

**III****OTRAS RESOLUCIONES****PRESIDENCIA DE LA JUNTA**

*RESOLUCIÓN de 13 de diciembre de 2024, de la Secretaría General de Igualdad y Conciliación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura. (2024064061)*

Mediante el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1 de dicha norma, las Cartas de Servicios, así como sus posteriores actualizaciones, serán aprobadas por la persona titular de la Secretaría General a la que corresponda la gestión y tramitación de los servicios para los que se elabore aquélla, habiéndose emitido el preceptivo informe previo del Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios.

En su virtud, vista la normativa expuesta en relación con el artículo 92.4 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

**RESUELVO:**

**Primero.** Aprobar la Carta de Servicios de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura, adscritos a la Secretaría General de Igualdad y Conciliación de la Presidencia de la Junta de Extremadura, que se incorpora como anexo a la presente resolución.

**Segundo.** Disponer la publicación de esta resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Igualmente, se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet:

<https://www.juntaex.es/buscador?q=Cartas+de+Servicios>

Mérida, 13 de diciembre de 2024.

La Secretaria General de Igualdad y  
Conciliación,

MARÍA DEL ARA SÁNCHEZ VERA



## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS

Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura.

#### ANTECEDENTES.

Los estándares internacionales de derechos humanos establecen que los estados tienen el deber de poner a disposición de las víctimas de todas las formas de violencias sexuales recursos y servicios especializados en violencia sexual para ofrecer información, atención integral, acompañamiento a las instituciones policiales, sanitarias, judiciales, de servicios sociales, etc. y asistencia jurídica especializada.

Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura estableció como uno de sus objetivos combatir de modo integral la violencia de género regulando en su capítulo II los derechos de las mujeres en situaciones de violencia de género a la atención integral y efectiva.

Más recientemente, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, recoge en su artículo 33 el derecho a la atención integral especializada: "Las mujeres víctimas de violencias sexuales tienen derecho a una atención de emergencia y crisis y de recuperación en el largo plazo que les ayude a superar las consecuencias físicas, psicológicas, sociales o de otra índole derivadas de la violencia" y establece en su artículo 35, la obligación de las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, de promover el derecho a la asistencia integral especializada y accesible, mediante la disponibilidad, entre otros, de los Centros de Crisis 24h en España, siendo competencias de las comunidades autónomas su creación y puesta en marcha.

El citado artículo 35, en su apartado 3, subraya que los servicios especializados de asistencia integral prestados por los Centros de Crisis deben actuar coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, los órganos judiciales competentes, los servicios sanitarios y sociosanitarios, las unidades de valoración forense integral y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas del ámbito geográfico correspondiente y, en su caso, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

El "Plan España te protege contra la violencia machista" insertado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, tiene por objetivo extender y hacer accesible a las víctimas de todas las formas de violencia contra las mujeres los servicios de atención integral. Por otro lado, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, establece la obligación de desarrollar centros de crisis 24 h en España. Las competencias son



de las comunidades autónomas y, para el cumplimiento del hito impuesto por el programa, cada provincia debe tener al menos uno.

En este contexto, entran en funcionamiento en Extremadura los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual, ubicados en las ciudades de Badajoz, Cáceres, Mérida y Plasencia, creados e implantados con cargo a los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia e insertado en el "Plan España te protege contra la violencia machista". La verificación y control del cumplimiento de los objetivos perseguidos, así como de otras obligaciones específicas impuestas por la normativa básica de la Administración General del Estado y de la Unión Europea, estarán sometidas al seguimiento y control que establece tal Mecanismo.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Decreto 230/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura, la Secretaría General de Igualdad y Conciliación, competente, entre otras, en materia de desarrollo de medidas y acciones dirigidas a erradicar la violencia de género, bajo la superior dirección de la persona titular de la Presidencia de la Junta de Extremadura, ha considerado oportuno dotar a los citados centros de Crisis 24 horas de una Carta de Servicios en la que se expliciten los servicios prestados por éstos, los compromisos de calidad y transparencia que asume el órgano competente responsable de los mismos, así como los indicadores para efectuar el seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos asumidos, todo ello, en el marco del proceso de implantación de sistemas de gestión de calidad en la prestación de los servicios públicos impulsado por el Decreto 149/2004 por el que se regulan las cartas de servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## 1. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO O UNIDAD.

### Misión.

La misión u objetivo de los Centros de Crisis 24 horas de Extremadura es la atención integral especializada, en los ámbitos psicológico, jurídico y social, para mujeres y niñas a partir de 12 años, que han vivido un intento o una situación de violencia sexual en algún momento de su vida. Esta intervención puede ser tanto urgente, cuando se requiera de una respuesta inmediata ante una agresión sexual, como no urgente, para paliar las huellas psicológicas y emocionales de la violencia a largo plazo.

Los servicios psicológicos, jurídicos y sociales especializados contemplan información, orientación y acompañamiento ante situaciones de violencia sexual. Se persigue garantizar el apoyo emocional, la información a los derechos de la víctima y el asesoramiento jurídico que permita su plena recuperación psicológica y social y una completa reparación.



### Visión.

Los Centros de Crisis en Extremadura orientan y acompañan a las víctimas de violencias sexuales, sus familiares y personas del entorno, asumiendo el reto de generar unos servicios públicos interdisciplinares de atención permanente las 24 horas, 365 días al año, para garantizar el cumplimiento de los derechos de las víctimas de violencia sexual.

La violencia sexual es cualquier acto de naturaleza sexual no consentido que condiciona el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado (preámbulo de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual), un problema social que exige de la Administración Pública la implementación de recursos para la protección, la prevención y sensibilización, con el objeto de que la sociedad en su conjunto tome conciencia de esta realidad. Este servicio realizará un acompañamiento e intervención que tendrá como objetivo minimizar los efectos traumáticos de la violencia sexual y tendrá en cuenta el derecho de reparación, restitución y la garantía de no repetición.

## 2. DATOS IDENTIFICATIVOS.

### a. Órgano responsable.

Los Centros de Crisis en Extremadura dependen de la Secretaría General de Igualdad y Conciliación adscrita a la Presidencia de la Junta de Extremadura.

Paseo de Roma, s/n. Edificio Narges Mohammadi. Módulo E, 3.ª planta 06800 Mérida.

Teléfono: 924003619. Correo electrónico: [sg.ic@juntaex.es](mailto:sg.ic@juntaex.es) .

Unidad administrativa responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Unidad de Planificación, Coordinación, Seguimiento y Evaluación.

924003596. [unidad.sgigualdad@juntaex.es](mailto:unidad.sgigualdad@juntaex.es) .

Personal y ubicación de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura.

Los Centros de Crisis dispondrán de un equipo multidisciplinar de profesionales con formación y experiencia especializada en igualdad entre mujeres y hombres y violencia hacia las mujeres, integrado por:

- Profesionales del área de la psicología. Licenciatura/Grado en Psicología. Habilitación en Psicología General Sanitaria.



- Profesionales del área jurídica. Licenciatura/Grado en Derecho.
- Profesionales del área social. Trabajador/a Social. Diplomatura/Grado en Trabajo Social.

Ubicación.

1. Badajoz. Casa de la Mujer de Badajoz, c/Federico Mayor Zaragoza, n.º 7.
2. Cáceres. Casa de la Mujer de Cáceres, Ronda de San Francisco, n.º 9.
3. Plasencia. Viviendas de acogida, avenida Virgen del Puerto, s/n.
4. Mérida. Hospital de Mérida, avenida Antonio Campos Hoyos, n.º 26.

b. Medios, canales y horario de prestación del servicio.

El acceso al servicio por parte de las personas destinatarias será siempre voluntario y gratuito.

El acceso a este recurso puede realizarse:

- Vía telefónica.
- Vía Whatsapp.
- Vía presencial.
- Via telemática, a través de la página web.
- Por derivación de instituciones pertenecientes a las Administraciones públicas implicadas en la atención de violencia hacia las mujeres.

La respuesta proporcionada por los Centros de Crisis vendrá determinada por la urgencia de la petición realizada. En caso de urgencia, habrá una respuesta inmediata del Centro de Crisis, activándose directamente por la propia afectada, a través del 112, o directamente por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y Servicios Sanitarios.

Los servicios sanitarios o de protección para dar respuesta a una situación urgente, informarán a la víctima de la existencia de los Centros de Crisis y de sus servicios, y si la víctima lo solicita, la pondrán en conocimiento del Centro de Crisis competente territorialmente.



En caso de una víctima menor de edad, para activar el recurso del Centro de Crisis, sólo será necesario su consentimiento.

En caso de situación no urgente, la respuesta proporcionada desde los Centros de Crisis se realizará a la mayor brevedad posible y en un plazo máximo de 24 horas. Se entenderán como situaciones no urgentes aquellas que no sean clasificadas como tal por la mujer solicitante o la entidad que deriva, bien a través de su propio teléfono, vía WhatsApp, web o el 112.

Además, las derivaciones no urgentes podrán ser activadas por la Red Extremeña de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Red de Oficinas de Igualdad y Violencia de Género o de la Red de Servicios Sociales de Extremadura directamente con el Centro de Crisis competente.

Los Centros de Crisis de Extremadura ofrecerán servicios los 365 días del año las 24 horas del día.

### 3. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

#### A. Normas europeas.

- Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011.
- Instrumento Europeo de Recuperación "Next Generation-UE". Política palanca 8 "Nueva Economía de los cuidados y políticas de empleo".
- Plan de recuperación, transformación y resiliencia. Componente 22 "Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión".
- Inversión: C22.I04.

#### B. Normas estatales.

- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Inversión: C22.I04:



Plan “España te protege contra la violencia machista”, para ampliar el ámbito subjetivo del servicio, extendiéndolo a todas las formas de violencia contra las mujeres y a las mujeres víctimas de trata y explotación sexual y ampliar el recurso para incluir un servicio de orientación socio-laboral.

C. Acuerdos de aplicación.

- Protocolo Interinstitucional de actuación de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura.

D. Normas autonómicas.

Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura.

4. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

Los Centros de Crisis tienen encomendada la prestación de los siguientes servicios.

1. Ofrecer un recurso de atención integral especializada que atiende las 24 horas los 365 días del año de forma telefónica, telemática y presencial a las mujeres y niñas mayores de 12 años víctimas de violencias sexuales. Atención sin necesidad de denuncia previa y adaptada a las especificidades de cada mujer.
2. Atender a las víctimas de violencia sexual de agresiones producidas en la actualidad o el pasado (en cualquier momento de su vida) así como a su entorno familiar o de amistad, atenuando el impacto emocional y psicológico de los episodios sufridos.
3. Ofrecer atención presencial en el lugar en el que se encuentra la víctima, tras una valoración inicial.
4. Configurar por cada Centro de Crisis un equipo de trabajo integrado por profesionales de la Psicología, Derecho y Trabajo Social especialistas en violencia sexual que serán los encargados de proporcionar los servicios necesarios para que el Centro de Crisis funcione ininterrumpidamente, ofrezca asistencia a la víctima y acompañe físicamente a las mujeres víctimas de violencia sexual a recursos sanitarios y dependencias policiales o judiciales con el objetivo de garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización, en el caso de que la víctima así lo solicite.
5. Acompañar emocionalmente y de forma respetuosa a la mujer que ha sufrido violencia sexual en una situación de emergencia, facilitando el proceso de toma de decisiones.



6. Atender en situación de urgencia a niñas mayores de 12 años víctimas de violencia sexual.
  7. Garantizar que todas las personas usuarias de los Centros de Crisis tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes, en un lenguaje claro y comprensible, mediante formatos accesibles y adaptados a las circunstancias personales y cognitivas de las destinatarias.
  8. Facilitar en cada Centro de Crisis el uso de espacio de acogida urgente, en el caso de que, tras una valoración inicial, se determine necesario hacer uso del mismo.
  9. Optimizar el funcionamiento de los centros de crisis a través de los Protocolos Interinstitucional, que contendrán elementos organizativos, proporcionando una respuesta rápida y coordinada a los casos de violencia sexual.
  10. Elaborar un Plan Anual de Prevención de la Violencia Sexual, aprobado por la Comisión de Seguimiento del Protocolo Interinstitucional, de tal manera que la prevención sea el eje fundamental para eliminar contextos discriminatorios y estructuras sustentadoras de la violencia sexual.
  11. Generar información actualizada de las agresiones sexuales ocurridas en Extremadura, según las atenciones e intervenciones realizadas desde los cuatro Centros de Crisis de Extremadura.
  12. Mantener las instalaciones de los Centros de Crisis en condiciones adecuadas y dignas para el ejercicio de la función encomendada.
5. COMPROMISOS DE CALIDAD.

Los compromisos de calidad asociados a los servicios prestados son los siguientes:

— Asociados al servicio 1.

- I. Nos comprometemos a que los servicios prestados por los Centros de Crisis se puedan activar las 24 horas del día, los 365 días del año, por diferentes vías que permitan una atención rápida y accesible, tanto por vía telefónica, web y presencial, así como a través de un whatsapp interactivo que conecta el móvil con el personal de los Centros de Crisis.
- II. Nos comprometemos a que el acceso a este servicio sea confidencial, sin que sea necesaria denuncia previa y mostrando la víctima su conformidad, así como su expreso deseo de ser atendida. El tratamiento de estos datos se realizará observando lo dispuesto por la normativa vigente sobre protección de datos personales.



— Asociado a servicio 2.

III. Nos comprometemos a que se atenderán las peticiones de información, asesoramiento e intervención a víctimas de violencia sexual en el pasado y en la actualidad, familiares y personas del entorno, ante situaciones no urgentes en un tiempo máximo no superior a 24h. Esta intervención se realizará con perspectiva de género durante todo el proceso de atención, centrándose en favorecer la recuperación y reparación de las víctimas.

— Asociado a servicio 3.

IV. Nos comprometemos a que, si una víctima requiere de acompañamiento presencial en caso de urgencia o emergencia, el personal, de forma inmediata, se traslade al lugar en el que se encuentre la víctima, si la víctima muestra su conformidad y así lo demanda. El tiempo de respuesta se ajustará a la distancia exacta entre la víctima y el Centro de Crisis, haciéndose constar en un Registro el tiempo transcurrido entre la llamada y la atención a la víctima.

— Asociados al servicio 4.

V. Nos comprometemos a que las funciones del servicio de asesoramiento psicológico sean desarrolladas por profesionales tituladas/os en psicología con formación en igualdad entre mujeres y hombres, violencia de género y/o en violencia sexual, que tratarán de minimizar los efectos traumáticos de la violencia sexual acompañando a las mujeres que lo requieran al centro sanitario especializado correspondiente o a dependencias policiales o judiciales.

VI. Nos comprometemos a que las funciones del servicio de información, orientación y asesoramiento jurídico sean desempeñadas por profesionales tituladas/os en Derecho con formación en igualdad entre mujeres y hombres, violencia de género y/o violencia sexual, que tratarán de informar, orientar y asesorar jurídicamente.

VII. Nos comprometemos a que las funciones de prestar acompañamiento social sean desarrolladas por profesionales tituladas/os en Trabajo Social, con formación en igualdad entre mujeres y hombres, violencia de género y/o violencia sexual. Esta intervención se realizará con perspectiva de género durante todo el proceso de atención, centrándose en favorecer la recuperación e inserción de las víctimas.

VIII. Nos comprometemos a que los equipos de profesionales del ámbito de la Psicología, el Derecho y Trabajo Social especializados en Violencia Sexual reciban anualmente una formación que mantenga actualizados los contenidos relacionados con la violencia sexual, conozcan fórmulas y nuevas herramientas de intervención que permitan mejorar la atención y prevención de la violencia sexual.



— Asociado a servicio 5.

IX. Nos comprometemos a que el equipo de profesionales encargado de atender en situación de emergencia y urgencia, esté configurado por profesionales de la psicología con habilitación sanitaria y formación en igualdad entre mujeres y hombres, violencia de género y/o violencia sexual.

— Asociado a servicio 6.

X. En situaciones en que sea necesario un asesoramiento psicológico especializado en niñas mayores de 12 años, nos comprometemos a que esta función sea desempeñada mediante la realización de un informe técnico, por profesionales del ámbito de la Psicología, en colaboración con los equipos de menores y el proyecto PILAR de la Red Extremeña de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el marco de su competencia y organización, así como con los servicios especializados de la Consejería de Salud y Servicios Sociales.

— Asociados al servicio 7.

XI. Nos comprometemos a la realización de campañas que den a conocer los Centros de Crisis, con el objetivo de sensibilizar y prevenir la violencia sexual.

XII. Nos comprometemos a ofertar un servicio de traducción cuando sea necesario y a efectuar un registro de las realizadas.

XIII. Nos comprometemos a diseñar una información accesible para mujeres con cualquier discapacidad, con dificultades idiomáticas o necesidades de especial adaptación.

— Asociado a servicio 8.

XIV. Nos comprometemos a ofertar un recurso de acogida urgente siempre que la víctima muestra su conformidad, para proporcionar seguridad y protección, así como la contención emocional en una situación de crisis.

— Asociados al servicio 9.

XV. Nos comprometemos a la actualización y modificación de los protocolos internos, adaptando los servicios para una mejor atención y protección de las víctimas de violencia sexual, así como a sus familiares y personas del entorno, tanto por vía de la urgencia y emergencia, como si la demanda es una atención no urgente.



XVI. Nos comprometemos a actuar de forma coordinada, transparente y con celeridad con todos los órganos de las Administraciones Públicas implicadas en los términos establecidos en el Protocolo Interinstitucional de actuación de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura., para una más eficaz y eficiente prestación del servicio.

— Asociado a servicio 10.

XVII. Consensuar y aprobar anualmente un Plan de Prevención de la Violencia Sexual para informar a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes en el que se contemple las actuaciones de formación dirigidas a profesionales de centros educativos, colectivos sociales o entidades que lo requieran. Este Plan será aprobado por el Comité de Seguimiento del Protocolo Interinstitucional.

— Asociado a servicio 11.

XVIII. Nos comprometemos a la realización de un informe anual en el primer trimestre del año que recoja por cada Centro de Crisis los datos de atención, intervención y protección realizados, desagregados según variables de sexo, edad y municipio, existencia o no de denuncia y tipo y número de atenciones recibidas.

— Asociado a servicio 12.

XIX. Nos comprometemos al mantenimiento de los locales, instalaciones y mobiliario y otros recursos materiales de los centros en condiciones adecuadas y dignas para el ejercicio de la función encomendada.

## 6. INDICADORES DE CALIDAD. MÉTODO DE MEDIDA. META DEL COMPROMISO.

A. Número de asistencias integrales prestadas por los centros de crisis activadas los 365 días al año y durante las 24 horas del día, diferenciado la fuente de comunicación utilizada. Presencial, teléfono, Whatsapp, web o derivación de otro recurso público.

Método de medida: Registro de las vías que activan el servicio.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso I.



B. Número de quejas o reclamaciones presentadas por las destinatarias del servicio.

Método de medida: Registro administrativo de todas las quejas o reclamaciones presentadas por las destinatarias del servicio por cualquier medio, por escrito o verbalmente.

Meta del compromiso: Ninguna.

Mide el cumplimiento del compromiso II.

C. Porcentaje de respuestas a las demandas que no requieren intervención inmediata por Centro de Crisis, contestadas en un plazo máximo de 24 horas por el equipo de profesionales del turno correspondiente.

Método de medida: Registro de las peticiones de información, asesoramiento e intervención no urgentes atendidas en el plazo máximo de 24 horas, así como de las derivaciones realizadas en estas peticiones.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso III.

D. Porcentaje de activaciones del transporte de emergencia y urgencia ajustado a la distancia exacta entre ubicación de la víctima y el Centro de Crisis respecto de las solicitadas.

Método de medida: Registro de las activaciones del transporte de emergencia diferenciando por Centro de Crisis.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso IV.

E. Porcentaje desglosado por cada Centro de Crisis, de atenciones psicológicas realizadas diferenciando atención de emergencia y en situación de crisis e intervención terapéutica para el tratamiento del estrés postraumático respecto de las solicitadas.

Porcentaje desglosado por Centros de Crisis, de acompañamientos de mujeres al centro sanitario especializado correspondiente o a dependencias policiales o judiciales.

Porcentaje desglosado por Centros de Crisis de peticiones de información y apoyo al entorno familiar de la víctima.

Método de medida: Registro de las peticiones y acompañamientos realizados. Informes realizados.



Meta del Compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso V.

F. Número de actuaciones de asesoramiento jurídico realizadas.

Método de medida: Registro de todas las actuaciones realizadas de carácter jurídico por cada centro de crisis.

Meta del compromiso: 100%.

Mide el cumplimiento del compromiso VI.

G. Porcentaje de atenciones sociales especializadas realizadas, clasificadas por demandas en el ámbito social, elaboración de la historia social y atención a familiares. Datos desagregados por Centros de Crisis respecto de las solicitadas.

Método de medida: Elaboración de informes realizados y Registros de la coordinación y derivación con otros recursos.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso VII.

H. Número de profesionales integrantes de los equipos de crisis que reciben formación anual en violencia sexual.

Método de medida: Número de acciones formativas dirigidas a los equipos de profesionales que configuran los Centros de Crisis. Mínimo de horas de formación 30h.

Meta del compromiso: 100%.

Mide el cumplimiento del compromiso VIII.

I. Porcentaje, desglosados por Centros de Crisis, de atenciones psicológicas y acompañamientos realizadas en situación de crisis en horario de 22:00 horas a 8:00 de la mañana respecto de las solicitadas.

Método de medida: Registro de las peticiones y acompañamientos e Informes realizados.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso IX.



J. Porcentaje desglosados por Centros de Crisis de atenciones psicológicas realizadas a niñas menores entre 12 y 18 años, diferenciando atención de emergencia y en situación de crisis, respecto de las solicitadas.

K. Porcentaje desglosados por Centros de Crisis de acompañamientos al centro sanitario especializado correspondiente o a instancias policiales o judiciales a niñas menores de entre 12 y 18 años que lo requieran.

L. Porcentaje desglosados por Centros de Crisis de peticiones de información y apoyo al entorno familiar de la víctima.

Método de medida: Número de Informes realizados y Registros de la coordinación y derivación con otros recursos.

Meta del compromiso: 99% del total de las requeridas.

Estos tres indicadores miden el cumplimiento del compromiso X.

M. Número de campañas que informan de los Centros de Crisis y realizan prevención-sensibilización de la violencia sexual.

Método de medida: Relación de medios de comunicación adscritos a la campaña.

Meta del compromiso: Se realizará al menos una campaña al año.

Mide el cumplimiento del compromiso XI.

N. Número de personas que por Centros de Crisis hacen uso del servicio de traducción.

Método de medida: Computo del número de servicios de traducción realizados, así como de actuaciones de coordinación y derivación a otros recursos.

Meta del compromiso: 99% del total de las requeridas.

Mide el cumplimiento del compromiso XII.

Ñ. Número de herramientas, productos y materiales diseñados con información accesible para mujeres con discapacidad intelectual.

Método de medida: Cómputo de las herramientas y materiales diseñados.

Meta del compromiso: Atender a todas las mujeres con discapacidad intelectual.

Mide el cumplimiento del compromiso XIII.



O. Porcentaje de mujeres que por Centros de Crisis hacen uso del espacio de acogida respecto de las que lo solicitan.

Método de medida: Elaboración de registros que recojan este dato.

Meta del compromiso: 100% de las mujeres que lo solicitan.

Mide el cumplimiento del compromiso XIV.

P. Número de reuniones celebradas anualmente con el objetivo de analizar y evaluar los flujos organizativos y los procedimientos de intervención internos.

Método de medida: Número de cuestionarios de procedimientos de intervención actualizados y mejorados.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso XV.

Q. Número de reuniones anuales de la Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo Interinstitucional de actuación de los Centros de Atención Integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Extremadura.

Método de medida: Registro de reuniones para la evaluación y análisis de los compromisos adquiridos para la mejora de la coordinación interinstitucional de los Centros de Crisis 24 horas en Extremadura.

Meta del compromiso: Mejora continua en la eficacia, eficiencia y celeridad en la prestación del servicio.

Mide el cumplimiento del compromiso XVI.

R. Porcentaje de acciones formativas desarrolladas por los Centros de Crisis de Extremadura en el marco del Plan Anual de Prevención de la Violencia Sexual, según vayan dirigidas a profesionales, Centros Educativos, colectivos sociales y entidades que requieran este servicio.

Método de medida: Registro de acciones formativas desarrolladas.

Meta del compromiso: Realizar el 99% de las actuaciones formativas contempladas en el Plan.

Mide el cumplimiento del compromiso XVII.



S. Informes anuales realizados por cada Centro de Crisis en el primer trimestre del año comprometido.

Método de medida: Registro del informe anual en cada Centro de Crisis.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso XVIII.

T. Número anual de reposición de mobiliario, materiales y de mejoras en las instalaciones para un mantenimiento adecuado de los Centros de Crisis de Extremadura.

Método de medida: Registros con información de la situación y mejoras pormenorizadas del mantenimiento de los locales.

Meta del compromiso: 99%.

Mide el cumplimiento del compromiso IX.

## 7. DERECHOS ESPECÍFICOS Y GENERALES DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO.

Derechos específicos.

El servicio prestado por estos Centros deberá respetar los siguientes derechos específicos de las personas usuarias destinatarias del servicio:

- a) Derecho a ser atendidas sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) Derecho a ser informadas de todos los derechos relacionados con la defensa, la protección, así como a recibir acompañamiento, cuando se valore como oportuno, y apoyo en la tramitación de dichos derechos.
- c) Derecho a opinar y participar en el diseño de su plan individual de intervención.
- d) Derecho a la utilización reservada de su historial, así como de los datos que consten en el mismo y a la confidencialidad de los/as profesionales que conozcan sobre él, conforme a la normativa relativa a la protección de datos personales y al Derecho al Honor y a la Intimidad personal y familiar.
- e) Derecho a acceder a las derivaciones complementarias de cualquier tipo que pueda solicitar, por su condición de víctima de violencia de sexual y cualquier otra que se recoja en la legislación vigente y que se consideren fundamentales para su protección y recuperación.



f) Cualquier otro derecho recogido en la normativa en materia de atención a víctimas de violencia sexual.

Derechos generales.

Por otra parte son de aplicación y deben respetarse en todo caso, en el funcionamiento y actuación de estos centros los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración que se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y personal empleado público, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por su parte el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece que: "Los canales de relación con la ciudadanía estarán conformados por la información actualizada que los servicios administrativos faciliten en el sistema común de atención a la ciudadanía, garantizando así el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones con la asistencia que re-



sulte necesaria para tener un servicio de calidad, sin otras limitaciones que se determinen legalmente por razones de identidad, seguridad y privacidad”.

## 8. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de las personas usuarias de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y por lo tanto debe ser interpretada y aplicada bajo las premisas establecidas en esta norma básica.

Todas las oficinas de asistencia en materia registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, el personal de la Administración Pública encargado de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a la ciudadanía en la formulación, explicándoles el significado y alcance de estas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de estas.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en la sede electrónica de la Junta de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas interesadas en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.



La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme en la Junta de Extremadura, garantizando una rápida contestación a la ciudadanía. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

#### 9. COMPROMISO ÉTICO, DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y CON LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

- Compromiso con la igualdad de género. Para asegurar la igualdad de género los profesionales de los centros de atención a víctimas de violencia sexual 24 horas desarrollan su trabajo conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para todas las personas destinatarias de los servicios prestados en estos centros. En el centro de todas las actuaciones estará la mujer víctima de violencia sexual, siendo un principio rector, que la intervención y la coordinación tengan como primer objetivo evitar la revictimización de las mujeres que sufren violencia sexual. Este personal deberá actualizar sus conocimientos contrastándolo con la praxis cotidiana, con el fin de mejorar de forma permanente sus competencias y cualificación.
- Compromiso ético de actuación. El personal que desempeña su trabajo en los centros de atención a víctimas de violencia sexual 24 horas asume como valores éticos del servicio público prestado, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la confidencialidad, conforme a la normativa relativa a la protección de datos personales, y al derecho al honor y a la intimidad personal y familiar de las víctimas y sus familias, la receptividad y la especial responsabilidad profesional.
- Compromiso con la atención a la diversidad. Los centros de atención a víctimas de violencia sexual 24 horas velarán especialmente en su actuación por la atención a la diversidad evitando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen, sexo, orientación sexual o de cualquier otra índole favoreciendo la inclusión mediante una acogida integradora
- Compromiso con la protección medioambiental. Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad, los centros de atención a víctimas de violencia sexual 24 horas se encuentran, la iluminación de bajo consumo en sus instalaciones, el control de los sistemas de climatización, el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje y otros residuos, entre otras.

#### 10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Las destinatarias del servicio prestado por estos centros que consideren que en los mismos se ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al responsable de la implantación y seguimiento de la misma indicando tal circunstancia.



En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado de alguno de los compromisos asumidos, la persona responsable dirigirá una carta de disculpas a la persona que ha comunicado el incumplimiento, informándole acerca de las causas del incumplimiento, así como de las medidas de mejora adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

#### 11. PERIODO DE VIGENCIA.

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de tres años, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

• • •

