


**Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad**  
Dirección General de Administraciones Públicas

Referencia:	<b>34870/2024</b>	
Procedimiento:	<b>Expediente aprobación o modificación de Cartas de Servicios (DGAPC)</b>	
Interesado:		
Representante:		
<b>Dirección General de Administración Pública (YELABB01)</b>		

**ASUNTO:** INFORME DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS DE “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”.

El apartado 4 del artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734, de 30 de julio de 2010), establece que “*Al final del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios elaborará un informe sobre el texto de la Carta. Dicho informe será preceptivo, pronunciándose en el mismo la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios sobre la conformidad de la Carta de Servicios con los criterios de calidad que se establezcan*”, siendo la Dirección General de la que soy titular la competente, conforme a lo dispuesto en los artículos 4.4.j) y 8.1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009).

Ante lo expuesto y en relación con lo establecido en el apartado d) del 2º. Eje “**CALIDAD TOTAL DE LOS SERVICIOS**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla 2012-2015, que contempla “*la ampliación y actualización constante de las Cartas de Servicios, estableciendo sistemas transparentes de seguimiento del cumplimiento de los compromisos plasmados en ellas*”, por esta Dirección General se evacua el preceptivo

## INFORME

**I)** Que con fecha 17 de octubre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de “**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL**”.

**II)** Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios / procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

**Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad**

Dirección General de Administraciones Pública

SERVICIOS / PROCEDIMIENTOS	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”.
Información y orientación	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”	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	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.....

**Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad**

Dirección General de Administraciones Pública

<p>Modalidad de la prestación del servicio</p>	<p>- 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.</p> <p>- Información Telefónica: Durante 24 horas los 365 días del año.</p> <p>- Información Telemática: Página WEB, correo electrónico: Durante 24 horas los 365 días del año.</p>
--	---

**III)** Que el Equipo de Trabajo con fecha 24 de octubre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
<p>Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la calidad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual</p>	<p>Valor medio 3.5 sobre 5</p>	<p>Que el nivel de calidad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual será igual o superior a 3,50</p>
<p>Valor medio de satisfacción de cortesía</p>	<p>Valor medio 3.5 sobre 5</p>	<p>Que el nivel de cortesía será igual o superior a 3,50</p>
<p>Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la satisfacción / efectividad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual</p>	<p>Valor medio 3.5 sobre 5</p>	<p>Que el nivel medio de satisfacción / efectividad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual será igual o superior a 3,50</p>

**Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad**

Dirección General de Administraciones Pública

Atención individualizada y presencial a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno	120 anuales	Atención individualizada y presencial a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno igual o superior a 120 atenciones individualizadas anuales
Información telefónica a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno	80 anuales	Información telefónica a mujeres víctimas, familiares y personas del entorno: igual o superior a 80 anuales
Información a través de la página WEB	15	Información a través de la página WEB igual o superior a 15
Información a través del correo electrónico	10	Información a través del correo electrónico igual o superior a 10
Materiales de prevención, sensibilidad e información	15	Materiales de prevención, sensibilidad e información Igual o superior a 15
Jornada multidisciplinar de formación y sensibilidad	1 anual	Jornada multidisciplinar de formación y sensibilidad mínimo una anual
Número de campañas publicitarias	8	Número de campañas publicitarias igual o superior a 5
Número de charlas y talleres	55	Número de charlas y talleres igual o superior a 50

**Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad**  
Dirección General de Administraciones Pública

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios.

VII) Que con fecha 24 de Octubre de 2024, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de “**Centro de Atención Integral 24h a Víctimas de Violencia Sexual**”.

De acuerdo con lo expuesto y habiéndose procedido a la elaboración de Carta de Servicios se ha efectuado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como en el Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla aprobado por el Consejo de Gobierno, por lo que **INFORMO FAVORABLEMENTE LA CARTA DE SERVICIOS DE “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”**, dando cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, procediendo la elevación de Propuesta al Consejo de Gobierno de aprobación.

Es el informe que elevo a V.E., a los efectos oportunos.

Melilla a 29 de Octubre de 2024

La Directora General Acctal.  
de Administración Pública

La Consejera de Presidencia,  
Administración Pública e Igualdad

29 de octubre de 2024  
C.S.V.:1525623337707026351

31 de octubre de 2024  
C.S.V.: 1525623337707026351