

# Guia de recursos per a l'atenció de la violència de gènere a Palma.



**PACTE PALMA**  
CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE



Ajuntament  de Palma

## Índex

<b>Línia d'emergències i denúncies</b> .....	<b>3</b>
1. Unitat de Protecció Familiar de la Policia Local de Palma (UPFA) .....	4
2. Unidad de Familia y Mujer de la Policia Nacional (UFAM investigació). Unidad de Familia y Mujer, Protección a mujeres víctimas de violencia de género. (UFAM Protección).....	6
3. Centres de salut (Palma) .....	7
4. Hospital Universitari Son Espases (Palma).....	9
5. Hospital de Son Llàtzer (Palma) .....	10
6. Servei d'Emergència 112 .....	11
7. Servei 24 hores (servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere) .....	13
<b>Línia d'atenció social i psicològica</b> .....	<b>15</b>
8. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere .....	16
9. Programa d'atenció per a fills i filles de víctimes de dones víctimes de violència de gènere.....	17
10. Programa d'atenció a persones agressores .....	19
11. Servei d'assistència psicològica a víctimes de violència de gènere .....	21
12. Centre d'Informació de la Dona - (IBDona) .....	23
13. Institut Balear de la Dona (IBD) – Conselleria de Presidència - Govern de les Illes Balears.....	25
14. Servei de teleassistència mòbil - Creu Roja Epanyola.....	27
15. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte .....	29
<b>Línia d'assistència jurídica</b> .....	<b>31</b>
16. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) - <i>civil</i> .....	32
17. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) - <i>penal</i> .....	33
18. Torn d'ofici de violència domèstica .....	34
19. Assistència jurídica de franc .....	35
20. Jutjat de violència contra la dona núm. 1 .....	36
21. Jutjat de violència contra la dona núm. 2.....	37
22. Jutjat de guàrdia permanent .....	38
23. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte .....	39
<b>Línia d'acollida i habitatge</b> .....	<b>41</b>
24. Servei d'Acolliment Municipal - SAM VVG .....	42
25. Habitatges en règim de lloguer per a dones que han estat víctimes de la violència de gènere (Institut Balear de l'Habitatge).....	44
26. Oficina d'Antidesnonaments - Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne.....	45
<b>Línia de promoció i inserció social</b> .....	<b>46</b>
27. Programa Incorpora .....	47
28. Programa Violència Zero .....	48
<b>Línia de prestacions de tipus econòmic</b> .....	<b>49</b>
29. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere -Consell Insular de Mallorca - Direcció Insular d'Igualtat.....	50
30. Renda activa d'inserció .....	51
<b>Mesures preferencials per víctimes de violència de gènere en l'accés a recursos municipals</b> .....	<b>53</b>
<b>Ajudes i serveis municipals complementaris</b> .....	<b>55</b>
<b>Directori d'adreces i telèfons dels recursos</b> .....	<b>56</b>
<b>Webs relacionats</b> .....	<b>61</b>





## Línia d'emergències i denúncies



## 1. Unitat de Protecció Familiar de la Policia Local de Palma (UPFA)

Adreça	Av. de Sant Ferran, s/n. - 07011 Palma		
Telèfon	971 22 55 00	Fax	971 28 40 10
Adreça electrònica	policia@a-palma.es victimes@pol.a-palma.es	Web	<a href="http://www.policiadepalma.cat">www.policiadepalma.cat</a>
Horari d'atenció	24 hores, tots els dies de l'any.		
Persona de referència	Jaume Pla	Càrrec	Inspector
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma - Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana		
Gestió	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones afectades per una situació de violència domèstica i de gènere.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Violència de gènere
- Denúncies
- Emergències

### FORMA D'ACCÉS

Directa / telefònica: 092, 112 (per a emergències) o 971 225 500.

### REQUISITS

Persones afectades de manera directa o indirecta per situacions de violència domèstica o de gènere.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El principal objectiu és millorar l'assistència a les víctimes dels delictes esmentats i informar-les dels seus drets, dels serveis que poden disposar i dels compromisos de qualitat que es poden oferir.

### SERVEIS QUE PRESTA

#### 1. Resposta a emergències (092 - 112):

- atenció prioritària a aquests serveis
- activació d'assistència mèdica d'urgència (si pertoca)



**2. Atenció a les dependències policíiques:**

- assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional
- derivació per a teràpia psicològica posterior (si pertoca)
- servei d'interpret
- especialització dels agents implicats
- valoració policíica del risc a víctimes de gènere
- tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció

**3. Assignació de policia tutor a cada víctima amb ordre de protecció. Seguiment especialitzat i personalitzat:**

- seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents
- coordinació amb la policia de barri perquè en prengui coneixement
- control de les persones agressores

**4.- Avaluació, informació, formació i comunicació:**

- formació del personal a l'Escola Municipal de Formació
- gestió prioritària de les queixes sobre els serveis de la Carta de serveis
- avaluació del grau de satisfacció sobre el servei
- publicació trimestral al web de l'Ajuntament i presentació de l'informe anual
- presentació de l'informe anual per a informació pública



## 2. Unidad de Familia y Mujer de la Policia Nacional (UFAM investigació). Unidad de Familia y Mujer, Protección a mujeres víctimas de violencia de género. (UFAM Protecció)

<b>Adreça</b>	Direcció Superior de la Policia Nacional: C. de Simó Ballester, 8, 3r. - 07011 Palma		
<b>Telèfons</b>	UPAP: 971 22 52 02 / 971 22 53 62 Urgències: 091	<b>Fax</b>	971 22 53 90 971 22 53 31
<b>Correu electrònic</b>	mallorca.ufam.investigacion@policia.es mallorca.ufam.proteccion@policia.es	<b>Web</b>	
<b>Horari d'atenció</b>	De les 8 h a 22 h - L'Oficina de Denúncies: les 24 hores, tots els dies de l'any.		
<b>Persona referència</b> de	Javier Avellà	<b>Càrrec</b>	Inspector/cap de la UFAM
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública estatal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Mallorca
<b>Dependència</b>	Ministeri de l'Interior		
<b>Gestió</b>			

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- UFAM Investigació: Denúncies, emergències, investigació dels fets
- UFAM Protecció: Protecció de les dones víctimes de violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

**Directa / telefònica: 091 (per a urgències).**

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### SERVEIS QUE PRESTA

- Tramitació de denúncies de víctimes i testimonis
- Planificació i coordinació de les estratègies encaminades a l'eradicació de la violència domèstica
- Assistència psicològica (derivació a l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte)
- Informació i derivació a altres recursos (Institut Balear de la Dona, Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere de l'Ajuntament de Palma, centres municipals de serveis socials, etc.)



### 3. Centres de salut (Palma)

Adreça	C. de l' Escola Graduada, C. dels Socors, 38 - Palma		
Telèfon	971 71 70 47	Fax	971 71 70 49
Correu electrònic	jhernandez@ibsalut.caib.es	Web	www.caib.es
Horari d'atenció	Cita prèvia: 902 07 90 79		
Persona de referència	Joaquín Hernández Gómez	Càrrec	Coordinador del centre
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Salut - Servei de Salut de les Illes Balears		
Gestió	Ib Salut		

#### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

Salut

#### FORMA D'ACCÉS

Normalment, llevat de les urgències, cal demanar una hora de visita. Per a urgències acudir al centre de salut que són punts d'atenció continuada (PAC).

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'atenció primària de la salut és el primer nivell d'accés de la ciutadania a l'assistència sanitària. El centre d'atenció primària, centre de salut (CS) és el primer lloc on s'ha d'anar quan es té un problema de salut o quan es vol prevenir quelcom.

#### SERVEIS QUE PRESTA

Els CS estan dotats d'un equip de professionals de la salut format per professionals de medicina de família, pediatria, comadroneria, infermeria i el personal de les unitats d'admissions d'atenció a l'usuari, que orienten les persones pacients, tant en les seves necessitats d'assistència sanitària com d'assistència social.

S'aplicarà el programa d'atenció sanitària davant la violència de gènere, el qual oferirà a la persona atenció especialitzada si ho precisa.



## CENTRES DE SALUT DE PALMA

L'ARENAL	C. de Gaspar Rul-lan, 5 - 07600	971 26 07 66
ARQUITECTE BENNÀSSAR Punt d'Atenció Continuada (PAC)	Av. de Gaspar Bennàzar, Arquitecte, 9 - 07004	971 75 31 33
EL CAMP REDÓ	Cra. de Valldemossa, 71 - 07010	971 20 55 51
CASA DEL MAR	Pg. de l'Escullera, 7 - 07012	971 72 54 45
EL COLL D'EN RABASSA	C. de Vicente Tofiño, 34, bxs - 07007	971 26 61 15
EMILI DARDER	Av. de Puerto Rico, s/n - 07007	971 42 00 80
ESCOLA GRADUADA Punt d'Atenció Continuada (PAC)	C. de l'Escola Graduada, 3 - 07002	971 71 70 47
S'ESCORXADOR Punt d'Atenció Continuada (PAC)	C. d'Emperadriu Eugènia, s/n - 07010	971 20 21 13
PERE GARAU	C. de Capità Vila, 25 - 07007	971 42 06 45
EL RAFAL NOU	C. de Mestre Perosi, s/n - 07008	971 47 53 60
SANT AGUSTÍ	C. de Nicolau Alemany, 1 - 07015	971 70 32 33
SANTA CATALINA	Pl. de Pau Casals, s/n - 07013	971 45 04 50
SON CLADERA	Camí de Son Cladera, s/n - 07009	971 47 10 64
SON FERRIOL	C. de Margalida Monlau, s/n - 07198	971 42 81 69
SON GOTLEU	Camí de Son Gotleu, s/n - 07008	971 27 16 13
SON PISÀ	C. de Vicenç Juan i Rosselló, 65, bxs - 07011	971 28 35 66
SON RUTLAN (c. d'Aragó)	C. de Cala Figuera, 4 - 07009	971 70 69 00
SON SERRA	Travessa de Matamusinos, s/n - 07013	971 79 31 93
VALLDARGENT	C. de Valldargent, 46 - 07013	971 73 82 27
EL CARME	C. del Carme, 18, bxs - 07003	971 17 57 20
UNITAT BÀSICA DE SON SARDINA	C. de Ribas, 29, bxs - 07120	971 43 92 31
EL MOLINAR	C. de Guayaquil, 9, bxs - 07006	971 24 75 31





## 4. Hospital Universitari Son Espases (Palma)

Adreça	Cra. de Valdemossa, 79 - 07012 Palma		
Telèfon	871 20 50 00	Fax	
Correu electrònic	hse.treball.social@ssib.es	Web	www.hospitalsonespases.es
Horari d'atenció	24 hores al dia, tots els dies de l'any.		
Persona de referència	Carlota Roca Salas	Càrrec	Cap de Servei Atenció a l'Usuari
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Salut -		
Gestió	Ib-Salut		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Salut
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

Directa

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIO DEL SERVEI

L'Hospital Universitari de Son Espases és un hospital públic, universitari, docent i investigador, que atén el sector sanitari de Palma i d'altres poblacions properes englobades a l'àrea sanitària del Sector Ponent Mallorca, a més de ser l'hospital de referència per a tota la comunitat de les Illes Balears, dependent de l'Ib-Salut.

#### SERVEIS QUE PRESTA

En una situació de violència domèstica es presta l'atenció següent:

- Exploració de l'equip mèdic, que realitzarà l'informe de lesions
- Atenció directa a la víctima: informació, orientació i assessorament
- Coordinació amb l'Institut Balear de la Dona i les forces de seguretat amb la finalitat que la víctima de violència domèstica contacti amb aquestes institucions (per a assessorament jurídic, posar la denúncia, assistència psicològica, etc.)
- Derivació al centre de salut per a seguiment i atenció, segons el protocol sanitari d'atenció davant la violència de gènere



## 5. Hospital de Son Llätzer (Palma)

Adreça	Cra. de Manacor, km 4 - 07198 Palma		
Telèfons	871 20 20 00 (centraleta)	Fax	871 20 23 56 (atenció usuari i treballadora social)
	871 20 22 93 (suport tècnic treball social)		
Correu electrònic	Hsll.atencion_al_usuario@hsll.es	Web	www.hsll.es
Horari d'atenció	24 hores, tots els dies de l'any		
Persona de referència	Unitat de Treball Social	Càrrec	Treballadora social
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Salut		
Gestió	Ib-Salut		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Qualsevol persona que necessiti assistència mèdica

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Salut
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Directa

### REQUISITS

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Son Llätzer és un hospital públic, integrat en la xarxa pública de la Conselleria de Salut, que proporciona atenció mèdica especialitzada a la ciutadania. Va ser pioner en la generació i ús de sistemes d'informatització hospitalària. El mètode implantat permet gestionar tota la documentació escrita, les peticions de proves mèdiques, la recepció de resultats i les imatges a través del sistema informàtic.

Aquesta avançada tecnologia, que permet desenvolupar un procés assistencial basat en la coordinació i la integració, es posa al servei de la comunitat alhora que ofereix als usuaris una atenció humana i càlida.

### SERVEIS QUE PRESTA

En una situació de violència masclista es presta l'atenció següent:

- Exploració de l'equip mèdic, que fa l'informe de lesions
- Atenció directa a la víctima: informació, orientació i assessorament
- Coordinació amb d'Institut Balear de la Dona i derivació a les administracions i institucions pertinents
- Se segueix el *Protocol d'actuació sanitària davant la violència masclista a les Illes Balears*, elaborat per la Conselleria de Salut (Direcció General Salut Pública i Participació) 2017.



## 6. Servei d'Emergència 112

<b>Adreça</b>	C. de Francesc Salvà Pizà, s/n, Es Pinaret - Es Pont d'Inca - 07141 Marratxí		
<b>Telèfons</b>	Administració: 871 11 42 74 Emergències: 112	<b>Fax</b>	971 42 20 34
<b>Correu electrònic</b>	administracion@112ib.com	<b>Web</b>	www.112ib.com
<b>Horari d'atenció</b>	Administració: de dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h. Emergències: 24 hores, tots els dies de l'any.		
<b>Persona de referència</b>	Administració OMED: Joana Eva Martí Emergència: Supervisor de la sala de torn	<b>Càrrec</b>	Tècnica superior OMED (Manteniment d'Estructures de Base de Dades).
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública autonòmica	<b>Àmbit geogràfic</b>	Illes Balears
<b>Dependència</b>	Govern de les Illes Balears - Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques - Direcció General d'Emergències i Interior -		
<b>Gestió</b>	Gestió d'Emergències de les Illes Balears, S.A.U. (GEIBSAU)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

En general a tota la ciutadania, visitant o organisme que demani un servei o consulta a l'112.

I sobretot, d'una manera més especialitzada, entre altres serveis, a qualsevol persona víctima de violència de gènere o susceptible de ser-ho que demani (de manera voluntària) estar inclòs en una base de dades específica. Aquesta base de dades possibilita reconèixer, cada vegada que es marqui el telèfon 112, la localització immediata (si es marca d'un telèfon fix) per millorar la resposta. Les dades que s'aportin al Servei d'Emergències 112, són totes confidencials i estan emparades per la Llei de protecció de dades.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- **Atenció de l'Emergència**
- **Gestió d'alta a l'112.** Inclusió al fitxer DVR – Declaració Voluntària de Risc-, amb la informació de les dones que, quan es trobin en situació de risc o violència de gènere, vulguen decidir cedir les seves dades al Servei d'Emergències

### FORMA D'ACCÉS

- **Per donar-se d'alta en el fitxer *Violència de Gènere*:**
  - **Cal adreçar-se a qualsevol d'aquests organismes:**
    - Oficines d'atenció a les víctimes de delictes de la Direcció General de Justícia
    - Oficines de l'Institut Balear de la Dona, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació
    - Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere de Palma
    - Oficina d'Atenció a la Dona de la Policia Local de Palma



- Elles faciliten un qüestionari que s'ha d'omplir i que posteriorment trametran a Emergències 112. Aquest Servei inclourà les dades dins un fitxer confidencial i els telèfons estaran donats d'alta dins la base de dades. El termini d'activació a la base de dades serà de dos dies a partir de la recepció de la sol·licitud en el centre d'Emergències
- Si hi ha una emergència cal cridar al 112

L'atenció de la telefonada es realitza en el Centre d'Emergències 112, i com centre coordinador, la deriva a l'organisme corresponent segons l'emergència, perquè es desplaci al lloc de l'incident.

## REQUISITS

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'112 és una finestreta única en serveis d'atenció d'emergències al públic. L'objectiu de l'112 és garantir una mobilització ràpida i eficaç de recursos, mitjançant la coordinació d'efectius, en tot el territori de les Illes Balears i en el seu litoral. L'112 transmet la demanda i la informació que sol·licita la ciutadania als serveis corresponents, d'acord amb els plans, procediments i protocols.

### SERVEIS QUE PRESTA

De manera generalitzada el telèfon 112 permet accedir amb facilitat a tots els serveis d'urgència (policia, sanitaris, incendis, salvament, rescat, protecció civil) en cas d'incendi, desorientació, accident de trànsit, robatori, agressions, violència domèstica, etc.

De forma particular, en cas de violència de gènere:

- El telèfon d'Emergències 112 ofereix una altra possibilitat per protegir d'una manera preventiva a les dones davant d'una agressió
- Només cal que ens facilitin els números de telèfons particulars i quan es telefoni a aquest servei, automàticament, les persones que atenen reconeixeran el número i sabran que hi ha una dona en perill
- No caldrà dir res. Ells ja sabran que hi ha una dona que per ventura, és agredida i tot d'una mobilitzaran la policia i altres organismes que siguin necessaris per ajudar (sanitaris, guàrdia civil, policia local, etc). De totes maneres, s'ha de tenir clar que sempre és millor oferir a l'112 qualche informació
- Després, l'112 avisarà a IBDONA, que seran els que oferiran informació, suport psicològic, assessorament general i jurídic, si la dona ho desitja



## 7. Servei 24 hores (servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a casos d'urgència per violència de gènere)

Adreça	C. d'Aragó, 26, 1r E - 07006 Palma		
Telèfon	971 17 89 89	Fax	971 77 49 38
Correu electrònic	ibdona@ibdona.caib.es	Web	http://ibdona.caib.es
Horari d'atenció	24 hores, tots els dies de l'any.		
Persona de referència	Maria Antònia Serra	Càrrec	Coordinadora del Servei 24 h
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Presidència-		
Gestió	Institut Balear de la Dona (IbDona)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones que es trobin en una situació d'emergència per violència de gènere.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Informació general
- Violència de gènere
- Acompanyament en situació d'emergència per a dones víctimes de violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Podeu telefonar a l'112 o al 971178989. Els serveis especialitzats en violència de gènere poden demanar el servei d'acompanyament de les 8 h a 16 h, de dilluns a divendres, al telèfon núm. 647 348 257.

### REQUISITS

Dones que es trobin en una situació d'emergència per violència de gènere.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els objectius del Servei 24 hores són oferir una resposta social telefònica i acompanyaments presencials a les dones que pateixen violència de gènere i activar els mecanismes i els recursos que són necessaris en cada cas. D'entre els objectius específics destaquem:

- Homogeneïtzar l'atenció a les dones en situació d'emergència social per situacions de violència
- Complementar els professionals dels diferents serveis que es troben en situacions d'emergència i necessiten la intervenció d'un servei especialitzat en violència de gènere
- Disposar de dades estadístiques per aportar a l'anàlisi de la situació de la violència de gènere a les Illes Balears



### SERVEIS QUE PRESTA

El servei 24 hores de l'Institut Balear de la Dona ofereix una atenció social especialitzada a les dones víctimes de la violència de gènere que es troben en situació d'emergència, mitjançant:

- Atenció social telefònica
- Acompanyaments

#### Prestacions:

- Informació, orientació i assessorament social
- Contenció i motivació
- Derivació
- Coordinació de recursos
- Acompanyament





## Línia d'atenció social i psicològica



## 8. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Adreça	C. de la Ferreria, 10, 3r - 07002 Palma		
Telèfon	971 22 74 00	Fax	971 77 54 79
Correu electrònic	violenciagenere@palma.es	Web	<a href="http://www.palma.cat">www.palma.cat</a>
Horari d'atenció	De dilluns a divendres, de 9 h a 14h i els dimarts de 16 h a 18.30 h		
Persona de referència	Aina Capellà	Càrrec	Directora territorial de Balears
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma - Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics		
Gestió	Fundació Institut de Reinserció Social (IRES)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones víctimes de violència de gènere.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

Violència de gènere.

### FORMA D'ACCÉS

Directa o per derivació d'algun professional.

### REQUISITS

Ser dona que ha patit o pateix una situació de violència de gènere.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un dels programes inclosos en el Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere. La seva finalitat és garantir l'atenció social de víctimes de violència de gènere del municipi de Palma, d'una perspectiva integral i en xarxa dels diferents serveis d'atenció personal.

### SERVEIS QUE PRESTA

- Informació, orientació, assessorament a víctimes de violència de gènere i a les persones professionals que les atenen, en temes de violència de gènere.
- Servei d'acompanyament: acompanyaments personalitzats a les víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i el seguiment de les gestions.
- Gestió i seguiment del Servei de Teleassistència Mòbil a les dones víctimes de violència de gènere. Gestionat per Creu Roja.
- Gestió d'alta a l'112. Inclusió al fitxer DVR – declaració voluntària de risc- amb informació de les dones que, quan es trobin en situació de risc o violència de gènere, decideixen de manera voluntària cedir les seves dades al servei d'emergències.
- Assistència jurídica i assessorament per presentar una denúncia. Conveni amb la CAIB.





## 9. Programa d'atenció per a fills i filles de víctimes de dones víctimes de violència de gènere

<b>Adreça</b>	C. de Sant Miquel, 39, 2n D – Palma - atenció grupal: C. de la Ferreria, 10, 3r - 07002 Palma		
<b>Telèfon</b>	971 72 28 56	<b>Fax</b>	971 72 02 79
<b>Correu electrònic</b>	mentoriesbalears@fundacioires.org	<b>Web</b>	<a href="http://www.palma.cat">www.palma.cat</a>
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a dijous, durant els matins i capvespres; els divendres, només, matí.		
<b>Persona de referència</b>	Aina Capellà	<b>Càrrec</b>	Directora territorial de Balears
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública municipal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Palma
<b>Dependència</b>	Ajuntament de Palma - Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics		
<b>Gestió</b>	Fundació Institut de Reinserció Social (IRES)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Nins i nines d'entre 4 i 18 anys que hagin patit o pateixen violència de gènere a l'àmbit familiar.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Atenció a la família i al menor
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Directa o per derivació de professionals.

### REQUISITS

Haver patit les situacions de violència de gènere durant el temps de convivència familiar. L'adult referent autoritzarà per escrit i facilitarà la participació del menor o menors al programa i es comprometrà a participar a les activitats proposades pels adults.

### DESCRIPCIO DEL SERVEI

És un dels programes del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, adreçat a nins i nines que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar. Té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació. Per això, evita el cicle repetitiu de la violència, i afavoreix nous models i patrons de relació basats en la no violència i el foment de la igualtat.



## SERVEIS QUE PRESTA

A través d'aquest Servei es pretén una intervenció a partir de dos eixos primordials:

- **Prevenció:** a través del treball psicoeducatiu es pretén evitar la interiorització de rols i formes de relació associats a la violència. Per així, minvar la possibilitat de repetició dels models violents a la vida adulta de l'infant.
- **Suport i l'acompanyament:** que es concreta en el treball per la contenció i l'enfortiment de les habilitats de l'infant per enfrontar el trauma de la violència.

Els professionals del servei assumeixen un rol de mentor o guia, que permet treballar per oferir als infants un nou referent que afavoreix conductes adultes més adequades.

Es treballa des d'una triple perspectiva:

- **Treball en grup:** consisteix en la participació en sessions grupals amb altres nins i nines víctimes de la violència familiar, agrupats per franges d'edat (4-9, 10-14, 15-18). Les sessions tenen una periodicitat setmanal i, se'n realitzen quinze sessions. Totes les sessions tenen una durada d'entre noranta minuts i dues hores.

Paral·lelament al grup d'infants, funciona un altre grup de suport a les mares o tutors el mateix dia i la mateixa hora, que es desenvolupa la sessió al grup de menors. Es treballen les capacitats parentals i els models relacionats, per facilitar la comprensió dels canvis que farà l'infant i així poder ajudar-la mentre es recupera.

- **Treball individual:** inclou les entrevistes inicials d'acollida amb la mare i els menors, a més de les tutories individualitzades dels infants atesos i les seves mares, en aquells casos que sigui necessària l'ajuda i el suport del professional, de referència, de l'equip de Mentories. També es treballa individualment quan ha acabat la intervenció grupal.
- **Treball interfamiliar:** a més del treball grupal i individual es desenvolupa una intervenció familiar (mare i infants), on es treballen, plegats, aquells aspectes que es consideren necessaris en funció de les necessitats de cada unitat familiar.



## 10. Programa d'atenció a persones agressores

<b>Adreça</b>	Institut de Reinserció Social (IRES) - C. de Sant Miquel, 39, 2n D - 07002 Palma		
<b>Telèfons</b>	971 72 28 56 / 654 062 602	<b>Fax</b>	971 72 02 79
<b>Correu electrònic</b>	sapm@fundacioires.org	<b>Web</b>	<a href="http://www.palma.cat">www.palma.cat</a>
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a dijous de les 9 h fins a les 14 h, dimarts i dijous de les 16 h fins a les 21 h		
<b>Persona de referència</b>	Aina Capellà	<b>Càrrec</b>	Directora territorial de Balears
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública municipal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Palma
<b>Dependència</b>	Ajuntament de Palma - Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics		
<b>Gestió</b>	Fundació Institut de Reinserció Social (IRES)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Totes aquelles persones majors d'edat que:

- exerceixin o hagin exercit maltractament contra la seva parella
- vulguin canviar aquesta situació de manera voluntària
- tenguin la seva residència al municipi de Palma

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Directament la persona interessada. Per això, s'ha de demanar una cita prèvia.

### REQUISITS

- ser major de 16 anys
- residir al municipi de Palma
- no realitzar un consum actiu de substàncies
- no patir cap malaltia psiquiàtrica o, en cas que aquesta existeixi, estar en tractament pels serveis pertinents
- acudir al servei de manera voluntària

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un dels programes del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a persones que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella.

Atén les persones que presenten aquestes dificultats i acudeixen voluntàriament al programa, perquè es puguin fer responsables dels seus actes i de les conseqüències que aquests tenen.



Té com a finalitat treballar per eliminar o minvar els maltractaments.

### SERVEIS QUE PRESTA

S'ofereix un espai d'assessorament i tractament on poder treballar la possibilitat de millorar l'autoconeixement, la identificació, l'expressió i el control d'emocions, la resolució de conflictes, la comunicació, l'empatia amb l'altre, l'autoestima, la comprensió del fenomen de la violència.

La intervenció s'organitza a partir de:

- Primera atenció: informació i assessorament. S'explica a la persona interessada el contingut del programa i es realitza una primera valoració sobre la idoneïtat d'incloure-l'hi.
- Entrevistes individuals d'acollida i diagnòstic per estudiar la situació i oferir una ajuda personalitzada.
- Tractament grupal: amb sessions de dues hores setmanals. Si se'n valora la necessitat, les sessions, individuals, seran d'una hora.



## 11. Servei d'assistència psicològica a víctimes de violència de gènere

Adreça	C. de Sant Miquel, 39, 2n D, Palma		
Telèfon	971 22 74 08	Fax	971 72 02 79
Correu electrònic	atenciopsicologica@fundacioires.org	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 13 h. Atenció telefònica De dilluns a divendres de les 8 fins a les 14 h. i de 16 h fins a les 19 h.		
Persona de referència	Nuria Fernández de la Fuente	Càrrec	Coordinadora del Servei
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Mallorca
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Presidència - Institut Balear de la Dona		
Gestió	Fundació Institut de Reinserció Social (IRES)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que hagin patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals, i fills i filles de les dones víctimes de 4 a 17 anys.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Mitjançant derivació per part de professionals socio-sanitaris.

Podeu telefonar al tel. 971 22 74 08 (de les 9 h fins a les 13h). Podeu deixar un missatge en el contestador. Per correu electrònic: [atenciopsicologica@fundacioires.org](mailto:atenciopsicologica@fundacioires.org).

### REQUISITS

Dones de qualsevol nacionalitat, majors de 14 anys, que hagin patit qualsevol tipus de maltractament (físic, psíquic o psicològic) o abusos sexuals, i els fills i filles de les dones víctimes de 4 a 17 anys

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És un servei d'atenció psicològica dirigit a dones que són o han estat víctimes d'agressions (físiques, psíquiques o sexuals), i els seus infants. Pretén ajudar les víctimes a recuperar-se i pal·liar les conseqüències negatives a través de la recuperació dels recursos i habilitats personals que han quedat bloquejats per l'agressió.



### SERVEIS QUE PRESTA

- **Sessions individuals.** La primera sessió es realitza entre les 24 i les 72 hores després de la demanda.
- **Sessions grupals.** Espais d'aprenentatge col·lectiu i de solidaritat, i un element d'ajuda mútua i força per a la transformació.
- **Tallers socioeducatius:** aprenentatge d'aspectes perduts durant la relació de maltractament que cal reparar, i també l'autoestima, habilitats socials, educació per a la igualtat i promoció de la salut.



## 12. Centre d'Informació de la Dona - (IBDona)

<b>Adreça</b>	C. d'Aragó, 26, 1r E - 07006 Palma		
<b>Telèfon</b>	971 17 89 79	<b>Fax</b>	971 17 89 24
<b>Correu electrònic</b>	ibdona@ibdona.caib.es	<b>Web</b>	http://ibdona.caib.es
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h.		
<b>Persona de referència</b>	Susana Portillo Xisca Vidal	<b>Càrrec</b>	Treballadora social Jurista
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública autonòmica	<b>Àmbit geogràfic</b>	Illes Balears
<b>Dependència</b>	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Presidència		
<b>Gestió</b>	Institut Balear de la Dona		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

**Dones.**

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Serveis socials
- Acollida i habitatge
- Oci, esports i temps de lleure
- Formació i treball
- Assessoria jurídica especialitzada
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Directa o podeu demanar una cita prèvia

### REQUISITS

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei d'informació, orientació i assessorament a les dones sobre els seus drets.

### SERVEIS QUE PRESTA

**Aspectes jurídics:**

**CIVIL:** contractes de lloguers, filiacions, herència i successions i desnonament.

**PENAL:** maltractaments, abusos i agressions sexuals i altres tipus de delictes.

**ADMINISTRATIU:** reclamacions prèvies relatives a les pensions, recursos i associacions.



**LABORAL:** conciliació de vida laboral i familiar, acomiadaments, assetjament psicològic a la feina, contractes, drets i deures, estrangeria, pensions.

**FAMÍLIA:** separació, divorci, parelles estables i règim econòmic matrimonial.

**ORIENTACIÓ PROFESSIONAL:** cursos de formació, itineraris d'inserció, ofertes d'ocupació, informació sobre creació d'empreses. Animació d'ocupació.

**SERVEIS SOCIALS:** beques, acollida dones, guarderies i prestacions econòmiques.

**SALUT:** planificació familiar, interrupció voluntària de l'embaràs, assistència sanitària i psicològica, ludopaties i toxicomanies.

**EDUCACIÓ:** oferta educativa, beques, homologació d'estudis i educació adults.

**TEMPS DE LLEURE:** activitats vacances, voluntariat, associacions i centres culturals.

**ASSOCIACIONISME**





## 13. Institut Balear de la Dona (IBD) – Conselleria de Presidència - Govern de les Illes Balears

Adreça	C. d'Aragó, 26, 1r E - 07006 Palma		
Telèfon	971 17 89 79	Fax	971 17 89 24
Correu electrònic	ibdona@ibdona.caib.es	Web	http:ibdona.caib.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h. Servei 24 hores : 647 34 82 57		
Persona de referència	Maria Antonia Salvá Mut Pilar Pascual Ginard	Càrrec	Cap de Servei
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Presidència		
Gestió	Institut Balear de la Dona		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### Dones

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Atenció psicològica
- Serveis socials
- Assessoria jurídica especialitzada
- Prestacions econòmiques/ajudes
- Foment (subvencions) i promoció

#### FORMA D'ACCÉS

Directa o podeu demanar una cita prèvia.

#### REQUISITS

Ser dona i tenir qualsevol problemàtica que necessiti assessorament.

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Institut Balear de la Dona és un organisme autònom del Govern de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, que té com a finalitat impulsar, facilitar, elaborar i executar les mesures necessàries per fer efectius els principis d'igualtat entre les dones i els homes de les Illes Balears; impulsar i promoure la participació de la dona en tots els àmbits; eliminar qualsevol forma de discriminació de la dona en tots els àmbits, i eliminar qualsevol forma de discriminació de la dona a les Illes Balears.



### SERVEIS QUE PRESTA

- Centre d'informació i documentació
- Estudiar la situació de la dona a les Illes Balears
- Planificar i coordinar la política d'igualtat entre les dones i els homes de la nostra comunitat
- Proposar a les administracions públiques l'execució de mesures relatives a:
  - educació no sexista
  - incorporació de la dona al món laboral
  - salut de la dona
  - participació de la dona en la vida pública
  - protecció jurídica i social de la dona
  - tractament de la dona als mitjans de comunicació i a la publicitat
  - conciliació entre la vida laboral i la familiar
  - serveis d'ajuda a la família
  - promoció i foment de la dona al món de l'esport i als àmbits polític i cultural
  - prevenció i assistència de la violència contra les dones
- Creació de recursos per a la dona
- Realització de cursos de formació destinats a millorar la qualificació de la dona



## 14. Servei de teleassistència mòbil - Creu Roja Espanyola

Adreça	Av. de l'Arquitecte Gaspar Bennàsar, 73 - 07004 Palma		
Telèfon	971 29 50 00	Fax	971 75 26 89
Correu electrònic	baleares@cruzroja.es mogebo@cruzroja.es	Web	www.cruzroja.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h.		
Persona de referència	Mònica Gelabert	Càrrec	Referent programa ATENPRO
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Sanitat, Afers Socials i Igualtat (FEMP)		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

La població objecte d'aquest servei són persones víctimes de la violència de gènere, majors d'edat i residents a les Illes Balears.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Oci, esports i temps de lleure
- Sensibilització
- Violència de gènere
- Igualtat

### FORMA D'ACCÉS

Per accedir-hi les persones ho poden demanar als serveis socials del seu municipi, quan hagin obtingut una ordre d'allunyament per part del jutge. A Palma s'hi accedeix a través del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere de l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics, de l'Ajuntament de Palma, o bé personalment al C. de la Ferreria, 10, 3r, o també es pot telefonar al 971 227 400.

### REQUISITS

- Residir a les Illes Balears
- Ser major d'edat
- Haver tengut una relació sentimental amb l'agressor
- Gaudir d'una ordre judicial del protecció

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de Teleassistència Mòbil, per a les víctimes de la violència de gènere, és una modalitat de servei que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les víctimes de la violència de gènere que disposin d'una ordre de protecció o allunyament, una atenció immediata i a distància, assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir, les 24 hores del dia, durant els 365 dies de l'any, onsevulla sigui el lloc que es troben.



El Servei es defineix en relació a la utilització de tecnologies de comunicació telefònica mòbil i de telelocalització a través d'un model de relació amb les usuàries, basat en la professionalitat, la calidesa, la proximitat i la confiança.

Els objectius del servei són:

- Garantir una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat, que proporcioni seguretat a la usuària i mobilitzi els recursos oportuns, en funció del tipus d'emergència que s'hagi produït.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les usuàries del servei i els familiars que depenen directament d'elles, per oferir-les suport, informació i assessorament, i alhora garantir la comunicació interpersonal davant qualsevol necessitat, les 24 hores del dia.
- Potenciar l'autoestima i la qualitat de vida de les usuàries del servei, per contribuir a crear una xarxa social de suport en el seu entorn habitual i animar-les perquè mantinguin, amb plena seguretat, contacte amb l'entorn familiar i social, lluny de l'agressor.
- Ajudar a minvar la sobrecàrrega que té una usuària d'aquestes característiques, per proporcionar-li tranquil·litat, en saber que hi ha un equip tècnic i humà capaç de fer suport i resoldre les incidències que puguin sobrevenir.

#### SERVEIS QUE PRESTA

- Atenció permanent les 24 hores del dia, durant els 365 dies de l'any (Centre d'Atenció - Creu Roja Madrid)
- Localització geogràfica. (Centre d'atenció - Creu Roja Madrid)
- Gestió de recursos propis, sanitaris i comunitaris convenients i adequats per a l'atenció de les alarmes
- Agendes quinzenals de seguiment
- Assessorament i formació referent al terminal
- Enregistrament de les converses. (Centre d'atenció, Creu Roja Madrid)
- Resolució d'incidències tècniques del terminal i el seu seguiment, baratar el terminal si escau
- Servei d'atenció a la usuària per a dubtes, consultes i queixes
- Participació a les activitats comunitàries complementàries

Quant a les activitats comunitàries:

El programa de teleassistència mòbil es complementa amb una sèrie d'activitats a fi de:

- Ampliar la xarxa social de la usuària amb la finalitat d'evitar el seu aïllament i sol·licitud.
- Potenciar un oci creatiu i participatiu.
- Crear espais de trobada en el qual les usuàries puguin compartir les seves experiències, sentiments, dificultats, per incrementar la seva autoestima personal i social; i dotar d'habilitats socials i laborals a les usuàries de cara a una pròspera integració sociolaboral.
- Aconseguir que aquestes dones, mitjançant aquests tallers es valorin de manera més positiva, per augmentar a poc a poc la seva autoestima.



## 15. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

<b>Adreça</b>	Av. d'Alemanya, 5, semisoterrani – 07003 Palma		
<b>Telèfons</b>	971 67 86 11 (informació i orientació jurídica)	<b>Fax</b>	
	971 67 86 16 (assistència psicològica)		
<b>Correu electrònic</b>	victimas.mallorca@justicia.es	<b>Web</b>	http://www.mjusticia.gob.es
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h.		
<b>Persona de referència</b>	Victòria Prieto Nebot	<b>Càrrec</b>	Gestora processal
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública estatal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Partits judicials de Mallorca (Palma, Manacor i Inca).
<b>Dependència</b>	Jutjat Degà		
<b>Gestió</b>	Ministeri de Justícia		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

-Orientació jurídica general i específica, per oferir especial atenció a les víctimes de violència de gènere, però també atén a totes les persones que han patit tot tipus de delictes (agressions sexuals, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, delictes transfronterers, etc.)

-Atenció psicosocial de les víctimes

### FORMA D'ACCÉS

Directa o podeu demanar una cita prèvia.

### REQUISITS

Ser víctima del delicte.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte és un servei d'informació, orientació i assistència a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu, té cura del compliment efectiu dels seus drets, per evitar la seva indefensió i la segona victimització.

### SERVEIS QUE PRESTA

#### INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ JURÍDICA:

Informar i orientar jurídicament sobre els drets que tenen les víctimes, tipus de procediments que es tramiten, mesures de protecció, resolucions judicials i recursos, acompanyaments per actuar d'intermediari de la víctima davant els organismes, institucions o professionals i seguiment de l'expedient judicial per poder-ne informar a la víctima de la tramitació i les actuacions.



Informació sobre les ajudes econòmiques que els hi podrien correspondre com a conseqüència del fet delictiu, i també de la seva tramitació.

Orientar sobre els recursos socials que hi ha, i facilitar-ne l'accés.

#### **ATENCIÓ PSICOLÒGICA:**

- a. Intervenció en estat de crisi: l'Oficina d'Assistència a les Víctimes del Delicte ubicada a les dependències dels jutjats penals de l'avinguda d'Alemanya, 5 (semisoterrani), ofereix assistència psicològica quan hom es troba en una situació de crisi amb l'objectiu de disminuir els nivells d'ansietat, establir la situació emocional de les víctimes i minvar els efectes i les conseqüències psicològiques del fet delictiu i, també, del trauma que ha patit la víctima.
- b. Intervenció psicològica: l'objectiu d'aquesta intervenció són el suport i l'atenció psicològica adequada per pal·liar els efectes negatius del delicte i potenciar els recursos personals per afrontar la possible situació traumàtica. S'ofereix un màxim de 10 sessions, ampliables segons els casos.

#### **INFORMACIÓ SOCIAL:**

Informar i facilitar a les víctimes els recursos socials i sanitaris que hi ha i fer la derivació oportuna per restablir la situació social i fer front a les necessitats més urgents.

#### **OFICINA D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE A PALMA:**

**JUTJATS PENALS DE PALMA:** Av. d'Alemanya, 5, soterrani, 07003 Palma. Telèfons 971 678 611 / 971 678 616. Horari de l'oficina d'assistència a les víctimes: de les 9h fins a les 14 h.





## Línia d'assistència jurídica



## 16. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) - *civil*

Adreça	Travessa d'en Ballester, s/n - 07002 Palma		
Telèfon	971 17 94 00 (ext. 2400)	Fax	971 71 56 10
Correu electrònic	turnodeoficio@icaib.org	Web	www.icaib.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9:30 h fins a les 13 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia - Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Qualsevol persona que necessiti un missèr per a un tema civil, ha de complir una sèrie de requisits econòmics.

### AREES D'ACTUACIÓ

- Assessoria jurídica especialitzada
- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Demanar una cita prèvia o bé per la pàgina web del Col·legi d'Advocats de les Illes Balears: [www.icaib.org](http://www.icaib.org), apartat "cita prèvia" o telefonar al núm. 971 179 406.

### REQUISITS

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

### SERVEIS QUE PRESTA

Assessorament previ a les persones peticionàries d'assistència jurídica de franc (conjunt de prestacions necessàries per intervenir en el procediment judicial -honoraris d'advocats, procuradors, etc.- que garanteixen el dret a la justícia gratuïta, si s'acredita la insuficiència de recursos econòmics per assistir al plet, o pledejar), informació sobre el compliment dels requisits necessaris per al seu reconeixement i auxiliar a l'hora de la redacció dels impresos normalitzats de sol·licitud.





## 17. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) - penal

Adreça	Av. d'Alemanya , 5, 4t - 07003 Palma		
Telèfons	971 17 94 00 (ext. 2200) 971 17 94 06 (demandar una cita)	Fax	
Correu electrònic	turnodeoficio@icaib.org	Web	www.icaib.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9:30 h fins a les 13 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia - Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Assessoria jurídica especialitzada
- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

Directa

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Orientar a les dones víctimes de violència de gènere que ho necessitin.

#### SERVEIS QUE PRESTA

Assessorament previ a les persones peticionàries d'assistència jurídica de franc (conjunt de prestacions necessàries per intervenir en el procediment judicial, honoraris d'advocats, procuradors, etc., que garanteixen el dret a la justícia gratuïta, si s'acredita la insuficiència de recursos econòmics per pledejar), informació sobre el compliment dels requisits necessaris per al seu reconeixement i auxiliar a l'hora de la redacció dels impresos normalitzats de sol·licitud.



## 18. Torn d'ofici de violència domèstica

Adreça	La Rambla, 10 - 07003 Palma		
Telèfon	971 17 94 00	Fax	971 71 92 06
Correu electrònic	turnodeoficio@icaib.org	Web	www.justiciagratis.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia - Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
Gestió	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Assessoria jurídica especialitzada
- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

Directa

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### SERVEIS QUE PRESTA

Aquest torn d'ofici garanteix la defensa jurídica de franc i especialitzada, tot d'una, a totes les víctimes de violència de gènere que ho demanin, sense perjudici que si no es reconeix posteriorment el dret de justícia gratuïta, hauran d'abonar els honoraris generats per la seva intervenció. El lletrat o lletrada designats per a aquests casos segueix tota la causa, es garanteix que la persona agredida tinga un únic representant legal en tot el procés.



## 19. Assistència jurídica de franc

<b>Adreça</b>	Av. d'Alemanya, 5 - 07003 Palma (Servei d'Orientació Jurídica Penal) Travessa d'en Ballester, s/n - 07002 Palma (Servei d'Orientació Jurídica Civil)		
<b>Telèfon</b>	971 17 94 00 (ext. 2200 penal; ext. 2400 civil)	<b>Fax</b>	
<b>Correu electrònic</b>	turnodeoficio@icaib.org	<b>Web</b>	www.icaib.org
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 8 h fins les a 15 h.		
<b>Persona de referència</b>		<b>Càrrec</b>	
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública estatal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Illes Balears
<b>Dependència</b>	Ministeri de Justícia - Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		
<b>Gestió</b>	Col·legi d'Advocats de les Illes Balears		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Assessoria jurídica especialitzada
- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

- Sol·licitud en línia: [www.justiciagratuïta.es](http://www.justiciagratuïta.es)
- Procediment tradicional: descarregar el formulari que es facilita a la pàgina següent: [www.justiciagratuïta.es](http://www.justiciagratuïta.es), que es trametrà al Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, o bé s'hi poden adreçar directament

### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El dret a l'assistència jurídica de franc és un principi constitucional per assegurar l'accés de totes les persones a la justícia, en condicions d'igualtat i d'eliminar la discriminació que la manca de recursos pot suposar. Serà d'aplicació general a tots els processos judicials, siguin del tipus que siguin, i també a assessorar abans del procés.

#### SERVEIS QUE PRESTA

En el cas de violència domèstica, amb la finalitat d'atendre immediatament les víctimes de maltractaments, seran els col·legis d'advocats els que contestin la sol·licitud, amb una atenció professional. Tramitaran la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta i designaran, si escau, un missèr d'ofici.

Per això, cada col·legi d'advocats tindrà necessàriament un servei d'orientació jurídica que assessorarà abans a les persones peticionàries d'assistència, les informarà sobre els requisits necessaris perquè coneguen els drets i les orientarà sobre els formularis normalitzats.



## 20. Jutjat de violència contra la dona núm. 1

Adreça	Av. d'Alemanya, 5 - 07003 Palma		
Telèfon	971 16 94 51	Fax	971 16 94 52
Correu electrònic	Violenciamujer.palmademallorca@justicia.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9 h a les 14 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### SERVEIS QUE PRESTA



## 21. Jutjat de violència contra la dona núm. 2

Adreça	Av. d' Alemanya, 5 - 07003 Palma		
Telèfon	971 72 26 04	Fax	971 72 63 44
Correu electrònic	Violenciamujer2.palmademallorca@justicia.es	Web	971 72 63 44
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### SERVEIS QUE PRESTA



## 22. Jutjat de guàrdia permanent

Adreça	Av. d' Alemanya, 5 - 07003 Palma		
Telèfons	971 71 82 24 / 971 71 35 21	Fax	971 72 10 07
	Tel. d'atenció a la ciutadania: 902 00 72 14		
Correu electrònic		Web	www.mjusticia.es
Horari d'atenció	Les 24 hores del dia, de tots els dies de l'any.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública estatal	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Ministeri de Justícia		
Gestió			

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

#### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Denúncies i procediments legals
- Violència de gènere

#### FORMA D'ACCÉS

#### REQUISITS

#### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### SERVEIS QUE PRESTA



## 23. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

<b>Adreça</b>	Av. d'Alemanya, 5, semisoterrani – 07003 Palma		
<b>Telèfons</b>	971 67 86 11 (informació i orientació jurídica)	<b>Fax</b>	
	971 67 86 16 (assistència psicològica)		
<b>Correu electrònic</b>	victimas.mallorca@justicia.es	<b>Web</b>	http://www.mjusticia.gob.es
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h. Els dilluns de les 16 h fins a les 18 h. Només atenció psicològica.		
<b>Persona de referència</b>	Victòria Prieto Nebot	<b>Càrrec</b>	Gestora processal
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública estatal	<b>Àmbit geogràfic</b>	Partits judicials de Mallorca (Palma, Manacor i Inca).
<b>Dependència</b>	Jutjat Degà		
<b>Gestió</b>	Ministeri de Justícia		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

-Orientació jurídica general i específica, ofereix especial atenció a les víctimes de violència de gènere, però atén també a totes les persones que han patit qualsevol tipus de delicte (agressions sexuals, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, delictes transfronterers, etc.)

-Atenció psicosocial de les víctimes

### FORMA D'ACCÉS

Directa o podeu demanar una cita prèvia.

### REQUISITS

Ser víctima del delicte.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte és un servei d'informació, orientació i assistència a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu, té cura del compliment efectiu dels seus drets, per evitar, alhora, la seva indefensió i una segona victimització.

### SERVEIS QUE PRESTA

#### INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ JURÍDICA:

-Informar i orientar, jurídicament, sobre els drets que tenen les víctimes, els tipus de procediments que es tramiten, mesures de protecció, resolucions judicials i recursos, acompanyaments per actuar d'intermediari de la víctima davant els organismes, institucions o professionals, i alhora, el seguiment de l'expedient judicial per informar-ne a la víctima de la tramitació i les actuacions.



-Informació sobre les ajudes econòmiques que els hi podrien correspondre, com a conseqüència del fet delictiu, i també de la tramitació.

-Orientar sobre els recursos socials que hi ha i facilitar-ne l'accés.

**ATENCIÓ PSICOLÒGICA:**

- a. Intervenció en estat de crisi: l'Oficina d'Assistència a les Víctimes del Delicte ubicada a les dependències dels jutjats penals de l'avinguda d'Alemanya, 5 (semisoterrani), d'aquesta ciutat, ofereix l'assistència psicològica en quan hom es troba en crisi amb l'objectiu de minvar els nivells d'ansietat, establir la situació emocional de les víctimes i disminuir els efectes i les conseqüències psicològiques produïdes pel fet delictiu i del trauma que han patit.
- b. Intervenció psicològica: l'objectiu d'aquesta intervenció són el suport i l'atenció psicològica adequada per pal·liar els efectes negatius del delicte i potenciar els recursos personals per afrontar la possible situació traumàtica. S'ofereix un màxim de 10 sessions, ampliables segons els casos.

**INFORMACIÓ SOCIAL:**

-Informar i facilitar a les víctimes els recursos socials i sanitaris que hi ha, i fer-ne la derivació oportuna per restablir la situació social i encarar les necessitats més urgents.

**OFICINA D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE A PALMA:**

**JUTJATS PENALS DE PALMA:** Av. d'Alemanya, 5, soterrani - 07003 Palma. Telèfons 971 67 86 11 / 971 67 86 16.

Horari de l'oficina d'assistència a les víctimes: de les 9 h fins a les 14 h.







## Línia d'acollida i habitatge



## 24. Servei d'Acolliment Municipal - SAM VVG

Adreça			
Telèfon	971 46 58 09	Fax	
Correu electrònic	samvvg@intress.org	Web	
Horari d'atenció	Les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any.		
Persona de referència	Irene Peláez Jiménez	Càrrec	Directora i treballadora social del servei
Tipus d'entitat	Administració pública municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma - Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics		
Gestió	Institut de Treball i Serveis Socials (Intress)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

**SAM VVG:** Dones víctimes de violència de gènere, majors de 18 anys, soles o amb infants, que no tenen domicili o l'han d'abandonar per raons diverses, com ara, de seguretat, entre d'altres.

### AREES D'ACTUACIÓ

Acollida i habitatge

### FORMA D'ACCÉS

Per demanda directa de la persona o per derivació del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, centres municipals de serveis socials, Centre d'Informació de la Dona, centres de salut, jutjats, oficines d'ajuda a víctimes del delictes, policia i Guàrdia Civil

### REQUISITS

No concorreran amb el perfil d'aquest servei, les persones que presentin alguna de les problemàtiques següents:

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament
- Malalties de salut mental, sense tractament, o discapacitats psíquiques amb necessitats d'atenció intenses
- Víctimes majors de 65 anys (d'una manera excepcional s'hi podran acollir mentre no tinguin una alternativa més escaient)
- Persones amb manca d'autonomia física i psíquica amb necessitats d'atenció intenses
- Persones que no resideixen habitualment a Palma, tret d'aquelles que ingressin per derivació de l'IBdona

També cal afegir, que totes les persones han de superar una entrevista de valoració per part de l'equip professional.

### DESCRIPCIO DEL SERVEI

Acollir a les dones víctimes de violència de gènere i els seus infants, per motius de seguretat o necessitat social. L'acolliment inclou l'atenció residencial, les prestacions socials i el suport professional interdisciplinari i té com a objectiu la superació de la situació de violència masculista que han patit. Se'n distingeixen normalment tres fases: una acollida d'urgència, llavors una acollida per fer el procés i, finalment, un període de preparació per a l'emancipació.



### SERVEIS QUE PRESTA

S'organitza el SAM VVG per programes, per confluïr-hi tots en l'elaboració del Pla individualitzat, que gaudirà cada persona dins el servei.

Programes d'intervenció del SAM VVG:

1. Programa d'allotjament i convivència
2. Programa d'atenció social
3. Programa d'atenció psicològica
4. Programa de promoció formativolaboral
5. Programa de suport socioeducatiu



## 25. Habitatges en règim de lloguer per a dones que han estat víctimes de la violència de gènere (Institut Balear de l'Habitatge)

<b>Adreça</b>	C. de Manuel Azaña, 9 - 07006 Palma		
<b>Telèfons</b>	971 78 49 94 / cita prèvia al tel. núm. 900 70 00 03	<b>Fax</b>	971 46 88 29
<b>Correu electrònic</b>	ibavi@caib.es	<b>Web</b>	www.ibavi.es
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h.		
<b>Persona de referència</b>	Olvido Terrassa Roca	<b>Càrrec</b>	Directora Departament de Gestió
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública autonòmica	<b>Àmbit geogràfic</b>	Illes Balears
<b>Dependència</b>	Govern de les Illes Balears - Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat		
<b>Gestió</b>	IBAVI		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

**Ser dona i víctima de violència de gènere**

### ÀREES D'ACTUACIÓ

-Acollida i habitatge

-Violència de gènere

### FORMA D'ACCÉS

Mitjançant un informe de valoració que s'ha de trametre del centre d'acollida per a dones víctimes de violència de gènere a l'IB Dona.

### REQUISITS

**Sentència condemnatòria per violència de gènere.**

### DESCRIPCIO DEL SERVEI

**En els procediments d'adjudicació d'habitatges promoguts per l'Institut Balear de l'Habitatge, les dones víctimes de violència de gènere obtenen una major puntuació.**

### SERVEIS QUE PRESTA

**Habitatges de lloguer**



## 26. Oficina d'Antidesnonaments - Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne

Adreça	C/ de la Ferreria, 11 - 07002 Palma		
Telèfon	971 21 41 97	Fax	
Correu electrònic	oficinaantidesnonaments@palma.es	Web	www.palma.cat
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h, els dimarts i els dijous de les 17 fins a les 19 h. Els mesos de juliol i agost els horabaixes tancat.		
Persona de referència	Marga Cladera	Càrrec	Coordinadora
Tipus d'entitat	Administració municipal	Àmbit geogràfic	Palma
Dependència	Ajuntament de Palma - Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne		
Gestió	Àrea de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

Les persones que necessitin orientació, assessorament jurídic i social, les quals presentin problemes per afrontar les despeses del lloguer o de la hipoteca, amb una ordre de desnonament o sense.

### AREES D'ACTUACIÓ

- Mediació amb les entitat bancàries i els propietaris particulars
- Establir protocols i actuacions que millorin l'atenció
- Potenciar les relacions entre les administracions a la recerca d'un habitatge digne

### FORMA D'ACCÉS

Acudir a l'Oficina, o bé podeu telefonar al núm. 971 21 41 97.

### REQUISITS

Estar empadronat a Palma i que l'habitatge es trobi situat en aquest terme municipal.

### DESCRIPCIO DEL SERVEI

L'objectiu general de l'Oficina és prevenir i evitar el desnonament de qualsevol persona de Palma.

El seu treball consisteix en la prevenció, intervenció i mediació en situacions d'urgències socials derivades de situacions de vulnerabilitat per insolvència sobreenquada i afectades per desnonaments.

Ofereix orientació i assessorament jurídic i social a totes les famílies que presentin problemes per afrontar les despeses del lloguer o de la hipoteca, amb una ordre de desnonament o sense.

Fa un seguiment de la situació de la família des d'un punt de vista jurídic i social.

Ofereix informació de recursos d'atenció i alternativa d'habitatge.

### SERVEIS QUE PRESTA

- Prevenció, intervenció i mediació en casos de hi hagi o no desnonament
- Orientació i assessorament jurídic i social
- Seguiment de la situació de la família tant jurídic com social
- Ofereix informació de recursos d'atenció i alternativa sobre l'habitatge





## Línia de promoció i inserció social



## 27. Programa Incorpora

Adreça	Av. de l'Arquitecte Bennàssar , 73 - 07004 Palma		
Telèfon	971 29 50 00 - ext. 29038	Fax	971 75 26 89
Correu electrònic	piohto@cruzroja.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h, i els dijous de les 16 h fins a les a 19:30 h.		
Persona de referència	Pilar Oliver	Càrrec	Tècnica de referència del Programa Incorpora
Tipus d'entitat	Creu Roja Espanyola	Àmbit geogràfic	Estatal
Dependència	Fundació La Caixa		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES:

**Dones víctimes de violència de gènere**

### ÀREES D'ACTUACIÓ:

- Orientació laboral
- Sensibilització a empreses

### FORMA D'ACCÉS:

Derivació a través del personal tècnic de serveis socials o entitats socials.

### REQUISITS:

Ser dona víctima de violència de gènere i estar en bones condicions per començar procés de recerca activa d'ocupació.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

Orientació laboral a través dels tallers grupals, atenció individualitzada.

### SERVEIS QUE PRESTA:

Orientació laboral i beques que reforcen la conciliació.



## 28. Programa Violència Zero

Adreça	Av. de l'Arquitecte Bennàssar , 73 - 07004 Palma		
Telèfon	971 29 50 00	Fax	971 75 26 89
Correu electrònic	pioalto@cuzroja.es	Web	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 8 h fins a les 15 h.		
Persona de referència	Pilar Oliver	Càrrec	Tècnica de referència d'acollida del Programa Violència Zero
Tipus d'entitat	Creu Roja Espanyola	Àmbit geogràfic	Nacional
Dependència	Fundació La Caixa		
Gestió	Creu Roja Espanyola		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES:

**Dones víctimes de violència de gènere**

### AREES D'ACTUACIÓ:

- Apoderament i millora de l'autoestima
- Millora del nivell d'ocupabilitat

### FORMA D'ACCÉS:

Derivació a través del personal tècnic de serveis socials o entitats socials.

### REQUISITS:

Ser dona víctima de violència de gènere i haver treballat abans altres aspectes del seu procés.

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

Tallers grupals i el posterior seguiment individualitzat, vinculat a Programa Incorpora.

### SERVEIS QUE PRESTA:

- Tallers específics
- Beques puntuals







## Línia de prestacions de tipus econòmic



## 29. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere -Consell Insular de Mallorca - Direcció Insular d'Igualtat

Ajuda prevista a l'art. 27 de la Llei orgànica núm. 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

<b>Adreça</b>	C. de Palau Reial, 1 - 07001 Palma		
<b>Telèfon</b>	971 17 35 00 – ext. 9789 i 9790	<b>Fax</b>	
<b>Correu electrònic</b>	caamengual@conselldemallorca.net	<b>Web</b>	
<b>Horari d'atenció</b>	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h		
<b>Persona de referència</b>	Ferran Ribas	<b>Càrrec Tècnic</b>	Tècnic d'Igualtat
<b>Tipus d'entitat</b>	Administració pública local	<b>Àmbit geogràfic</b>	Mallorca
<b>Dependència</b>	Consell de Mallorca - Departament de Participació Ciutadana i Presidència		
<b>Gestió</b>	Direcció Insular d'Igualtat		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

**Dones víctimes de violència de gènere amb recursos econòmics escassos i especials dificultats per obtenir una feina.**

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- Violència de gènere
- Prestacions econòmiques/ajudes

### FORMA D'ACCÉS

En fase de tramitació administrativa.

### REQUISITS

- Obtenir rendes que en còmput mensual no superin els 551,92€ per a cada membre de la unitat familiar.
- Tenir especials dificultats per obtenir una feina; per la seva edat, manca de preparació general o especialitzada, o les seves circumstàncies socials.
- Acreditar la condició de víctimes de violència de gènere mitjançant una ordre de protecció o, excepcionalment, mitjançant l'informe del Ministeri Fiscal.
- No percebre alhora la renda activa d'inserció (RAI).

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'ajuda s'abona només amb un sol pagament, la seva quantia canvia si hi ha i s'acumulen situacions de discapacitat, i també segons el nombre de membres de la unitat familiar diferents a la sol·licitant. Si concorren aquestes circumstàncies els imports de l'ajuda per a l'any 2018 són 2.581,62€, 5.163,24€, 7.744,86€ o 10.326,48€.

### SERVEIS QUE PRESTA

- Suport per emplenar la sol·licitud
- Tramitació i abonament de l'ajuda



## 30. Renda activa d'inserció

Adreça	Oficines del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) de Palma		
Telèfon	Informació general del Govern balear: 012	Fax	
Correu electrònic		Web	www.soib.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de les 9 h fins a les 14 h.		
Persona de referència		Càrrec	
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica	Àmbit geogràfic	Illes Balears
Dependència	Servei públic d'ocupació estatal - Govern de les Illes Balears - Conselleria de Treball, Comerç i Indústria		
Gestió	Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)		

### PERFIL DE LES PERSONES ATESES

- **Aturats de llarga durada, major de 45 anys**
- **Persones amb discapacitat**
- **Emigrants retornats**
- **Víctimes de violència de gènere o víctimes de violència domèstica**

### ÀREES D'ACTUACIÓ

- **Formació i treball**
- **Violència de gènere**
- **Prestacions econòmiques/ajudes**

### FORMA D'ACCÉS

Cal dirigir-se a l'oficina del SOIB corresponent.

### REQUISITS

- **Estar aturat i inscrit com a demandant d'ocupació i subscriure el compromís d'activitat.**
- **Ser menor de 65 anys.**
- **No tenir ingressos propis superiors a 551,92€ mensuals**
- **Que la suma dels ingressos mensuals obtinguts per tots els membres de la seva unitat familiar (el beneficiari, el seu cònjuge i els seus fills menors de 26 anys o grans amb discapacitat o menors acollits), dividida pel nombre de membres que la componen no superi 551,92 € mensuals. En el cas de víctimes de violència de gènere o víctimes de violència domèstica no es tenen en compte les rendes del seu agressor (pares, cònjuge o fills).**
- **No haver estat beneficiari de tres programes de Renda Activa d'Inserció anteriors.**
- **Acreditar la condició de víctima de violència de gènere o víctima de violència domèstica mitjançant la certificació dels serveis socials de l'administració competent o del centre d'acolliment, per resolució judicial, l'ordre de protecció, o l'informe del Ministeri Fiscal.**

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Una prestació econòmica d'una durada i quantia determinada, 430,27€ mensuals, quantitat que s'actualitza cada any. Les víctimes de violència de gènere o víctimes de violència domèstica tenen dret a una ajuda suplementària de 1.290,81 €, quan, per aquesta raó, es vegi obligada a canviar la seva residència.



Si durant la percepció del programa la persona beneficiària comença a treballar com a autònoma o per compte d'altri a temps complet, se suspèn el pagament de la renda i la persona beneficiària té dret a una ajuda equivalent al 25% de la quantia de la percepció, durant un màxim de 180 dies, sense que això redueixi la durada de la renda pendent de percebre.

Si la persona beneficiària comença a treballar a temps parcial, de l'import de la renda es deduirà la part proporcional al temps treballat, i el període de la renda pendent de percebre, mentre es mantengui la compatibilitat, s'ampliarà en la mateixa part proporcional.

Si la persona beneficiària finalitza un treball per compte d'altri, de durada inferior a sis mesos no ha de sol·licitar la reincorporació al Programa. El servei públic d'ocupació estatal reprendrà d'ofici el pagament sempre que figure inscrit com a demandant d'ocupació.

En el cas de trasllats de la persona beneficiària a l'estranger amb l'objectiu de cercar una ocupació, treballar, perfeccionar la professió o per cooperació internacional, en un període inferior a sis mesos, la percepció de la renda se suspèn, i quan torni pot sol·licitar la renovació.

S'ha de facilitar al SEPE (Servicio Estatal de Empleo Público) i els serveis públics d'ocupació autonòmics el domicili a efectes de notificacions i comunicacions. Quan no quedi garantida la recepció de les comunicacions al domicili, s'ha de proporcionar les dades necessàries per realitzar la comunicació per mitjans electrònics.

#### **SERVEIS QUE PRESTA**

- Tutoria individualitzada
- Itinerari d'inserció laboral
- Entrevista professional per definir el perfil professional
- Elaboració d'un pla personal d'inserció laboral
- Gestió d'ofertes de col·locació
- Incorporació a plans de feina i formació
- Incorporació a accions de voluntariat

#### **OFICINES DE L'INEM (INSTITUT NACIONAL D'OCUPACIÓ) - SOIB - SERVEI D'OCUPACIÓ DE LES ILLES BALEARS**

##### **Oficines de Palma:**

-C. de Miquel Marqués, 13, baixos - 07005 Palma

Tel. 971 77 09 75

Fax. 971 46 31 50

Li corresponen els codis postals de Palma següents: 07011 / 07012 / 07013 / 07014 / 07015

C. de Mateu Enric Lladó, 21, baixos - 07002 Palma

Tel. 971 17 78 88

Fax. 971 17 68 19

Li corresponen els codis postals de Palma següents: 07001 / 07002 / 07003 / 07005 / 07006 / 07007 / 07199 / 07600 / 07608 / 07610

C. de Jordi Villalonga i Velasco, 2, baixos - 07010 Palma

Tel. 971 78 73 44

Fax. 971 46 90 04

Li corresponen els codis postals de Palma següents: 07004 / 07008 / 07009 / 07010 / 07120 / 07198



## Mesures preferencials per víctimes de violència de gènere en l'accés a recursos municipals

Com a complement als recursos abans esmentats, hi ha altres serveis municipals que encara que tinguin una població destinatària generalista, ja que els pot demanar qualsevol persona, ofereixen un accés preferent a les víctimes de violència de gènere. Són serveis que incideixen en la inserció social i laboral de les víctimes, d'una manera positiva.

### *Carnet Verd per a víctimes de violència de gènere*

#### Descripció

El Carnet Verd és un dels perfils de la Targeta Ciutadana que dona opció a una important reducció a les tarifes en el servei de transport públic urbà de Palma de l'EMT (0,30 €/viatge, o abonaments mensuals de 7 €). Les víctimes de violència de gènere, degudament acreditades, poden accedir a aquest perfil de la Targeta Ciutadana.

#### Tramitació

La tramitació del Carnet Verd s'ha de fer al Departament de Targeta Ciutadana, a la pl. de Santa Eulàlia, 9, 2n pis. Per a poder-hi accedir s'ha d'estar empadronat i s'ha d'aportar la documentació acreditativa de la situació de violència de gènere (vegeu l'annex 1).

### *Escoles del Patronat Municipal d'Escoles d'Infants*

#### Descripció

A les 12 escoles d'infants del Patronat Municipal d'Escoles d'Infants de Palma (PMEI), s'ofereixen places per a infants de zero a tres anys. Tota la informació del procés de sol·licitud de plaça i altra d'interès es poden trobar a [Palmaeduca.cat](http://Palmaeduca.cat).

La quota que correspon a les dones víctimes de violència de gènere empadronades a Palma pot ser:

- Si la família és atesa per Serveis Socials, alguna de les 3 quotes reduïdes, regulades a l'Ordenança municipal de preu públic vigent.
- Un 80% de la quota ordinària que correspon segons l'Ordenança municipal de preu públic vigent, en funció dels ingressos només de la mare.

#### Tramitació

- Període de sol·licitud de plaça: durant aquest període, que sol ser de 3 setmanes durant el mes d'abril, s'ha de presentar a les oficines del PMEI –pl. Nova de la Ferreria, 2– la documentació acreditativa de la situació de violència de gènere.
- Període de matriculació: si l'infant ha obtingut plaça en una de les escoles d'infants s'aplicarà alguna de les quotes indicades al punt anterior.



### **Bo Escolar**

#### **Descripció**

El Bo Escolar és una ajuda destinada a subvencionar les despeses d'ensenyament dels infants que, empadronats al municipi de Palma, es trobin en situació socioeconòmica desfavorable. Tota la informació d'aquesta subvenció es pot trobar al web [Palmaeduca.cat](http://Palmaeduca.cat).

Un dels requisits que han de complir els/les sol·licitants en el moment de formalitzar la sol·licitud del Bo Escolar és que el pare i la mare es trobin al corrent de les obligacions tributàries i no tinguin deutes amb cap administració: Agència Tributària, Seguretat Social i Hisenda Municipal.

Per altra part, per a calcular els punts de situació econòmica familiar que corresponen a la renda per càpita, es demanen els ingressos de la mare i del pare.

En els casos de fills de víctimes de violència de gènere, però, no es té en compte que s'estigui al corrent de les obligacions tributàries per part del pare, ni tampoc els seus ingressos.

#### **Tramitació**

La sol·licitud del Bo Escolar es pot fer un cop publicada la convocatòria (juny) i fins dia 15 de setembre, a qualsevol de les 25 escoles d'infants col·laboradores on es tingui plaça.

En el moment en què es presenta la documentació acreditativa de violència de gènere ja s'accedeix a l'aplicació de les mesures explicades anteriorment.

### **Servei Municipal d'Educació de Persones Adultes del Palma**

#### **Descripció**

Les víctimes de violència de gènere degudament acreditades estan exemptes de pagar l'import de matrícula dels Cursos de Formació de Persones Adultes.

#### **Tramitació**

La sol·licitud de gratuïtat s'ha de fer en el moment de la matrícula, a les seus on s'imparteixin els cursos:

Mercat del Camp Redó (Ajuntament de Palma). C. de Felip II, 17, 2n pis

Son Malferit (Ajuntament de Palma). C. de Gregorio Marañón, s/n

### **Activitats i tallers del Centre Flassaders**

#### **Descripció**

Flassaders és un centre de l'Ajuntament de Palma que té com a finalitat impulsar i realitzar actuacions per a la millora de la igualtat, el civisme i la participació. Les activitats i els tallers organitzats pel centre tenen un 25% de descompte per a les víctimes de violència de gènere. A més, compta amb un 20% de places gratuïtes per a persones víctimes de violència de gènere, persones amb discapacitat i persones en risc social derivades des dels Centres Municipals de Serveis Socials o els serveis municipals d'atenció a la violència de gènere.

#### **Tramitació**

La sol·licitud del descompte s'ha de fer en el moment de la sol·licitud de l'activitat, al mateix centre, ubicat al carrer de la Ferreria, 10, i aportant la documentació justificativa de la situació de violència de gènere.



## Ajudes i serveis municipals complementaris

A més dels recursos abans esmentats, hi ha un altre tipus de serveis i ajudes municipals que no són exclusius del col·lectiu de víctimes de violència de gènere, ja que els pot demanar qualsevol persona, però que incideixen a afavorir la seva inserció social i laboral.

### *Centres municipals de serveis socials (CMSS):*

Són centres d'atenció social primària que, a través d'un equip multidisciplinari (treballadors/res socials, psicòlegs/logues, educadors/res, treballadors/res familiars, etc.), atenen les persones, les famílies i els grups en situació de dificultat o de risc social.

Per poder accedir a les ajudes que es gestionen d'aquests centres s'han de complir els requisits econòmics i socials establerts, i, també, demanar una cita amb el/la treballador/ra social, personalment o telefònicament.

Aquestes ajudes són les següents:

- ajudes econòmiques no periòdiques
- beques de menjador i guarderia per a infants en risc
- bo escolar (escoles municipals)
- targeta de bo d'infància
- renda mínima d'inserció

### *PalmaActiva:*

És un organisme autònom que presta serveis en temes d'ocupació, formació, creació d'empreses i suport al petit comerç. També promou el desenvolupament sociolaboral, gràcies als serveis personals individualitzats, juntament amb la prospecció i promoció de les oportunitats laborals i empresarials que tenguin una major incidència en la inserció laboral i la millora de l'ocupació.

Els serveis que presta són els següents:

- informació i orientació laboral
- agència de col·locació
- centre integral de recursos per a la feina i la gent emprenedora
- centre formació
- centre d'empreses



## Directori d'adreces i telèfons dels recursos

NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
<b>Servei d'Emergències 112</b>		112		
<b>Polícia Local</b>	C. de Son Dameto, 1	971 22 55 00	971 28 40 10	policia@palma.es
Districte Est	C. de José de Diego, 4	971 42 00 01	971 27 52 97	llevantpb@pol.palma.es
Districte Oest	C. de Felip II, 19, bxs.	971 75 84 87	971 75 83 63	nordpb@palma.es
Districte Litoral	Av. d'Àmerica, 11	971 22 58 90	971 26 17 82	platjapb@pol.palma.es
Urgències		092		
<b>Polícia Nacional</b>	C. de Simó Ballester, 8	971 22 52 02 971 22 53 62	971 22 53 90 971 22 53 31	
Platja de Palma	C. de Marbella, 37	971 26 62 62	971 26 14 17	
Urgències		091		
<b>Administració de Justícia</b>				
Jutjat de violència contra la dona (Número 1)	Av. d'Alemanya, 5, 4t	971 16 94 51	971 16 94 52	
Jutjat de violència contra la dona (Número 2)	Av. d'Alemanya, 5, 4t	971 72 26 04	971 72 63 44	
Jutjat de guàrdia permanent	Av. d'Alemanya, 5	971 71 82 24	971 72 10 07	
<b>Emergències sanitàries</b>		061		
Hospital Universitari de Son Espases	Carretera de Valdemossa, 79	871 20 50 00		hse.treball.social@ssib.es
Hospital de Son Llàtzer	Carretera de Manacor, km 4	871 20 20 00 871 20 21 23	871 20 23 56 871 20 20 27	





NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
<b>Centres de Salut</b>	(amb cita prèvia)	902 07 90 79		
L'Arenal	C. de Gaspar Rul-lan Garcias, 5	971 26 07 66		
Gaspar Bennàzar, Arquitecte (PAC)	C. de Gaspar Bennàzar, Arquitecte, 9	971 75 31 33		
El Camp Redó	Carretera de Valdemossa, 61	971 50 55 51		
Casa del Mar	Passeig de l'Escullera, 7	971 72 54 45		
El Coll d'en Rabassa	C. de Vicente Tofiño, 34	971 26 61 15		
Emili Darder	Av. de Puerto Rico, 18	971 42 00 80		
Escola Graduada (PAC)	C. de l'Escola Graduada, 3	971 71 70 47		
S'Escorxador (PAC)	C. de l'Emperadriu Eugènia, 4	971 20 21 13		
Pere Garau	C. de Joan Bauçà, 50	971 42 05 55		
El Rafal Nou	C. de Mestre Perosi, 13	971 47 53 60		
Sant Agustí	C. de Nicolau Alemany, 1	971 70 32 33		
Santa Catalina	Pl. de Pau Casals, s/n	971 45 04 50		
Son Cladera	Camí de Son Cladera, 6	971 47 10 64		
Son Ferriol	C. de Margalida Monlau, 32	971 42 81 69		
Son Gotleu	Camí de Son Gotleu, 83	971 27 16 13		
Son Pisà	C. de Vicenç Juan i Rosselló, s/n	971 28 35 66		
Son Rutlan (c. d'Aragó)	C. de Cala Figuera, 4	971 70 69 00		
Son Serra	Travessa de Matamusinos, 22	971 79 31 93		
Valldargent	C. de Valldargent, 46	971 73 82 27		



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
<b>Servei Municipal d'Atenció Integral a la VG</b>	C. de la Ferreria, 10, 3r	971 22 74 00	971 77 54 79	violenciagenere@a-palma.es
<b>Servei de Teleassistència Mòbil per a Víctimes de VG</b>	C. de la Ferreria, 10, 3r	971 22 74 00	971 77 54 79	violenciagenere@a-palma.es
<b>Programa d'atenció per a fills i filles de víctimes de dones víctimes de violència de gènere</b>	C. de Sant Miquel, 39, 2n D	971 72 28 56 679 78 59 93	971 72 02 79	mentoriesbalears@fundacioires.org
<b>Programa d'atenció a persones agressores</b>	C. de Sant Miquel, 39, 2n D	971 72 28 56 679 78 59 93	971 72 02 79	sapm@fundacioires.org
<b>Servei d'Assistència Psicològica a Victimes de VG</b>	C. de Sant Miquel, 39, 2n D	971 22 74 08	971 72 02 79	atenciopsicologica@fundacioires.org
<b>Centre d'Informació de la Dona</b>	C. d'Aragó, 26, 1r E	971 17 89 79		infordona@caib.es
<b>Assistència jurídica gratuïta</b>	La Rambla, 10	971 17 94 02		turnodeoficio@icaib.org
<b>Torn d'ofici de violència domèstica</b>	La Rambla, 10	971 17 94 00	971 71 92 06	turnodeoficio@icaib.org
<b>Servei d'Orientació Jurídica</b>				
SOJ Palma Civil	Travessa d'en Ballester, s/n	971 42 51 13	971 71 56 10	
SOJ Palma Penal	Av. d'Alemanya, 5, 4t	971 17 94 02		
<b>Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)</b>				
<b>OAVD Jutjats</b>	Av. d'Alemanya, 5, bxs.	971 67 86 11 (Informació i orientació jurídica) 971 67 86 16 (Assistència psicològica)		victimas.mallorca@justicia.es



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
<b>Servei d'Acolliment Municipal (SAMVG)</b>		971 465809		
<b>Habitatges en règim de lloguer per a víctimes VG (IBAVI)</b>	C. de Manuel Azaña, 9	971 78 49 94 Cita prèvia: 900 70 00 03	971 46 88 29	ibavi@caib.es
<b>Institut Balear de la Dona</b>	C. d'Aragó, 26, 1r E	971 17 89 79	971 17 89 24	ibdona@caib.es
<b>Servei d'Ocupació de les Illes Balears</b>	C. del Gremi de Sabaters, 39	012		
<i>OFICINES PALMA:</i>				
Carrer de Miquel Marquès Li corresponen els codis postals de Palma: 07011/07012/07013/07014/ 07015	C. de Miquel Marqués, 13	971 77 09 75	971 46 31 50	
Carrer de Mateu Enric Lladó Li corresponen els codis postals de Palma: 07001/07002/07003/07005/ 07006/07007/07199/07600/ 07608/07610	C. de Mateu Enric Lladó, 21, bxs.	971 17 78 88	971 17 68 19	
Carrer de Jordi Vilallonga i Velasco Li corresponen els codis postals de Palma: 07004/07008/07009/07010/ 07120/07198	C. de Jordi Vilallonga i Velasco, 2, bxs.	971 78 73 44	971 46 90 04	
<b>Palma Activa Seu central</b>	C. dels Socors, 22	971 21 46 80 900 13 9138		info@palmaactiva.com
<b>Centre de Formació Palma Activa</b>	C. de la Gerreria, 8	971 71 77 17		



NOM DEL RECURS	ADREÇA	TELÈFON	FAX	A/E
<b>Centres municipals de serveis socials (CMSS) de Palma:</b>				
CMSS Ciutat Antiga	C. del Temple, 10	971 71 08 12		
CMSS Est	C. de la Mimosa	971 70 61 90		
CMSS Estacions	Plaça d'Espanya, s/n	971 29 70 62		
CMSS Litoral de Llevant	C. de Vicente Tofiño,34	971 26 86 90		
CMSS Llevant Nord	C. del Pare Bayó, 19	971 42 06 87		
CMSS Llevant Sud	C. de Joan Alcover, 59	971 46 38 15		
CMSS Mestral	C. de les Soltes, 4	971 22 10 23		
CMSS Nord	C. de Felip II, 17	971 29 25 25		
CMSS Ponent	C. de les Soltes, 4	971 45 02 94		
CMSS Gregal	C. de Jose de Diego 4 bxs	971 72 20 93		



## Webs relacionats

MINISTERI DE SANITAT, SERVEIS SOCIALS I IGUALTAT

<http://www.msssi.gob.es>

OBSERVATORI DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.observatorioviolencia.org/>

Banc de bones pràctiques per a la prevenció de la violència de gènere

SECRETARIA GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL I CONSUM (Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat)

<http://www.msps.es>

INSTITUT DE LA DONA

<http://www.inmujer.es>

Organismes d'igualtat de les comunitats autònomes

<http://www.inmujer.es/servRecursos/organismos/ambitoEstatat/home.htm>

CONSELL GENERAL DEL PODER JUDICIAL

Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere

[http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/El\\_Observatorio\\_contra\\_la\\_violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero?Template=cgpj/cgpj/observatorio.htm](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/El_Observatorio_contra_la_violencia_domestica_y_de_genero?Template=cgpj/cgpj/observatorio.htm)

COSSOS I FORCES DE SEGURETAT DE L'ESTAT

Cos Nacional de Policia

<http://www.policia.es/>

ASSOCIACIÓ DE DONES JURISTES THEMIS

<http://www.mujeresjuristasthemis.org/>

FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE DONES SEPARADES I DIVORCIADES

<http://www.separadasydivorciadas.org/>

DONES EN XARXA

<http://www.mujeresenred.net/>

XARXA D'ORGANITZACIONS FEMINISTES CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

<http://www.redfeminista.org/>



**XARXA DE CIUTATS CONTRA LA VIOLÈNCIA CAP A LES DONES**

<http://www.redciudades.net>

**FUNDACIÓ DONES**

<http://www.fundacionmujeres.es/>

**FEDERACIÓ DE DONES PROGRESSISTES**

<http://www.fmujeresprogresistas.org>

**ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS**

<http://www.violacion.org>

**ASSOCIACIÓ D'ASSISTÈNCIA A DONES VÍCTIMES D'AGRESSIONS SEXUALS**

<http://www.amuvi.org>

**HOMES PER LA IGUALTAT**

<http://www.ahige.org/>

**INFORME SOBRE L'ATENCIÓ A NINS I NINES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

<http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/59/3/%20INFORME%20BALEARES2.pdf>

**DIRECTORI DE RECURSOS EDUCATIUS PER A LA IGUALTAT I LA PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

<http://www.educarenigualdad.org/>

**INSTITUT BALEAR DE LA DONA**

<http://ibdona.caib.es/>

**CONSELL DE MALLORCA (Direcció Insular d'Igualtat)**

<http://www.conselldemallorca.net>

**AJUNTAMENT DE PALMA**

<http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/home.jsp?codResi=1>

**PACTE PALMA CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

<https://www.facebook.com/PactePalma>

**CONSELL DE DONES PER LA IGUALTAT DE PALMA**

[http://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/3\\_30628\\_1.pdf](http://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/3_30628_1.pdf)

