

## COMPROMISO CON LA CIUDADANIA EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

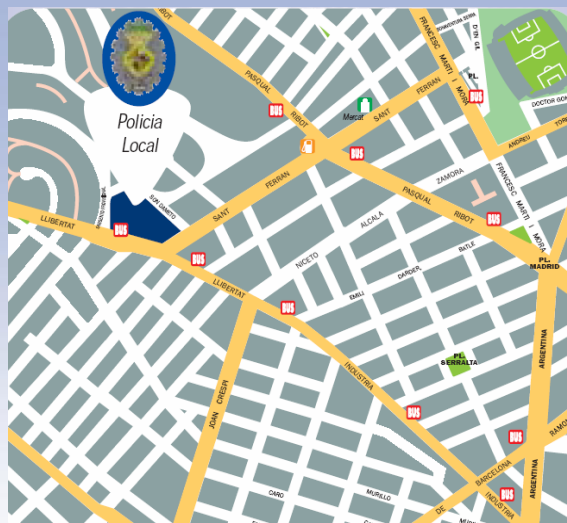
### Todos y todas contra la violencia doméstica y de género.

La discriminación de las mujeres tiene en la violencia doméstica y la de género su manifestación más brutal. Afortunadamente, la sociedad ha tomado conciencia y reclama de las instituciones una actuación decidida y efectiva, que no puede ser limitada a una área de gobierno en concreto, sino que tiene que ser transversal y coordinada.

En este sentido y mediante un convenio de colaboración, el Ajuntament de Palma (a través de la Policía Local) y el Govern de les Illes Balears (a través de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito) continúan con la implantación de esta Carta de Servicios. El principal objetivo es mejorar la asistencia a las víctimas de los citados delitos e informarlas de sus derechos, de los servicios que pueden disponer y de los compromisos de calidad que se pueden ofrecer.

Quisiéramos que esta medida fuera útil a todas las víctimas de esta delincuencia que, con un gran esfuerzo de todos y de todas, tenemos que conseguir erradicar de nuestra sociedad.

Febrero 2011 (5ª edición revisada)



### DIRECCIONES, HORARIOS Y TELÉFONOS

#### Oficinas de denuncias de la Policía Local de Palma

- Poniente:** avda. de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 225500 (24 horas)
- Centro:** c. Jaume Lluís Garau, 6. Tel. 971 225919 (de 9 a 13 h y de 17 a 19 h)
- Norte:** c. Felip II, 19. Tel. 971 758487 (de 9 a 13 h y de 17 a 19 h)
- Levante:** c. José de Diego, 4. Tel. 971 420001 (de 9 a 13 h y de 17 a 19 h)
- Playa de Palma:** avda. De América, s/n. Tel. 971 225890 (de 9 a 13 h y de 17 a 19 h)

Correo electrónico: [victimes@pol.a-palma.es](mailto:victimes@pol.a-palma.es)

#### Oficinas de Ayuda a Víctimas del Delito en Palma (Govern de les Illes Balears – Conselleria d'Administracions Públiques)

**Palma – Policía Local:** avda. de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 452583.  
**Correo electrónico:** [oavd@caib.es](mailto:oavd@caib.es)

Horario: lunes, miércoles y viernes de 9.30 a 13.30 h

**Palma – Juzgados:** avda. Alemania, 5, sot. Tel. 971 714668 y 971 722797. Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h

Correo electrónico: [oavd@caib.es](mailto:oavd@caib.es)

## Asistencia a víctimas de violencia doméstica y de género

Carta de compromisos 2011



## QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS

### 1. RESPUESTA A EMERGENCIAS (092-112)

- Atención prioritaria a estos servicios.
- Activación de asistencia médica de urgencia (si procede).

### 2. ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES

- Asistencia psicológica inmediata en estado de crisis emocional.
- Derivación potencial para terapia psicológica posterior.
- Servicio de intérprete.
- Especialización de los/las agentes implicados/as.
- Tramitación preferente de los atestados, juicios rápidos y órdenes de protección (OP).
- Asesoramiento jurídico gratuito.

### 3. SEGUIMIENTO ESPECIALIZADO Y PERSONALIZADO CON ASIGNACIÓN DE POLICIA TUTOR A CADA VÍCTIMA CON ORDEN DE PROTECCIÓN.

- Adhesión en coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía al sistema nacional de seguimiento integral a víctimas de Violencia de Género (VG).
- Seguimiento del caso y apoyo a la víctima, movilización de los recursos asistenciales existentes.
- Desarrollo de las medidas de protección pertinentes para las víctimas de VG/VD.
- Facilitar el acceso a dispositivos de localización GPS a través de la Regiduría d'Igualtat i Drets Cívics.
- Coordinación con el/la policía de barrio y la Unidad Nocturna para aumentar la seguridad de las víctimas.
- Control de las personas agresoras por parte de la Unidad de Intervención Inmediata (UII).

### 4. EVALUACIÓN, INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Formación de nuestro personal.
- Gestión prioritaria de las quejas en relación a los servicios de la Carta.
- Cursos de autoprotección.
- Evaluación de la satisfacción sobre nuestro servicio.
- Publicación mensual en la web del Ayuntamiento y presentación del informe anual, junto con la OAVD, sobre la consecución de los objetivos de esta Carta.

## A QUÉ NOS COMPROMETEMOS

1. Acudiremos de urgencia al lugar del incidente en el 90% de los casos, en un tiempo de respuesta no superior a los 9 minutos. En ningún caso superior a 15 minutos.

2. Ofreceremos siempre asistencia psicológica y si ésta es requerida, el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a será inferior a 30 minutos en el 95% de las atenciones. En ningún caso superior a 40 minutos.

3. Recogeremos la denuncia en un tiempo de espera inferior a 20 minutos en el 90% de los casos, desde la llegada de la persona denunciante o bien desde que finalice la atención psicológica y/o del intérprete. En ningún caso será superior a 40 minutos.

4. Realizaremos valoración policial de riesgo (VPR) en el 100% de los casos de VG y aplicaremos las medidas de protección pertinentes.

5. Asignaremos un/a agente tutor/a a todas las víctimas con orden de protección, localizadas en Palma, o cuando el caso lo precise y acepten el seguimiento.

6. Haremos un seguimiento específico de todas las personas agresoras de las víctimas usuarias de nuestro servicio, localizadas en Palma y con OP en vigor, mediante la Unidad de Intervención Inmediata.

7. Contestaremos todas las quejas sobre el servicio en un plazo máximo de 15 días.

8. Evaluaremos el grado de satisfacción sobre el servicio recibido de las personas atendidas. El resultado será favorable en un porcentaje superior al 80% y en ningún caso se tolerará una evaluación muy deficitaria.

9. Organizaremos cuatro cursos anuales de autoprotección, conjuntamente con la Escuela Municipal de Formación. Dirigidos a un mínimo de 10 víctimas de VG por edición, con una duración de 15 horas.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

En cualquiera de las dependencias policiales, u oficina de atención ciudadana (OAC), en la web de la PL de Palma (<http://policia.palmademallorca.es/>), en la web de la CAIB [www.caib.es](http://www.caib.es) (atención a la ciudadanía) y en la web municipal [www.ajuntamentdepalma.es](http://www.ajuntamentdepalma.es) (queixes i suggeriments) y también por teléfono o correo electrónico:

- Atención telefónica de la Policía Local: **010**
- Correo electrónico (Policia): **policia@a-palma.es**

MÁS INFORMACIÓN: NORMATIVA REGULADORA, DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN ACCESIBLES EN:

<http://policia.palmademallorca.es>

