

- **Información Telemática:** Página WEB, correo electrónico: Durante 24 horas 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