

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
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	Valor medio 3,5 sobre 5	Que el nivel de calidad del centro de atención integral 24h a víctimas de violencia sexual será igual o superior a 3,50
Valor medio de satisfacción de cortesía	Valor medio 3,5 sobre 5	Que el nivel de cortesía será igual o superior a 3,50
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	Valor medio 3,5 sobre 5	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
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

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 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 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, **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.

(...)Cuarto.- Conforme al Decreto aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno núm. 538, de 28 de julio de 2023, publicado en BOME extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023 de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, ostenta entre otras, en materia de Administración Pública, apartado 7.2.5 p), la competencia en materia de “*Cartas de derechos del ciudadano y Cartas de Servicios*”, siendo competente para su aprobación el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a lo dispuesto al artículo 7 del Reglamento regulador de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Por todo lo anterior y de conformidad con los documentos aportados al expediente, vengo en proponer al Consejo de Gobierno lo siguiente:

Único.- La aprobación de la Carta de Servicios de “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”, que se adjunta como Anexo.

Tipo documento	Nombre	CSV (link al documento)
PTS_M_0036_PRTR	SOLICITUD CARTA SERVICIOS CENTRO DE CRISIS PRTR	15256233547671373123
PTS_M_0039	INFORME DG CARTA SERVICIOS CENTRO 24H	15256233337707026351
Carta de Servicios Centro 24h		15256031012201653376
Comunicación Secretario del Consejo de Gobierno		15256030743255521757
ACTAS	ACTA N2.pdf	15256030226304545660
ACTAS	ACTA N1.pdf	15256030241563563013