

CARTA DE SERVICIOS DEL PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO



www.aytoboadilla.org



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

Introducción

Fecha de aprobación; XXX/2020.

El Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG) es un servicio gratuito del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, especializado en violencia de género, donde se ofrece atención psicosocial y asesoramiento jurídico de carácter ambulatorio. Está dirigido a mujeres víctimas y personas dependientes a su cargo.

Desarrolla también acciones dirigidas a la prevención y sensibilización de la violencia de género.

VISIÓN: El PMORVG se concibe como un servicio de atención especializado, dirigido a atender a mujeres víctimas de violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones, a sus hijos e hijas en su caso y a las personas dependientes al cargo de la mujer, así como a promover y desarrollar actividades dirigidas a la prevención y sensibilización en materia de violencia de género.

En el PMORVG trabaja un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en violencia de género compuesto por coordinadora/psicóloga, trabajadora social, abogada, psicóloga para mujeres y psicóloga infantojuvenil.

Forma parte de la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Comunidad de Madrid.

MISIÓN: Trabajamos para ser un servicio de referencia en el asesoramiento y la atención especializada, tanto para las mujeres víctimas de violencia de género o en una situación abusiva o de desigualdad como para profesionales del municipio que trabajan directa o indirectamente con mujeres, adolescentes y menores víctimas de la violencia de género. Para ello, contamos con un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en violencia de género del campo de la psicología, trabajo social y el derecho.

Servicios prestados

Atención Social

Atención social especializada para mujeres que sufren violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones.

En el área social se valora la situación de riesgo de la mujer, así como la situación económica, familiar, laboral y/o formativa, red de apoyo... para establecer una línea de actuación que proteja y beneficie tanto a la mujer como a los menores a su

cargo en su caso, pudiendo derivar tanto a los recursos municipales generales de los que dispone el municipio como a los recursos especializados de que dispone la Comunidad de Madrid.

El objetivo de la atención social es dar cobertura a las necesidades derivadas de la situación de violencia y paliar sus efectos.

Atención jurídica

Valoración de la situación legal, tanto desde una perspectiva civil como penal y laboral de la víctima y personas que dependan o convivan con ella en el momento de acceder al PMORVG.

Informar tanto a la víctima como a las personas que convivan o dependan de ella respecto de los derechos reconocidos en la actual legislación y, especialmente, en cuanto al contenido, alcance y finalidad de las medidas concretas previstas en la solicitud de la orden de protección en materia penal, civil, laboral y de extranjería.

Información sobre el beneficio de justicia gratuita y los requisitos de acceso al mismo, así como apoyo en la cumplimentación de la solicitud de justicia gratuita para su ulterior solicitud en el ICAM.

Ofrecimiento de la totalidad de servicios y recursos gestionados directamente por el PMORVG y reconocidos en la ley y que se concretan en el ámbito educativo, sanitario, social, económico o administrativo, entre otros, así como facilitar el acceso a los servicios ajenos al mismo mediante las oportunas derivaciones.

Coordinación y seguimiento de los procesos judiciales y administrativos, actuando de forma coordinada con el resto de profesionales y organismos que intervienen en la atención a las víctimas, tales como letrados/as de las usuarias, juzgados y tribunales, y otros organismos y entidades que lo requieran, y siempre en cumplimiento de la LOGPD.

Apoyo en la cumplimentación de cualquier escrito, tanto a juzgados como a organismos públicos/privados, en los que nos sea necesaria la firma de letrada colegiada, siempre previa valoración de su idoneidad por la abogada del PMORVG.

Apoyo en la solicitud de expediente de jurisdicción voluntaria, siempre previa valoración de su idoneidad por la abogada del PMORVG.

Información en materia de extranjería en relación con la condición de víctima de violencia de género, así como apoyo en la solicitud de residencia ante el órgano administrativo competente.

Atención psicológica

Atención individual a mujeres sobre las secuelas derivadas de la situación de violencia.

Atención psicológica grupal a mujeres a través de grupos psicoeducativos.

Atención psicológica a menores hijos e hijas de la mujer víctima de violencia de género, cuando legalmente esté permitida.

Atención psicológica a adolescentes víctimas de violencia de género.

Atención psicológica a personas dependientes de la mujer.

Intervención en Situaciones de Emergencia:

En situaciones de crisis, se ofrece protección, apoyo, gestión de alojamientos alternativos, coordinación con el centro de salud, servicios sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad, seguimiento de las órdenes de protección y medidas de alejamiento, y servicio de teleasistencia móvil.

Prevención y sensibilización

Asesoramiento y formación a profesionales.

Asesoramiento y apoyo a familiares.

Realización de acciones encaminadas a la sensibilización y prevención, dirigidas a la población en general.

Elaboración de materiales: folletos, guías...



Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

La ciudadanía, como usuaria del Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género, adquiere unos **derechos**:

- A recibir la atención social, psicológica, jurídica individualizada, que respete su identidad y dignidad y les procure en todo momento un trato apropiado.
- A recibir información sobre las prestaciones y recursos sociales (o similares) disponibles a los que puedan tener derecho.
- A disponer de un plan de atención individualizada personal acorde con la valoración de su situación, participando en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención, eligiendo libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar entre las opciones que le sean presentadas por las profesionales que atienden su caso.
- A la protección de sus datos según la normativa vigente.
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por el Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género en razón de la intervención profesional y a conocer la información existente en su expediente, pudiendo acceder al mismo, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
- A recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de atención y prestaciones recibidas.

La ciudadanía, como usuaria del Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género PMORVG, adquiere también una serie de **responsabilidades**:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones del PMORVG.
- Las responsabilidades que establezca la normativa reguladora del PMORVG de Boadilla del Monte así como la normativa fijada para los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de la Comunidad de Madrid.

Normativa específica

1. Ley 27/2003, de 31 de julio, regulación de la Orden de protección para víctimas de violencia doméstica.
2. Ley 1/2004, de 29 de diciembre, Ley Orgánica de protección integral contra la violencia de género.
3. Ley 5/ 2005, de 20 de diciembre, Integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
4. Y demás normativa autonómica y municipal que pueda afectar a los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de la Comunidad de Madrid.

Necesitamos tu opinión



El Ayuntamiento, para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, dispone de varias vías:

- Por escrito: www.aytoboadilla.com Buzón de sugerencias.
- Registro General. c/ Juan Carlos I nº 42. De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h. Los sábados, de 9:00 a 13:00 h.
- Telefónicamente: 916 327 546
- En persona: Avda. Victoria Eugenia de Battenberg nº 10

Compromisos de calidad

Nos comprometemos a:

- Dar una atención personalizada integral y especializada por un equipo formado por una coordinadora/psicóloga, una trabajadora social, una psicóloga de adultas, una psicóloga infantojuvenil, una abogada y una administrativa.

- Crear un espacio de reflexión y análisis potenciando una relación de intimidad y confianza.
- Favorecer un clima de acogida que permita la expresión y detección de necesidades a través de una atención personalizada.
- Confidencialidad.
- Atención previa cita.
- Atenciones urgentes o situaciones de crisis.
- Coordinación y seguimiento de expedientes.
- Gestión de reclamaciones y sugerencias.

Indicadores de calidad

- Apertura de expedientes nuevos.
- Nº de mujeres atendidas (sin repetición en otros meses).
- Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses).
- Nº de menores atendidos cada mes.
- Nº total de atenciones.
- Nº de actuaciones de la psicóloga a mujeres.
- Nº de actuaciones jurídicas.
- Nº de actuaciones sociales.
- Nº de actuaciones de la psicóloga infantil.
- % de cuestionarios que valoran como, al menos, satisfecha.
- Nº de participantes en las actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la violencia de género en población adulta, profesionales, jóvenes y/o población infantil.
- Nº de materiales, publicaciones (elaboración y difusión) de sensibilización y prevención de violencia de género.

Dónde estamos



Centro de Formación y Empleo

Avda. Victoria Eugenia de Battenberg n ° 10

Teléfono: 916 327 546

Correo electrónico: puntocontraviolencia@aytoboadilla.com

Cómo llegar:

En autobús desde Madrid:

571 Aluche-Boadilla del Monte (por urbanización Montepíncipe)

573 Moncloa-Boadilla del Monte (por urbanización Montepíncipe)

574 Aluche-Boadilla del Monte (por Ciudad Financiera)

En Metro desde Madrid:

Metro Ligero L3, estación Boadilla Centro

