

*ORDE de 23 de novembre de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'aprova la Carta de Servicis del Centre Dona 24 hores. [2005/13149]*

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, que va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i va regular les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana, estableix en l'article 6 que la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desenrotllament a través de cartes de servicis sectorials i específiques que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc arreglats en la carta.

La Direcció General de la Dona ha elaborat una Carta de Servicis en matèria del Centre Dona 24 hores, que d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, ha sigut informada favorablement per la Direcció General d'Administració Autònoma.

Per tot això, i fent ús de les facultats assignades per l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana,

#### ORDENE

##### Article 1

Aprovar la Carta de Servicis corresponent al Centre Dona 24 hores, d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

##### Article 2

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

##### Article 3

La Carta de Servicis del Centre Dona 24 hores estarà disponible per al públic a través de la pàgina d'internet [www.gva.es](http://www.gva.es) en l'apartat d'atenció al ciutadà o en [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta), a partir de la publicació de la present orde en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 23 de novembre de 2005

La consellera de Benestar Social  
ALICIA DE MIGUEL GARCÍA

#### ANNEX

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de la Dona, gestiona tres CENTRES DONA 24 HORES, ubicats a les ciutats d'Alacant, Castelló de la Plana i València.

El seu objectiu és procurar atenció integral, durant les 24 hores del dia, a totes les dones víctimes de maltractaments físics o psíquics, agressions sexuals, abusos sexuals o assetjament sexual.

Els CENTRES DONA 24 HORES ofereixen atenció telefònica i atenció directa gratuïtes al llarg de les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, en l'àmbit social, psicològic i jurídic, a càrrec de professionals titulades i especialitzades.

Els servicis proporcionats pels CENTRES DONA 24 HORES consisteixen en:

- Atenció integral i continuada a les dones víctimes de violència de gènere per mitjà de teràpia individual o grupal, així com per telèfon.
- Informació i assessorament a les dones quant als seus drets, recursos públics i privats de què poden beneficiar-se en els àmbits social, laboral, formatiu, cultural, sanitari, etc.
- Realització d'actuacions de divulgació, sensibilització i denúncia de la violència contra les dones.
- Elaboració d'informes i estudis específics.

*ORDEN de 23 de noviembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicis del Centro Mujer 24 horas. [2005/13149]*

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y reguló las cartas de servicis en la Generalitat Valenciana, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana será objeto de desarrollo a través de cartas de servicis sectoriales y específicas que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicis públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la carta.

La Dirección General de la Mujer ha elaborado una Carta de Servicis en materia del Centro Mujer 24 horas, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Administración Autònoma.

Por todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las cartas de servicis en la Generalitat Valenciana,

#### ORDENO

##### Artículo 1

Aprobar la Carta de Servicis correspondiente al Centro Mujer 24 horas, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orde.

##### Artículo 2

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

##### Artículo 3

La Carta de Servicis del Centro Mujer 24 horas estarà disponible para el público a través de la dirección de internet [www.gva.es](http://www.gva.es) en el apartado de atención al ciudadano o en [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta), a partir de la publicación de la presente orde en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 23 de noviembre de 2005

La consellera de Benestar Social  
ALICIA DE MIGUEL GARCÍA

#### ANEXO

La Conselleria de Bienestar Social, a través de la Dirección General de la Mujer, gestiona tres CENTROS MUJER 24 HORAS, ubicados en las ciudades de Alicante, Castellón de la Plana y Valencia.

Su objetivo es procurar atención integral, durante las 24 horas del día, a todas las mujeres víctimas de malos tratos físicos o psíquicos, agresiones sexuales, abusos sexuales o acoso sexual.

Los CENTROS MUJER 24 HORAS ofrecen atención telefónica y atención directa gratuitas a lo largo de las 24 horas del día y los 365 días del año, en el ámbito social, psicológico y jurídico, a cargo de profesionales tituladas y especializadas.

Los servicis proporcionados por los CENTROS MUJER 24 HORAS consisten en:

- Atención integral y continuada a las mujeres víctimas de violencia de género mediante terapia individual o grupal, así como por teléfono.
- Información y asesoramiento a las mujeres en cuanto a sus derechos, recursos públicos y privados de los que pueden beneficiarse en los ámbitos social, laboral, formativo, cultural, sanitario, etc.
- Realización de actuaciones de divulgación, sensibilización y denuncia de la violencia contra las mujeres.
- Elaboración de informes y estudios específicos.

## Compromisos de qualitat amb les ciutadanes

## Eficàcia

Atenció directa i telefònica a les dones, específica sobre la violència, disponible durant les 24 hores del dia, 365 dies de l'any.

Nombre de queixes de les usuàries relatives a l'atenció rebuda inferior a l'1%.

## Professionalitat

Servicis prestats per un equip de professionals titulades i especialitzades en matèria social, psicològica i jurídica.

Emissió d'informes psicosocials a petició de les dones usuàries del Centre Dona 24 hores amb la celeritat exigida pels tràmits que siguin necessaris.

## Informació

Elaboració d'un informe anual dels tres Centres Dona 24 hores en el primer trimestre de l'any següent.

Realització d'accions divulgatives i de sensibilització en els Centres Dona 24 hores en matèria de violència contra les dones.

## Transparència

El grau de compliment dels indicadors de qualitat del servici es podrà seguir en la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

## TAULA D'INDICADORS: mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIU
Eficàcia	Atenció directa i telefònica 24 hores al dia durant els 365 dies de l'any	100%
	Percentatge de queixes relatives a l'atenció rebuda	Inferior a l'1% sobre les dones ateses
Professionalitat	Percentatge de professionals amb titulació en matèria social, psicològica o jurídica	100%
Informació	Percentatge de sol·licituds d'accions divulgatives ateses	90%
	Elaboració de l'informe anual en el primer trimestre de l'exercici següent	100%
Transparència	Accessibilitat on-line a les dades sobre indicadors	100%

## AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVICI

– Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina web [www.gva.es](http://www.gva.es), en l'apartat de "Servicis al Ciutadà".

– Si detecta algun error, preguem que ens el comuniqui com més prompte millor perquè el puguem corregir.

## DIRECTORI

## ATENCIÓ TELEFÒNICA

## CENTRE DONA 24 HORES

Horari ininterromput 24 hores de dilluns a diumenge  
Telèfon 900 58 08 88

## ATENCIÓ DIRECTA

## CENTRES DONA 24 HORES

Centre Dona 24 Hores VALÈNCIA  
C/ Guillem de Castro, 100  
46003 VALÈNCIA

## Compromisos de calidad con las ciudadanas

## Eficacia

Atención directa y telefónica a las mujeres, específica sobre la violencia, disponible durante las 24 horas del día, 365 días del año.

Número de quejas de las usuarias relativas a la atención recibida inferior al 1%.

## Profesionalidad

Servicios prestados por un equipo de profesionales tituladas y especializadas en materia social, psicológica y jurídica.

Emisión de informes psicosociales a petición de las mujeres usuarias del Centro Mujer 24 horas con la celeridad exigida por los trámites que sean necesarios.

## Información

Elaboración de un informe anual de los tres Centros Mujer 24 horas en el primer trimestre del año siguiente.

Realización de acciones divulgativas y de sensibilización en los Centros Mujer 24 horas en materia de violencia contra las mujeres.

## Transparencia

El grado de cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio se podrá seguir en la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

## TABLA DE INDICADORES: medimos la calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVO
Eficacia	Atención directa y telefónica 24 horas al día durante los 365 días del año	100%
	Porcentaje de quejas relativas a la atención recibida	Inferior al 1% sobre las mujeres atendidas
Profesionalidad	Porcentaje de profesionales con titulación en materia social, psicológica o jurídica	100%
Información	Porcentaje de solicitudes de acciones divulgativas atendidas	90%
	Elaboración del informe anual en el primer trimestre del ejercicio siguiente	100%
Transparencia	Accesibilidad on-line a los datos acerca de indicadores	100%

## AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

– Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina web [www.gva.es](http://www.gva.es), en el apartado de "Servicis al Ciutadano".

– Si detecta algún error, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para que lo podamos corregir.

## DIRECTORIO

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

## CENTRO MUJER 24 HORAS

Horario ininterrompido 24 horas de lunes a domingo  
Teléfono 900 58 08 88

## ATENCIÓN DIRECTA

## CENTROS MUJER 24 HORAS

Centro Mujer 24 Horas VALENCIA  
C/ Guillem de Castro, 100  
46003 VALENCIA