Quantitatives





Les mesures quantitatives proporcionen dades objectives que permeten avaluar l'abast i l'efectivitat del protocol. Aquestes mesures inclouen el nombre de casos detectats, el temps de resposta des de la detecció fins a la intervenció, la durada de l'atenció proporcionada, i el nombre de víctimes derivades a serveis especialitzats. També es poden mesurar les taxes de reincidència i el nombre de sessions de formació i sensibilització realitzades. Aquestes dades ajudaran a identificar tendències, avaluar la capacitat de resposta del sistema, i determinar l'eficàcia de les mesures preventives.

6.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

6.2.1 Revisió Trimestral

La revisió trimestral és un procediment clau per garantir un seguiment constant i ajustar el protocol segons sigui necessari. Aquesta revisió implica la recopilació i anàlisi de dades tant qualitatives com quantitatives recollides durant el trimestre. Es poden realitzar reunions amb les persones responsables de la implementació del protocol per discutir els resultats, identificar problemes emergents i planificar accions correctives. Aquest procés permet una resposta àgil i proactiva als desafiaments i assegura que el protocol es mantingui eficaç i rellevant.

6.2.2 Informe Anual

L'informe anual és una avaluació completa del protocol, que resumeix les activitats, resultats i impacte de les mesures implementades durant l'any. Aquest informe ha de contenir una anàlisi detallada de les dades quantitatives i qualitatives, identificant èxits, desafiaments i àrees de millora. També ha d'incloure recomanacions per a futures accions i ajustos necessaris al protocol. L'informe anual ha de ser compartit amb totes les parts interessades, incloent les persones responsables en la política, els/les professionals implicades i les organitzacions col·laboradores, per fomentar la transparència i el compromís col·lectiu amb la millora contínua.

6.3 Revisió i Actualització del Protocol

6.3.1 Actualització Anual

L'actualització anual del protocol és crucial per assegurar que aquest es mantingui alineat amb les millors pràctiques i les normatives vigents. Aquest procés implica revisar els resultats de l'informe anual i les recomanacions, així com considerar els canvis en les lleis, polítiques i necessitats de la comunitat. Les actualitzacions poden incloure l'ajust dels procediments d'actuació, la incorporació de noves mesures de prevenció i l'adaptació de les estratègies de formació i sensibilització. El procés garanteix que el protocol sigui dinàmic i capaç de respondre als canvis en l'entorn i les necessitats de les víctimes.

6.3.2 Comitè de Revisió

El comitè de revisió és un òrgan format per representants de diferents àrees involucrades en la implementació del protocol, incloent professionals de serveis socials, jurídics, de salut i representants de les víctimes. Aquest comitè és responsable de revisar i aprovar les actualitzacions del protocol, garantint que les perspectives i necessitats de totes les parts interessades siguin considerades. El comitè de revisió es reuneix regularment per discutir els resultats de les avaluacions periòdiques, proposar millores i assegurar la coherència i efectivitat del protocol. Aquest enfocament col·laboratiu assegura una resposta integral i coordinada a la violència masclista.

Es crearà un canal específic perquè qualsevol persona pugui denunciar possibles denúncies falses o actuacions injustificades.





Aquestes mesures de seguiment i avaluació permeten a l'Ajuntament de Bunyola mantenir un control estricte sobre l'eficàcia del protocol contra la violència masclista, garantint una resposta àgil i adaptativa per protegir i assistir les víctimes de manera efectiva.

7. RECURSOS I CONTACTES

7.1 Recursos Interns

7.1.1 Departament de Recursos Humans

El Departament de Recursos Humans és un recurs essencial dins l'Ajuntament per a la gestió de casos de violència masclista. Aquest departament és responsable d'assegurar que el personal tingui accés a la formació necessària en identificació i resposta a la violència masclista, així com d'oferir suport i assessorament a les víctimes. La plantilla de recursos humans pot proporcionar informació sobre els drets laborals de les víctimes, garantir que es compleixin les polítiques de tolerància zero i facilitar derivacions a serveis especialitzats.

7.1.2 Serveis Socials

Els Serveis Socials externs ofereixen suport addicional a les víctimes de violència masclista, proporcionant recursos com allotjament d'emergència, assistència econòmica i programes de reintegració social. Aquests serveis treballen en col·laboració amb l'Ajuntament per assegurar que les víctimes rebin l'ajuda necessària de manera ràpida i eficient. També participen en la coordinació de plans d'acció personalitzats i en el monitoratge del progrés de les víctimes.

7.2 Recursos Externs

7.2.1 Servei d'Atenció a la Dona

El Servei d'Atenció a la Dona és un recurs clau que proporciona suport directe a les dones que experimenten violència masclista. Aquest servei ofereix atenció psicològica, assessorament legal i orientació sobre recursos disponibles. A més, el servei col·labora amb altres departaments i entitats per garantir una resposta integral i coordinada. També s'encarrega de realitzar campanyes de sensibilització i activitats formatives per prevenir la violència masclista i promoure la igualtat de gènere.

7.2.2 Organitzacions No Governamentals

Les ONG especialitzades en la lluita contra la violència masclista són aliades importants en la provisió de serveis i suport a les víctimes. Aquestes organitzacions ofereixen una àmplia gamma de serveis, incloent-hi: atenció psicològica, assessorament legal, programes de suport emocional i activitats de sensibilització. Col·laboren amb l'Ajuntament per augmentar la capacitat de resposta i garantir que les víctimes tinguin accés a una xarxa de suport sòlida.

7.3 Contactes d'Emergència

7.3.1 Policia Local

La Policia Local juga un paper crucial en la resposta immediata a situacions de violència masclista. Està entrenada per intervenir de manera segura i eficient, protegint les víctimes i prenent mesures contra els agressors. També col·laboren amb altres serveis municipals per assegurar una resposta coordinada i proporcionar suport continu a les víctimes.

7.3.2 Serveis Sanitaris





Els serveis sanitaris són fonamentals per proporcionar atenció mèdica urgent a les víctimes de violència masclista. Això inclou atenció a lesions físiques, suport psicològic d'emergència i derivacions a serveis especialitzats per a un seguiment continu. Les persones professionals de la salut treballen estretament amb altres serveis per assegurar que les víctimes rebin una atenció integral.

7.4. Altres recursos

L' Ajuntament de Bunyola disposa de la figura professional d'orientació laboral, amb el conveni signat amb AMADIBA i Fundació Deixalles. D'aquesta manera, en els casos que sigui necessari, es podria derivar a la víctima a aquest perfil professional, per tal de promoure la seva autonomia econòmica i reinserció laboral.

8. GESTIÓ DE LA INTRANET MUNICIPAL

8.1 Funcionalitats de la Intranet

La intranet municipal és una eina essencial per a la comunicació interna i la gestió de recursos. Ofereix funcionalitats com l'accés a documents i protocols, la gestió de sol·licituds internes, la compartició d'informació i la coordinació de projectes. La intranet facilita la comunicació fluida entre departaments i assegura que tot el personal tingui accés a la informació necessària de manera ràpida i eficient.

8.2 Normes d'Ús i Accés

Les normes d'ús i accés a la intranet són clares i estan dissenyades per garantir la seguretat i la confidencialitat de la informació. L'accés està restringit a personal autoritzat i s'utilitzen sistemes d'autenticació per protegir les dades sensibles. Les normes d'ús també inclouen directrius sobre la compartició d'informació, l'ús responsable dels recursos digitals i les mesures de seguretat a seguir.

8.3 Actualització i Manteniment

L'actualització i manteniment de la intranet són tasques crítiques per assegurar el seu bon funcionament i la seva seguretat. Aquestes tasques inclouen l'actualització regular del programari, la implementació de millores i noves funcionalitats, i la realització de còpies de seguretat periòdiques. Un equip tècnic especialitzat és responsable d'aquestes activitats, garantint que la intranet sigui una eina fiable i segura per a totes les persones usuàries.

8.4 Suport i Assistència Tècnica

El suport i assistència tècnica són disponibles per a tot el personal que utilitza la intranet. Aquest suport inclou ajuda per a la resolució de problemes tècnics, formació en l'ús de la intranet i orientació sobre les millors pràctiques. Un equip de suport tècnic està disponible per respondre a qualsevol consulta o incidència, assegurant que les persones usuàries puguin utilitzar la intranet de manera efectiva i eficient.

9. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

Els programes de formació en comunicació efectiva estan dissenyats per millorar les habilitats comunicatives del personal de l'Ajuntament de Bunyola. Aquests programes inclouen sessions formatives sobre tècniques de comunicació verbal i no verbal, l'escolta activa, l'ús del llenguatge clar i concís, i la gestió de conflictes. L'objectiu és assegurar que tota la plantilla pugui comunicar-se de manera clara i efectiva, millorant així la col·laboració i la comprensió dins de l'organització. També es posarà èmfasi en la





importància de l'empatia i la comunicació assertiva per fomentar un ambient de treball respectuós i inclusiu.

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

Els tallers de redacció estan enfocats a millorar les habilitats d'escriptura del personal, especialment en la redacció de documents oficials, correus electrònics i altres formes de comunicació escrita. Aquests tallers cobreixen aspectes com l'estructura dels textos, l'ús del llenguatge formal i adequat, i la importància de la correcció ortogràfica i gramatical.

Pel que fa a l'ús de la intranet, els tallers proporcionen una guia completa sobre les funcionalitats de la plataforma, incloent-hi: la navegació, la compartició de documents, la comunicació a través de fòrums i xats interns, i l'accés a recursos i informacions rellevants. També es mostraran les millors pràctiques per mantenir la seguretat i la confidencialitat de la informació compartida a través de la intranet.

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

Les campanyes de sensibilització tenen com a objectiu destacar la importància de la comunicació interna per al bon funcionament de l'Ajuntament. Aquestes campanyes poden incloure cartells informatius, newsletters, vídeos formatius i sessions informatives. Els missatges clau d'aquestes campanyes inclouran la importància de la transparència, la confiança i la col·laboració en la comunicació interna. També es promouran bones pràctiques de comunicació i es destacarà l'impacte positiu d'una comunicació interna efectiva en la moral i la productivitat del personal.

10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL

10.1 Indicadors de Seguiment

Els indicadors de seguiment són eines essencials per mesurar l'eficàcia del protocol. Les mesures qualitatives poden incloure enquestes de satisfacció del personal, entrevistes i grups de discussió per recollir opinions i suggeriments. Les mesures quantitatives poden incloure, per exemple, estadístiques sobre el nombre de sessions de formació completades i la freqüència i tipus de denúncies rebudes.

10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

Els procediments d'avaluació periòdica asseguren que el protocol es revisi i s'ajusti regularment per mantenir la seva efectivitat. La revisió trimestral implica una anàlisi dels indicadors de seguiment recollits durant el trimestre per identificar àrees de millora i èxits. L'informe anual proporciona una visió més exhaustiva de l'eficàcia del protocol, destacant les tendències i els canvis necessaris a llarg termini. Aquest informe es comparteix amb tot el personal per mantenir la transparència i fomentar la participació en la millora contínua del protocol.

10.3 Revisió i Actualització del Protocol

La revisió i actualització del protocol són processos continus que asseguren que les polítiques i procediments es mantenen rellevants i efectius. L'actualització anual implica una revisió completa del protocol, tenint en compte els resultats dels procediments d'avaluació periòdica i les noves necessitats o desafiaments identificats. El comitè de revisió, compost per representants de diferents departaments, s'encarrega de realitzar aquesta revisió i proposar canvis o millores. Aquest comitè també és responsable d'implementar les actualitzacions i assegurar que tot el personal estigui informat i format sobre els canvis introduïts en el protocol.

11. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT





11.1 Normativa Aplicable

L'Ajuntament de Bunyola ha de complir amb les normatives vigents de protecció de dades personals per garantir la privacitat de les persones empleades i de la informació confidencial. Aquesta secció inclou:

- **Regulacions legals:** referència a la legislació nacional i europea com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) que estableixen les directrius per al tractament de dades personals.
- **Polítiques internes:** descripció de les polítiques internes de l'Ajuntament de Bunyola que regulen la gestió, emmagatzematge i ús de dades personals.

11.2 Mesures

És crucial establir mesures clares per garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea.
Mesures de Seguretat i Confidencialitat:

a) Mesures tècniques:

- **Xifrat de dades:** totes les dades personals han de ser emmagatzemades i transmeses de manera xifrada per a evitar l'accés no autoritzat.
- **Control d'accés:** implantar mecanismes per assegurar que només el personal autoritzat pugui accedir a les dades personals. Això inclou l'ús de contrasenyes fortes, autenticació multi factor (MFA) i permisos d'accés basats en rols.
- **Seguretat de la xarxa:** utilitzar tallafocs, antivirus actualitzats i eines de detecció d'intrusions per protegir les dades personals en els sistemes de l'Ajuntament.
- **Còpies de seguretat:** realitzar còpies de seguretat periòdiques de les dades personals per garantir-ne la recuperació en cas d'incidents.

b) Mesures organitzatives:

- **Política de confidencialitat:** tota la plantilla ha de signar un acord de confidencialitat que especifiqui les seves responsabilitats en el tractament de dades personals.
- **Formació del personal:** realitzar formacions periòdiques per al personal sobre bones pràctiques en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- **Gestió de dispositius:** prohibir l'ús de dispositius personals per al tractament de dades sensibles i establir mesures per protegir dispositius corporatius (xifrat, control remot, etc.).
- **Eliminació segura de dades:** establir procediments per a l'eliminació segura de les dades personals, tant en format digital com en paper, un cop finalitzat el seu ús.

11.3 Procediments de Protecció de Dades

Per assegurar la protecció adequada de les dades personals, es poden establir els següents procediments:

- **Accés restringit:** limitar l'accés a la informació personal només a personal autoritzat i formar-los en la gestió segura de dades.
- **Seguretat de la informació:** implementar mesures tècniques i organitzatives per





protegir les dades contra l'accés no autoritzat, la pèrdua o el robatori.

- **Notificació de violacions:** establir un protocol per a la notificació i gestió de violacions de dades en cas de pèrdua o compromís de la informació personal.

11.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes

Garantir la confidencialitat de les comunicacions internes és essencial per protegir la privacitat de la plantilla i la seguretat de la informació de l'ajuntament. Això inclou:

- **Ús de canals segurs:** promoure l'ús de xarxes internes segures, protocols d'encriptació i altres mesures de seguretat per a la transmissió de dades sensibles.
- **Formació del personal:** capacitar la plantilla sobre la importància de mantenir la confidencialitat i les pràctiques segures en la comunicació interna.
- **Política de confidencialitat:** establir polítiques i procediments clars sobre el maneig de la informació confidencial i les sancions per a qualsevol violació de la confidencialitat.

11.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

a) Identificació i resposta immediata:

- **Detecció d'incidents:** establir mecanismes per a la detecció immediata de violacions de dades, com ara alertes automatitzades o revisions periòdiques dels sistemes.
- **Aïllament de l'incident:** quan es detecti una violació, aïllar immediatament els sistemes afectats per minimitzar el dany.

b) Avaluació de l'incident:

- **Anàlisi d'impacte:** avaluar la magnitud de la violació, identificant les dades compromeses, la seva gravetat i l'impacte potencial sobre les persones afectades.
- **Documentació:** registrar tots els detalls de l'incident, incloent-hi les mesures correctives adoptades i les conclusions de l'anàlisi.

c) Notificació de la violació:

- **Autoritats competents:** notificar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) en un termini màxim de 72 hores després de la detecció de la violació, incloent-hi la naturalesa de la violació, les dades afectades i les mesures adoptades.
- **Persones afectades:** si la violació comporta un risc elevat per als drets i llibertats de les persones, notificar les afectades de manera clara i concisa, explicant les possibles conseqüències i les accions que poden prendre per protegir-se.

d) Mesures correctives:

- **Revisió dels protocols de seguretat:** després d'una violació de dades, revisar i, si és necessari, actualitzar les mesures de seguretat per prevenir futurs incidents similars.
- **Formació addicional:** proporcionar formació addicional al personal implicat en la violació, si es detecta que l'incident ha estat provocat per una mala pràctica. Aquestes mesures asseguraran que l'Ajuntament de Bunyola compleixi amb les obligacions establertes pel RGPD i protegeixi adequadament la privacitat de les dades personals que tracta.





12. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

12.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol

Per assegurar que el protocol sigui conegut i seguit per tot el personal de l'Ajuntament de Bunyola, es poden implementar diverses estratègies de comunicació interna. Aquestes poden incloure:

- Campanyes de comunicació: utilitzar diversos canals de comunicació interna com correus electrònics, intranet, butlletins informatius i cartells per difondre el protocol.
- Reunions informatives: organitzar reunions amb els equips de treball per explicar detalladament el protocol, els seus objectius i la seva importància.
- Comunicació contínua: mantenir un flux constant d'informació actualitzada sobre el protocol, incloent-hi qualsevol canvi o millora, per mantenir tot el personal informat i compromès.

12.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal

Per garantir que tot el personal tingui accés fàcil i ràpid al protocol, es poden implementar les següents mesures:

- Publicació a la intranet: assegurar que el protocol estigui disponible a la intranet de l'Ajuntament, accessible per a tot el personal en qualsevol moment.
- Distribució de còpies físiques: proporcionar còpies impreses del protocol a les àrees comuns o a les oficines per a aquells que prefereixen una versió en paper.
- Traducció i adaptació: traduir el protocol a diversos idiomes i adaptar-lo per a persones amb discapacitats, assegurant que sigui comprensible i accessible per a tothom.

12.3 Sessions Informatives i Formatives

Organitzar sessions informatives i formatives és crucial per garantir que tot el personal compregui i sigui capaç de seguir el protocol correctament. Aquestes sessions poden incloure:

- Sessions d'orientació: incorporar informació sobre el protocol en les sessions d'orientació per a nous empleats.
- Tallers interactius: realitzar tallers pràctics on els empleats puguin discutir casos hipotètics i aplicar el protocol en situacions reals.
- Formació contínua: programar sessions de formació periòdica per recordar al personal els detalls del protocol i informar-los de qualsevol actualització.

Aquestes mesures asseguruen una difusió eficient del protocol, garantint que tot el personal estigui ben informat i preparat per seguir les directrius establertes, contribuint així a un entorn de treball segur i respectuós.

13. ANNEX

13.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

Contactes interns de l'Ajuntament de Bunyola		
Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Comissió Tècnica de Seguiment	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servei Jurídic de l'Ajuntament	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Servei de Suport Psicològic	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69





Polícia Local	capdepolicia@ajbunyola.net	609 35 81 65 / 629 63 11 09
---------------	----------------------------	--------------------------------

Contactes de recursos externs		
Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Institut Balear de la Dona - Atenció 24 hores	info@ibdona.caib.es	971 17 89 89
Informació i Assessorament Jurídic en matèria de Violència de Gènere		016
Emergències		112
Jutjat de Violència contra la Dona, Palma		971 21 93 87 / 971 21 93 55
Guàrdia Civil - Equip de Dona i Menors (EMUME)		971 77 42 51
Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere (dones i els seus fills i filles)	dona@eulen.com	971 22 74 08
IRES - Projecte Mentories	mentoriesbalears@iresweb.org	971 72 28 56
Centre d'Informació de la Dona (CID)	infordona@caib.es	971 17 89 79

QUART. Notificar el present Acord als interessats que haguessin presentat al·legacions durant la informació pública, amb indicació dels recursos pertinents.

CINQUÈ. Publicar el present Acord, juntament amb el text íntegre del Protocol d'actuació en violències masclistes de l'Ajuntament de Bunyola, en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, no produint l'Ordenança efectes jurídics mentre que no hagin transcorregut quinze dies comptats des de l'endemà al de la publicació. Així mateix, es publicarà en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament.

Així mateix, estarà a la disposició dels interessats a la seu electrònica d'aquest Ajuntament [<http://bunyola.sedelectronica.es>].

SISÈ. Facultar a Batlessa, per subscriure i signar tota classe de documents i en general per tot el relacionat amb aquest assumpte.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que el seu partit no està d'acord amb el terme violència masclista, ja que la violència pot venir d'un home o bé d'una dona. També hi ha violència feminista. Votarà en contra perquè no va amb les seves idees. Agraïeix que de les nou esmenes se n'hagin acceptat quatre.

El sr. Diaz de SOMavi-El Pi diu que votaran a favor perquè es va iniciar quan ells eren a l'equip de govern.

La sra. Bujosa d'EOB diu que s'abstendran perquè els agradava més el text original.

Expedient 4273/2024. Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o





Derogació) - Aprovació definitiva Protocol comunicació interna		
Favorable	Tipus de votació: Nominal	
	A favor: 8, En contra: 0, Abstencions: 4, Absents: 0	
	A favor	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Joan Baos Estrany, Maria Inmaculada Payeras Balle, Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Diaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens i Maria Jose Verdu Torres
	En contra	---
	Abstencions	Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu, Maria del Mar Pujol Moragues i Francisca Orell Salom
	Absents	---

Resolució:

Expedient núm.: 4273/2024

Proposta acord Ple

Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

PROPOSTA ACORD PLE

Vista la necessitat de procedir a la aprovació del Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola,

A la vista dels següents antecedents:

Document	Data/Núm.
Provisió de Batlia sol·licitant informe de secretaria	05/02/2025
Informe de Secretaria	10/02/2025
Protocol de comunicació interna	
Certificat dictamen CIGC	02/05/2025
Certificat acord Ple	22/05/2025
Anunci d'Aprovació Inicial en el Butlletí Oficial de les Illes Balears	27/05/2025 BOIB núm. 67
Esmenes al Protocol	30/05/2025 2025-E-RE-1556
Informe dels Serveis Tècnics	29/07/2025

Realitzada la tramitació legalment establerta es proposa al Ple l'adopció del següent

ACORD

PRIMER. Estimar parcialment les esmenes tercera i cinquena i estimar la resta d'al·legacions presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.

SEGON. Aprovar definitivament el Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades a aquest les modificacions derivades de les al·legacions estimades, amb la redacció que a continuació es recull:





PROTOCOL DE COMUNICACIÓ INTERNA DE L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

ÍNDEX

1 Introducció

- 1.1 Presentació del Protocol
- 1.2 Importància d'una Comunicació Interna Efectiva
- 1.3 Objectius del Protocol

2 Àmbit d'Aplicació

- 2.1 Àrees i Departaments Afectats
- 2.2 Personal Involucrat
- 2.3 Relació amb Altres Polítiques i Protocols

3 Principis de la Comunicació Interna

- 3.1 Transparència
- 3.2 Claredat
- 3.3 Respecte i Inclusivitat
- 3.4 Eficàcia i Eficiència

4 Canals de Comunicació Interna

- 4.1 Canals Escrits (Correus electrònics, butlletins, intranet)
- 4.2 Canals Orals (Reunions, conferències, trucades telefòniques)
- 4.3 Canals Audiovisuals (Vídeos informatius, webinars)
- 4.4 Altres Canals (Taulers d'anuncis, aplicacions de missatgeria instantània)

5 Estructures i Responsabilitats

- 5.1 Rol del Departament de Comunicació
- 5.2 Responsabilitats dels o les Caps de Departament
- 5.3 Rol del Personal Administratiu
- 5.4 Responsabilitat Individual del Personal

6 Procediments de Comunicació

- 6.1 Programes d'Informació Regular (Butlletins informatius, circulars)
- 6.2 Procediments per a la Comunicació Urgent
- 6.3 Comunicació de Canvis i Novetats





6.4 Feedback i Comunicació Bidireccional

7 Normes per a la Redacció de Comunicacions Internes

7.1 Llenguatge Clar, Senzill i Normatiu

7.2 Estructura i Format dels Missatges

7.3 Revisions i Aprovacions Prèvies a l'Enviament

8 Gestió de la Intranet Municipal

8.1 Funcionalitats de la Intranet

8.2 Normes d'Ús i Accés

8.3 Actualització i Manteniment

8.4 Suport i Assistència Tècnica

9 Formació i Sensibilització del Personal

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

10 Seguiment i Avaluació del Protocol

10.1 Indicadors de Seguiment

10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

10.3 Revisió i Actualització del Protocol

11 Gestió de Conflictes i Resolució de Problemes

11.1 Identificació de Conflictes de Comunicació

11.2 Procediments per a la Resolució de Conflictes

11.3 Mediadors/es i Suport Extern

12 Protecció de Dades i Confidencialitat

12.1 Normativa Aplicable

12.2 Mesures

12.3 Procediments de Protecció de Dades

12.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes

12.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

13 Difusió del Protocol

13.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol





13.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal

13.3 Sessions Informatives i Formatives

14 Annex

14.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació del Protocol

El Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola és una eina fonamental destinada a millorar i optimitzar les comunicacions dins de l'organització. Aquest document establirà les directrius, procediments i bones pràctiques que tot el personal de l'Ajuntament ha de seguir per garantir una comunicació fluida, clara i eficient. A més, aquest protocol pretén fomentar un entorn de treball col·laboratiu, on la informació es comparteixi de manera adequada i s'asseguri que tota la plantilla estigui ben informada i alineada amb els objectius de l'Ajuntament.

1.2 Importància d'una Comunicació Interna Efectiva

Una comunicació interna efectiva és essencial per al bon funcionament de qualsevol organització, i especialment en l'àmbit públic, on la coordinació entre departaments i la transparència en la transmissió de la informació són crucials. La comunicació interna efectiva permet:

- **Millorar la coordinació i la col·laboració** entre els diferents departaments i equips.
- **Assegurar que tot el personal** tingui accés a la informació necessària per dur a terme les seves tasques de manera eficient.
- **Fomentar un ambient de treball positiu** i respectuós, on la comunicació és oberta i bidireccional.
- **Reduir errors i malentesos, millorant així la qualitat** del servei que s'ofereix a la ciutadania.
- **Promoure la participació i el compromís** del personal amb els objectius de l'Ajuntament, augmentant la seva motivació i satisfacció laboral.

1.3. Objectius del Protocol

Els objectius generals i específics del Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola són els següents:

• Objectiu General:

Establir un marc clar i estructurat per a la comunicació interna que garanteixi la transmissió efectiva de la informació, fomentant així una cultura organitzativa basada en la transparència, la col·laboració i el respecte.

• Objectius Específics:

1. Definir canals de comunicació clars i accessibles: identificar i establir els canals més adequats per a la comunicació interna, assegurant que siguin fàcilment accessibles per a tot el personal.





2. Establir normes i procediments: desenvolupar i implementar normes i procediments per a la redacció, l'enviament i la recepció de comunicacions internes, garantint la coherència i la claredat en tots els missatges.

3. Fomentar la formació i la sensibilització: proporcionar formació contínua al personal sobre les millors pràctiques en comunicació interna i la importància de la comunicació efectiva en el lloc de treball.

4. Promoure la transparència i la participació: assegurar que la informació rellevant estigui disponible per a tot el personal de manera transparent i oportuna, i fomentar la participació activa de tota la plantilla de l'organització en els processos de comunicació.

5. Garantir la protecció de dades i la confidencialitat: establir mesures per protegir la informació confidencial i assegurar-se que es respecten les normes de protecció de dades en totes les comunicacions internes.

6. Establir mecanismes de seguiment i avaluació: desenvolupar indicadors i mecanismes per al seguiment i l'avaluació contínua de l'eficàcia de la comunicació interna, permetent ajustaments i millores constants.

Amb aquest protocol, l'Ajuntament de Bunyola es compromet a millorar les seves pràctiques de comunicació interna, assegurant que tot el personal disposi de la informació necessària per dur a terme les seves funcions de manera eficient i contribuint així a una millor prestació de serveis a la ciutadania.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola s'aplica a tota l'organització, incloent totes les àrees i departaments, així com tot el personal involucrat. Aquest apartat defineix clarament l'abast del protocol per assegurar una implementació coherent i efectiva.

2.1 Àrees i Departaments Afectats

Aquest protocol és aplicable a totes les àrees i departaments de l'Ajuntament de Bunyola, incloent però no limitant-se a:

- **Alcaldia i Secretaria General:** on es coordinen les polítiques municipals i la seva execució.
- **Departament de Recursos Humans:** responsable de la gestió del personal i la seva formació.
- **Departament d'Hisenda i Comptabilitat:** gestiona els recursos financers i pressupostos municipals.
- **Departament d'Urbanisme i Medi Ambient:** encara de la planificació urbana i la protecció del medi ambient.
- **Departament de Serveis Socials:** proporciona serveis d'assistència i suport a la comunitat.
- **Departament de Cultura i Esports:** organitza activitats culturals i esportives per a la comunitat.
- **Departament de Comunicació i Relacions Institucionals:** responsable de la comunicació externa i interna de l'Ajuntament





2.2. Personal Involucrat

El protocol afecta tot el personal de l'Ajuntament de Bunyola, incloent:

- Funcionaris/es i Personal Laboral: totes les persones empleades públiques que treballen en les diferents àrees i departaments.
- Personal de Direcció: els i les caps de departament i altres càrrecs directius que tenen responsabilitats de lideratge i gestió.
- Personal Administratiu: persones treballadores que duen a terme funcions administratives i de suport.
- Contractistes i Col·laboracions Externes: quan sigui pertinent, aquest protocol també pot aplicar-se a persones externes que col·laboren amb l'Ajuntament en projectes específics.

2.3 Relació amb Altres Polítiques i Protocols

Aquest protocol de comunicació interna està estretament vinculat a altres polítiques i protocols de l'Ajuntament, assegurant una coherència i integració adequada entre totes les pràctiques organitzatives. Les principals relacions són amb:

- Política d'Igualtat i No Discriminació: aquest protocol promou un llenguatge inclusiu i no sexista, en línia amb les polítiques d'igualtat de l'Ajuntament.
- Protocol d'Assetjament per Raó de Sexe: les comunicacions internes han de respectar i promoure un entorn de treball segur i respectuós, lliure d'assetjament.
- Protocol de Protecció de Dades: totes les comunicacions internes han de complir amb les normatives de protecció de dades personals, assegurant la confidencialitat i la seguretat de la informació.
- Pla de Formació del Personal: la formació contínua en comunicació efectiva és essencial i ha d'estar coordinada amb el pla de formació global de l'Ajuntament.
- Protocol de Transparència i Accés a la Informació: assegura que les comunicacions internes també contribueixin a una gestió transparent i responsable de la informació pública.

Amb aquesta definició clara de l'àmbit d'aplicació, l'Ajuntament de Bunyola busca garantir que tota la plantilla de l'organització estigui ben informada i alineada amb els objectius comuns, promovent així una comunicació interna eficaç i respectuosa.

3. PRINCIPIS DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

La comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola es basa en un conjunt de principis fonamentals que guien totes les interaccions i transmissions d'informació dins de l'organització. Aquests principis asseguruen que la comunicació sigui efectiva, respectuosa i alineada amb els valors institucionals. L'Ajuntament garantirà la llibertat d'expressió i de pensament a tot el personal, dins del marc del respecte i les obligacions professionals.

3.1 Transparència

Descripció:

La transparència implica la comunicació oberta i honesta en totes les activitats i decisions





de l'Ajuntament. Aquest principi garanteix que la informació rellevant es comparteixi amb tot el personal de manera oportuna i accessible.

Objectius:

1. Facilitar l'accés a la informació per a tot el personal.
2. Fomentar la confiança i la col·laboració entre la plantilla i els diferents departaments.
3. Assegurar que les decisions i les accions de l'Ajuntament siguin comprensibles i visibles per a tot el personal de l'organització.

Pràctiques:

- Publicar informes regulars sobre el progrés de projectes i iniciatives.
- Utilitzar canals de comunicació que permetin l'accés fàcil a la informació, com la intranet i butlletins electrònics.
- Promoure la participació i els comentaris de les persones empleades en processos de decisions importants.

3.2 Claredat

Descripció:

La claredat en la comunicació interna és essencial per evitar malentesos i assegurar que tots els missatges siguin fàcilment comprensibles per a tot el personal. Això implica l'ús d'un llenguatge senzill, directe i precís.

Objectius:

1. Reduir la confusió i els errors en la transmissió de la informació.
2. Assegurar que tot el personal entengui clarament les seves tasques i responsabilitats.
3. Facilitar la comprensió dels objectius i les polítiques de l'Ajuntament.

Pràctiques:

- Redactar documents i comunicacions amb un llenguatge senzill i directe.
- Evitar l'ús de vocabulari tècnic o terminologia complexa sense explicació.
- Proporcionar resums i punts clau en totes les comunicacions llargues o detallades.

3.3 Respecte i Inclusivitat

Descripció:

El respecte i la inclusivitat són principis fonamentals que assegurin que la comunicació interna sigui respectuosa amb totes les persones, independentment del seu gènere, raça, religió, orientació sexual o altres característiques personals. Per tant, el respecte a la dignitat de totes les persones ha de regir les comunicacions internes, garantint un tracte igualitari i professional a tota la plantilla.

Objectius:

1. Crear un entorn de treball respectuós i inclusiu per a tothom.
2. Fomentar la diversitat i la igualtat en totes les comunicacions.
3. Assegurar que totes les veus siguin escoltades i valorades.

Pràctiques:

- Utilitzar un llenguatge inclusiu i no sexista en totes les comunicacions.
- Promoure la diversitat en els equips de treball i en les comunicacions.
- Garantir que totes les opinions i perspectives siguin considerades en les discussions i





decisions.

3.4 Eficàcia i Eficiència

Descripció: l'eficàcia i l'eficiència en la comunicació interna impliquen l'ús òptim dels recursos disponibles per assegurar que la informació arribi a les persones destinatàries de manera ràpida i efectiva.

Objectius:

1. Optimitzar els processos de comunicació per reduir el temps i els recursos necessaris.
2. Assegurar que la informació es transmeti de manera efectiva i arribi a la gent destinatària correcta.
3. Millorar la productivitat i la coordinació entre els diferents departaments.

Pràctiques:

- Utilitzar tecnologies i eines de comunicació adequades per facilitar la transmissió d'informació.
- Establir procediments clars per a la comunicació interna, incloent protocols per a la resposta ràpida i eficient.
- Promoure la planificació i l'organització en la transmissió de missatges per evitar duplicitats i errors.

Aquests principis asseguruen que la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola sigui coherent, respectuosa i efectiva, contribuint així a un entorn de treball saludable i productiu.

4. CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA

Per assegurar una comunicació efectiva i accessible, l'Ajuntament de Bunyola utilitza una varietat de canals que permeten la transmissió d'informació de manera clara i oportuna. A continuació es detallen els principals canals de comunicació interna.

4.1 Canals Escrits

Correus electrònics:

- Descripció: els correus electrònics són el canal més utilitzat per a la comunicació escrita entre el personal de l'Ajuntament. Permeten una comunicació ràpida i detallada.
- Ús: informes, notificacions, convocatòries de reunions, distribució de documents, seguiment de tasques.
- Bones pràctiques: assegurar claredat i brevetat, utilitzar assumpte descriptiu, incloure informació de contacte, verificar l'ortografia i gramàtica.

Butlletins:

- Descripció: publicacions periòdiques que recullen notícies, esdeveniments i actualitzacions rellevants per a l'organització.
- Ús: difusió d'informació general, novetats institucionals, reconeixement de fites i èxits.
- Bones pràctiques: publicar regularment, mantenir un format atractiu i fàcil de llegir, incloure enllaços a informació addicional.

Intranet:





- Descripció: plataforma digital interna accessible per tot el personal de l'Ajuntament, on es centralitza la informació i els recursos.
- Ús: emmagatzematge de documents, directori de personal, calendari d'esdeveniments, anuncis importants.
- Bones pràctiques: mantenir el contingut actualitzat, facilitar la navegació, assegurar l'accessibilitat per a tots els empleats.

4.2 Canals Orals

Reunions:

- Descripció: espais de trobada presencial o virtual on es discuteixen temes específics i es prenen decisions conjuntes.
- Ús: coordinació de projectes, revisió de progressos, discussió de problemes, presa de decisions.
- Bones pràctiques: establir una agenda clara, respectar els temps assignats, fomentar la participació de totes les persones assistents, resumir els acords i accions a seguir.

Conferències:

- Descripció: sessions formals on es presenta informació rellevant a un grup ampli de persones.
- Ús: presentació de resultats, llançament de nous projectes, sessions formatives.
- Bones pràctiques: preparar materials visuals de suport, habilitar espais per a preguntes i respostes, proporcionar resums o materials addicionals.

Trucades telefòniques:

- Descripció: comunicació directa i immediata per a temes que requereixen resposta ràpida o discussió detallada.
- Ús: coordinació de tasques urgents, aclariment de dubtes, discussions privades.
- Bones pràctiques: ser concís, confirmar els punts discutits al final de la trucada, seguir amb un correu electrònic si és necessari per documentar la conversa.

4.3 Canals Audiovisuals

Vídeos informatius:

- Descripció: clips de vídeo que proporcionen informació sobre temes específics d'una manera visual i atractiva.
- Ús: formació del personal, instruccions sobre procediments, comunicació de missatges institucionals.
- Bones pràctiques: mantenir la durada adequada, utilitzar elements visuals clars, assegurar la qualitat del so i la imatge.

Webinars:

- Descripció: sessions formatives o informatives en línia, sovint interactives, que





permeten la participació remota del personal.

- Ús: formació contínua, presentació de nous programes, discussió de temes específics amb persones expertes.
- Bones pràctiques: planificar continguts interessants i rellevants, proporcionar espai per a preguntes i respostes, enregistrar les sessions per a consultes posteriors.

4.4 Altres Canals

Taulers d'anuncis:

- Descripció: espais físics dins de les oficines on es col·loquen anuncis, notícies i altra informació important.
- Ús: informació d'esdeveniments, recordatoris de reunions, avisos urgents.
- Bones pràctiques: mantenir els taulers actualitzats, col·locar la informació de manera organitzada, assegurar la visibilitat per a tot el personal.

Aplicacions de missatgeria instantània:

- Descripció: eines digitals que permeten la comunicació ràpida i instantània entre la plantilla de l'equip.
- Ús: coordinació de tasques diàries, discussió de temes urgents, resolució ràpida de dubtes.
- Bones pràctiques: respectar els horaris laborals, utilitzar grups temàtics per a discussions específiques, mantenir la professionalitat en les comunicacions.

L'ús adequat d'aquests canals de comunicació interna permetrà a l'Ajuntament de Bunyola garantir una transmissió d'informació eficient, assegurant que tot el personal estigui ben informat i alineat amb els objectius institucionals.

5. ESTRUCTURES I RESPONSABILITATS

Una comunicació interna efectiva requereix una clara definició de rols i responsabilitats dins de l'organització. Això assegura que cada membre del personal entengui la seva contribució al procés comunicatiu i es fomenta un flux d'informació coherent i eficient.

5.1 Rol del Departament de Comunicació

Descripció:

El Departament de Comunicació és l'encarregat de coordinar i supervisar totes les activitats relacionades amb la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola. Aquest departament juga un paper central en el desenvolupament i implementació de les estratègies comunicatives.

Responsabilitats:

- Desenvolupar estratègies de comunicació interna: crear i implementar plans que assegurin una comunicació fluida i efectiva dins de l'organització.
- Coordinació de canals de comunicació: gestionar les eines i plataformes utilitzades per a la comunicació interna, com la intranet, butlletins electrònics, etc.





- Elaboració de continguts: redactar i difondre missatges institucionals, notícies i altres comunicacions rellevants.
- Formació i assessorament: proporcionar formació al personal sobre bones pràctiques en comunicació interna i oferir suport en la redacció de comunicacions clau.
- Avaluació i seguiment: monitorar l'eficàcia de les estratègies de comunicació i fer ajustaments necessaris per millorar la qualitat de la informació transmesa.

5.2 Responsabilitats dels o les Caps de Departament

Descripció:

Els o les caps de departament són responsables de garantir que les comunicacions dins dels seus equips siguin clares, efectives i alineades amb els objectius generals de l'Ajuntament.

Responsabilitats:

- Facilitar la comunicació: assegurar que la informació rellevant es distribueixi adequadament entre cada membre del seu equip.
- Promoure la transparència: fomentar un ambient on les comunicacions siguin obertes i honestes.
- Coordinar amb el Departament de Comunicació: col·laborar amb el Departament de Comunicació per assegurar que els missatges clau es difonguin correctament.
- Resolució de conflictes: gestionar i mediar en qualsevol problema comunicatiu que pugui sorgir dins del departament.
- Seguiment i feedback: proporcionar retroalimentació regular al personal sobre la qualitat de les comunicacions i oferir suport per millorar-les.

5.3 Rol del Personal Administratiu

Descripció:

El personal administratiu és clau per a la implementació diària de les estratègies de comunicació interna. Aquest grup assegura que la informació circuli correctament i que els procediments de comunicació es compleixin.

Responsabilitats:

- Suport logístic: assistir en la preparació i distribució de comunicacions internes, com correus electrònics i butlletins.
- Manteniment de registres: arxivar documents i comunicacions per assegurar la seva accessibilitat i integritat.
- Assistència en reunions: preparar materials, prendre notes i distribuir actes de reunions per assegurar que tothom estigui informat.
- Gestió d'eines de comunicació: assegurar que les eines de comunicació, com la intranet, estiguin actualitzades i funcionin correctament.
- Col·laboració amb altres departaments: facilitar la comunicació interdepartamental assegurant que els missatges es transmetin de manera eficient.





5.4 Responsabilitat Individual del Personal

Descripció:

Cada membre del personal de l'Ajuntament de Bunyola té la responsabilitat de contribuir a una comunicació interna efectiva. Això implica seguir les directrius establertes i mantenir un comportament respectuós i col·laboratiu.

Responsabilitats:

- Participació activa: contribuir a les discussions i reunions amb informació rellevant i punts de vista constructius.
- Compliment de les normes: seguir les polítiques i procediments de comunicació establerts per l'organització.
- Respecte i inclusivitat: utilitzar un llenguatge respectuós i inclusiu en totes les comunicacions.
- Confidencialitat: protegir la informació sensible i seguir les normatives de protecció de dades.
- Proactivitat: informar sobre problemes de comunicació o suggerir millores per a processos comunicatius.

Definint clarament aquestes estructures i responsabilitats, l'Ajuntament de Bunyola assegura que tota la plantilla de l'organització treballi conjuntament per mantenir una comunicació interna efectiva i respectuosa, contribuint així a l'eficiència operativa i a la consecució dels objectius institucionals.

6. PROCEDIMENTS DE COMUNICACIÓ

Per assegurar una transmissió eficient i coherent de la informació dins de l'Ajuntament de Bunyola, s'estableixen els següents procediments de comunicació interna.

6.1 Programes d'Informació Regular

• Butlletins informatius:

- Descripció: publicacions periòdiques que proporcionen informació actualitzada sobre les activitats, projectes i novetats de l'Ajuntament.

- Procediment:

- Planificació: establir un calendari de publicació (setmanal, quinzenal, mensual).
- Contingut: recopilar informació rellevant de tots els departaments.
- Elaboració: redactar els butlletins seguint els principis de claredat i inclusivitat.
- Distribució: enviar per correu electrònic i publicar a la intranet.

• Circulars:

- Descripció: documents breus destinats a informar sobre temes específics i urgents a tot el personal o a determinats departaments.

- Procediment:





- Identificació de la necessitat: determinar la informació a comunicar i els destinataris.
- Redacció: preparar el document amb informació clara i concisa.
- Distribució: enviar per correu electrònic a les persones destinatàries rellevants i publicar a la intranet, si escau.

6.2 Procediments per a la Comunicació Urgent

• Comunicacions d'emergència:

- Descripció: informació crítica que requereix una transmissió immediata a tot el personal.
- Procediment:
 - Identificació de l'emergència: valorar la urgència i la importància de la informació.
 - Elaboració del missatge: redactar un missatge clar, concís i directe.
 - Canals de distribució: utilitzar tots els canals disponibles (correu electrònic, intranet, missatgeria instantània, altaveus interns).
 - Confirmació de recepció: assegurar-se que totes les persones destinatàries han rebut la informació (confirmació de lectura, respostes automàtiques).

6.3 Comunicació de Canvis i Novetats

• Anuncis institucionals:

- Descripció: informació sobre canvis en les polítiques, estructures organitzatives o altres novetats importants.
- Procediment:
 - Planificació: coordinar-se amb els departaments implicats per recopilar la informació necessària.
 - Redacció: preparar comunicats oficials clars i detallats.
 - Distribució: enviar per correu electrònic, publicar a la intranet i, si cal, comunicar en reunions o sessions informatives.

6.4 Feedback i Comunicació Bidireccional

• Recopilació de feedback:

- Descripció: processos per recollir opinions, suggeriments i comentaris del personal.
- Procediment:
 - Eines: utilitzar enquestes, bústies de suggeriments, sessions de feedback.
 - Recollida: establir períodes regulars per recollir feedback (trimestral, semestral).
 - Anàlisi: revisar i analitzar la informació recollida per identificar àrees de millora.
 - Respostes: proporcionar respostes i implementar accions basades en el feedback





rebut.

7. NORMES PER A LA REDACCIÓ DE COMUNICACIONS INTERNES

7.1 Llenguatge Clar, Senzill i Normatiu

- **Descripció:** l'ús d'un llenguatge clar i senzill és essencial per garantir que les comunicacions internes siguin comprensibles per tot el personal.

- **Pràctiques recomanades:**

- Evitar terminologia complexa: utilitzar paraules senzilles i frases curtes.
- Ser directes: anar directament al punt, evitant informació supèrflua.
- Clarificació: proporcionar exemples o explicacions addicionals quan sigui necessari.
- Col·lectius neutres: utilitzar termes com "el personal" en lloc de "els empleats".
- Evitar estereotips: no fer suposicions basades en gènere o altres característiques personals.

7.2 Estructura i Format dels Missatges

- **Descripció:** una bona estructura i format ajuden a que els missatges siguin fàcilment llegibles i comprensibles.

- **Pràctiques recomanades:**

- Títols i subtítols: utilitzar encapçalaments per organitzar la informació.
- Punts clau: resumir les idees principals al començament del missatge.
- Formatació: utilitzar paràgrafs curts, llistes amb vinyetes i altres elements visuals per facilitar la lectura.

7.3 Revisions i Aprovacions Prèvies a l'Enviament

- **Descripció:** aquest apartat té com a objectiu garantir que totes les comunicacions importants de l'Ajuntament de Bunyola siguin revisades i aprovades de manera adequada abans de ser enviades, assegurant així la seva correcció, precisió i conformitat amb la normativa vigent, incloent la Llei de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPAC).

- **Responsables de la Revisió:**

- Responsable del contingut: la persona o departament que origina la comunicació és la primera responsable de revisar el contingut per garantir la seva correcció i adequació.
- Equip de Comunicació: és responsable de la revisió ortogràfica, gramatical i de l'estil del missatge per assegurar que sigui clar i professional.
- Responsable Jurídic: si la comunicació conté informació legal o està relacionada amb normatives, el Departament Jurídic haurà de revisar-la per garantir la seva conformitat amb la legislació aplicable.
- Superior Jeràrquic o Autoritat Competent: abans de l'enviament, la comunicació ha de ser aprovada pel superior jeràrquic corresponent o l'autoritat competent segons la





naturalesa del contingut.

• **Criteris de Revisió:**

- Correcció lingüística: el contingut ha de ser revisat per assegurar-se que no conté errors ortogràfics, gramaticals ni d'estil.
- Veracitat i exactitud: la informació inclosa ha de ser precisa, completa i basada en dades verificades. Es verificarà que no hi hagi informació errònia o incompleta.
- Conformitat legal: es garantirà que el contingut compleixi amb les normatives aplicables, incloent la LPAC, assegurant la transparència i la responsabilitat en la comunicació.
- Adequació i sensibilitat: es valorarà que el missatge sigui adequat per a la seva persona destinatària, tenint en compte qualsevol sensibilitat especial que pugui tenir el tema.

• **Procés de Documentació i Aprovació:**

- Registre de revisions: cada revisió serà documentada en un registre específic, on s'inclourà el nom de la persona o departament responsable de la revisió, la data i les correccions o suggeriments fets. Aquest registre es mantindrà com a part de l'expedient de la comunicació.
- Sistema d'aprovació: s'utilitzarà un sistema electrònic o físic per obtenir les signatures o aprovacions necessàries de les persones responsables identificades. Aquest procés s'ha d'alinejar amb els requisits de la LPAC, garantint que hi hagi una traçabilitat clara de totes les aprovacions.
- Arxiu de comunicacions aprovades: un cop aprovada, la comunicació es guardarà en un arxiu centralitzat juntament amb el registre de revisions i aprovacions per garantir la transparència i facilitar possibles auditories futures.
- Terminis: el procés de revisió i aprovació ha de complir amb els terminis establerts per la LPAC, garantint que la comunicació es faci de manera oportuna sense demores injustificades.

Aquestes mesures asseguruen que qualsevol comunicació de l'Ajuntament de Bunyola sigui precisa, legalment conforme, i adequadament aprovada, en línia amb els principis de transparència i responsabilitat exigits per la Llei de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Aquestes normes i procediments ajuden a mantenir una comunicació interna eficient, clara i inclusiva dins de l'Ajuntament de Bunyola, assegurant que totes les persones membres de l'organització estiguin ben informades i alineades amb els objectius institucionals.

8. GESTIÓ DE LA INTRANET MUNICIPAL

8.1 Funcionalitats de la Intranet

- **Descripció:** la intranet de l'Ajuntament de Bunyola és una plataforma digital interna que proporciona eines i recursos per facilitar la comunicació, la col·laboració i la gestió de la informació de manera segura i eficient.
- **Funcionalitats principals:**





- Tauler d'anuncis: espai per publicar notícies, avisos i informació rellevant per al personal.
- Directori del personal: base de dades amb informació de contacte i càrrecs de les persones empleades, accessible només pel personal autoritzat.
- Calendari d'esdeveniments: agenda compartida amb dates clau, reunions i esdeveniments institucionals.
- Documentació: arxiu de documents oficials, polítiques, procediments i altres recursos amb controls d'accés adequats.
- Eines de col·laboració: fòrums, xats interns, i projectes compartits, dissenyats per afavorir el treball en equip dins dels límits de seguretat establerts.
- Formació i desenvolupament: accés a materials formatius i cursos en línia per al desenvolupament professional.

8.2 Normes d'Ús i Accés

• **Descripció:** l'ús adequat de la intranet assegura que la informació sigui segura i accessible per a tot el personal autoritzat, complint amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals (LOPD).

• **Normes d'ús:** accés restringit i seguretat de la informació:

- L'accés a la intranet està limitat només al personal autoritzat.
- Cada persona empleada ha de tenir un compte personal amb contrasenya robusta que compleixi amb les normes de seguretat (incloent-hi requisits de longitud, complexitat i expiració).
- S'ha d'implementar autenticació multi factor (MFA) per augmentar la seguretat en l'accés.

• **Confidencialitat:**

- La informació publicada a la intranet és per ús intern i no ha de ser compartida amb persones externes a l'organització.
- Les persones usuàries han de seguir les polítiques de protecció de dades establertes, assegurant-se que les dades personals i sensibles estiguin protegides.

• **Comportament adequat:**

- Els fòrums i xats interns han de ser utilitzats de manera respectuosa, professional i d'acord amb les normes de conducta de l'Ajuntament.
- Es prohibeix l'ús indegut d'aquests canals per a fins personals o no relacionats amb el treball.

• **Actualització de dades:**

- El personal és responsable de mantenir la seva informació de contacte actualitzada a la intranet, garantint l'exactitud i la pertinència de la informació.

8.3 Actualització i Manteniment

• **Descripció:** per garantir el bon funcionament i la utilitat de la intranet, és necessari un





manteniment regular i l'actualització constant de continguts, d'acord amb les normatives de protecció de dades.

- **Procediments:**

- Actualització de continguts:

- Les persones responsables de cada departament han d'assegurar-se que la informació rellevant estigui sempre actualitzada.

- Es documentarà qui fa les actualitzacions i quan es fan, per garantir la traçabilitat i la transparència.

- Manteniment tècnic:

- El Departament de Tecnologia de la Informació és responsable de la supervisió tècnica, la resolució de problemes i la implementació de millores.

- Es faran revisions periòdiques dels protocols de seguretat per assegurar que s'estan complint els requisits del RGPD i la LOPD.

- Revisió periòdica:

- Realitzar revisions mensuals per assegurar que la intranet funciona correctament i que els continguts estan al dia.

- Aquestes revisions inclouen auditories de seguretat per identificar i corregir vulnerabilitats.

8.4 Suport i Assistència Tècnica

- **Descripció:** l'Ajuntament ofereix suport tècnic per assegurar que totes les persones usuàries puguin utilitzar la intranet de manera efectiva i segura.

- **Procediments de suport:**

- Servei d'assistència tècnica:

- Disponibilitat d'un equip de suport tècnic per resoldre incidències i proporcionar ajuda amb l'ús de la intranet.

- Les incidències seran registrades i documentades per garantir el seguiment i la millora contínua.

- Manuals i guies:

- Provisió de materials formatius i tutorials sobre l'ús de la intranet, amb un enfocament específic en la seguretat de la informació.

- Aquests materials es revisaran i actualitzaran periòdicament per assegurar que estiguin alineats amb les millors pràctiques de protecció de dades.

- Formació contínua:

- Organització de sessions formatives per capacitar el personal en l'ús de les funcionalitats de la intranet, incloent-hi la protecció de dades i l'ús segur de la plataforma.

Aquest apartat garanteix que la gestió de la intranet municipal de l'Ajuntament de





Bunyola compleixi amb les exigències del RGPD i la LOPD, assegurant que la informació sigui tractada amb la màxima seguretat, confidencialitat i responsabilitat.

9. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

- **Descripció:** els programes de formació estan dissenyats per millorar les habilitats de comunicació del personal, assegurant que la informació es transmeti de manera clara i efectiva.

- **Components del programa:**

- Tallers de comunicació: sessions interactives on es treballen tècniques de comunicació verbal i escrita.

- Cursos en línia: formació accessible sobre bones pràctiques comunicatives.

- Seminaris i conferències: esdeveniments amb persones expertes en comunicació que proporcionen coneixements i estratègies avançades.

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

- **Descripció:** els tallers de redacció i ús de la intranet ajuden al personal a adquirir les habilitats necessàries per utilitzar aquestes eines de manera eficient.

- **Components del taller:**

- Redacció clara i inclusiva: tècniques per escriure missatges clars, concisos i inclusius.

- Ús de la intranet: guia pràctica sobre com accedir i utilitzar les diferents funcionalitats de la intranet.

- Eines digitals: formació en l'ús d'eines digitals de col·laboració i comunicació.

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

- **Descripció:** les campanyes de sensibilització estan dissenyades per destacar la importància de la comunicació interna i promoure una cultura de comunicació oberta i transparent.

- **Components de la campanya:**

- Materials de difusió: cartells, fullets i altres materials informatius.

- Sessions informatives: reunions i seminaris sobre bones pràctiques professionals de comunicació.

- Activitats participatives: tallers i dinàmiques de grup que fomenten la participació i el compromís amb les bones pràctiques comunicatives.

10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL

10.1 Indicadors de Seguiment

Per avaluar l'eficàcia del protocol de comunicació interna, es defineixen una sèrie





d'indicadors que permeten mesurar-ne l'impacte i identificar àrees de millora.

- **Indicadors principals:**

- Participació del personal: mesura de la participació en activitats de comunicació interna (reunions, formacions, etc.).
- Qualitat de les comunicacions: avaluacions periòdiques de la claredat i eficàcia de les comunicacions enviades.
- Feedback del personal: recollida de comentaris i suggeriments sobre la comunicació interna a través d'enquestes i bústies de suggeriments.

10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

L'avaluació periòdica del protocol assegura que es mantingui rellevant i efectiu, adaptant-se a les necessitats canviants de l'organització.

- **Procediments:**

- Revisions trimestrals: avaluació dels indicadors de seguiment cada trimestre per identificar tendències i àrees de millora.
- Enquestes al personal: realització d'enquestes regulars per recollir l'opinió del personal sobre l'eficàcia de la comunicació interna.
- Anàlisi de resultats: revisió i anàlisi dels resultats de les enquestes i indicadors per desenvolupar plans d'acció.

10.3 Revisió i Actualització del Protocol

La revisió i actualització regular del protocol assegura que es mantingui alineat amb les millors pràctiques i necessitats de l'organització.

- **Procediments:**

- Actualització anual: revisió completa del protocol cada any per incorporar canvis necessaris.
- Comitè de revisió: creació d'un comitè encarregat de supervisar i recomanar actualitzacions del protocol. Les modificacions del protocol requeriran l'aprovació del Ple municipal i la revisió d'un òrgan tècnic extern per garantir imparcialitat i objectivitat.
- Implementació de millores: aplicació de canvis basats en les avaluacions i recomanacions del comitè.

Aquestes seccions asseguruen que la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola sigui efectiva, inclusiva i adaptativa, fomentant un ambient de treball col·laboratiu i informatiu.

11. GESTIÓ DE CONFLICTES I RESOLUCIÓ DE PROBLEMES

11.1 Identificació de Conflictes de Comunicació

Els conflictes de comunicació poden emergir en qualsevol entorn organitzatiu i tenir un impacte negatiu en la dinàmica de treball i les relacions personals. És essencial detectar-los precoçment per abordar-los eficaçment i evitar que esdevinguin problemes més greus. Alguns exemples inclouen malentesos, manca de claredat en les instruccions i discrepàncies en la interpretació de les polítiques internes.





Per identificar aquests conflictes:

- **Observació activa:** supervisar les interaccions entre els i les membres de l'equip per detectar indicis de tensió o malentesos.
- **Recollida de feedback:** fomentar un ambient propici perquè el personal pugui expressar les seves preocupacions sobre malentesos o problemes de comunicació.
- **Anàlisi de dades:** revisar informes d'avaluació de l'ambient laboral i enquestes de satisfacció per identificar tendències o patrons de conflicte.

11.2 Procediments per a la Resolució de Conflictes

Per abordar els conflictes de comunicació de manera constructiva i garantir una gestió eficaç dels mateixos dins de l'Ajuntament de Bunyola, es poden implementar diversos procediments:

• Comunicació oberta:

- Descripció: encoratjar el diàleg directe i respectuós entre les parts involucrades és essencial per identificar l'origen del conflicte i trobar solucions. Es recomana que les persones involucrades expressin les seves preocupacions de manera clara, escoltin activament, i se centrin en els fets i en la resolució del problema, evitant personalitzacions i atribucions de culpa.
- Objectiu: reduir malentesos, millorar la comprensió mútua i prevenir l'escalada del conflicte.

• Mediació i Assessorament legal:

- Descripció: quan la comunicació oberta no és suficient, es pot designar una persona medidora imparcial o professional de recursos humans per facilitar la conversa i ajudar a arribar a una solució acceptable per a totes les parts.
- Assessorament legal: en casos on el conflicte pugui derivar en procediments legals o impliqui qüestions legals complexes, es farà intervenir a una persona assessora legal per avaluar la situació i proporcionar orientació jurídica. Aquesta persona serà involucrada quan:

- Hi hagi sospita que el conflicte pot vulnerar drets laborals o altres normes legals.
- Es consideri que la resolució del conflicte podria requerir un procediment disciplinari.
- Les parts no aconsegueixin arribar a un acord mitjançant la mediació i es consideri necessari un arbitratge formal o accions legals.
- Procés: les persones assessores legals es reuniran amb les parts implicades i les persones mediadores per garantir que totes les accions siguin conformes amb la llei i es minimitzin els riscos legals.
- Objectiu: garantir que les resolucions dels conflictes siguin justes, legals, i minimitzin els riscos per a l'organització i els empleats.

• Resolució de problemes (Mètode GROW):

- Descripció: el mètode GROW és una tècnica estructurada que ajuda a resoldre problemes de manera sistemàtica. Es basa en definir els objectius (Goals), comprendre la realitat actual (Reality), explorar les opcions disponibles (Options) i determinar la voluntat d'actuar (Will).





- Objectiu: facilitar una anàlisi clara i estructurada dels conflictes, permetent que les parts implicades prenguin decisions informades i constructives.

- **Acords de comportament:**

- Descripció: establir normes de comportament clares per a les interaccions dins de l'organització pot ajudar a prevenir conflictes futurs. Aquestes normes de comportament seran documentades i es difondran a tot el personal, assegurant que tothom entengui les expectatives sobre la seva conducta.

- Objectiu: fomentar un ambient de respecte i col·laboració a l'organització, reduint la incidència de conflictes a llarg termini.

Aquestes pràctiques estan dissenyades per garantir una resolució de conflictes justa, eficient i d'acord amb la normativa legal, assegurant que els drets de totes les parts estiguin protegits i que l'Ajuntament de Bunyola actuï de manera transparent i responsable.

11.3 Mediadors/es i Suport Extern

Quan els conflictes no es poden resoldre internament, és crucial tenir accés a mediació externa i suport professional:

- **Serveis de mediació externa:** col·laborar amb proveïdors especialitzats per facilitar sessions de mediació imparcials i eficaces.

- **Assessorament legal:** proporcionar assistència legal per a situacions complexes o per protegir els drets del personal.

- **Suport emocional:** accés a serveis de suport psicològic per a les persones empleades afectades emocionalment per conflictes.

12. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

12.1 Normativa Aplicable

L'Ajuntament de Bunyola està compromès a complir amb les normatives vigents de protecció de dades personals per salvaguardar la privacitat del personal i de la informació confidencial:

- **Regulacions legals:** referència a legislacions com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la UE que estipulen les directrius per al tractament de dades personals.

- **Polítiques internes:** descripció de les polítiques internes de l'Ajuntament que regulen la gestió, emmagatzematge i ús de dades personals.

12.2 Mesures

És crucial establir mesures clares per garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea.

Mesures de Seguretat i Confidencialitat:

a) Mesures tècniques:

- Xifrat de dades: totes les dades personals han de ser emmagatzemades i transmeses de manera xifrada per a evitar l'accés no autoritzat.





- Control d'accés: implantar mecanismes per assegurar que només el personal autoritzat pugui accedir a les dades personals. Això inclou l'ús de contrasenyes fortes, autenticació multi factor (MFA) i permisos d'accés basats en rols.
- Seguretat de la xarxa: utilitzar tallafocs, antivirus actualitzats i eines de detecció d'intrusions per protegir les dades personals en els sistemes de l'Ajuntament.
- Còpies de seguretat: realitzar còpies de seguretat periòdiques de les dades personals per garantir-ne la recuperació en cas d'incidents.

b) Mesures organitzatives:

- Política de confidencialitat: tota la plantilla ha de signar un acord de confidencialitat que especifiqui les seves responsabilitats en el tractament de dades personals.
- Formació del personal: realitzar formacions periòdiques per al personal sobre bones pràctiques en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- Gestió de dispositius: prohibir l'ús de dispositius personals per al tractament de dades sensibles i establir mesures per protegir dispositius corporatius (xifrat, control remot, etc.).
- Eliminació segura de dades: establir procediments per a l'eliminació segura de les dades personals, tant en format digital com en paper, un cop finalitzat el seu ús.

12.3 Procediments de Protecció de Dades

Per garantir la protecció adequada de les dades personals:

- **Accés restringit:** limitar l'accés a la informació personal només a personal autoritzat i proporcionar formació sobre la gestió segura de dades.
- **Seguretat de la informació:** implementar mesures tècniques i organitzatives per protegir les dades contra l'accés no autoritzat, la pèrdua o el robatori.
- **Notificació de violacions:** establir un protocol per a la notificació i gestió de violacions de dades en cas de compromís de la informació personal.

12.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes

Preservar la confidencialitat de les comunicacions internes és crucial per a la seguretat de la informació i la privacitat del personal:

- Ús de canals segurs: promoure l'ús de xarxes internes segures i protocols d'encriptació per a la transmissió de dades sensibles.
- Formació del personal: capacitar el personal en pràctiques de comunicació segures i la importància de mantenir la confidencialitat.
- Política de confidencialitat: establir polítiques clares sobre la gestió de la informació confidencial i les conseqüències de violar la confidencialitat.

12.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

a) Identificació i resposta immediata:

- **Detecció d'incidents:** establir mecanismes per a la detecció immediata de violacions de dades, com ara alertes automatitzades o revisions periòdiques dels sistemes.





- **Aïllament de l'incident:** quan es detecti una violació, aïllar immediatament els sistemes afectats per minimitzar el dany.

b) Avaluació de l'incident:

- **Anàlisi d'impacte:** avaluar la magnitud de la violació, identificant les dades compromeses, la seva gravetat i l'impacte potencial sobre les persones afectades.
- **Documentació:** registrar tots els detalls de l'incident, incloent-hi les mesures correctives adoptades i les conclusions de l'anàlisi.

c) Notificació de la violació:

- **Autoritats competents:** notificar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) en un termini màxim de 72 hores després de la detecció de la violació, incloent-hi la naturalesa de la violació, les dades afectades i les mesures adoptades.
- **Persones afectades:** si la violació comporta un risc elevat per als drets i llibertats de les persones, notificar les afectades de manera clara i concisa, explicant les possibles conseqüències i les accions que poden prendre per protegir-se.

d) Mesures correctives:

- **Revisió dels protocols de seguretat:** després d'una violació de dades, revisar i, si és necessari, actualitzar les mesures de seguretat per prevenir futurs incidents similars.
- **Formació addicional:** proporcionar formació addicional al personal implicat en la violació, si es detecta que l'incident ha estat provocat per una mala pràctica.

Aquestes mesures asseguraran que l'Ajuntament de Bunyola compleixi amb les obligacions establertes pel RGPD i protegeixi adequadament la privacitat de les dades personals que tracta.

Aquests protocols ajuden a garantir que l'Ajuntament de Bunyola gestioni de manera efectiva els conflictes de comunicació i protegeixi la privacitat i la confidencialitat de les dades personals, essencials per mantenir una cultura organitzativa saludable i conformar-se amb les normatives legals vigents.

13. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

13.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol

La difusió del protocol és crucial per assegurar-ne la implementació efectiva i la comprensió per part de tot el personal de l'Ajuntament. Les estratègies de comunicació interna poden incloure:

- **Comunicació directa:** utilitzar reunions departamentals, correus electrònics i sessions de feedback per informar el personal sobre la implementació del protocol.
- **Intranet i plataformes internes:** publicar el protocol complet i actualitzacions rellevants a la intranet de l'Ajuntament, facilitant l'accés fàcil per a tot el personal.
- **Material imprès:** distribuir còpies impreses del protocol a les oficines i llocs de treball per assegurar que tot el personal tingui accés físic al document.
- **Xarxes socials internes:** utilitzar plataformes internes de xarxes socials per compartir informació rellevant sobre el protocol i facilitar la discussió i preguntes del





personal.

13.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal

Assegurar que el protocol sigui accessible i comprensible per a tot el personal és fonamental per a la seva efectiva implementació. Segons la legislació vigent, qualsevol document oficial ha de ser accessible en formats que compleixin amb els estàndards d'accessibilitat establerts, garantint que persones amb discapacitat puguin accedir a la informació sense barreres. Algunes mesures per aconseguir-ho inclouen:

- **Documentació clara i concisa:**

- Descripció: redactar el protocol en un llenguatge clar i directe, evitant tecnicismes innecessaris per facilitar la comprensió per part de tot el personal, independentment del seu nivell de coneixements tècnics.
- Objectiu: assegurar que el contingut sigui fàcilment comprensible per tothom i que es minimitzin possibles confusions o malentesos.

- **Format digital accessible:**

- Descripció: publicar el protocol en formats digitalment accessibles (PDF amb etiquetatge adequat, HTML, etc.) que compleixin amb els estàndards d'accessibilitat, com els establerts en la Norma UNE-EN 301549 i les directrius WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)
- Objectiu: garantir que les persones amb discapacitat puguin accedir a la informació sense barreres, ja sigui utilitzant lectors de pantalla, programari de magnificació o altres tecnologies assistides.

- **Formació inicial:**

- Descripció: proporcionar formació inicial a tot el personal sobre el protocol, assegurant que tothom entengui els seus continguts, objectius i la manera correcta d'aplicar-lo. La formació inclourà instruccions sobre com accedir als documents en formats accessibles i com sol·licitar assistència addicional si és necessari.
- Objectiu: assegurar que tot el personal, incloses les persones amb necessitats especials, tingui una comprensió clara i completa del protocol i pugui aplicar-lo de manera efectiva.

- **Traducció i adaptació:**

- Descripció: traduir el protocol a diversos idiomes i adaptar-lo per a persones amb discapacitats.
- Objectiu: assegurar que sigui comprensible i accessible per a tothom.

Aquestes mesures tenen com a objectiu assegurar que el protocol sigui no només clar i comprensible, sinó també accessible per a tot el personal, tal com exigeix la legislació en matèria d'accessibilitat i inclusió.

13.3 Sessions Informatives i Formatives

Organitzar sessions informatives i formatives és essencial per garantir que tot el personal estigui ben informat i preparat per a la implementació del protocol. Aquestes sessions poden incloure:

- **Presentacions en persona:** realitzar sessions presencials on es presenti el protocol,





s'expliquin les seves seccions clau i s'abordin preguntes del personal.

- **Webinars o sessions virtuals:** organitzar sessions en línia per a les persones empleades que no puguin assistir personalment, facilitant la participació i la interacció.
- **Materials de suport:** proporcionar materials de suport com presentacions, guies i vídeos explicatius per reforçar la comprensió del protocol.

14. ANNEX

14.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

Contactes interns de l'Ajuntament de Bunyola		
Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Comissió Tècnica de Seguiment	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servei Jurídic de l'Ajuntament	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Serveis Socials de l'Ajuntament	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69

Aquests elements del protocol i el seu annex ajudaran a assegurar que l'Ajuntament de Bunyola mantingui una comunicació interna efectiva, de fàcil accés a la informació necessària i un suport continu per a la implementació de les polítiques establertes.

TERCER. Notificar el present Acord als interessats que haguessin presentat al·legacions durant la informació pública, amb indicació dels recursos pertinents.

QUART. Publicar el present Acord, juntament amb el text íntegre del Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola, en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, no produint l'Ordenança efectes jurídics mentre que no hagin transcorregut quinze dies comptats des de l'endemà al de la publicació. Així mateix, es publicarà en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament.

Així mateix, estarà a la disposició dels interessats a la seu electrònica d'aquest Ajuntament [<http://bunyola.sedelectronica.es>].

CINQUÈ. Facultar a la sra. Batlessa, per subscriure i signar tota classe de documents i en general per tot el relacionat amb aquest assumpte.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que agraeix que de les cinc esmenes se n'hagin acceptat tres. Votarà a favor.

El sr. Diaz de SOMavi-El Pi diu que votaran a favor perquè es va iniciar quan ells eren a l'equip de govern.

La sra. Bujosa d'EOB diu que s'abstendran perquè els agradava més el text original.

Expedient 228/2025. Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació) - Aprov. definitiva Guia llenguatge inclusiu	
Favorable	Tipus de votació: Nominal





A favor: 7, En contra: 1, Abstencions: 4, Absents: 0		
	A favor	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Joan Baos Estrany, Maria Inmaculada Payeras Balle, Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Diaz Ferriol i Felicidad Molina Torrens
	En contra	Maria Jose Verdu Torres
	Abstencions	Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu, Maria del Mar Pujol Moragues i Francisca Orell Salom
	Absents	---

Resolució:

Expedient núm.: 228/2025

Proposta acord Ple

Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

PROPOSTA ACORD PLE

Vista la necessitat de procedir a la aprovació de la Guia de llenguatge inclusiu de l'Ajuntament de Bunyola,

A la vista dels següents antecedents:

Document	Data/Núm.
Provisió de Batlia sol·licitant informe de secretaria	06/02/2025
Informe de Secretaria	10/02/2025
Guia llenguatge inclusiu de l'Ajuntament de Bunyola	
Certificat dictamen CIGC	02/05/2025
Certificat acord Ple	22/05/2025
Anunci d'Aprovació Inicial en el Butlletí Oficial de les Illes Balears	27/05/2025 BOIB núm. 67
Esmenes al Protocol	30/05/2025 2025-E-RE-1557
Informe dels Serveis Tècnics	29/07/2025

Realitzada la tramitació legalment establerta es proposa al Ple l'adopció del següent

ACORD

PRIMER. Denegar les esmenes primera i segona presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.

SEGON. Estimar parcialment l'esmena quarta i estimar la resta d'al·legacions presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.





TERCER. Aprovar definitivament la Guia de llenguatge inclusiu de l'Ajuntament de Bunyola, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades a aquest les modificacions derivades de les al·legacions estimades, amb la redacció que a continuació es recull:

GUIA DE LLENGUATGE INCLUSIU DE L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

ÍNDEX

1 Introducció

- 1.1** Presentació de la Guia
- 1.2** Objectius de la Guia
- 1.3** Definició Llenguatge No Sexista
- 1.4** Principis Bàsics

2 Recomanacions Generals

- 2.1** Ús de Formes Neutres
- 2.2** Alternatives a l'Ús Masculí Genèric
- 2.3** Evitar Estereotips de Gènere
- 2.4** Tractament Equitatiu en Descripcions i Narratives

3 Ús de Llenguatge Inclusiu en Diferents Contextos

- 3.1** Comunicacions Escrites
- 3.2** Comunicacions Orals
- 3.3** Materials de Difusió
- 3.4** Aplicació General del Llenguatge Inclusiu

4 Terminologia Inclusiva

- 4.1** Glossari de Termes Inclusius
- 4.2** Terminologia de Gènere No Binari
- 4.3** Noms i Càrrecs
- 4.4** Exemples Pràctics
- 4.5** Errors Comuns a Evitar

5 Recursos Addicionals

- 5.1** Eines i Guies Complementàries
- 5.2** Enllaços a Recursos Externs
- 5.3** Contactes per a Consultes i Assessorament





6 Implementació del Llenguatge Inclusiu a l'Ajuntament de Bunyola

- 6.1 Estratègies per a la Implementació
- 6.2 Formació i Sensibilització del Personal
- 6.3 Seguiment i Avaluació de l'Ús del Llenguatge No Sexista
- 6.4 Exemple d'Implementació

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació de la guia

Avui dia disposem d'una legislació en què les dones i els homes són iguals davant la llei, posseint els mateixos drets i deures. No obstant això, la dona continua trobant-se en una situació de desavantatge davant l'home. Una de les desigualtats més notables és la d'ocultar a la dona del llenguatge o representant-la amb imatges sexistes o discriminatòries.

Així doncs, tot i que la població ha consolidat i acceptat el llenguatge sexista, des de les publicacions de l'Ajuntament de Bunyola s'ha de veure que la llengua pot anar tenint canvis i se n'ha de fer un bon ús, reflectint una igualtat entre ambdós sexes.

1.2. Objectius de la Guia

Els objectius generals i específics de la Guia de Llenguatge Inclusiu de l'Ajuntament de Bunyola són els següents:

- **Objectiu General:**

Promoure l'ús d'un llenguatge inclusiu i respectuós que reflecteixi la igualtat de gènere i eviti qualsevol forma de discriminació per raó de sexe.

- **Objectius Específics:**

1. Fomentar la igualtat de gènere
2. Sensibilitzar i educar
3. Normalitzar l'ús del llenguatge inclusiu
4. Evitar la discriminació i els estereotips

1.3. Definició Llenguatge No Sexista

El llenguatge no sexista es defineix com l'ús de termes i expressions que no discriminin, invisibilitzin ni perpetuïn estereotips de gènere. Aquest tipus de llenguatge busca representar de manera equitativa a totes les persones, independentment del seu sexe o gènere, en les comunicacions escrites i orals.

1.4. Principis Bàsics

1. Visibilitat de tots els gèneres.
2. Neutralitat de gènere.
3. Alternança de gèneres.





4. Desdoblament de gènere.
5. Evitar estereotips de gènere.
6. Consistència i coherència.

2. RECOMANACIONS GENERALS

2.1 Ús de Formes Neutres

- **Substituir noms amb marca de gènere per termes neutres.** Per exemple: professorat, alumnat.
- **Fer servir títols i càrrecs neutres.** Per exemple: gerent, responsable de projectes.
- **Ús de termes col·lectius.** Per exemple: el personal, la plantilla.
- **Ús d'articles i pronoms neutres.** Per exemple: les persones, qui.

2.2. Alternatives a l'Ús Masculí Genèric

- Desdoblament de gènere:
 - **En lloc de:** els alumnes, els joves, els nens, els treballadors, els ciutadans, els veïns...
 - **Es proposa:** els alumnes i les alumnes, els joves i les joves, els nens i les nenes, els treballadors i les treballadores, els ciutadans i les ciutadanes, els veïns i les veïnes...
- Ús de formes neutres:
 - **En lloc de:** els alumnes, els professors, els veïns, els ciutadans, els treballadors, els nens, els joves, els avis...
 - **Es proposa:** l'alumnat, el professorat, el veïnat, la ciutadania o la població, el personal, la infància, la joventut, la gent gran...
- Reestructurar la frase:
 - **En lloc de:** els interessats poden participar, els que vulguin assistir...
 - **Es proposa:** Les persones interessades poden participar, el personal que vulgui assistir...
- Ús de la forma impersonal o passiva:
 - **En lloc de:** busquem treballadors, citem entrevistats...
 - **Es proposa:** es busca personal, es citen persones entrevistades...

2.3 Evitar Estereotips de Gènere

- No associar professions o característiques a un sol gènere. Per exemple: en lloc de dir «les dones de la neteja», es proposa dir «el personals de la neteja».
- No utilitzar expressions que perpetuïn rols de gènere. Per exemple: en lloc de dir «els





homes són forts i les dones són sensibles», es proposa dir «cada persona té les seves pròpies fortaleeses i sensibilitats».

- Evitar assumir rols de gènere tradicionals. Per exemple: en lloc de dir «els homes han de treballar i les dones cuidar la casa», es proposa dir «cadascú pot triar la seva dedicació professional i familiar segons preferències».

2.4 Tractament Equitatiu en Descripcions i Narratives

- Equitat en la representació: assegurar-se que les dones i altres identitats de gènere estan representades en imatges, exemples i narratives.
- Ús d'adjectius i qualificatius de manera equitativa: no utilitzar qualificatius que reforcin estereotips de gènere.
- Equilibri en les cites i referències: incloure cites i referències d'autores i autors per igual.
- Atenció a l'ordre de gènere: alternar l'ordre dels gèneres en les llistes per evitar una jerarquia implícita

3. ÚS DE LLENGUATGE INCLUSIU EN DIFERENTS CONTEXTOS

3.1 Comunicacions Escrites

Correus electrònics:

- Salutació: utilitzar formes neutres o desdobladades. Exemple: Benvolgudes i benvolguts.
- Contingut: evitar el masculí genèric. Exemple: El personal interessat pot acudir a la reunió.

Informes:

- Introducció i cos del text: utilitzar termes col·lectius i formes neutres. Exemple: L'alumnat va participar en l'activitat.
- Conclusió: alternar l'ordre dels gèneres. Exemple: Agraïm la col·laboració de totes i tots.

Anuncis:

- Textos breus: desdoblar o utilitzar termes inclusius. Exemple: Tothom pot acudir a la cerimònia.
- Crides a l'acció: fer servir formes impersonals o col·lectives. Exemple: Es necessita personal per a la sortida de dimarts

3.2 Comunicacions Orals

Reunions:

- Salutació i benvinguda: utilitzar formes inclusives des del començament. Exemple: Bon dia a tots i totes.
- Discurs: fer servir termes col·lectius i desdoblaments de gènere. Exemple: Les persones participants han de signar la fulla d'assistència.

Presentacions:





- **Introducció:** introduir-se de manera inclusiva. Exemple: Benvinguts i benvingudes a la presentació del projecte.

- **Contingut visual:** assegurar que les diapositives o materials visuals també reflecteixin un llenguatge inclusiu. Exemple: El personal assistent al projecte.

Atenció al públic:

- **Interacció:** utilitzar formes neutres i desdoblaments. Exemple: Com puc ajudar-vos?
- **Informació oral:** fer servir termes col·lectius. Exemple: Les persones interessades poden acudir al punt d'informació.

3.3 Materials de Difusió

Fulletts informatius:

- **Text:** utilitzar formes inclusives i evitar el masculí genèric. Exemple: L'Ajuntament ofereix serveis per a totes les persones.
- **Imatges:** assegurar que les imatges reflecteixen diversitat de gènere.

Pàgines web:

- **Textos:** utilitzar un llenguatge inclusiu en tot el contingut. Exemple: Les persones usuàries poden accedir a la trobada.
- **Menús i opcions:** fer servir termes neutres. Exemple: Contacte.

Cartelleria:

- **Títols i subtítols:** utilitzar termes neutres i col·lectius. Exemple: Jornades de portes obertes per a la ciutadania.
- **Contingut:** desdoblar gèneres quan sigui necessari. Exemple: Totes les nenes i els nens poden venir a la celebració.

Xarxes socials:

- **Títols i contingut:** fer servir desdoblament de gènere o formes neutres. Exemple: Totes i tots podeu seguir el nostre Instagram.
- **Hashtags:** crear-ne d'inclusius. Exemple: #CiutadaniaActiva.

3.4 Aplicació General del Llenguatge Inclusiu

- **Consistència:** aplicar aquestes estratègies de manera consistent en tots els contextos.
- **Revisió:** establir procediments de revisió per assegurar que les comunicacions es redacten seguint els principis del llenguatge inclusiu.
- **Formació:** proporcionar formació contínua al personal per garantir la correcta aplicació del llenguatge inclusiu.

4. TERMINOLOGIA INCLUSIVA

4.1 Glossari de Termes Inclusius





En lloc de:

- ELS USUARIS
- ELS PARTICIPANTS
- ELS PARES

Es proposa:

- LES PERSONES USUÀRIES
- LES PERSONES PARTICIPANTS
- LES FAMÍLIES

4.2 Terminologia de Gènere No Binari

En lloc de:

- ELL/A
- NOI/NOIA
- GERMANS/ES
- SENYOR/A
- DIRECTOR/A

Es proposa:

- ELL/A O ELLE
- PERSONA JOVE / ADOLESCENT
- PERSONES GERMANES
- PERSONA
- LA DIRECCIÓ

4.3 Noms i Càrrecs

En lloc de:

- EL PRESIDENT/A
- EL SECRETARI/A
- EL GERENT/A
- EL COORDINADOR/A

Es proposa:

- LA PRESIDÈNCIA
- LA SECRETARIA
- LA GERÈNCIA
- LA COORDINACIÓ

4.4 Exemples Pràctics

En lloc de:

- ESTIMATS TREBALLADORS
- ELS DIRECTORS ESTAN CONVIDATS A LA REUNIÓ
- BENVOLGUTS COMPANYS

Es proposa:

- ESTIMAT PERSONAL
- LA DIRECCIÓ ESTÀ CONVIDADA A LA REUNIÓ





- BENVOLGUDES PERSONES DEL PERSONAL

4.5 Errors Comuns a Evitar

En lloc de:

- ELS USUARIS PODEN DEIXAR ELS COMENTARIS AQUÍ
- ELS PROFESSORS I LES PROFESSORES VINDRAN
- CADA TREBALLADOR HA DE PORTAR LA SEVA IDENTIFICACIÓ

Es proposa:

- LES PERSONES USUÀRIES PODEN DEIXAR ELS COMENTARIS AQUÍ
- LES PROFESSORES I ELS PROFESSORS VINDRAN
- CADA MEMBRE DEL PERSONAL HA DE PORTAR LA SEVA IDENTIFICACIÓ

5. RECURSOS ADDICIONALS

5.1 Eines i Guies Complementàries

GUIES D'ESTIL

- Guia de llenguatge inclusiu de la Generalitat de Catalunya:
https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/guiesestil/guia_llenguatge_inclusiu/
- Guia per a l'ús no sexista del llenguatge de l'Institut Català de les Dones:
http://dones.gencat.cat/web/.content/03_ambits/docs/Guia_llenguatge.pdf

EINES ON LINE

- Cercador de sinònims i antònims: <https://www.synonym.com/>
- Corrector ortogràfic i gramatical amb opcions inclusives: <https://languagetool.org/>

5.2 Enllaços a Recursos Externs

NACIONS UNIDES - LLENGUATGE INCLUSIU

Pautes internacionals per a l'ús de llenguatge inclusiu de gènere en les comunicacions oficials:
<https://www.un.org/en/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

GUIA D'ÚS DEL LLENGUATGE INCLUSIU DE LA UNIÓ EUROPEA

Orientacions per a l'ús del llenguatge inclusiu en documents oficials i comunicacions:
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bfae6a30-43f1-11e8-a62a-01aa75ed71a1>

MANUAL DEL LLENGUATGE NO SEXISTA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

Document que detalla bones pràctiques i exemples per utilitzar un llenguatge inclusiu en l'àmbit acadèmic:
https://www.ub.edu/ub/galeries/documents/Manual_llenguatge_no_sexista.pdf

5.3 Contactes per a Consultes i Assessorament

Contactes interns de l'Ajuntament de Bunyola





Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Comissió Tècnica de Seguiment	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servei Jurídic de l'Ajuntament	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Serveis Socials de l' Ajuntament	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69
Polícia Local	capdepolicia@ajbunyola.net	609 35 81 65 / 629 63 11 09

6. IMPLEMENTACIÓ DEL LLENGUATGE INCLUSIU A L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

Per assegurar una transmissió eficient i coherent de la informació dins de l'Ajuntament de Bunyola, s'estableixen els següents procediments de comunicació interna.

6.1 Estratègies per a la Implementació

• Elaboració d'un pla d'acció:

- DIAGNÒSTIC INICIAL: realitzar una avaluació de la situació actual pel que fa a l'ús del llenguatge en l'Ajuntament.
- OBJECTIUS CLARS: definir objectius específics per a la implementació del llenguatge inclusiu.
- CALENDARITZACIÓ: establir un calendari amb terminis concrets per a la implementació de les mesures

• Creació d'una Comissió de llenguatge inclusiu:

- COMPOSICIÓ: incloure membres de diferents departaments per assegurar una representació àmplia. La redacció de documents institucionals seguirà criteris lingüístics i tècnics consensuats i reconeguts legalment.
- FUNCIONS: supervisar la implementació, resoldre dubtes i oferir suport continu.

• Integració del llenguatge inclusiu en tots els documents:

- REVISIÓ DE DOCUMENTS: analitzar i actualitzar documents oficials, normatives, formularis i comunicacions.
- CREACIÓ DE PLANTILLES: desenvolupar plantilles de documents que incorporin el llenguatge inclusiu.

• Comunicació i difusió:

- CAMPANYES DE SENSIBILITZACIÓ: llançar campanyes internes per explicar la importància del llenguatge inclusiu.
- MATERIALS INFORMATIUS: distribuir fullets, pòsters i altres materials informatius.

• Traducció i adaptació:

- TRADUCCIÓ: traduir el protocol a diversos idiomes i adaptar-lo per a persones amb discapacitats, assegurant que sigui comprensible i accessible per a tothom.

6.2 Formació i Sensibilització del Personal





- **Sessions de formació:**

- Tallers de caràcter voluntari i tècnic.
- Formacions especialitzades.

- **Recursos educatius:**

- Guies i manuals.
- E-learning.

- **Activitats de sensibilització:**

- Jornades de conscienciació.
- Exemples pràctics.

6.3 Seguiment i Avaluació de l'Ús del Llenguatge No Sexista

- **Sistemes de control:**

- Revisió periòdica.
- Auditories anuals.

- **Indicadors de seguiment:**

- Estadístiques d'ús.
- Enquestes de satisfacció.

- **Informes i avaluació:**

- Informes trimestrals.
- Revisions i millores.

- **Feedback i adaptació:**

- Canals de feedback.
- Adaptació contínua.

6.4 Exemple d'Implementació

1. Diagnòstic inicial: recollir dades sobre l'ús actual del llenguatge i identificar àrees de millora.
2. Creació de la comissió: formar la Comissió de Llenguatge Inclusiu amb membres de diversos departaments.
3. Elaboració de materials formatius: desenvolupar guies i manuals que expliquin les normes del llenguatge inclusiu.
4. Organització de formació: programar tallers de formació per a tot el personal amb experts en la matèria.
5. Implementació de plantilles: introduir plantilles de documents que reflecteixin el llenguatge inclusiu.
6. Seguiment i avaluació: realitzar auditories periòdiques i elaborar informes sobre el progrés.

QUART. Notificar el present Acord als interessats que haguessin presentat al·legacions durant la informació pública, amb indicació dels recursos pertinents.





CINQUÈ. Publicar el present Acord, juntament amb el text íntegre de la Guia de llenguatge inclusu de l'Ajuntament de Bunyola, en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, no produint l'Ordenança efectes jurídics mentre que no hagin transcorregut quinze dies comptats des de l'endemà al de la publicació. Així mateix, es publicarà en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament.

Així mateix, estarà a la disposició dels interessats a la seu electrònica d'aquest Ajuntament [<http://bunyola.sedelectronica.es>].

SISÈ. Facultar a la sra. Batlessa, per subscriure i signar tota classe de documents i en general per tot el relacionat amb aquest assumpte.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que agraeix que de les cinc esmenes se n'hagin acceptat dues i mitja. Votarà en contra. A l'apartat dos on hauria de dir ell/ella, hi han afegit elle, una paraula que no està reconeguda. Estan contents que s'hagin suprimit els tallers i que la formació passi a ser voluntària.

La sra. Bujosa d'EOB diu que s'abstendran perquè els agradava més el text original.

Expedient 2568/2025. Modificació de Crèdits	
Favorable	Tipus de votació: Ordinària
	A favor: 5 (PP, PSIB-PSOE), En contra: 3 (SOMavi-El Pi), Abstencions: 4 (EOB, VOX), Absents: 0

Resolució:

A la vista del superàvit pressupostari obtingut de la liquidació pressupostària de l'exercici 2024 per un import de 322.567,83€, ratificat per un romanent de tresoreria per a despeses generals positiu (2.793.736,88€) i atès que aquest Ajuntament té operacions d'endeutament (deute) en vigor, el citat superàvit ha de destinar-se a la reducció de deute atenent el que es disposa en l'article 32 de la Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'Estabilitat Pressupostària i Sostenibilitat Financera.

El Romanent de Tresoreria per a Despeses Generals (RTDG) que no s'apliqui a través de l'article 32 (amortització operacions d'endeutament) podrà finançar modificacions pressupostàries per consignar crèdit al pressupost de despeses segons la normativa del Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, tenint en compte que el seu ús per a despeses de capítols 1 a 7, incideix en l'avaluació de les regles fiscals de l'exercici.

No obstant això, hi ha una excepció a l'anterior, i és destinar aquest RTDG a cobrir les obligacions del compte 413. Si bé aquest ús del RTDG (capítol 8) per imputar factures al pressupost generaria un dèficit i l'increment de la despesa computable, el compte 413 dona lloc a un ajust que compensaria aquest dèficit, per la qual cosa l'efecte final en estabilitat i regla de despesa seria neutre.

L'import del compte 413 a data 31 de desembre de 2024 fou de 596.699,68€ i es va aprovar mitjançant Reconeixement extrajudicial de crèdits (exp. 165/2025) en el Ple de data 30/01/2025. Dites factures d'anys anteriors es varen aplicar al Pressupost de l'exercici 2025 per no demorar el seu pagament i ara és necessari suplementar les aplicacions pressupostàries que es varen reduir per no comprometre els compromisos de despeses de l'exercici 2025.





Per aquest motiu i davant l'obligatorietat d'amortitzar anticipadament deute que no pot demorar-se fins a l'exercici següent, i atès que el crèdit consignat al pressupost vigent de la corporació és insuficient o no ampliable, es fa precisa la modificació de crèdits, sota la modalitat de suplement de crèdit per un import total de 919.267,51 euros (322.567,83+596.699,68) amb càrrec al Romanent de Tresoreria per a Despeses Generals (RTDG).

Vist que es va emetre Memòria de Batlia, en data 18 d'agost de 2025, en la qual s'especificaven la modalitat de modificació del crèdit, el finançament de l'operació i la seva justificació.

Vist que es va emetre informe de Secretaria sobre la Legislació aplicable i el procediment a seguir, en data 19 d'agost de 2025.

Vist que es va emetre informe d'Intervenció, pel qual es va informar favorablement la present modificació de crèdit, en data 20 d'agost de 2025.

De conformitat amb el que es disposa en l'article 177.2 del Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, aprovat per Reial decret 2/2004, de 5 de març, i en l'article 22.2.e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, es proposa al Ple l'adopció del següent

ACORD

PRIMER. Aprovar inicialment l'expedient de modificació de crèdits núm. 8/2025 del Pressupost en vigor, en la modalitat de suplement de crèdits, finançat amb càrrec al romanent líquid de Tresoreria resultant de la liquidació de l'exercici 2024, com segueix a continuació:

Suplements en Aplicacions de Despeses

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA		DESCRIPCIÓ	Euros
Progr.	Econòmica		
1510	22706	Estudis i treballs tècnics Urbanisme	168.239,00
1650	63300	Maquinària, instal·lacions tècniques i utilatge	128.857,82
2310	22706	Estudis i treballs tècnics serveis socials	9.700,40
2310	48003	Conveni Dentistas sobre ruedas	1.000,00
3380	22699	Altres despeses Festes populars	207.737,85
3260	62500	Mobiliari escolela municipal	7.386,88
4311	22699	Altres despeses diverses Fires	16.254,26
9200	22706	Estudis i treballs tècnics Administració general	55.694,82
9200	62500	Mobiliari oficines	1.828,65
0110	91300	Amortització préstecs	322.567,83
		TOTAL DESPESES	919.267,51

Aquesta modificació es finança amb càrrec al Romanent de Tresoreria de l'exercici anterior, en els següents termes:

Estat d'Ingressos





ECONÒMICA	DESCRIPCIÓ	Euros
Concepte		
87000	Romanent de tresoreria per a despeses generals	919.267,51
	TOTAL INGRESSOS	919.267,51

SEGON. Exposar aquest expedient al públic mitjançant anunci inserit en el BOIB, pel termini de quinze dies, durant els quals els interessats podran examinar-ho i presentar reclamacions davant el Ple. L'expedient es considerarà definitivament aprovat si durant el citat termini no s'haguessin presentat reclamacions; en cas contrari, el Ple disposarà d'un termini d'un mes per resoldre-les.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que li sembla molt alta la partida de festes. Com que és un tema intern s'abstindrà.

El sr. Diaz de SOMavi-El Pi diu que des de SOMavi volen deixar clara la seva postura davant aquesta modificació de crèdit. Estan xerrant de treure prop d'un milió d'euros del romanent per poder pagar factures, i entre aquestes partides hi ha més de 200.000,-€ destinats a festes. Ja al mes de gener vàrem dir molt clar que qui fa feina ha de cobrar, i això ho seguim mantenint. Però també vàrem advertir que el Partit Popular està convertint la gestió de l'Ajuntament en un malbaratament constant. El problema és la manera com governen: gasten sense mesura, subvencionen tot el que volen i després s'han de veure obligats a recórrer al romanent per poder tapar forats. A ells els pareix especialment greu que, mentre es gasten més de 400.000 euros en festes, aquest Ajuntament ha deixat perdre més d'un milió d'euros per la seva negativa a actualitzar les taxes fiscals que actualment estan per sota del cost real, com són la de la recollida de residus i la de l'aigua. És a dir, renuncien a uns ingressos molt necessaris i, en canvi, carreguen el romanent amb unes despeses que són totalment desmesurades. A més, avui tornen a tenir una mostra ben clara de quines són les seves prioritats: posar el pregó de les festes a les 20:30h quan saben des de fa mesos que el ple ordinari del mes de setembre era avui a les 19h demostra que el que realment els interessa són les festes i res més. El que veuen és un equip de govern que només es preocupa per quedar bé davant la gent, fent festes i més festes, "pan y circo" com han dit un parell de vegades, però sense una planificació seriosa i responsable. Governen com si els doblers fossin il·limitats, i no ho són. I això, a la llarga, ho acabaran pagant tots els veïnats de Bunyola. Per tot això, deixam molt clar que des de SOMavi votarem en contra d'aquesta modificació de crèdit i en contra d'aquesta manera de governar. Creuen que els recursos públics s'han de gestionar amb responsabilitat, prioritzant els serveis bàsics i les necessitats reals del municipi per damunt de la despesa faraònica en festes.

El sr. Luna d'EOB diu que a la CIGC els donaren un document amb una explicació sobre el tema i que el mateix no consta dins l'expedient.

La sra. Batlessa diu que era una explicació i no un document de l'expedient. A dins l'expedient hi ha l'informe d'intervenció que ho explica tot.

El sr. Luna diu que els agradaria conèixer l'estat actual del compte 413, ja que no s'expliquen perquè ho fan ara. Les despeses en festes són elevadíssimes. Qui fa una feina l'ha de cobrar però no s'explica que paguin coses que ja s'haurien d'haver cobrat.

El sr. Baos del PP diu que les factures ja estan pagades. Es fa aquesta modificació de crèdit per suplementar. A l'any 2022 hi va haver una modificació de crèdit que era el triple que aquesta.





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

Per part de la sra. Interventora es dona una explicació sobre el compte 413.

El sr. Luna demana un recés de 5 minuts.

Quan són les 19:40 hores es fa un recés de 5 minuts.

Quan són les 19:45 hores es reprèn la sessió.

Expedient 2747/2025. Grups Polítics - Moció grup municipal PSIB-PSOE relativa a l'adequació dels solars municipals per evitar incendis	
Favorable	Tipus de votació: Unanimitat/Assentiment

Resolució:

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

● Aquest any 2025, segons el programa europeu EEFIS, Copèrnicus, s'han cremat més de 382.000 hectàrees en 228 incendis, provocant 8 morts i l'evacuació de quasi 36.000 persones per por que les flames arribessin a les seves cases.

● Gran part dels incendis s'haurien pogut controlar amb més facilitat amb millors condicions climatològiques i amb tasques prèvies de prevenció i neteja dels espais boscos i solars.

● Estant Bunyola en el bessó de la Serra de Tramuntana, envoltat de boscs i solars, cal tenir en compte que el correcte manteniment dels espais és vital per a evitar que els incendis es propaguin amb la mateixa virulència amb la qual hem vist.

● No sols als afores, sinó també al centre del poble, on trobem solars de caràcter públic i privat que presenten matolls i herba seca que, davant una simple espurna provocada per un llamp o per la voluntat humana, pot acabar provocant una tragèdia per a la gent del poble.

● Donat que l'Ajuntament té la competència per poder arreglar els solars públics i pot actuar d'ofici per exigir als propietaris dels solars privats a la seva adequació, des del Partit Socialista de Bunyola demanem:

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

1. Que l'Ajuntament elabori un pla normatiu on es faci referència a les condicions que cal tenir els solars, públics i privats, del poble, amb especial èmfasi a aquells que es troben a prop d'habitatges i del bosc que envolta el poble.

2. Que, davant aquest pla, actuï d'ofici amb la preceptiva notificació als propietaris dels solars privats per fer-ls-hi arribar la nova normativa i de les sancions que escauen en cas de fer-ne cas omís.

3. Que en els solars i terreny de titularitat municipal, estiguin condicionats i s'aprofitin els mesos de tardor, hivern i primavera per poder-ne treballar davant la prevenció, per tal d'evitar mal majors una vegada torni la temporada de perill d'incendis.

Explicació del sentit del vot

La sra. Verdú de VOX diu que no hi ha un manteniment adequat perquè l'agenda 2030 ho prohibeix. El punt primer parla de les condicions del poble i hauria de dir del terme





municipal de Bunyola. Votarà a favor.

La sra. Muñoz de SOMavi-El Pi diu que estan d'acord i recolzaran la neteja de solars de titularitat municipal, ja que és responsabilitat de l'administració mantenir en condicions de seguretat i higiene els espais públics. De la mateixa manera consideren fonamental que es facin complir les ordenances vigents, exigint als propietaris de solars privats que mantinguin les seves parcel·les netes i en bon estat. No només es tracta d'una qüestió d'ornat, sinó també de seguretat ciutadana, ja que l'abandonament d'aquests solars suposa un risc evident d'incendis, especialment durant els mesos d'estiu. Hi ha un solar a Sa Font Seca de baix, en el carrer Puig des Vent, cantonada amb l'Avinguda de Santa Maria, paral·lel a la carretera de s'Esglaieta, que està bastant descuidat, i s'han fet alguns intents de desbrossar-lo, però és necessària una actuació més a fons, tal vegada contractant un equip especialitzat ja que a la brigada municipal li serà impossible realitzar aquesta feina. En aquest sentit, els agradaria posar en valor l'experiència de l'ELM de Palmanyola, on es va aprovar una Ordenança d'ornat i neteja de solars. Cada mes de maig es revisen les parcel·les en situació d'abandonament o amb risc d'incendi i, en cas necessari, es remeten cartes certificades als propietaris perquè actuïn de forma immediata. Aquest model ha resultat eficaç i podria servir de referència per tal de reforçar l'actuació en la resta del municipi. Així mateix, en relació a Sa Comuna, consideren oportú que s'estudiï la possibilitat de demanar ajuda al CIM o a la Mancomunitat de la Serra de Tramuntana, per veure si disposen d'ajudes específiques en matèria de prevenció d'incendis, neteja de rostoll, branques seques, etc. Comptar amb la seva col·laboració podria reforçar de manera important els recursos municipals en aquest àmbit. Per tot això reiteren el seu recolzament a aquesta mesura, convençuts que mantenir nets els solars, tant públics com privats, i reforçar la prevenció en els espais naturals, és una inversió en seguretat, convivència i qualitat de vida per a tots els veïnats.

El sr. Luna d'EOB diu que veuen la moció positiva però amb el tema de Sa Comuna, el CIM té un Pla de Monts. Estaria bé l'aplicació d'aquest Pla amb coordinació amb el CIM i amb l'IBANAT.

El sr. Riera del PP diu que agraeixen la proposta presentada i comparteixen la preocupació pels incendis forestals. Accepten la moció i el compromís de redactar un pla normatiu per tal de dur a terme el manteniment dels solars, tant públics com privats, especialment aquells propers a habitatges i a zones forestals. Es faran tasques de neteja en els solars municipals. Aquesta primavera ja s'han fet algunes tasques de neteja a Sa Comuna i al Pla Sa Coma. De cara a l'hivern s'ha previst la neteja de la zona verda de Sa Font Seca.

La sra. Orell del PSIB-PSOE diu que la gent es queixa d'un solar dels germans Cirera que es troba en el carrer Santa Catalina Thomàs.

Expedient 2748/2025. Grups Polítics - Moció grup municipal VOX relativa a la consulta popular sobre l'obertura d'un centre d'immigrants il·legals		
Desfavorable	Tipus de votació: Nominal	
	Votació del primer punt de la proposta	
	A favor: 4, En contra: 8, Abstencions: 0, Absents: 0	
	A favor	Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Díaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens i Maria Jose Verdu Torres
	En contra	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Maria





		Inmaculada Payeras Balle, Joan Baos Estrany, Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu, Maria del Mar Pujol Moragues i Francisca Orell Salom
	Abstencions	---
	Absents	---
	Votació del segon punt de la proposta	
	A favor: 1, En contra: 8, Abstencions: 3, Absents: 0	
	A favor	Maria Jose Verdu Torres
	En contra	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Maria Inmaculada Payeras Balle, Joan Baos Estrany, Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu, Maria del Mar Pujol Moragues i Francisca Orell Salom
	Abstencions	Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Díaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens i
	Absents	---

Resolució:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La política de puertas abiertas impuesta por el bipartidismo del Partido Popular y el Partido Socialista ha demostrado ser un absoluto fracaso que ha disparado la inseguridad, degradado la convivencia y amenazado la identidad de muchos pueblos y ciudades de España. Además, no ha provocado más que un aumento del efecto llamada del que se lucran las mafias del tráfico ilegal de personas, que se lucran a costa del sufrimiento humano en connivencia con las administraciones y muchas oenegés subvencionadas.

La inmigración ilegal y masiva tiene incidencia directa en cada vez más pueblos y ciudades de España donde se dispara la inseguridad, los barrios se ven degradados y donde incluso se amenaza nuestra propia identidad. Los efectos de la inmigración masiva no se hacen notar de un día para otro, sino que van aumentando exponencialmente mientras gobiernos de uno y otro signo junto a sus medios tratan de ocultarlos; todo ello hasta que terminan por destruir la convivencia y la seguridad de barrios enteros.

Muchos de nuestros pueblos y ciudades, están viendo cómo, sin contar con los vecinos, se imponen centros para inmigrantes ilegales. Instalaciones que, lejos de resolver un problema, lo trasladan a quienes menos recursos tienen para afrontarlo. La realidad es que los españoles no han sido consultados sobre si quieren o no convivir con un problema que han importado unos políticos hipócritas e irresponsables.

La hipocresía de los políticos que alimentan este efecto llamada es doble, porque obligan a los vecinos a sufrir las consecuencias de unas políticas por las que nadie les ha preguntado. Y el motivo por el que no se pregunta a los vecinos es muy simple: porque todo el mundo sabe las consecuencias nefastas que tiene la apertura de un centro de inmigrantes ilegales en su barrio o pueblo.

Ese es el motivo por el que se niegan a preguntar a los vecinos si están de acuerdo o no con la apertura de estos centros y el motivo por el cual acaban siempre por construirlos lejos de las urbanizaciones en las que viven los que alientan la inmigración masiva y el multiculturalismo.

La estafa del bipartidismo debe terminar. Es necesario que los Bunyolins, sean





consultados sobre si quieren que en nuestro municipio haya un centro de menas y/o centro de acogida de inmigrantes ilegales.

Por todo ello, y conforme a lo establecido en el art. 69.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que establece expresamente que «las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local», y resto de legislación concordante, es urgente que se consulte a los vecinos de Bunyola si desean o no que exista un centro de inmigrantes ilegales en nuestro municipio.

Por todo ello, el Grupo Municipal VOX propone al Pleno del Ayuntamiento la adopción de los siguientes:

ACUERDOS

1. El Pleno del Ayuntamiento de Bunyola expresa la necesidad de que se consulte a los vecinos de nuestro municipio sobre su parecer a la instalación de un centro de menas y/o de acogida de inmigrantes ilegales en Bunyola e insta al equipo de gobierno a comenzar los tramites oportunos para ello.

2. Exigir al Gobierno de la Nación a poner fin a las políticas que alientan el efecto llamada y que tienen como consecuencia la llegada masiva de inmigrantes ilegales que disparan la inseguridad y ponen en grave riesgo la convivencia de nuestros municipios; y que además se imponen sin el más mínimo respeto a la voluntad de los vecinos.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que és una moció que el partit els ha demanat que presentessen.

El sr. Díaz de SOMavi-El Pi demana per votar els dos punts per separat. Estan a favor del punt primer, ja que està bé donar veu als veïnats però faran un vot d'abstenció en el segon punt.

La sra. Verdú hi ve a bé.

El sr. Luna d'EOB diu que la inseguretat és propagandística des del partit de la sra. Verdú, ja que les dades sobre delictes diuen que estan en mínims històrics. A qui li interessa més la immigració és al conjunt empresarial. Plantegen els centres de menas com a un problema. Les condicions de treball d'aquesta gent són deplorables. Els sembla bé fer consultes però no es poden fer sobre temes de les quan no en tenen les competències, per tant no té cap sentit.

La sra. Payeras del PP diu que votaran en contra perquè no és un tema de competència municipal. Aquests infants no poden estar estigmatitzats. Defensen la convivència des del respecte i la integració, no amb discursos que generen divisió.

La sra. Verdú diu que hi ha dues violacions diàries, segons les dades del Ministeri d'Interior els delictes han augmentat un 275%. De les més de quaranta proves pericials que s'han fet a Mallorca, tots eren majors d'edat. Creuen que els veïnats tenen dret a donar la seva opinió. No han parlat de referèndum, només de fer una consulta per tal de tenir una eina per poder dir si volen o no el centre de menas. El sr. Luna va dir a la CIGC que no hi havia persones il·legals, ella diu que una persona que arriba aquí saltant les fronteres, que tira la seva documentació a la mar, està cometent una il·legalitat i, per tant, és una persona il·legal. Entrar al país sense passar el control de fronteres és un delictes, per tant són delinqüents.

El sr. Luna demana si les dues violacions diàries són de menas, d'immigrants o d'homes





en general. No és cert que no vulguin fer la consulta però no saben quina validesa tendria. No hi ha persones il·legals. La llei és la plasmació del domini d'una classe sobre una altra. Venen per fer feines que no volen fer els espanyols. No s'ha de dir que són il·legals, són humans.

Expedient 2761/2025. Grups Polítics - Moció grup municipal EOB relativa a zones d'aparcament per a residents	
Desfavorable	Tipus de votació: Ordinària
	Primera votació: A favor: 4 (EOB, PSOE), En contra: 4 (SOMavi-El Pi, VOX), Abstencions: 4 (PP), Absents: 0
	Segona votació: A favor: 4 (EOB, PSOE), En contra: 4 (SOMavi-El Pi, VOX), Abstencions: 4 (PP), Absents: 0
	La moció queda desestimada perquè la Sra. Batlessa s'ha abstingut a les dues votacions

Resolució:

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

De fa una sèrie d'anys al poble de Bunyola han proliferat tota una sèrie d'establiments turístics vacacionals. Aquests establiments atrauen a turistes que es desplacen en la seva gran majoria en vehicles de lloguer. En el nucli de Bunyola els aparcaments són escassos, i més quan parlem de les zones més elevades del nucli.

En els períodes estivals, aquesta situació s'agreuja degut a la presència dels mencionats vehicles de lloguer que utilitzen els turistes per visitar i pernoctar al nostre poble.

Si bé el benefici que deixen aquests turistes tan sols repercuteix en unes poques persones, els efectes negatius impacten en el conjunt del veïnat. Ja pot ser per renous, per l'augment del consum de recursos naturals, per la manca de reciclatge dels visitants o també per la manca de llocs per aparcar.

Per tot l'anteriorment exposat, el grup municipal d'Esquerra Oberta Bunyola proposa el següents acords:

ACORDS

PRIMER. El ple de l'Ajuntament de Bunyola insta a l'equip de govern a iniciar els tràmits necessaris per a la delimitació de zones d'aparcament exclusives per a residents.

SEGON. La regulació d'aquestes zones es durà a terme amb la identificació del vehicle que, per requisit, ha de tributar al municipi de Bunyola.

TERCER. La delimitació de les zones d'aparcament exclusives per a residents inclouran de forma no limitativa els següents carrers: Germans Cabot Franciscans, Santa Catalina Thomàs, Ca s'Hereu, Pare Colom Franciscà, Camí de Caubet i Nunyo Sanç. Així com els aparcaments coberts de la Plaça Rosa Colom i l'edifici de Can Gual.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX diu que votarà en contra perquè els beneficis dels estrangers repercuteixen sobre els veïnats i els comerços. El reciclatge no està vinculat amb els





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

aparcaments. No li sembla bé que digui no limitatiu, ja que ho deixa a voluntat de l'equip de govern que hi hagi, és a dir, que és totalment arbitrari.

El sr. Díaz de SOMavi-El Pi diu que pensen que pot perjudicar als comerços del poble i també als turistes, per això votaran en contra.

El sr. Baos del PP diu que s'abstendran. No és tan fàcil, s'ha d'estudiar bé. Hi estan fent feina.

El sr. Luna diu que els visitants normalment van a una gran superfície a comprar i després venen. El tema de no limitatiu era per a la primera proposta. Evidentment es pot estendre. Ja hi ha una zona de temps limitat pels comerços que funciona bastant bé. També seria una manera de registrar els cotxes a Bunyola i una fonts d'ingressos.

Expedient 2762/2025. Grups Polítics - Moció grup municipal EOB relativa a una aturada a Son Muntaner		
Favorable	Tipus de votació: Nominal	
	A favor: 8, En contra: 0, Abstencions: 4, Absents: 0	
	A favor	Maria Victoria Muñoz Duran, Gerard Díaz Ferriol, Felicidad Molina Torrens, Mercè Bujosa Estarellas, Joan Luna Mateu, Maria del Mar Pujol Moragues, Francisca Orell Salom i Maria Jose Verdu Torres
	En contra	---
	Abstencions	Maria Antonia Serralta Cunill, Juan Antonio Riera Llabrés, Maria Inmaculada Payeras Balle i Joan Baos Estrany
	Absents	---

Resolució:

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Bunyola és un municipi amb diversos nuclis urbans que es troben disseminats arreu del territori. Així mateix, degut a la política urbanística desenvolupada de fa dècades i a la manca de control, també s'han desenvolupat una sèrie de nuclis en rústic, alguns d'ells de certa importància.

En aquests nuclis, tot i que la llei impedeix que els Ajuntaments hi puguin incidir amb actuacions d'acció de govern hi viuen veïnats que necessiten poder tenir accés a serveis públics. Un d'aquests serveis és el del transport.

Si bé hi ha nuclis d'aquestes característiques com Cas Binissalamer o Cas Molí que ja disposen d'algunes aturades del TIB al seu voltant, n'hi ha d'altres com Son Vivot o Son Muntaner que no tenen aquesta disposició.

Just la línia L205 que uneix Bunyola amb Palma cobreix aquesta àrea que volta sortint del nucli de Bunyola per dirigir-se cap a Sa Coma. Hi ha un espai que seria adient per a la instal·lació d'una aturada d'autobús per tal de poder dotar de servei de transport públic a aquesta part del municipi amb la mateixa línia que dona serveis a altres nuclis.

Es tracta d'un punt situat a la carretera Ma-2030 devora la rotonda que uneix les carreteres Ma-2030, Ma-2020 i la Ma-2040. Hi ha espai per tal de poder habilitar una aturada per l'autobús així com un pas pels vianants per a poder creuar de costat de la





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

carretera.

Per tot l'anteriorment exposat, el grup municipal d'Esquerra Oberta Bunyola proposa el següents acords:

ACORDS

PRIMER. El ple de l'Ajuntament de Bunyola insta al Consorci de Transports de Mallorca a la instal·lació d'una aturada al punt quilomètric 3,3 de la Ma-2030 en sentit ponent.

SEGON. El ple de l'Ajuntament de Bunyola insta al Departament de Carreteres del Consell Insular de Mallorca a elevar els passos de vianants de la rotonda que uneix les carreteres Ma-2030, Ma-2020 i Ma-2040.

TERCER. El ple de l'Ajuntament de Bunyola insta al Departament de Carreteres del Consell Insular de Mallorca a instal·lar una major il·luminació a la ja esmentada rotonda.

Explicació del sentit del vot:

La sra. Verdú de VOX demana a què es refereixen quan parlen de passos elevats.

El sr. Luna diu a que siguin elevats, que queden al mateix nivell.

El sr. Riera del PP diu que ja han iniciat contactes per conèixer la viabilitat de noves aturades, que inclouria aquesta que sol·liciten.

Mocions d'urgència

No es presenta cap moció d'urgència.

B) ACTIVITAT DE CONTROL

Donar compte dels acords de la Junta de Govern Local

El sr. Luna diu que no hi ha actes penjades des del mes de juliol.

Donar compte dels Decrets de Batlia

El sr. Luna demana pel Decret de pagament de factures de dia 13 d'agost, diu que hi ha una factura de TRUI Mallorca de 3.521,-€ que no saben a què correspon, parla d'un acte de dia 27 de juliol.

La sra. Payeras del PP diu que correspon a l'homenatge al sr. Baltasar Bibiloni.

C) PRECS I PREGUNTES

La sra. Batlessa diu que totes les preguntes formulades es contestaran en el proper plenari. D'acord amb l'article 97.7 del ROF, les preguntes formulades per escrit es poden





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

respondre en el proper plenari.

El sr. Díaz de SOMavi-El Pi diu que, segons el reglament que passaren pel grup de portaveus, les preguntes presentades en temps i forma s'han de respondre durant el plenari de manera oral.

El sr. Luna diu que legalment ho pot fer però és una manca de formes i ells compleixen amb el Reglament.

La sra. Batlessa diu que hi ha una causa justificada. Hi ha un pregó de festes i hi han d'assistir.

El sr. Luna diu que en primer lloc són els deures públics i el plenari és primer que el pregó de festes.

Prec grup municipal SOMavi-El Pi relatiu a la contaminació acústica

PREC DIRIGIT A LA BATLESSA

Recentment molts veïnats de Palmanyola, Son Amar i Es Rafalot s'han queixat de la contaminació acústica del Polígon de Ses Veles tant pel renou de la maquinària com per la música i les carreres il·legals que segons els veïnats es celebren durant la matinada.

A més, també hi ha hagut queixes dels veïnats de Sa Font Seca i de Palmanyola pel renou de les obres i pels tornejos de pàdel que es duen a terme a Sa Font Seca.

Per això, pregam a la Batlessa que prengui les mesures necessàries per fer complir l'ordenança sobre prevenció de la contaminació acústica de l'Ajuntament de Bunyola (BOIB núm. 152 de 28 d'octubre de 2008).

Pregunta grup municipal SOMavi-El Pi relativa a l'ordenança fiscal de l'aigua

PREGUNTES DIRIGIDES AL REGIDOR D'HISENDA

Tenint en compte que el preu de l'aigua potable no és el mateix a tot el municipi i que hi ha llocs del municipi on es cobra per sota del cost real i aprofitant que l'Ajuntament assumirà l'abastament d'aigua potable de sa Font Seca, son Amar i Palmanyola i que els pressupostos del 2026 són a prop...

Demanem **al Regidor d'Hisenda** que respongui a les següents preguntes:

1. Està previst modificar l'ordenança fiscal del preu de l'aigua potable per establir un mateix preu a tot el municipi?
2. Si la resposta és que sí, quan es presentarà?
3. Si la resposta és que no, per què?
4. D'altra banda, s'han sol·licitat o es sol·licitaran la subvenció pel canvi de comptadors a digitals i altres subvencions relacionades amb el Pacte de l'Aigua?

El sr. Baos del PP diu que no perquè encara no s'ho han estudiat.





Pregunta grup municipal SOMavi-El Pi relativa al contracte de recollida selectiva

PREGUNTES DIRIGIDES AL REGIDOR DE NETEJA

Segons la notícia del Diario de Mallorca de data 19 d'agost de 2025 amb el titular "Bunyola invierte 6 millones en el nuevo contrato de la recogida de basuras y limpieza de calles", el contracte és de 8 anys sense possibilitat de pròrroga.

Per això, demanem al Regidor de Neteja que respongui a les següents preguntes:

1. És cert que el contracte és per a 8 anys?
2. Quin és el calendari d'aquesta taula de contractació (s'han obert els sobres, quantes empreses s'han presentat, etc.)?
3. Està previst modificar l'ordenança fiscal de recollida RSU per ajustar-la al nou preu de la licitació?

El sr. Riera del PP contesta a la primera pregunta dient que si, a la segona dient que no ho sap i a la tercera respon que hi estan fent feina.

Pregunta grup municipal SOMavi-El Pi relativa al camí de Passatemps

PREGUNTES DIRIGIDES AL REGIDOR DE MEDI AMBIENT

Tenint coneixement de que recentment heu tingut reunions amb l'Associació de Veïnats de Palmanyola i amb Lobbybou per l'obertura del Camí de Passatemps.

Demanem al Regidor de Medi Ambient que respongui a les següents preguntes:

1. Per què no es tenia coneixement del requeriment enviat pel Consell de Mallorca el mes d'abril sobre l'inici del procediment de recuperació possessòria del Camí de Passatemps per a la seva inclusió a la ruta de Pedra en Sec? Ja s'ha trobat la notificació?
2. L'equip de govern té interès en obrir aquest camí? Si és així, quines passes es duran a terme per obrir el camí?

El sr. Riera del PP diu que si tenien coneixement del requeriment i que han trobat la notificació. A la segona pregunta respon que hi ha interès en obrir el camí i que es farà quan s'aprovi el catàleg de camins.

Pregunta grup municipal SOMavi-El Pi relativa a Sa Comuna

PREGUNTES DIRIGIDES AL REGIDOR DE SA COMUNA

Al Regidor de sa Comuna que respongui a les següents preguntes:

1. Hi ha un pla local de prevenció d'incendis forestals per a sa Comuna?





El sr. Riera del PP diu que hi ha un Pla autonòmic.

Pregunta grup municipal SOMavi-El Pi relativa a les aigües de Palmanyola

PREGUNTES DIRIGIDES A LA BATLESSA

1. En quin punt es troba la resolució de la concessió de la gestió de l'abastament d'aigua potable a Palmanyola, sa Font Seca i son Amar?
2. Quina és la següent passa?
3. Qui està cobrant el consum d'aigua de juliol i agost?
4. Quan està previst fer l'auditoria?
5. Com i quan s'informarà als veïnats afectats que l'abastament d'aigua potable passa a ser responsabilitat de l'Ajuntament? A data d'avui el sr. Damian Coll va dient que els mesos de juliol i agost ja els cobrarà l'ajuntament. Demana si no estaria bé que s'informés als presidents de Son Amar, Sa Font Seca i també al batle pedani de Palmanyola.

La sra. Batlessa diu que ho contestaran durant el proper plenari.

Pregunta grup municipal EOB relativa a educació

Destinatària: Segona tinent de Batle i regidora delegada de Serveis Socials, Gent Gran, Sanitat, Associacions, Educació i Joventut.

L'equip de govern va pressupostar una partida destinada a l'escola CEIP Mestre Colom, però a dia d'avui encara no s'ha fet cap passa per a la seva execució.

Preguntes:

Quines són les previsions de l'equip de govern pel que fa a l'execució de la partida pressupostada per al CEIP Mestre Colom?

La sra. Payeras del PP diu que no és cert que no s'hagi fet res. Del tema de l'aparcament no poden actuar perquè la Conselleria d'educació no els permet fer cap passa fins que ells primer no l'autoritzin. S'ha fet arribar el projecte a la Conselleria perquè l'incloguin dins la reforma de l'escola. S'ha posat el trespòl de les dues aules noves. Ara posaran els aires condicionats a les dues aules noves. I es canviaran quatre de les taules de l'exterior del pati.

Pregunta grup municipal EOB relativa a esports

Destinatari: Primer tinent de Batle i regidor delegat d'Esports, Economia, Hisenda i Urbanisme

Responent a la petició d'alguns usuaris de les instal·lacions del poliesportiu municipal,





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

ens han fet arribar la seva preocupació respecte a l'organització dels serveis de neteja, així com dels horaris d'obertura i tancament d'aquestes instal·lacions, preocupació que des del Grup Municipal d'Esquerra Oberta Bunyola també compartim.

Pregunta/es:

Quina és l'organització actual de la neteja, obertura i tancament del poliesportiu municipal i quins mecanismes de seguiment i control es duen a terme per garantir el correcte funcionament d'aquest espai?

Té l'equip de govern alguna previsió de millora, atès que el poliesportiu encara funciona amb cubells per tal d'evitar les goteres?

Ha patit algun desperfecte el nou trispol arran de les pluges d'aquests darrers dies?

El sr. Baos del PP diu que una membre de la brigada és allà des de les 8 hores del matí i fins a les 14:30 hores per fer la neteja. El tancament el fa la Cristina i quan se'n va queden les persones del vòlei. Ahir es va contractar l'empresa per reparar el tema de les goteres. Se'n presentaren quatre. I no s'ha patit cap desperfecte amb les darreres pluges.

Pregunta grup municipal EOB relativa a l'estat de l'ascensor de la UBS

Destinatari: Regidoria de Sanitat

Referent a **l'estat de l'ascensor de la UBS**

Esmentats, a través de la plataforma de comunicació de l'ajuntament, d'una avaria a l'ascensor del centre de salut

Preguntes:

1. La comunicació parla d'unes setmanes per a poder subsanar la reparació. Donada la importància d'aquest ascensor que connecta amb un espai on imprescindiblement hi han de pujar persones majors, famílies amb nadons i persones amb mobilitat reduïda; ens podeu concretar quina és la previsió exacte d'obertura de la instal·lació?

La sra. Payeras del PP diu que l'ascensor ja funciona des d'ahir. Hi podria haver alguna fallada perquè manca el quadre de maniobres definitiu.

Pregunta grup municipal EOB relativa al centre de salut

Destinatari: Regidoria de Sanitat

Referent a **l'estat de negociacions per un nou centre de salut**

Tal i com es va comunicar a aquest consistori en ple, vàrem poder veure com l'ajuntament de Bunyola havia escripturat l'edifici de Can Gual al seu nom.

En un plenari passat ens van explicar que per aquest motiu, el de no estar escripturat a nom de l'Ajuntament, la Conselleria havia optat per a no incloure el nou centre com a prioritari dins les infraestructures vinculades al pressupost de 2025.





Ajuntament de Bunyola

Illes Balears

Preguntes:

1. Vist que l'edifici de Can Gual ja roman escripturat a nom de l'Ajuntament de Bunyola, volem saber si ja s'han fet passes per a comunicar aquest fet i treballar per a que el nou centre de salut sigui una prioritat al pressupost de 2026?

La sra. Payeras del PP diu que ja hi estan fent feina però pot avançar que el procés serà llarg perquè s'ha de fer una escriptura de divisió horitzontal.

Pregunta grup municipal EOB relativa a les quintades

Destinatari: Batlia.

El passat dissabte en el marc de la celebració de les quintades en acabar el dinar es van repartir gelats de Pomada, amb un 4,5% d'alcohol, a les diferents quintades. Diversos veïnats ens van alertar de que s'havien repartit gelats menors d'edat.

Cal recordar que l'Ajuntament de Bunyola compta amb una Ordenança de mesures per regular la promoció, venda i consum de begudes alcohòliques al municipi de Bunyola.

Preguntes:

- 1- Es van distribuir gelats amb alcohol entre menors?
- 2- En nom de qui es distribuïren?
- 3- Qui era el responsable d'aquesta distribució?

La sra. Batlessa contesta que els gelats els va repartir l'ajuntament. S'havien comprat gelats de pomada i gelats de llimona. Es varen començar a repartir i és cert que no es va tenir en compte que hi havia caps que eren només de llimona.

El sr. Luna vol fer un prec de cara a l'any que ve que es tenguin en compte.

La sra. Batlessa demana disculpes pel que va passar i ja ho tendran en compte de cara a l'any que ve.

Pregunta grup municipal EOB relativa a un solar solar

Destinatari: Batlia.

Vists els decrets de factures de dia 17 de juliol i de dia 13 d'agost, des del grup municipal d'Esquerra Oberta Bunyola ens agradaria plantejar les següents preguntes.

Preguntes:

- 1- La parcel·la rústica ubicada al Polígon 7 Parcel·la 9 és de titularitat municipal?

El sr. Riera del PP diu que el parcel·la no és de titularitat municipal, és el camí que confronta amb aquesta parcel·la. És el camí que s'ha arreglat, que és el camí de muntanya.





Ajuntament de Bunyola
Illes Balears

El sr. Luna vol fer un prec en relació a què encara no tenen accés ni al registre d'entrada ni al de sortida.

La sra. Batlessa diu que ella ha signat un paper al respecte i que ja no sap que ha de fer.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

Codi Validació: 7SCNW4K7ZFHL05TKYA27H62P
Verificació: <https://bunyola.sedelectronica.es/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 72 de 72

