

## Datos identificativos y finalidad de la organización

El Ayuntamiento de Palma da respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia doméstica y de género a través de las siguientes unidades responsables de esta carta: La Policía local, el Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género y el Servicio de Acogida a Víctimas de Violencia de Género.

Con esta Carta de Compromisos queremos impulsar la mejora continua del Servicio para ofrecer una atención integral y de calidad.

La atención integral a las víctimas de violencia de género y el trabajo para erradicar la violencia tiene que extenderse en el marco de la colaboración y la complementación con la red de servicios más amplia. El Ayuntamiento velará por el mantenimiento y el refuerzo de los vínculos que posibiliten el trabajo en red, ya que es la suma de esfuerzos la que va a propiciar el avance.

**Misión:** trabajar con las personas afectadas (implicadas) de forma integral y dar cobertura especializada a los trabajos relacionados con la violencia doméstica y de género.

**Visión:** prevenir y atender las situaciones de violencia doméstica y de género asistiendo a las personas implicadas de manera integral, así como disminuir sus consecuencias manifestadas a través de la victimización secundaria.

**Valores:** proteger a las personas víctimas, tolerar y respetar las decisiones de las personas implicadas e intervenir integralmente, trabajando en red para dar soporte a las personas implicadas desde todos los ámbitos competencia del Ayuntamiento.

## Formas de participación del usuario o usuaria en el proceso de elaboración y evaluación de la carta

La ciudadanía puede participar en el desarrollo de esta Carta a través de:

- La contestación de las encuestas de satisfacción pertinentes de cada servicio.
- La formulación de sugerencias a la Carta por cualquiera de los canales previstos.
- Reuniones anuales, según establezcan las unidades responsables de la Carta.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, y plazo de contestación

El Ayuntamiento de Palma pone a disposición de la ciudadanía:

- Los buzones instalados en las oficinas municipales, la ubicación de los cuales se puede consultar en la web municipal.

- El Servicio de Atención Telefónica SAT-010.
- La web del Ayuntamiento de Palma.
- El Registro Municipal.

Ajuntament  de Palma

## Presentación del Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de la demanda la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La misión fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2003, es, por tanto, definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos para su posterior mejora y comunicar los resultados.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión en base a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de compromisos de los servicios municipales contra la violencia doméstica y de género.

## Información de contacto

### Servicio de Policía Local

- **Oficina de Denuncia: Oest:** Avenida de Sant Ferran, s/n.
- **Teléfono:** 971 225500 (24 horas)
- **Dirección electrónica:** [victimes@pol.a-palma.cat](mailto:victimes@pol.a-palma.cat)

### Servicio de atención integral a víctimas de violencia de género

- **Dirección:** C/ Ferreria, 10. 07002 Palma
- **Teléfono:** 971 22 74 00 Fax 971 72 16 28
- **Dirección electrónica:** [violenciagenere@a-palma.cat](mailto:violenciagenere@a-palma.cat)
- **Horario de atención:** de lunes a viernes de 9 a 14 h y martes de 16 a 18.30 h

### Servicio de acogida a víctimas de violencia de género

- **Teléfono:** 971 22 59 00 (extensión 3807 y 3808)
- **Dirección electrónica:** [sam@intress.org](mailto:sam@intress.org)
- **Web:** [www.palma.cat](http://www.palma.cat)

# Servicios municipales contra la violencia doméstica y de género



Mayo 2017 v\_4\_0

Carta de  
compromisos



## Relación de los servicios prestados

### Servicios prestados por la Policía Local:

- Respuesta a emergencias (092-112):
- Asistencia psicológica inmediata en el caso de afectación emocional que así lo aconseje.
- Toma de denuncia, instrucción integral de los atestados, tramitación preferente de los juicios rápidos y las órdenes de protección (OP).
- Seguimiento especializado y personalizado. Asignación de policía tutor.
- Desarrollo de las medidas de protección mediante la Policía de Barrio y la Unidad Nocturna
- Control de las personas agresoras por parte de agentes de la Unidad de Intervención Inmediata (UII)
- Realización de cursos de autoprotección para mujeres víctimas de violencia de género.

### Servicios prestados por el Servicio de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género:

- Atención a víctimas de violencia de género:
  - Información, orientación y asesoramiento a víctimas de violencia de género y a los profesionales que les atienden en temas de violencia de género.
  - Acompañamiento para la interposición de la denuncia o para hacer gestiones en juzgados, servicios sanitarios, sociales y otros.
  - Tramitación de teleasistencia móvil para víctimas con orden de protección.
- Atención psicoeducativa individual y grupal a hijos e hijas de víctimas de violencia de género.
- Atención psicosocial individual y grupal a las personas agresoras.
- Coordinación y complementación entre servicios para hacer efectivo el tratamiento integral y en red de la violencia de género.

### Servicios prestados por el Servicio de Acogida a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género:

- Servicios de información, asesoramiento y orientación,
- Servicios de acogida, alojamiento, convivencia y manutención a personas,
- Servicios de promoción social, promoción formativa– laboral y soporte escolar y de ocio, de las personas atendidas,
- Servicios de gestión de intervención y sensibilización comunitaria,
- Servicios de soporte a la autonomía desde pisos tutelados.

### Medidas de subsanación o compensación.

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicarán a la persona usuaria los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el documento matriz en la web.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. La <b>Policía Local acudirá de urgencia al lugar del incidente</b> y en el 90% de los casos el tiempo de respuesta será <b>inferior a los 9 minutos</b> .
2. En la oficina de la Policía Local se ofrecerá siempre asistencia psicológica, y, si se requiere, <b>el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a será inferior a 30 minutos</b> en el 95% de las atenciones.
3. La Policía Local <b>recogerá la denuncia con un tiempo de espera inferior a 20 minutos</b> en el 90% de los casos, desde la llegada del/de la denunciante o bien desde que finalice la atención psicológica y/o del interprete.
4. Las mujeres víctimas atendidas por el Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género, tienen a su disposición <b>la oferta de acompañamiento para interponer denuncia</b> , dentro del horario de atención del servicio*, en el 100% de los casos.
5. <b>El tiempo de espera</b> entre la demanda y la fecha de atención propuesta por el programa de atención a víctimas del Servicio de atención integral a la violencia de género <b>no será superior a 3 días laborables</b> en el 90% de las demandas.
6. Se hará la <b>valoración</b> de las demandas de atención terapéutica para las personas víctimas y sus hijos e hijas, <b>en un plazo no superior a 15 días laborables</b> en el 95 % de los casos.
7. Se dará <b>respuesta a todas las demandas de atención de las personas agresoras</b> , en un <b>plazo inferior a 5 días laborables</b> en el 90% de los casos.
8. El nivel de satisfacción del servicio de atención integral a víctimas de violencia de género, en relación a <b>la atención y empatía de las personas que prestan el servicio</b> , será evaluado como "excelente" (9/10) en un porcentaje superior al 85%.
9. Realizaremos la <b>valoración policial de riesgo (VPR)</b> en el plazo de <b>4 días naturales</b> desde que tengamos conocimiento del hecho, en el 95% de los casos de VG.
10. <b>Se asignará un/una agente tutor/a</b> al 100% de las personas denunciadas en nuestro servicio, con orden de protección y localizadas en Palma o cuando el caso lo exija y lo acepten.
11. En el 100% de los casos, haremos un <b>seguimiento específico de todas las personas agresoras</b> de las víctimas usuarias de nuestro servicio, localizadas en Palma y con OP en vigor, mediante la Unidad de Intervención Inmediata (UII).
12. Se realizarán <b>dos cursos anuales de autoprotección</b> dirigidos a las usuarias del servicio (un mínimo de 15 horas anuales).
13. El <b>nivel de satisfacción en relación al servicio recibido por parte de la Policía Local</b> , de las personas atendidas, será evaluado por encima de aceptable en un porcentaje superior al 90%.
14. En el 100% de los casos en los que la <b>petición de acogida sea en situación de emergencia</b> , ésta será el <b>mismo día</b> .
15. En el 100% de los casos en los que la <b>petición acogida no sea en situación de emergencia</b> , se dará solución en un plazo máximo de <b>72 horas laborables</b> .
16. El nivel de satisfacción en relación a <b>la atención recibida durante la estancia en el centro</b> será superior a 8 puntos de media.
17. El nivel de satisfacción en relación a <b>la mejora de la situación y salida</b> del centro será superior a 8 puntos de media.
18. El 100% de las <b>quejas</b> relativas a la gestión de los servicios contra la violencia domestica y de género se responderán en un plazo máximo de <b>10 días laborables</b> .

\*Horario del servicio de acompañamiento: de 09:00 horas a 14:00 horas de lunes a viernes, y los martes por la tarde de 16:00 a 18:30 horas.

**INDICADORES:** se pueden consultar los indicadores de seguimiento de los compromisos en la web municipal.

**Periodicidad de información pública del seguimiento** Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes, con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes.

**Formas de consulta de la normativa aplicable y de los derechos y deberes concretos de los usuarios y usuarias**

La normativa aplicable y los derechos y deberes del usuario o usuaria se pueden consultar en el documento matriz de la Carta publicada en la web.