



SECRETARÍA DE ESTADO
DE IGUALDAD
Y PARA LA ERRADICACIÓN
DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24 HORAS A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN LA CIUDAD DE MELILLA

Carta de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra el Área de Igualdad y Mujer.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24 HORAS A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL** se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Ha sido financiado con Fondos Next Generación dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (*BOME* Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023) corresponde a la **Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad** la competencia en esta materia

El órgano directivo responsable es la **Dirección General de Presidencia e Igualdad**.

Unidad Responsable

El **Área de Igualdad y Mujer** de la Ciudad Autónoma de Melilla es competente en la Prevención de la violencia de género y atención a sus víctimas.

Definición – Misión

EL Servicio de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Melilla, ofrece un servicio público y gratuito de atención integral y especializada a las mujeres víctimas de violencia sexual a partir de los 16 años, así como a las personas de su entorno, al mismo tiempo pretende concienciar, sensibilizar e informar a toda la ciudadanía melillense en cuanto a las “violencias sexuales”.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Constitución Española artículos 40 y 131.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (BOE núm. 80, de 03 de Abril).
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril. (BOE de 22 de Abril de 1986).
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla. (BOE núm. 62, de 14 de marzo).
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

- **Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre**, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- **Resolución de 29 de abril de 2021** por el que se publica el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- **Resolución de 13 de julio de 2021** de la Secretaria de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.
- **Orden HFP 1030/2021 y Orden HFP 1031/2021** del Ministerio de Hacienda.

- **Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo** por el que se establece el Mecanismo de Recuperación, y Resiliencia.
- **Resolución de 14 de Junio de 2022** de la Secretaria de estado de igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el acuerdo de la conferencia Sectorial de Igualdad, por la que se aprueban los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, con cargo al «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia».
- **Resolución de 16 de marzo de 2023**, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 3 de marzo de 2023, por el que se aprueban los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, con cargo al «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia».

Normativa Nacional y Comunitaria Específica Sobre Violencia hacia la Mujer.

- **Convenio del Consejo de Europa** sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul).
- **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre**, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo**, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- **Ley 26/2015, de 28 de julio**, de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, y **L.O. 8/2015, de 22 de julio**, de Modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.
- **Ley 1/2021, de 24 de marzo**, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.
- **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre**, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

3. Derechos de los Ciudadanos

- Los establecidos en la **Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla** (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "**Quejas y Sugerencias**" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Si desea una respuesta personal a su queja o sugerencia deberá indicar nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

5. Accesibilidad y disponibilidad

Centro De Atención Integral 24 Horas A Víctimas de Violencia Sexual.

Dirección: C/ Cervantes nº 7 Bajo. Con entrada por Pablo Vallesca. Melilla

Teléfono: 900 877 765.

Correo electrónico: centrocrisis@humanosconrecursos.com

P. Web: <https://infoviolenciasexual.es>

HORARIO:

- Horario de atención al público “presencial”: De lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas.
- Atención no presencial: A través de teléfono, e-mail, etc. Las 24 horas del día, 7 días a la semana.

6. Servicios Prestados

Los Servicios que se prestan desde el centro de atención integral a víctimas de violencia sexual en Melilla son las siguientes:

- **Información y orientación a mujeres víctimas de violencia sexual** (tanto si ha sucedido en el pasado como recientemente) a partir de los 16 años y personas del entorno de la víctima, tanto de forma presencial, telemática y telefónica.
- **Atención “individualizada” a mujeres víctimas de violencia sexual**, de forma universal y sin necesidad de haber interpuesto denuncia.

Tipos de atención individualizada:

- **Atención psicológica, jurídica, social, acompañamiento y transporte y posibles derivaciones** (centro sanitario, casa de acogida, etc.)
- **Prevención y sensibilización en violencias sexuales a toda ciudadanía**, a través de charlas, reuniones con entidades implicadas en la lucha contra la violencia hacia la mujer, carteles, folletos, dípticos, guías, etc.
- **Información a través de teléfono, Página WEB, Instagram**, etc.

7. Modalidad de la prestación del servicio

- **Información y atención Presencial:** En las dependencias del local destinado al Centro de atención integral 24 horas, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.
- **Información Telefónica:** Durante 24horas los 365 días del año.
- **Información Telemática:** Página WEB, correo electrónico: Durante 24horas los 365 días del año.

8. Plazos

- **Información y atención Presencial:** Inmediata si hay disponibilidad, si no máximo 24 horas. Intervención en crisis inmediata.
- **Información Telefónica:** inmediata.
- **Información Telemática:** inmediata con un plazo máximo de 24 horas.

9. Compromisos

Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.
- **Respeto a la autodeterminación,** los procesos y tiempos de cada mujer.
- **Individualización.**
- **Confidencialidad.**
- **Multidisciplinariedad.**
- **Interculturalidad.**
- **Coordinación y Trabajo en Red** con otros recursos.

Específicos

1. Mantenimiento del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual.
2. Que el nivel medio de calidad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual sea igual o superior a 3,5 sobre 5.
3. Que el valor medio de satisfacción cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5.
4. Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,5 sobre 5.
5. Atención individualizada y presencial a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno: 120 atenciones individualizadas anuales.
6. Información telefónica a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno: 80 anuales.
7. Información a través de la página WEB: 15.
8. Información a través del correo electrónico: 10.
9. Materiales de prevención, sensibilidad e información: 15.
10. Jornada multidisciplinar de formación y sensibilidad: 1 anual.

Indicadores

1. Nivel medio de calidad del centro de atención integral a víctimas de violencia sexual en melilla obtenido en la encuesta anual de satisfacción.
2. Nivel medio de satisfacción en relación con la efectividad del servicio de atención integral a víctimas de violencia sexual/ tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal.
3. Número de expedientes abiertos de usuarias/beneficiarios
4. Número de acompañamientos
5. Número de llamadas atendidas
6. Número de visitas a la Página WEB
7. Número de campañas publicitarias
8. Número de charlas y talleres
9. Número de material de sensibilización (cartel, folleto, díptico, etc.)

10. Datos complementarios

Horario y lugar de atención

Horario de atención al público “presencial”:

C/ Cervantes 7 bajo con entrada por Pablo Vallesca.

Teléfono: 900 877 765

De lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas.

Atención no presencial:

A través de teléfono, e-mail, etc. Las 24 horas del día, 7 días a la semana.

Correo electrónico: centrocrisis@humanosconrecursos.com

P. Web: <https://infoviolenciasexual.es>

Unidad responsable del servicio

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

Dirección General de Presidencia e Igualdad.