

# CARTA DE COMPROMISOS

dels Serveis municipals  
contra la violència domèstica  
i violència masclista



Setembre 2023



Ajuntament  de Palma

## ÍNDEX

<b>1. Introducció</b>	<b>4</b>
<b>2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei</b>	<b>5</b>
<b>3. Relació de serveis prestats</b>	<b>6</b>
<b>4. Formes de participació</b>	<b>8</b>
<b>5. Drets i deures dels usuaris i usuàries</b>	<b>9</b>
<b>6. Formes de presentació de queixes i suggeriments</b>	<b>10</b>
<b>7. Compromisos de qualitat i indicadors</b>	<b>11</b>
<b>8. Altres indicadors</b>	<b>15</b>
<b>9. Periodicitat d'informació pública del seguiment</b>	<b>16</b>
<b>10. Mesures d'esmena o compensació</b>	<b>17</b>
<b>11. Data de vigència i actualització de la Carta</b>	<b>18</b>
<b>12. Normativa relacionada</b>	<b>19</b>
<b>13. Informació de caràcter complementari</b>	<b>21</b>

## ***Tots i totes contra la violència domèstica i la violència masclista***

*La violència que empra les relacions familiars i afectives o que té un component masclista, és especialment greu perquè fa servir en molts de casos la proximitat entre l'agressor i la víctima.*

*Després d'anys de lluita contra aquesta xacra social sabem que els efectes d'aquestes relacions de poder abusives minven els drets més bàsics de les persones afectades i per això repercuteixen en el conjunt de la societat.*

*Les darreres dècades la societat n'ha pres consciència i reclama de les institucions una actuació decidida i efectiva, que no es pot limitar a una àrea de govern en concret, sinó que ha de ser transversal i coordinada.*

*En aquest sentit, l'Ajuntament de Palma té un ventall estable d'accions amb les quals materialitza la seva implicació institucional tant a l'àmbit de la prevenció i sensibilització com al de l'atenció a les persones. Cal recordar que l'any 1985 es posà en funcionament el primer Centre d'Informació de la Dona, al 1989 la Casa d'acollida i que a 1995 la Policia Local va iniciar el Programa d'assistència a les víctimes del delictes, acció que en una segona fase va conduir a elaborar i publicar l'any 2003 una carta de compromisos referida a l'atenció a víctimes de violència domèstica i de gènere. Arran d'aquesta iniciativa pionera i fins al dia d'avui, l'actuació municipal d'atenció a la violència domèstica i de gènere ha crescut i evolucionat, recollint els compromisos dels diversos serveis municipals implicats, entorn a la carta. El darrer canvi s'ha donat al 2022, quan per donar resposta a la Llei d'Igualtat de dones i Homes 11/2016, el Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere i el Servei d'Acolliment a les víctimes de violència de gènere, han passat de donar resposta en exclusiva a la violència de gènere (de parelles i exparelles masculines, segons la LIO.1/2004), a atendre també altres violències masclistes, tal com les violències sexuals.*

*En aquest document conflueixen els compromisos de la policia local, del servei d'acolliment i del servei d'atenció ambulatoria.*

*L'objecte d'aquesta Carta és la concreció dels compromisos de qualitat que l'Ajuntament adquireix amb la ciutadania per a lluitar contra la violència*

*domèstica i la violència masclista: l'atenció a les persones afectades, que ofereixen els serveis municipals específics (social, seguretat, psicològica, educativa...) i la seva millora contínua.*

*Esperam que sigui una eina útil a les ciutadanes i ciutadans que les pateixen, i que faciliti el treball conjunt entre els serveis municipals implicats.*

## 1. Introducció

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La **missió** fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2003, és, per tant, **definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma** per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un **seguiment del grau de compliment** d'aquests compromisos per a millorar-los i **comunicar-ne els resultats**.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos dels serveis municipals contra la violència domèstica i la violència masclista.

## 2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

L'Ajuntament de Palma dona resposta a les necessitats de les víctimes de violència domèstica i violència masclista a través de les següents unitats responsables d'aquesta Carta:

1. La Policia Local.
2. El Servei d'atenció integral a la violència masclista.
3. El Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista.

Amb aquesta Carta de compromisos volem impulsar la millora contínua del servei per a oferir una atenció integral i de qualitat.

L'atenció integral a les víctimes de violència masclista i el treball per a erradicar la violència s'han d'entendre en el marc de la col·laboració i la complementació amb la xarxa de serveis més àmplia. L'Ajuntament vetlarà per mantenir i reforçar els vincles que possibilitin el treball en xarxa, ja que és la suma d'esforços la que propiciarà l'avanç.

### **Missió:**

Treballar amb les persones afectades de forma integral i donar cobertura especialitzada a les tasques relacionades amb la violència domèstica i masclista.

### **Visió:**

Prevenir i atendre les situacions de violència domèstica i masclista assistint les persones implicades de forma integral, així com disminuir les seves conseqüències manifestades a través de la victimització secundària.

### **Valors:**

- protecció a les persones víctimes.
- tolerància i respecte cap a les decisions de les persones implicades.
- intervenció integral, treballant en xarxa per a donar suport a les persones implicades des de tots els àmbits competència de l'Ajuntament.



## 3. Relació de serveis prestats

Serveis prestats per la Policia Local:

- resposta a emergències (092-112).
- assistència psicològica immediata en el cas d'afectació emocional que ho aconselli.
- presa de denúncia, instrucció integral dels atestats i tramitació preferent dels judicis ràpids i les ordres de protecció (OP).
- seguiment especialitzat i personalitzat, i assignació de policia tutor.
- desenvolupament de les mesures de protecció mitjançant la Policia de Barri i la Unitat Nocturna.
- control dels agressors/res per part d'agents de la Unitat d'intervenció immediata (UII).
- realització de cursos d'autoprotecció per a dones víctimes de violència de gènere.

Serveis prestats pel Servei d'atenció integral a la violència masclista:

- atenció a víctimes de violència masclista:
  - informació, orientació i assessorament a víctimes de violència masclista i als professionals que les atenen en temes de violència masclista.
  - acompanyament per a interposar la denúncia o fer gestions a jutjats, serveis sanitaris, socials i d'altres.
  - tramitació de teleassistència mòbil per a víctimes amb ordre de protecció.
- atenció psicoeducativa individual i grupal a fills i filles de víctimes de violència masclista.
- atenció psicosocial individual i grupal als agressors.
- Coordinació i complementació entre serveis per a fer efectiu el tractament integral i en xarxa de la violència masclista.

Serveis prestats pel Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista:

- serveis d'informació, assessorament i orientació.
- servei d'acolliment, allotjament, convivència i manutenció a persones.
- serveis de promoció social, promoció formativo-laboral, atenció psicològica i suport escolar i de lleure de les persones ateses.
- serveis de gestió d'intervenció i sensibilització comunitària.
- serveis de suport a l'autonomia des de pisos tutelats.



## 4. Formes de participació

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- contestant les enquestes de satisfacció pertinents de cada servei.
- formulant de suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists.
- mitjançant reunions anuals, segons estableixin les unitats responsables de la Carta .

## 5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Els drets de les persones usuàries són els reconeguts per l'ordenament jurídic, específicament els següents:

- Rebre un servei eficient que garanteixi una resposta d'emergència en els casos urgents.
- Rebre un tractament respectuós en tot moment.
- Rebre informació, orientació i assessorament tant en matèria de violència masclista com en les matèries que siguin pertinents.
- Rebre atenció social integral: atenció, suport i acollida i recuperació integral.
- Estar informades dels procediments en què siguin part o en els quals tinguin interès legal.
- Gaudir de la reserva confidencial de les dades d'identificació, així com de les dels procediments o expedients en què siguin part, que disposi l'Ajuntament.
- Considerar com a domicili propi l'establiment residencial que l'acull.
- Ser ateses per professionals preparades adequadament.
- Identificar el personal referent.
- Formular qualsevol suggeriment, consulta o reclamació sobre el servei i rebre una resposta sobre qualsevol d'aquestes sol·licituds.

Els deures de les persones usuàries son:

- Participar als processos necessaris que li permetin aprofitar l'oferta dels serveis que presta l'Ajuntament.
- Complir les obligacions específiques de cada servei (reglaments interns, etc.).
- Respectar tant la resta de la ciutadania, com les persones prestadores del servei, facilitant la convivència a la ciutat de Palma.

## 6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- ◆ les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal .
- ◆ el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- ◆ el web de l'Ajuntament de Palma: [queixes.palma.cat](http://queixes.palma.cat)
- ◆ el Registre municipal.

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE\_P\_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

## 7. Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos	Indicadors	UNITAT RESPONSABLE
1. La Policia Local <b>acudirà d'urgència al lloc de l'incident</b> i en el 80% dels casos el <b>temps de resposta per a la unitat comissionada serà com a màxim de 9 minuts</b> . Al 20% restant no se superaran els 15 minuts.	1. Percentatge de casos en què el temps de resposta no és superior als 9 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia Local
2. A l'oficina de la Policia Local <b>s'oferirà sempre assistència psicològica</b> i, si és requerida, el <b>temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts</b> en el 95% de les atencions. En el 5% dels casos restants no se superaran els 40 minuts.	2. Percentatge d'atencions en què el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga és inferior a 30 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia Local
3. La <b>Policia Local recollirà la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts</b> en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciant o bé des que finalitzi l'atenció psicològica i/o de l'intèrpret. En el 10% dels casos restants no se superaran els 40 minuts.	3. Percentatge de casos en què el temps d'espera és inferior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia Local
4. El nivell de satisfacció del servei d'atenció psicològica a Policia local, quant a l'atenció rebuda, serà "molt adequada" per a un 85% de les persones usuàries. El 15% restant l'avaluarà almenys com "correcta".	4.1 Índex de satisfacció.	Policia Local
	4.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.	
5. Les dones víctimes ateses pel Servei d'atenció integral a la violència masclista tindran a la seva disposició <b>l'oferta d'acompanyament per a interposar denúncia</b> , dins l'horari d'atenció del servei* en el 100% de casos.	5. Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació amb els sol·licitats.	Secció d'Igualtat

\*Horari del servei d'acompanyament: de 9 a 14 hores de dilluns a divendres, i els dimarts horabaixa de 16 a 18.30 hores.

Compromisos	Indicadors	UNITAT RESPONSABLE
6. El <b>temps d'espera entre la demanda i la data d'atenció proposada pel Programa d'atenció a víctimes del Servei d'atenció integral a la violència masclista no serà superior a 3 dies laborables</b> en el 90% de las demandes i a 6 dies laborables en el 10% restant.	6. Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies laborables.	Secció d'Igualtat
7. Es farà la <b>valoració de les demandes d'atenció terapèutica</b> per a les persones víctimes i els seus fills i filles en un <b>termini no superior a 15 dies laborables</b> en el 95 % dels casos i en el 5% restant no serà superior a 21 dies laborables.	7.1 Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles i la seva valoració no és superior a 15 dies laborables.	Secció d'Igualtat
	7.2 Mitjana de dies	
8. Es donarà <b>resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores</b> en un <b>termini inferior a 5 dies laborables</b> en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies laborables.	8.1 Percentatge de casos en què el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores és inferior a 5 dies laborables.	Secció d'Igualtat
	8.2 Mitjana de dies	
9. El nivell de satisfacció del servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista, quant a <b>l'atenció i l'empatia de les persones que presten el servei</b> , serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 85% de les <b>persones usuàries</b> . El 15% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	9.1 Índex de satisfacció.	Secció d'Igualtat
	9.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.	
10. <b>Realitzarem la valoració policial de risc (VPR) el mateix dia o el dia següent</b> des de la denúncia, en el 95% dels casos de VG i en el 5% restant abans dels 10 dies naturals.	10. Percentatge de casos en què es realitza atestat i valoració policial de risc (VPR) <b>el mateix dia o el dia següent</b> en relació amb el nombre total dels casos.	Polícia Local

Compromisos	Indicadors	UNITAT RESPONSABLE
11. S'assignarà un/una <b>agent tutor/ra al 100% de les persones usuàries competència de la Policia Local.</b>	11. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra .	Policia Local
12. Al <b>100% dels casos</b> , es realitzarà un <b>seguiment específic dels agressors</b> de les víctimes usuàries del nostre servei, localitzades a Palma i amb OP en vigor, segons els protocols interns.	12. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.	Policia Local
13. S'oferiran <b>dos cursos anuals d'autoprotecció</b> adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals).	13. Nombre de cursos i d'hores anuals.	Policia Local
14. El <b>nivell de satisfacció de les persones ateses quant al servei rebut per part de Policia</b> serà avaluat per damunt d'acceptable en un percentatge superior al 90%.	14.1 Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat superior a acceptable en relació amb el total de respostes.	Policia Local
	14.2 Mitjana de satisfacció.	
15. En el 100% dels casos en què la <b>petició d'acollida sigui en situació d'emergència aquesta es farà el mateix dia.</b>	15. Percentatge de casos en què la petició d'acollida és en situació d'emergència i s'ha fet el mateix dia.	SAM VM
16. En el 100% dels casos en què <b>la petició d'acollida no sigui en situació d'emergència</b> aquesta es farà en un termini màxim de <b>72 hores laborables.</b>	16. Percentatge de casos en què la petició d'acollida no és en situació d'emergència i s'ha fet en un termini màxim de 72 hores laborables.	SAM VM

Compromisos	Indicadors	UNITAT RESPONSABLE
17. El nivell de satisfacció quant a <b>l'atenció rebuda durant l'estada al centre</b> serà superior a 8 punts de mitjana.	17. Resultats de l'enquesta de satisfacció	SAM VG
18. El nivell de satisfacció quant a <b>la millora de la situació i la sortida del centre</b> serà superior a 8 punts de mitjana.	18. Resultats de l'enquesta de satisfacció	SAM VG
19. El 100% de les <b>queixes</b> relatives a la gestió dels serveis contra la violència domèstica i de gènere es respondrà en un termini màxim de <b>15 dies</b> laborables.	19.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables.	Policia local Secció d'Igualtat
	19.2 Nombre de queixes.	SAM VM



## 8. Altres indicadors

A més dels compromisos definits anteriorment es mesuraran els següents indicadors secundaris relatius als indicadors de mesurament dels compromisos:

- a) (relatiu al compromís 1). Percentatge de casos en què el temps de resposta és superior als 9 minuts en relació amb el nombre total dels casos.
- b) (relatiu al compromís 2). Percentatge d'atencions en què el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga és superior a 30 minuts en relació amb el nombre total dels casos.
- c) (relatiu al compromís 3). Percentatge de casos en què el temps d'espera és superior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.
- d) (relatiu al compromís 4). Percentatge de casos en què es valora el servei d'atenció psicològica a la Policia local com "correcta".
- e) (relatiu al compromís 6). Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies laborables.
- f) (relatiu al compromís 7). Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles i la seva valoració és superior a 15 dies laborables.
- g) (relatiu al compromís 8). Percentatge de casos en què el temps de resposta a les demandes d'atenció dels agressors superior a 5 dies laborables.
- h) (relatiu al compromís 9). Percentatge de casos en què es valora el servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista amb una valoració inferior a 8.
- i) (relatiu al compromís 10). Percentatge de casos en què es realitza atestat i valoració policial de risc (VPR) després del dia següent des de la denúncia en relació amb el nombre total dels casos.
- j) (relatiu al compromís 14). Percentatge de casos en què es valora el nivell de satisfacció de les persones ateses per part de la Policia amb una valoració inferior a "acceptable".

## 9. Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta se'n publicaran al web municipal els resultats mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitzi el mes.

## 10. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, té a la seva disposició les formes d'interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull l'apartat 6 del present document.

## 11. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta tindrà un termini de vigència de dos anys comptats des de la seva data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, la modificació de processos interns, la variació d'expectatives de la ciutadania o la superació de compromisos adquirits, es revisarà i actualitzarà encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

## 12. Normativa relacionada

- Llei d'enjudiciament criminal, de 14 de setembre de 1882.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local .
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 10/1995, del Codi penal, de 23 de novembre.
- Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 8 de març de 2012).
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció Integral contra la violència de gènere.
- Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 8/2008, de capitalitat de Palma.
- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.
- Decret de batlia núm. 8435, d'organització dels serveis administratius de l'Ajuntament de Palma, publicat al BOIB núm. 70, de 18 de maig de 2013.
- Reglaments interns de cadascun dels serveis a l'abast de la carta.
- Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- Pla d'igualtat de gènere de Palma 2017-2021.

- Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, publicat al BOIB núm. 3, de 6 de gener de 2018.
- Llei 8/2018, de 31 de juliol, de recolzament a les famílies.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- AC-Reglament del Servei d'atenció integral a la violència de gènere de l'Ajuntament de Palma. 24 de setembre de 2020
- Reglament del Servei d'acollida Municipal a les víctimes de violència masclista de l'Ajuntament de Palma. 23 de desembre de 2021





### 13.2 Servei d'atenció integral a víctimes de violència masclista

#### Adreces, horaris i telèfons

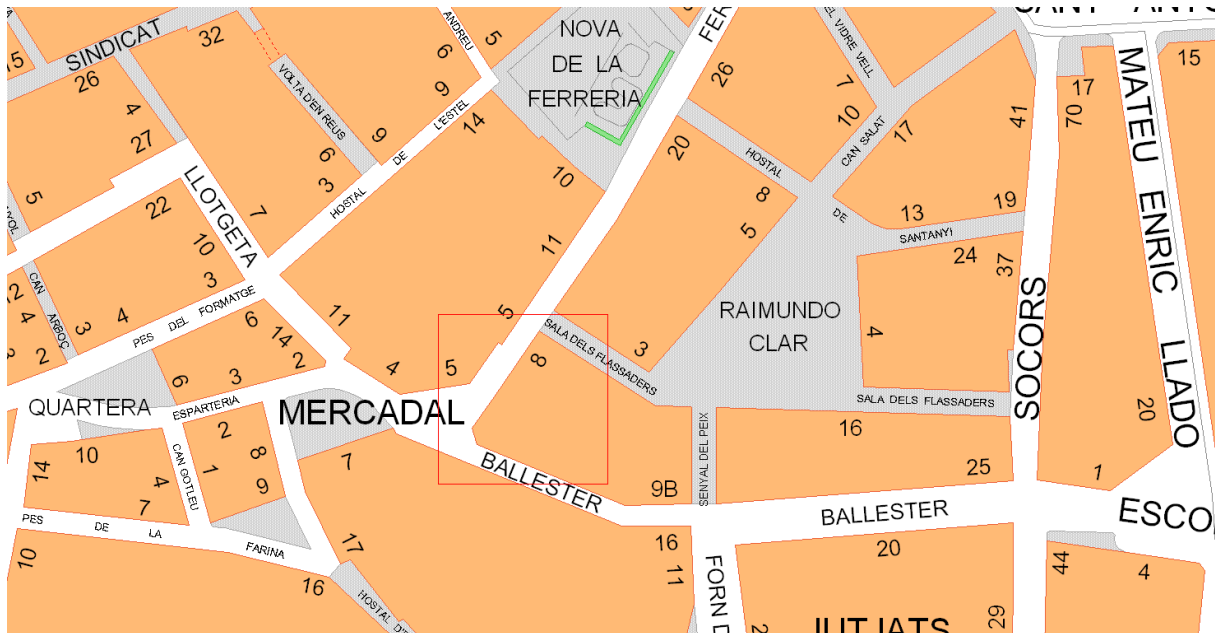
Adreça: C/Ferreria, 10. 07002 PALMA

Telèfon: 971 22 74 00 Fax 971 72 16 28

Adreça electrònica: [violenciagenera@palma.cat](mailto:violenciagenera@palma.cat)

Web: [www.palma.cat](http://www.palma.cat)

**Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h**



#### Com arribar

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

### 13.3 Servei d'acolliment a víctimes de violència masclista

Telèfon: [971465809](tel:971465809)

<b>APROVAT</b>	
Data	Setembre 2023
Nom/càrrec	M <sup>a</sup> Teresa Benito Roser Cap de Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	