

CARTA DE COMPROMISOS

de los Servicios municipales
contra la violencia doméstica
y violencia machista



Septiembre 2023



Ajuntament  de Palma

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio	5
3. Relación de servicios prestados	6
4. Formas de participación	8
5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias	9
6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	10
7. Compromisos de calidad e indicadores	11
8. Otros indicadores	15
9. Periodicidad de información pública del seguimiento	16
10. Medidas de subsanación o compensación	17
11. Fecha de vigencia y actualización de la carta	18
12. Normativa relacionada	19
13. Información de carácter complementario	21

Todos y todas contra la violencia doméstica y violencia machista

La violencia que se utiliza en las relaciones familiares y afectivas es especialmente grave porque aprovecha la proximidad entre el agresor y la víctima.

Después de años de lucha contra esta lacra social, sabemos que los efectos de estas relaciones de poder abusivas, menguan los derechos más básicos de las personas afectadas y por ello repercuten en el conjunto de la sociedad.

En las últimas décadas, la sociedad ha tomado conciencia de ello y reclama de las instituciones una actuación decidida y efectiva, que no puede ser limitada a un área de gobierno concreta, sino que tiene que ser transversal y coordinada.

En este sentido, el Ayuntamiento de Palma tiene un estable abanico de acciones con las que materializa su implicación institucional, tanto en el ámbito de la prevención y sensibilización como en el ámbito de la atención a las personas. Cabe recordar que en el año 1985 se puso en funcionamiento el primer Centro de Información de la Mujer, en 1989 la Casa de Acogida y en 1995 Policía Local inició el Programa de asistencia a las víctimas del delito, acción que en una segunda fase condujo a la elaboración y publicación en el año 2003 de una carta de compromisos referida a la atención a víctimas de violencia doméstica y de género. A raíz de esta iniciativa pionera y hasta el día de hoy, la actuación municipal de atención a la violencia doméstica y de género ha crecido y evolucionado, recogiendo los compromisos de los diversos servicios municipales implicados en torno a la carta. El último cambio se ha dado en el 2022, cuando para dar respuesta a la Ley de Igualdad de mujeres y hombres 11/2016, El Servicio de Atención Integral a la Violencia de Género y el Servicio de Acogida a las víctimas de violencia de género, han pasado a dar respuesta en exclusiva a a la violencia de género (de parejas i ex parejas masculinas, según la LO. 1/2004), a atender también otras violencias machistas, tal como las violencias sexuales.

En este documento confluyen los compromisos de la policía local, del servicio de acogida y del servicio de atención ambulatoria.

El objeto de esta Carta es la concreción de los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía para luchar contra la violencia doméstica y la violencia machista: la atención a las personas afectadas, que

ofrecen los servicios municipales específicos (social, seguridad, psicológica, educativa,...) y su mejora continua.

Esperamos que sea una herramienta útil a las ciudadanas y ciudadanos que las padecen, y que facilite el trabajo conjunto entre los servicios municipales implicados.

1. Introducción

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 la violencia machista.

2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio

El Ayuntamiento de Palma da respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia doméstica y violencia machista a través de las siguientes unidades responsables de esta carta:

1. La Policía local.
2. El Servicio de Atención Integral a la Violencia machista.
3. El Servicio de Acogida a Víctimas de Violencia machista.

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 machista y el trabajo para erradicar la violencia tienen 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 de forma integral y dar cobertura especializada a los trabajos relacionados con la violencia doméstica y machista.

Visión:

Prevenir y atender las situaciones de violencia doméstica y machista asistiendo a las personas implicadas de manera integral, así como disminuir sus consecuencias manifestadas a través de la victimización secundaria.

Valores:

- Protección a las personas víctimas.
- Tolerancia y respeto hacia las decisiones de las personas implicadas.
- Intervención integral, trabajando en la red con el fin de dar soporte a las personas implicadas desde todos los ámbitos competencia del Ayuntamiento.

3. Relación de 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 la violencia machista:

- Atención a víctimas de violencia de género:
 - Información, orientación y asesoramiento a víctimas de violencia machista y a los profesionales que les atienden en temas de violencia machista.
 - 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 machista.
- 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 machista.

Servicios prestados por el Servicio de Acogida a Víctimas de Violencia machista:

- Servicios de información, asesoramiento y orientación.
- Servicios de acogida, alojamiento, convivencia y manutención a personas.
- Servicios de promoción social, promoción formativa–laboral, atención psicológica 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.

4. Formas de participación

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.

5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

Los derechos de las personas usuarias son los reconocidos por el ordenamiento jurídico, específicamente son los siguientes:

- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta de emergencia en los casos urgentes.
- Recibir un trato respetuoso en todo momento.
- Recibir información, orientación y asesoramiento tanto en materia de violencia machista como en las materias que sean pertinentes.
- Recibir atención social integral: atención, soporte y acogida y recuperación integral.
- Estar informadas de los procedimientos en los que sean parte o en los que tengan interés legal.
- Disponer de la preservación confidencial de los datos de identificación, así como a los de los procedimientos o expedientes en que sean parte, de los que disponga el Ayuntamiento.
- Considerar como domicilio propio el establecimiento residencial que le acoge.
- Ser atendidas por profesionales preparadas adecuadamente .
- Identificar al personal referente.
- Formular cualquier sugerencia, consulta o reclamación sobre el servicio y recibir una respuesta a cualquiera de estas solicitudes.

Las obligaciones de las personas usuarias son:

- Participar en los procesos necesarios que le permitan aprovechar la oferta de servicios que presta el Ayuntamiento .
- Cumplir las obligaciones específicas de cada servicio (reglamentos internos, etc.).
- Respetar tanto al resto de la ciudadanía como a las personas prestadoras del servicio, facilitando la convivencia en la ciudad de Palma.

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

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: queixes.palma.cat
- ◆ El Registro Municipal.

Aunque el servicio tiene un plazo máximo de resolución de quejas establecido de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.) que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta tanto de quejas como de sugerencias.

7. Compromisos de calidad e indicadores

Compromisos	Indicadores	UNIDAD RESPONSABLE
1. La Policía Local acudirá de urgencia al lugar del incidente y en el 80% de los casos el tiempo de respuesta para la unidad comisionada será como máximo 9 minutos . En el 20% restante no se superarán los 15 minutos.	1. Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta no es superior a los 9 minutos, en relación con el número total de casos.	Policía local
2. En la oficina de la Policía Local se ofrecerá siempre asistencia psicológica , y, si se requiere, el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a será inferior a 30 minutos en el 95% de las atenciones. En el 5% de los casos restantes no se superaran los 40 minutos.	2. Porcentaje de atenciones en que el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a es inferior a 30 minutos en relación con el número total de casos.	Policía local
3. La Policía Local recogerá la denuncia con un tiempo de espera inferior a 20 minutos 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. En el 10% de los casos restantes no se superaran los 40 minutos.	3. Porcentaje de casos en que el tiempo de espera es inferior a 20 minutos en relación con el número total de casos.	Policía local
4. El nivel de satisfacción del servicio de atención psicológica en la Policía local, en cuanto a la atención recibida, será “muy adecuada” para un 85% de las personas usuarias . El 15% restante lo evaluará al menos como “correcta” .	4.1 Índice de satisfacción	Policía local
	4.2 Media de satisfacción igual o superior a 8.	

Compromisos	Indicadores	UNIDAD RESPONSABLE
5. Las mujeres víctimas atendidas por el Servicio de Atención Integral a la Violencia machista, tendrán a su disposición la oferta de acompañamiento para interponer denuncia , dentro del horario de atención del servicio*, en el 100% de los casos.	5. Porcentaje de acompañamientos realizados en relación con los solicitados.	Sección de Igualdad
6. El tiempo de espera entre la demanda y la fecha de atención propuesta por el programa de atención a víctimas del Servicio de Atención Integral a la Violencia machista no será superior a 3 días laborables en el 90% de las demandas y a 6 días laborables en el 10% restante.	6. Porcentaje de casos en que el tiempo de espera entre la demanda y la fecha propuesta de atención no supera los 3 días laborables.	Sección de Igualdad
7. Se hará la valoración de las demandas de atención terapéutica para las personas víctimas y sus hijos e hijas, en un plazo no superior a 15 días laborables en el 95 % de los casos, y, en el 5% restante, no será superior a 21 días laborables.	7.1. Porcentaje de casos en que el tiempo de espera entre la demanda de atención terapéutica para las personas víctimas y sus hijos e hijas y su valoración no es superior a 15 días laborables.	Sección de Igualdad
	7.2 Media de días	
8. Se dará respuesta a todas las demandas de atención de las personas agresoras , en un plazo inferior a 5 días laborables en el 90% de los casos y en el 10% restante en un plazo inferior a 11 días laborables.	8.1. Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta a las demandas de atención de las personas agresoras es inferior a 5 días laborables.	Sección de Igualdad
	8.2 Media de días	

***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.**

Compromisos	Indicadores	UNIDAD RESPONSABLE
9. El nivel de satisfacción del servicio de atención integral a víctimas de violencia machista, en relación a la atención y empatía de las personas que prestan el servicio , será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 85% de las personas usuarias . El 15% restante lo evaluará al menos con un 5.	9.1. Índice de satisfacción.	Sección de Igualdad
	9.2. Media de valoración igual o superior a 8.	
10. Realizaremos la valoración policial de riesgo (VPR) el mismo día o el día siguiente desde la denuncia, en el 95% de los casos de VG y en el 5% restante antes de los 10 días naturales.	10. Porcentaje de casos en que se realiza atestado y valoración policial de riesgos (VPR) el mismo día o el día siguiente en relación con el número total de casos.	Policía Local
11. Se asignará un/una agente tutor/a al 100% de las personas usuarias competencia de la Policía Local.	11. Porcentaje de denuncias en que se ha asignado un/una agente tutor/a	Policía Local
12. En el 100% de los casos, se hará un seguimiento específico de los agresores de las víctimas usuarias de nuestro servicio, localizadas en Palma y con OP en vigor, según los protocolos internos.	12. Porcentaje de casos en que se realiza el seguimiento en relación con el número total de casos.	Policía Local
13. Se ofertarán dos cursos anuales de autoprotección dirigidos a las usuarias del servicio (un mínimo de 15 horas anuales).	13. Número de cursos y número de horas anuales.	Policía Local

Compromisos	Indicadores	UNIDAD RESPONSABLE
14. El nivel de satisfacción en relación al servicio recibido por parte de la Policía Local, de las personas atendidas, será evaluado por encima de aceptable en un porcentaje superior al 90%.	14.1. Porcentaje en que la valoración sobre el servicio ha sido superior a aceptable en relación con el total de respuestas.	Policía Local
	14.2. Promedio de de satisfacción.	
15. En el 100% de los casos en los que la petición de acogida sea en situación de emergencia, ésta será el mismo día.	15. Porcentaje de casos en los que la petición de acogida sea en situación de emergencia, en los que la acogida se ha hecho el mismo día.	SAM VM
16. En el 100% de los casos en los que la petición acogida no sea en situación de emergencia, se dará solución en un plazo máximo de 72 horas laborables.	16. Porcentaje de casos en los que la petición de acogida no sea en situación de emergencia, en los que la acogida se ha hecho en un plazo máximo de 72 horas laborables.	SAM VM
17. El nivel de satisfacción en relación a la atención recibida durante la estancia en el centro será superior a 8 puntos de media.	17. Valoración Resultados encuesta de satisfacción	SAM VM
18. El nivel de satisfacción en relación a la mejora de la situación y salida del centro será superior a 8 puntos de media	18. Resultados encuesta de satisfacción	SAM VM
19. El 100% de las quejas relativas a la gestión de los servicios contra la violencia domestica y de género se responderán en un plazo máximo de 15 días laborables.	19.1. Porcentaje de quejas relativas al servicio DMS que se responden en un plazo máximo de 15 días laborables.	Policia local Secció d'Igualtat SAM VM
	19.2. Número de quejas.	

8. Otros indicadores

Además de los compromisos definidos anteriormente, se medirán los siguientes indicadores secundarios relativos a los indicadores de medida de los compromisos:

- a) (relativo compromiso 1) Porcentaje de casos en los que el tiempo de respuesta es superior a los 9 minutos en relación con el número total de los casos.
- b) (relativo compromiso 2) Porcentaje de atenciones en los que el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a es superior a 30 minutos en relación con el número total de los casos.
- c) (relativo compromiso 3) Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera es superior a 20 minutos en relación con el número total de los casos.
- d) (relativo al compromiso 4). Porcentaje de casos en los que se valora el servicio de atención psicológica en la Policía Local como “correcta”.
- e) (relativo compromiso 6) Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera entre la petición y la fecha propuesta de atención no supera los 6 días laborables.
- f) (relativo compromiso 7) Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera entre la petición de atención terapéutica para las personas víctimas y sus hijos e hijas y su valoración no es superior a 21 días laborables.
- g) (relativo compromiso 8) Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera en las peticiones de atención de los agresores es superior a 5 días laborables.
- h) (relativo al compromiso 9). Porcentaje de casos en los que se valora el servicio de atención integral a víctimas de violencia machista con una valoración inferior a 8.
- i) (relativo compromiso 10) Porcentaje de casos en los que se realiza atestado y valoración policial de riesgo (VPR) después del día siguiente desde la denuncia, en relación con el número total de los casos.
- j) (relativo al compromiso 14). Porcentaje de casos en los que se valora el nivel de satisfacción de las personas atendidas por parte de la Policía con una valoración inferior a “aceptable”.

9. 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.

10. 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 apartado 6 del presente documento.

11. Fecha de vigencia y actualización de la Carta

Esta carta tendrá un plazo de vigencia de dos años a contar contados desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, modificación de los procesos internos, variación de expectativas de la ciudadanía o superación de los compromisos adquiridos, se revisará y actualizará aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

12. Normativa relacionada

- Ley de enjuiciamiento criminal, de 14 de setiembre de 1882.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local .
- Ley orgánica 10/1995, del Código penal, de 23 de noviembre.
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Ley orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica y integración social de los extranjeros.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer.
- Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 8/2008, de capitalidad de Palma.
- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (2011)
- Real Decreto 557/2011, de 20 d'abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos i libertades de los extranjeros en España y a su integración social.
- Decreto de alcaldía núm. 8435, de organización de los servicios administrativos del Ayuntamiento de Palma. Publicado en el BOIB núm. 70, de 18 de mayo de 2013.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres

- Plan de Igualdad de Género de Palma 2017-2021
- Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma. BOIB nº3 de 6/01/2018.
- Ley 8/2018, del 31 de julio, de apoyo a las familias
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.
- AC-Reglamento del Servicio de atención integral a la violencia de género del Ayuntamiento de Palma. 24 de setiembre de 2020
- Reglamento del Servicio de acogida Municipal a las víctimas de violencia machista del Ayuntamiento de Palma. 23 de diciembre de 2021

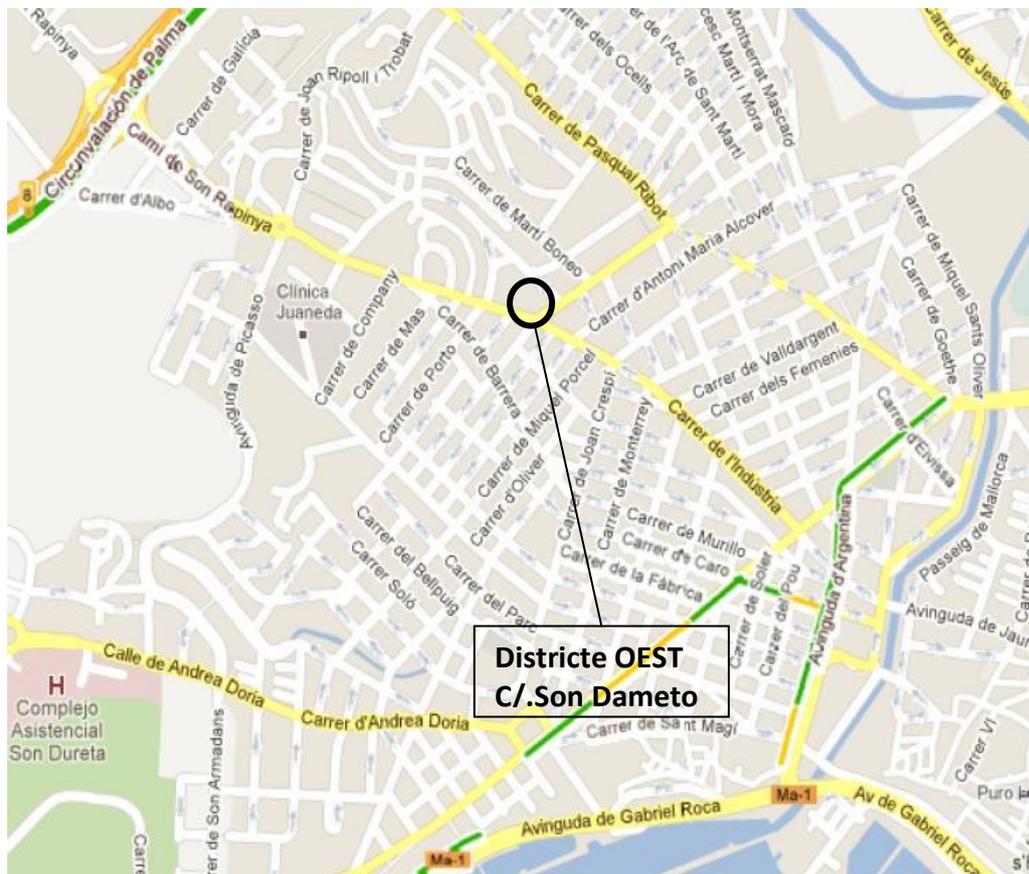
13. Información de carácter complementario

13.1 Servicio de Policía local

Direcciones, horarios y teléfonos

Oficina de Denuncias: Oest: Avenida de Sant Ferran, s/n. Tel. **971 225500** (24 horas)

Correo electrónico: victimes@pol.a-palma.cat



Como llegar:

<https://goo.gl/maps/UF8HcEue8vSZe8xr7>

13.2 Servicio de Atención Integral a Víctimas de Violencia machista

Direcciones, horarios y teléfonos

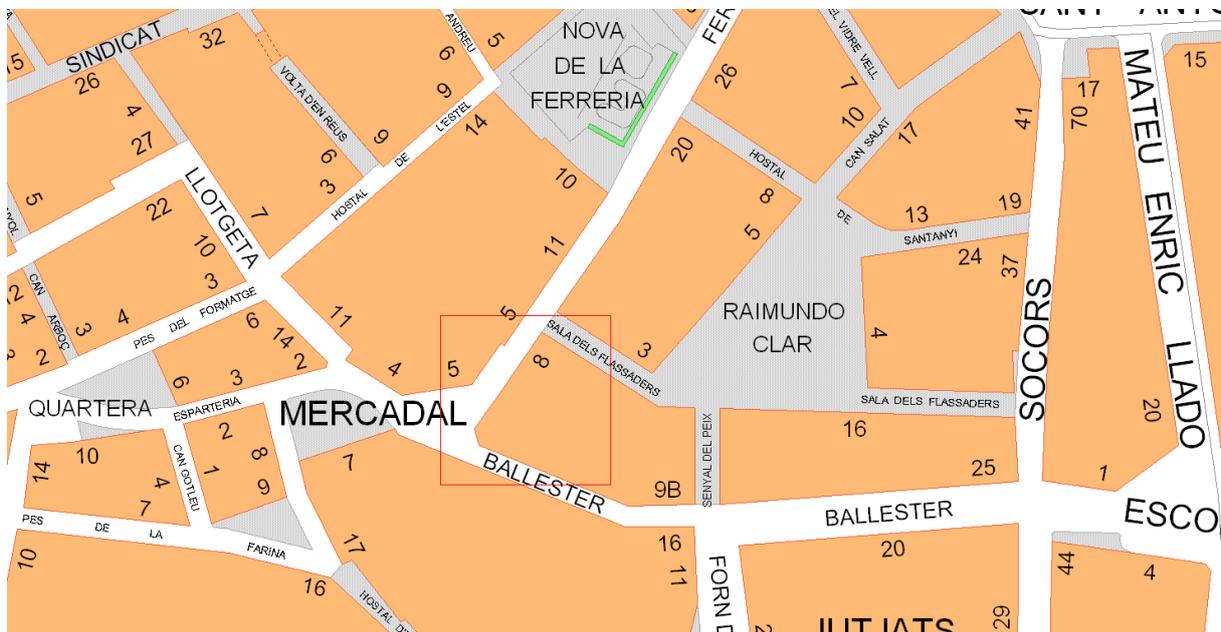
Dirección: C/Ferreria, 10. 07002 PALMA

Teléfono: 971 22 74 00 Fax 971 72 16 28

Dirección electrónica: violenciagenera@palma.cat

Web: www.palma.cat

Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a 14 h y martes de 16 a 18.30 h



Como llegar

<https://goo.gl/maps/rs8LZbauKKpxB2dM6>

13.3 Servicio de Acogida a Víctimas de Violencia machista

Teléfono: [971465809](tel:971465809)

APROBADO	
Fecha	Septiembre 2023
Nombre/cargo	M ^a Teresa Benito Roser Jefe de Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
Firma	