

CARTA DE SERVICIOS DEL PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE

✓ **INTRODUCCIÓN**

El Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG), es un servicio del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

Tiene carácter gratuito y está especializado en violencia de género, donde se ofrecen servicios básicos para desarrollar acciones dirigidas a la atención, prevención y sensibilización de la violencia de género.

✓ **VISIÓN**

El PMORVG se concibe como un servicio de atención especializado, dirigido a atender a mujeres que hayan sido 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.

El Punto Municipal, se integra dentro de la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género 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 los profesionales del municipio que trabajan directa o indirectamente con mujeres y adolescentes 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 derecho.

✓ **SERVICIOS PRESTADOS**

Atención Social:

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 sus hijos e hijas, 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.

A través de la atención social, se hace posible que las mujeres:

- ❖ Reciban asesoramiento sobre las actuaciones que pueden emprender y sus derechos.
- ❖ Conozcan los servicios a los que pueden dirigirse para recabar atención médica, psicológica, social y material.
- ❖ Accedan a los diferentes recursos residenciales en los que está garantizada su seguridad y cubiertas sus necesidades básicas.
- ❖ Recuperen su salud física y/o psicológica
- ❖ Logren su formación, inserción o reinserción laboral, y reciban apoyo psico-social a lo largo de todo el itinerario de recuperación integral
- ❖ Los hijos e hijas de la mujer y/o personas dependientes a su cargo, también tienen derecho a una asistencia integral.

Atención jurídica:

Asesoramiento sobre interposición de denuncia, brindándole la oportunidad de acompañamiento.

Asesoramiento e información sobre la solicitud de Orden de Protección: medidas penales de prohibición de aproximación y comunicación, y medidas civiles respecto al uso del domicilio conyugal, guarda y custodia de hijos menores, régimen de visitas, alimentos...

Información y asesoramiento sobre el procedimiento penal iniciado.

Ayuda en la tramitación del abogado de turno en los casos que proceda.

Coordinación con el abogado de turno de oficio o particular en orden a ampliación de información sobre la situación de la mujer.

Información y asesoramiento sobre el procedimiento matrimonial de separación, divorcio o de relaciones paterno filiales.

Ayuda en la redacción de escritos o formulación de recursos que no requieran la intervención de abogado y procurador.

Información a la mujer víctima de violencia de género que cuente con Orden de Protección, sobre los derechos recogidos en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral

contra la Violencia de Género, especialmente en el orden laboral: reordenación de jornada laboral, traslado centro trabajo, suspensión o extinción de contrato de trabajo...

Asimismo información y ayuda a las mujeres extranjeras, víctimas de violencia de género, que cuenten con Orden de Protección, sobre la solicitud de autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales.

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 la mujer cuenta con Orden de Protección.

Intervención en Situaciones de Emergencia:

En situaciones de crisis se ofrece protección, apoyo, gestión de alojamientos alternativos, coordinación con el Centro de Salud y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Seguimiento de las Ordenes de Protección y Medidas de Alejamiento, Servicio de Teleasistencia Móvil para aquellas mujeres que tengan concedida Orden de Protección.

Prevención y sensibilización

Asesoramiento y formación a profesionales

Asesoramiento y apoyo a familiares

Realización de acciones encaminadas a la sensibilización y prevención.

Elaboración de materiales: folletos, guías...

✓ **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS /USUARIOS**

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 una 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 los 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 de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de la Comunidad de Madrid.

✓ **NORMATIVA ESPECÍFICA**

Ley 27/2003, de 31 de julio regulación de la Orden de protección para víctimas de violencia doméstica.

Ley 1/2004, de 29 de diciembre, Ley Orgánica de Protección integral contra la violencia de género.

Ley 5/ 2005. De 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

✓ Y demás normativa autonómica y municipal que pueda afectar a los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de la Comunidad de Madrid.

✓ **COMPROMISOS DE CALIDAD**

Nos comprometemos a:

- ✓ Dar una atención personalizada multidisciplinar, de un equipo formado por psicóloga, abogada y trabajadora social.
- ✓ 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.
- ✓ Atender las citas urgentes.



- ✓ Coordinación y seguimiento de expedientes
- ✓ Gestión de reclamaciones y sugerencias

✓ **INDICADORES DE CALIDAD**

- ✓ Realización de actuaciones para concienciar a la sociedad de la lacra social que es la violencia ejercida hacia las mujeres
- ✓ Fomentar la participación en las distintas actuaciones que se realicen.
- ✓ Conocer de manera objetiva el grado de satisfacción de las usuarias.

7.-NECESITAMOS TU OPINIÓN

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

Por escrito: www.aytoboadilla.com Buzón de sugerencias.

Registro General. C/ José Antonio, 42. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs y los sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Telefónicamente: **91 632 75 46**

En persona: Avda. Victoria Eugenia de Battenberg nº 10

8.- DÓNDE ESTAMOS

Centro de Formación y Empleo

Avda. Victoria Eugenia de Battenberg nº 10

Teléfonos: 91 632 75 46

Fax: 91 633 19 05

Correo electrónico: puntocontraviolencia@aytoboadilla.com

Cómo llegar:

En autobús desde Madrid:

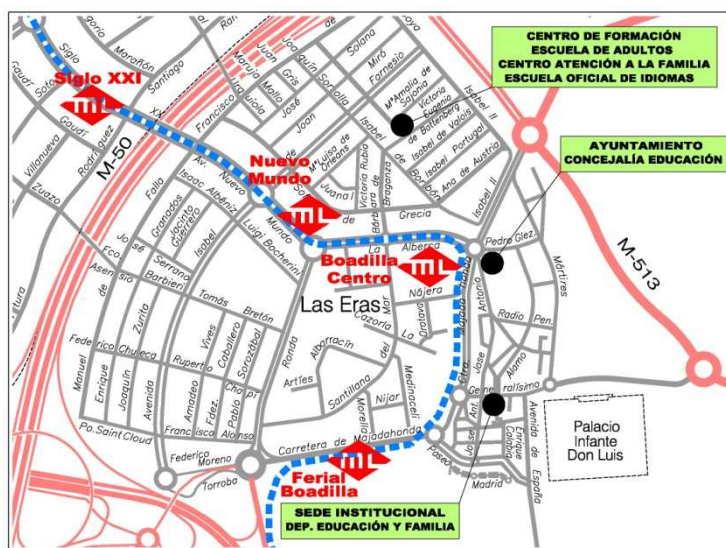
571 Aluche-Boadilla del Monte (Por Urb. Montepíncipe)

573 Moncloa-Boadilla del Monte (Por Urb. Montepíncipe)

574 Aluche-Boadilla del Monte (Por Ciudad Financiera)

En Metro desde Madrid:

Metro Ligero L3, estación "Boadilla Centro"



En Boadilla del Monte a 17 de febrero de 2015

Fdo.: Dña. Susana Sánchez-Campos Guerrero

Concejala de Mujer



NOMBRE: SUSANA SANCHEZ-CAMPOS GUERRERO
PUESTO DE TRABAJO: 3a TENIENTE DE ALCALDE
FECHA DE FIRMA: 18/02/2015
HASH DEL CERTIFICADO: 3AB526B06C102DD7FAF6B2998925A651692C757
Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2D4CF652BCD169648B7