



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ
SECCIÓ DE DONES I IGUALTAT

CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA cmi♀

MEMORIA 2013

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACION	6
3.- SERVICIOS Y PROGRAMAS DEL CENTRO.....	10
3.1.-SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.....	10
▪ ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	
•..... ORIENTACIÓN SOCIAL	
•.....ORIENTACIÓN LABORAL	
•..... ORIENTACIÓN JURÍDICA	
•..... ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA	
• DATOS ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	12
3.2.- ATENCIÓN A PROFESIONALES	
• DATOS ATENCION A PROFESIONALES	16
3.3.- ATENCIÓN A ASOCIACIONES DE MUJERES	18
3.4.-SERV. TEL. ATENCIÓN Y PROTEC A V.V.G- ATENPRO.....	22
3.5.-PROGRAMA SEGUIMIENTO SOLICITUDES DE CENTROS MUJER	24
3.6.- SERVICIO DE ATENCIÓN LABORAL DEL CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER	27
3.7.-PROGRAMA ATENCIÓN PSICOLOGICA PARA MUJERES (TALLERES EXTERNOS).....	35
3.8.- CESIÓN AULAS DEL CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER	38
4.- COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS	40
4.1.- RECURSOS MUNICIPALES.....	40
4.2.- ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA.....	43
4.3.- ADMINISTRACIÓN CENTRAL	45
5.- SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	46

1.- INTRODUCCIÓN



PLAZA POLO DE BERNABE, S/N



C/GOBERNADOR VIEJO, 14

El Centro Municipal de la Mujer-CMI♀, este año ha celebrado su **10º aniversario** (2003-2013). Durante siete años estuvo situado en la plaza Polo de Bernabé, trasladándose en el 2010 al local actual situado en la calle Gobernador Viejo 14-bajo. El Centro depende de la Concejalía de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia.

En él se ofrece **un servicio** municipal, **de información integral**, que facilita el conocimiento de recursos, la atención y la orientación necesaria **a las mujeres de la ciudad de Valencia**, en coordinación con instancias municipales (Centros Municipales de Servicios Sociales, Policía Local, Oficinas de Promoción y Empleo, etc.) y otras administraciones (Consellería de Bienestar Social, Sanidad, Justicia, Empleo y Subdelegación de Gobierno, Policía Nacional...) de la ciudad de Valencia. Así mismo ofrece un servicio de información y orientación **a profesionales**, sobre los recursos existentes en la ciudad dirigidos a las mujeres, así como el servicio de atención **a asociaciones de mujeres**.

El local dispone de **dos aulas de formación** y/o de reunión que se ceden a las asociaciones de mujeres y otras entidades, cuyo trabajo cumpla con los principios de igualdad entre mujeres y

hombres. Se ceden para actuaciones puntuales, así como para realizar cursos o talleres dirigidos a mujeres, profesionales o componentes de asociaciones.

El Centro dispone de **un ordenador de Valencia.Y@**, para facilitar el acceso a internet a las mujeres que acuden al Centro.

SERVICIO INFODONA

Destacar que el 2 de diciembre de 2013, mediante el **“Convenio de colaboración entre la Consellería de Bienestar Social y el Ayuntamiento de Valencia relativo al programa Centro Infodona”**, se incorporaron al Centro Municipal de la Mujer las dos agentes de igualdad que lo desarrollan.



CELEBRACION "10º ANIVERSARIO CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO"

El **26 de noviembre** organizamos una **jornada de puertas abiertas**, para celebrar el 10º aniversario del Centro Municipal de la Mujer-CMIO.

Acudieron profesionales del propio ayuntamiento (Centros Sociales Municipales, de las distintas Secciones del Servicio, Policía Local, Sindicatos) de otras administraciones, así como asociaciones de mujeres y otras entidades con las que hemos trabajado de forma coordinada durante estos años.

Contamos también con la presencia de las compañeras del CMIO que bien por cambio de puesto de trabajo o jubilación ya no están con nosotras.

Se diseñó un cartel, para un **photocall**, en el que se fotografiaron todas las personas que acudieron a la jornada.



Durante todo el día se realizaron varios pases del vídeo que se había grabado para el evento, un **reportaje** en el que se refleja el

trabajo realizado durante estos diez años. En él contamos con el testimonio de dos mujeres usuarias del Centro; de la Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas; el Grupo GAMA de la policía local y una abogada del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.

[VIDEO 10º ANIVERSARIO](#)

2.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACION

2.1.- RECURSOS HUMANOS

La composición del **equipo del Centro Municipal de la Mujer-CMI♀**, durante el 2013:

- 1 Directora (trabajadora social)
- 1 Psicóloga
- 1 Trabajadora Social
- 1 Trabajadora Social de la Sección de Mujeres e Igualdad (2 días a la semana en el programa de orientación laboral)
- 1 Técnica Media de Servicios Sociales de la Sección Mujeres e Igualdad (1 día a la semana. Atención a asociaciones de mujeres)
- 1 Abogada (convenio con S.O.J. 1 día a la semana)
- 1 Técnica Auxiliar Informadora
- 1 Auxiliar administrativa
- 1 Subalterna
- 1 Subalterna. Apoyo de una subalterna, 3 mañanas a la semana, usuaria del Centro Ocupacional Municipal Grabador Planes.

Programa de INFODONA, dependiente de la Dirección General de la Mujer, Consellería de Bienestar Social. Se ubican en nuestro Centro en diciembre de 2013. El personal que desarrolla este programa en la ciudad de Valencia está formado por:

- **2 agentes de igualdad**

Alumnas en prácticas

Este año el Centro Municipal de la Mujer ha contado con **3 alumnas**:

- **1 Trabajadora Social estudiante de Criminología** con un contrato del Programa “La Dipu te beca”, durante los tres meses de verano.
- **1 alumna del Master en Género y Políticas de Igualdad**, con una duración de 1 mes y medio (130 horas).
- **1 trabajadora social** del programa “Mi primera experiencia laboral”. Se incorpora a finales de 2013 por un periodo de nueve meses.

2.2.- FORMACION

A) ASISTENCIA A CURSOS, JORNADAS Y ESTUDIOS

Los cursos y jornadas a las que hemos asistido - compartiendo la información con las componentes del equipo - son:

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ENTIDAD ORGANIZADORA
JORNADA EVALUACION DEL TALLER	"¿PUEDO AYUDARTE? ¿ME AYUDAS TÚ?"	15/01/2013	Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Valencia
CONFERENCIA	"QUIEN ES ESA MUJER QUE VES EN LA PANTALLA"	12/03/2013	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
MESA REDONDA	"LAS MUJERES EN EL CINE"	13/03/2013	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
ENTREGA DE PREMIOS	"PREMIOS MUJERES PROGRESISTAS"	26/03/2013	MUJERES PROGRESISTAS
MESA REDONDA	CICLO: MUJER E IGUALDAD. CAM	17/05/2013	OBRA SOCIAL CAJA MEDITERRANEO
CURSO FORMACIÓN CONTINUA	"IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES, ESPECIAL REFERENCIA AL AMBITO LOCAL"	DEL 17 AL 21 JUNIO	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
CURSO FORMACIÓN CONTINUA	PAUTAS ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	DEL 16 AL 19 DE JULIO	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
CURSO FORMACION CONTINUA	MICROSOFT EXCEL	9 AL 16 DE SEPTIEMBRE	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
JORNADA	I JORNADA "PACTO EMPRESARIAL VALENC. CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER"	10/09/2013	GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL.
CURSO FORMACIÓN CONTÍNUA	AUTOPROTECCION Y DEFENSA PERSONAL	DEL 23 AL 27 DE SEPTIEMBRE	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
JORNADA DE CORTOS PREMIADOS	"CORTOS POR LA IGUALDAD"	03/10/2013	VARIAS ENTIDADES
CURSO FORMACIÓN CONTÍNUA ON-LINE	LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA	DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2013	AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

B) FORMACIÓN IMPARTIDA POR PROFESIONALES DEL C. MPAL. MUJER-CMIO

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ENTIDAD A QUIEN SE DIRIGE
PARTICIPACIÓN COMO PONENTE EN LA JORNADA. Nieves Martín.	VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA POBLACIÓN LATINOAMERICANA	20/06/2013	SUBDELEGACIÓN DE GOBIERNO
PARTICIPACIÓN COMO PONENTE EN LA JORNADA. Nieves Martín	PROPUESTAS INTERDISCIPLINARES PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN A LAS V.V.G.	17/10/2013	PROYECTO EUROPEO "PUTTING VICTIMS FIRST". POLICIA LOCAL DE VALENCIA
PARTICIPACION COMO PONENTE EN EL SEMINARIO. Nieves Martín	MALTRATO PSICOLÓGICO HACIA LAS MUJERES	02/12/2013	FACULTAD DE EDUCACIÓN SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALENCIA



"VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA POBLACIÓN LATINOAMERICANA"



"PROYECTO EUROPEO "PUTTING VICTIMS FIRST"

3.- SERVICIOS Y PROGRAMAS DEL CENTRO

3.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este servicio incluye acciones de información, orientación, asesoramiento y derivación, de las consultas y demandas que se realicen, tanto por particulares como por entidades públicas y privadas, con una intervención interdisciplinar e integral desde una perspectiva de género.

ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

TIPO DE ORIENTACION	Nº ATENCIONES
ORIENTACION SOCIAL	604
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA	352
ORIENTACIÓN JURÍDICA	216
ORIENTACIÓN LABORAL	235

▪ ORIENTACIÓN SOCIAL

La mayor parte de las mujeres entran en contacto con el Centro Municipal de la Mujer-CMI♀ en primera instancia, a través del Servicio de Información, realizado por la trabajadora social y la técnica auxiliar.

Las mujeres acuden por información propia o derivadas por profesionales de otros recursos municipales (CMSS y Policía Local entre otros) y otros organismos (Centros de Salud, Oficina Víctimas del Delito, Policía Nacional, Juzgados, etc.).

▪ ORIENTACIÓN LABORAL

La atención en temas laborales la realiza una trabajadora social. Las demandas en esta área se centran fundamentalmente en orientación para la búsqueda de empleo y autoempleo, en menor medida, en consultas por problemas laborales en trabajos por cuenta ajena, siendo derivadas, en este último caso, a la Inspección de Trabajo o a Sindicatos.

Los datos de la atención laboral están desarrollados en el punto 3.6 de la memoria.

▪ ORIENTACIÓN JURÍDICA

Desde el año 2010 la atención jurídica ha sido asumida por el servicio de orientación jurídica (SOJ) del Colegio de Abogados de Valencia, con el que se ha establecido un convenio para que un día a la semana se traslade al C. Mpal. Mujer-CMI♀ un/a abogado/a del turno especial de violencia de género.

Las demandas suelen ser para: procesos de separación y divorcio, violencia, custodia de menores, filiación y otros temas civiles y penales.

▪ ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

La orientación psicológica es realizada por la psicóloga del Centro, a través de entrevista directamente con la mujer o/y a petición de otros profesionales del propio Centro y de otros organismos (Centros de Salud, Hospitales, Asociaciones, Policía Local y Nacional, etc.), con el objetivo de cubrir las demandas planteadas en cuanto a orientación, información y derivación a recursos psicológicos.

La demanda psicológica se plantea ante situaciones y problemáticas de conflicto personal, laboral, familiar, etc. destacando mujeres en situación de violencia de género, violencia doméstica y mujeres en proceso de separación y divorcio de la pareja. La mujer ante dicha demanda es orientada y derivada a recursos.

Se establece contacto con gabinetes psicológicos y asociaciones que ofertan variedad de actividades anuales como talleres, charlas, atención individual, y que nos mantienen informadas de forma semanal o trimestralmente. Los talleres están desarrollados en el apartado 3.7 de la memoria.

DATOS ATENCIONES INDIVIDUALIZADAS AÑO 2013

El número de personas atendidas durante el año **2013** ha sido de **1266: 1258 mujeres y 6 hombres**.

▪ **FORMA DE ATENCIÓN.** En esta tabla se recogen los datos correspondientes a la forma de atención:

FORMA DE ATENCIÓN	Nº	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	597	47%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	349	28%
CORREO ELECTRÓNICO	28	2%
CORREO POSTAL	3	0,23%
CORREO INTERNO MPAL	289	22,77%
TOTAL	1266	100

En la siguiente tabla se recoge la evolución en la forma de atención durante los diez años que lleva abierto el Centro:

FORM. ATEN.	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
A. PRESENCIAL	744	597	725	496	414	652	596	556	483	597
A. TELEFÓNICA	392	326	686	511	423	160	303	159	213	349
C. ELECTRÓN.	30	21	28	24	18	44	37	40	47	28
C. POSTAL	20	1	6	12	2	1	1	4	3	3
C. INTERNO	17	50	147	261	462	457	364	320	283	289
TOTAL	1.203	995	1.592	1.304	1.319	1.314	1.301	1.079	1.029	1.266

▪ **PERSONA DEMANDANTE**

La mayoría de las demandas las realizan directamente las propias interesadas (76%), seguidas de las demandas que nos llegan por los/las profesionales.

PERSONA DEMANDANTE	Nº	%
INTERESADA	960	76%
PROFESIONAL	10	0,70%
FAMILIAR	7	0,55%
CONOCIDO/A	2	0,15%
ENTIDAD	286	22,53%
OTROS	1	0,07%
TOTAL	1266	100

▪ PERFIL DE LA PERSONA DEMANDANTE

➤ SEXO:

MUJER	1258
HOMBRE	8
TOTAL	1266

➤ EDAD

EDAD	Nº	%
< 18	8	0,63%
DE 18 A 28	178	14%
DE 29 A 39	409	32,30%
DE 40 A 50	412	32,54%
DE 51 A 65	219	17,29%
DE 66 A 75	14	1,10%
> 75	3	0,23%
SIN DETERMINAR	23	1,82%
TOTAL	1266	100

- **NACIONALIDAD.** Las mujeres españolas, suponen el **69.90%**, de las atendidas desde el Centro, el **29,10%** son procedentes de otros países.

Tabla de las nacionalidades más significativas:

TOTAL	1266	UCRANIA	8
ESPAÑA	885	NIGERIA	8
ECUADOR	58	BRASIL	6
BOLIVIA	48	MEXICO	6
RUMANIA	44	GUINEA ECUATORIAL	4
MARRUECOS	34	HONDURAS	4
COLOMBIA	29	FRANCIA	3
ARGENTINA	13	ITALIA	3
ARGELIA	11	PAKISTAN	3
BULGARIA	11	SENEGAL	3
RUSIA	11	VENEZUELA	3
YUGOSLAVIA	10	R. DOMINICANA	2
PERU	9	OTROS PAISES	42
POLONIA	8	TOT. OTROS PAISES	381

➤ **DISTRITO DE**

➤ **DISTRITO DONDE RESIDEN**

DISTRITO BENICALAP	102	DISTRITO EXTRAMURS	42
DISTRITO L'OLIVERETA	86	DISTRITO L'EIXAMPLE	35
DISTRITO LA SAIDIA	75	D. POBLES DE L'OEST	33
DISTRITO JESUS	66	DISTRITO ALGIROS	28
DISTRITO QUATRE CARRERES	64	DIST. POBLES DEL SUD	26
DISTRITO RASCANYA	64	DISTRITO CAMPANAR	20
DIST. CIUTAT VELLA	59	DIST. EL PLA DEL REAL	15
DISTRITO BENIMACLET	58	D. POBLES DEL NORD	12
DIST. CAMINS AL GRAU	56	OTROS MUNICIPIOS	99
DIST. POBLATS MARITIMS	54	TODA LA CIUDAD	9
DISTRITO PATRAIX	50	SIN DETERMINAR	137

➤ **TIPO DE DEMANDA**

TIPO DE DEMANDA	Nº
VIOLENCIA DE GÉNERO	406
LABORAL	298
JURÍDICA	273
APOYO PSICOLÓGICO	242
MOVIL DE PROTECCION	241
SOCIAL	168
FORMACIÓN	167
CENTRO MUJER	78
ASOCIACIONISMO Y PARTICIP. SOCIAL	44
SALUD	39
VIVIENDA	34
CULT., OCIO Y T. LIBRE	14
SOLICITUD INFORMES	7
VIOLENCIA DOMESTICA	6
MENOR	4
ACOSO SEXUAL Y LABORAL	3
INMIGRACIÓN	3
SEXUALIDAD	1
OTROS	43

➤ EVOLUCIÓN DEL TIPO DEMANDA

AÑOS	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
SOCIAL	168	149	107	240	289	211	457	627	222	261
LABORAL	298	180	224	274	291	237	358	465	179	316
VIOL. DE GÉNERO	406	378	408	707	733	731	548	423	330	329
JURÍDICA	273	226	210	258	301	231	300	362	335	348
MOVIL PROTECCION	241	236	296	363	411	453	284	195	86	40
APOYO PSICOLOG.	242	243	169	230	211	203	122	132	101	126
FORMACION	167	23	24	10	21	26	55	94	31	81
RESIDENCIA MUJER	78	70	81	131	103	114	126	87	55	38
SALUD	39	13	11	35	41	20	59	63	33	44
SEXUALIDAD	1	1	4	14	11	5	22	46	8	
ASOC. PART. SOCIAL	44	9	10	10	18	34	28	42	23	40
CULTURA Y T LIBRE	14	7	29	20	5	9	18	33	20	
VIVIENDA	34	23	18	15	11	18	34	27	36	
OTROS	43	13	8	14	16	17	9	33	36	

➤ DERIVACIÓN A RECURSOS

CENTRO MUJER 24 HORAS	182	ALANNA	50
INFODONA	22	CRUZ ROJA	41
D. T. CONSELLERIA B. SOCIAL	39	SINDICATOS	23
S.O.J. (Serv. O. Jurídica Gratuita)	129	OTROS REC. DE EMPLEO	114
OF. VICTIMAS DEL DELITO	36	CEIMIGRA	6
POLICÍA LOCAL	19	VALENCIA EMPRENDE	6
POLICIA NACIONAL	9	CAMARA COMERCIO	4
CAVAS	1	VALENCIA ACOGE	4
RECURSOS PSICOLOGICOS	150	MUJERES PROGRESISTAS	4
EN JOC	23	VALENCIA.Y@	6
CENTROS DE SALUD	46	SECRETARIADO GITANO	3
HOSPITALES	6	TOTAL CMSS	137
ASOCIACIONES MUJERES	85	CAST	7
UNIVERSIDAD POPULAR	9	CAI	26
OF. PROMOCIÓN Y EMPLEO	136	SS. SS. O AYUNTAMIENTOS	40
F. PACTO EMPLEO Y J. MUNICIPAL	41	CARITAS PARROQUIAL	4
SERVEF	31	OMAM	7
ADECCO	66	VIVIENDA RUT	28
VALENCIA INSERTA	10	OTRAS ENTIDADES	77

3.2.-ATENCIÓN A PROFESIONALES

El Centro dispone de documentación de recursos sociales y servicios públicos, referentes a los ámbitos en los que se realiza la información y asesoramiento, así como la normativa y legislación en materia de igualdad de género de ámbito municipal, autonómico, estatal y europeo. Esta documentación está disponible para consultas de trabajos, investigaciones y estudios sobre temas de igualdad de género o mujeres.

Se realiza también una función divulgativa dando a conocer cualquier información de interés para las mujeres, se recogen folletos, publicaciones y demás documentación divulgativa, así como la referencia de páginas Web, tanto de organismos oficiales como de asociaciones de mujeres, que está a disposición de las mujeres que acuden a este Centro.

DATOS ATENCIONES A PROFESIONALES

Durante el año 2013 se han realizado **389 atenciones a profesionales** de distintas administraciones, así como a estudiantes y profesionales de asociaciones cuya **procedencia** ha sido:

CENTROS MUNICIPALES SERV. SOC.	226
PROFESIONALES PISOS DE ACOGIDA	14
POLICÍA LOCAL	21
POLICIA NACIONAL	7
D. T. CONSELLERIA BIENESTAR SOCIAL	7
CENTRO MUJER 24 HORAS	11
CENTRO SALUD, HOSPITALES	12
EDUCACION	6
ENTIDADES ASOCIATIVAS	29
CAST- C. ATENCIÓN PERSONAS SIN TECHO	2
CAI – C. ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN	5
EULEN	3
EN JOC	5
OTROS AYUNTAMIENTOS	6
OTROS	35

La **demanda de información** solicitada por los profesionales es la siguiente:

Recursos alojamiento mujer	119
Recursos sociales	71
Móvil protección	63
Violencia de género	61
Recursos Psicológicos	46
Vivienda	23
Recursos Formación	19
Recursos laborales	15
Salud	9
Asociacionismo	9
Otros	26

Los **recursos** sobre los que se orientó a profesionales son:

RECURSOS MUNICIPALES	225
RECURSOS AUTONÓMICOS	179
NORMATIVA Y LEGISLACIÓN	26
RECURSOS ASOCIATIVOS	23
ONG' S	23
OTROS	17

3.3.- ATENCIÓN A ASOCIACIONES DE MUJERES

Forma parte de este servicio la atención a grupos o asociaciones de mujeres que requieran información acerca de la constitución de una asociación, así como atender las peticiones de las asociaciones de mujeres ya constituidas, para mejorar su desarrollo.

Durante este año se propone la **actualización de la base de datos de entidades que dispone el centro**, para ello se realiza un contacto con las asociaciones que se disponen, comparándolas y complementando las distintas bases que se disponen a nivel municipal de asociaciones de mujeres:

- Base de datos del servicio de Bienestar Social.
- Base de datos municipal Infocidad.
- Se solicita listado al Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana y se contrasta la información.

Se establece un contacto telefónico o por correo electrónico ofreciendo a las asociaciones de mujeres a visitar el Centro Municipal de la Mujer y con aquellas que presentan dificultades se realiza una visita a su sede.

Los recursos contactados se registran y en coordinación con la Unidad Técnica de Documentación de nuestro Servicio, se unifican y geolocalizan en las aplicaciones informáticas municipales, facilitando con ello la búsqueda de recursos a la ciudadanía y a profesionales.

En las diversas reuniones que se mantienen se les informa de:

- Los servicios del Centro Municipal de la mujer y profesionales de atención.
- Las actividades que se organizan desde la Sección Mujeres e Igualdad, campañas diversas: el 8 de marzo "Día Internacional de la Mujer" y el 25 de noviembre "Día Internacional contra la Violencia contra las Mujeres", convocatoria Certamen de Narrativa Breve, concurso de carteles, etc

- Acceso al uso puntual de locales municipales y salas multisuso del Centro Municipal de la Mujer, procedimientos de solicitud.
- Se facilita información sobre actividades que organizan otras asociaciones de mujeres, así como de otras actividades que pueden ser de su interés.
- Difusión de actividades en el Portal Mujeres e Igualdad de la Web valencia.es
- Acceso a cursos de tecnologías de la información y la comunicación a través del proyecto Valencia y@
- Acceso a Internet para consultas –Valencia y@ en el Centro Municipal de la Mujer
- Facilitar la documentación necesaria para la constitución de la asociación y su inscripción en el registro
- Posibilidad de utilización puntual de las salas multiusos del centro para actividades

Las asociaciones que acuden al Centro:

Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas

- Asociación de Mujeres Búlgaras L'Oroneta Blanca
- Asociación CEPAIM. Proyecto atención víctimas de violencia
- Asociación SINA. Ayuda a la lactancia materna y crianza
- Mujeres y Cultura San Marcelino
- Fundación Proyecto Vivir
- Asociación ALIA por la Igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.
- Asociación Movimiento Contra La Intolerancia
- Asociación Prim. Protección e Integración de la Mujer

- Amat. Asociación Mujeres Activas Trinitat
- Anafiq. Asociación personas afectadas Por Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica y Sensibilidad Química Múltiple
- Emcat. Empresa Comunitaria asociativa de trabajo solidario de España. Programa Mujer
- Asociación Mujeres Mastectomizadas de la Comunidad Valenciana. AMMCOVA.
- Grupo Mujeres Malvarrosa
- Salvia, Asociación Mujeres del Medio Rural
- Consejo Islámico. Proyecto mujer Llum de Llar
- Nosotras Deportistas
- Colectivo Lambda
- Seminari Dones Grans
- Avalcab. Asociación Valenciana de Familiares y personas enfermas con Trastornos Alimentarios
- Asociación Mujeres Colombianas Por Ti Mujer
- Dones Fotógrafes de València
- Asociación de Mujeres de Malilla
- Asociación Amarna
- Asociación de Mujeres Filipinas

Se visita la sede de:

- Cavas. Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales
- Interdona
- Religiosas María Inmaculada
- Asociación de Mujeres con Discapacidad Xarxa

- Federació Dones Progresistas
- Asociación Cultural Mujeres de Marxalenes
- Asociación Valenciana de Fibromialgia Avafi
- Nova Dona i Salut
- Asociación Amas de Casa y Consumidoras Tyrius
- Dones Veïnals Benimaclet
- Fundación Secretariado Gitano (Proyecto Romi)

En el año 2013, se atendieron las **demandas** siguientes de asociaciones de mujeres:

Nº DE ASOCIACIONES ATENDIDAS		TOTAL
		72
FORMA ATENCIÓN	ATENCIÓN PRESENCIAL	41
	ATENCIÓN TELEFÓNICA	24
	CORREO ELECTRÓNICO	7
PERSONA ATENCIÓN	TECNICA MEDIA	56
	PSICÓLOGA	10
	AUXILIAR INFORMADORA	3
	TRABAJADORA SOCIAL	3
RESPUESTA	INFORMACIÓN DE RECURSOS	53
	INFORMACIÓN SOBRE CONST. ASOC.	1
	GESTIÓN DE LOCALES MUNICIPALES	5
	OTROS	13
DEMANDA	SOCIAL	16
	JURÍDICA	1
	LABORAL	3
	FORMACIÓN	5
	SALUD	1
	VIOLENCIA DE GÉNERO	3
	APOYO PSICOLÓGICO	4
	ASOCIACIONISMO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	56
	CULTURA, OCIO Y TIEMPO LIBRE	13
	CENTRO DE MUJER	2
	MOVIL	1
	VIVIENDA	2
	OTROS	13

Además de estas atenciones registradas, destacar la organización de un curso para la **Asociación de Mujeres Separadas y divorciadas** en coordinación con el **Proyecto de Valencia.Y@**,

participan 12 mujeres en un curso de **introducción a Internet y correo electrónico**, del 1 al 5 de julio.

La utilización de las salas multiusos del Centro Municipal del la Mujer por parte de las Asociaciones de mujeres queda recogida en apartado 3.8 de la memoria.

3.4.- SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO-ATENPRO



En el año 2013 continúa el Convenio entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP para el desarrollo del "Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género" ATENPRO, al que el Ayuntamiento de Valencia está adherido.

En el **ejercicio 2013 un TOTAL de 512 mujeres** han estado integradas en el Servicio Teleasistencia Móvil para Víctimas de Violencia de Género, de las cuales 487 han estado en activo y 229 han sido dadas de alta a lo largo de este año.

MUJERES ATENDIDAS EN EL 2013			512
EN ACTIVO EN EL 2013	ALTAS 2013	229	487
	ALTAS OTROS AÑOS	258	
INACTIVAS			15
PENDIENTES DE ALTA			10

PERFIL DE LAS MUJERES DADAS DE ALTA EN 2013: 229

ALTAS DEL 2013	229
SOLICITUDES PENDIENTES DEL 2012	15
SOLICITUDES DEL 2013	214

▪ CMSS POR ZONA DE DOMICILIO: 229

SALVADOR ALLENDE	30	OLIVERETA	16
CAMPANAR	49	MALVARROSA	24
PATRAIX	21	CIUTAT VELLA	11
TRAFALGAR	16	BENIMACLET	14
QUATRE CARRERES	23	NAZARET	4
SANT MARCEL·LI	21	SIN DETERMINAR	---

PERFIL DE LAS MUJERES:

EDAD		NACIONALIDAD	
< 18 años	5	ESPAÑA	150
18 a 28 años	48	ECUADOR	11
29 a 39 años	83	RUMANIA	9
40 a 50 años	65	BOLIVIA	11
51 a 65 años	27	MARRUECOS	4
Mas de 65 años	1	COLOMBIA	10
		ARGENTINA	3
		VENEZUELA	3
		BRASIL	3
		RUSIA	3
		POLONIA	3
		OTROS	19

Otras gestiones realizadas desde este Programa:

- Centralizar y enviar a Cruz Roja las revisiones semestrales gestionadas desde los CMSS.
- Mantener actualizada la información del programa en la Intranet municipal y en la página Web de Bienestar Social en colaboración con el Servicio de Información y Documentación de esta Concejalía.
- Coordinación con Policía Local y Nacional, informando de altas /bajas mensuales y en situaciones diarias de no localizaciones e incidencias con mujeres que disponen de orden de alejamiento o protección.
- Coordinación con Cruz Roja (empresa prestadora del servicio) a través de informes de seguimiento, conformación de documentos altas/bajas mensuales e incidencias y trámite de expedientes.
- Coordinación con los 11 CMSS en el trámite de solicitudes, seguimientos y renovaciones semestrales, incidencias, no localizaciones, confirmaciones de altas/bajas, transmisión y actualización de información nueva del servicio.

3.5.- PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LAS SOLICITUDES CENTROS DE MUJER REALIZADAS DESDE LOS CMSS DURANTE EL 2013

– Centros Mujer dependientes de la Consellería de Justicia y Bienestar Social.

La competencia de estos centros de mujer es la atención a las mujeres en **situación de riesgo de exclusión social**, cuya tramitación se siguió realizando a través de los CMSS. El Centro Municipal de la Mujer- CMI♀ realiza la coordinación entre los 11 CMSS del Ayuntamiento de Valencia y los distintos recursos sociales dependientes de esta Unitat de la Dona.

SOLICITUDES RECIBIDAS

TOTAL MUJERES: 65

1. MUJERES QUE **INGRESAN EN CENTRO: 28**

DISTRIBUCIÓN POR CENTROS	NUMERO
RESIDENCIA MATERNO INFANTIL	3
CASA CUNA	7
FENT CAMÍ	5
TYRIUS	3
VILLA TERESITA	5
CRUZ ROJA	4
CENTRO DE PROTECCION-CM24H	1

2. MUJERES QUE **NO INGRESAN EN CENTRO: 37**

SOLICITUDES	NUMERO
RENUNCIAN	26
DENEGADAS	5
EN LISTA DE ESPERA	6

PERFIL DE LAS MUJERES QUE HAN SOLICITADO CENTRO MUJER

- MUJERES **CON MENORES:** 48 de las cuales 2 estaban **embarazadas**.
- MUJERES **SIN MENORES:** 17 de las cuales 5 estaban **embarazadas**.

CMSS	Nº SOLICITUDES	EDAD DE LAS SOLICITANTES	
BENIMACLET	2	< 20 años	1
CAMPANAR	13	de 20 a 30 años	21
CIUTAT VELLA	12	de 31 a 40 años	25
PATRAIX	6	de 41 a 50 años	16
MALVARROSA	4	> 51 años	2
NAZARET	---		
NOUMOLES	1		
QUATRE CARRERES	4		
SALVADOR ALLENDE	8		
SANT MARCEL.LI	3		
TRAFALGAR	5		
CAST	3		
SPAI	4		

NACIONALIDAD	
ESPAÑOLAS	22
EXTRANJERAS	43

- Datos de derivaciones a Vivienda Rut

En este apartado reflejamos los datos relativos a mujeres derivadas a Vivienda Rut por parte de los CMSS a través del Centro Municipal de la Mujer-CMI♀ así como las mujeres derivadas por el Centro Municipal de Atención a Personas Sin Techo-CAST.

Vivienda Rut es un recurso convivencial del Instituto Social de las Obreras de la Cruz, conveniado con el Ayuntamiento de Valencia.

Acoge a mujeres solas o con menores, en situación de riesgo psicosocial, quedando excluidas situaciones de toxicomanías y salud mental grave.

La técnica del Centro Municipal de la Mujer-CMI♀ interviene en la valoración y propuesta de ingreso, así como en el seguimiento y propuestas de resolución.

DERIVACIONES	Nº BENEFICIARIAS	Nº MENORES	TOTAL
Centro Municipal de Atención Personas sin techo- CAST	5	0	5
Centro Municipal de la Mujer- CMIO	10	12	22
TOTALES	15	12	27

PROCEDENCIA DE LAS MUJERES

ESPAÑOLAS: 10

EXTRANJERAS: 5

EDAD	NUM.
de 18 a 30 años	4
de 31 a 40 años	4
de 41 a 50 años	4
de 51 a 60 años	2
MAS DE 60 años	1

ESTADO DE SALUD	NUM
ENFERMEDAD MENTAL Y FÍSICA	1
ENFERMEDAD MENTAL	2
ENFERMEDAD FÍSICA	6
SIN PROBLEMAS DE SALUD	6

MOTIVO DE LA BAJA	NUM
INSERCIÓN SOCIO LABORAL	3
ABANDONO	2
PERMANECEN EN CENTRO	4
TRASLADO DE CENTRO	5
EXPULSION	1

3.6. SERVICIO DE ATENCIÓN LABORAL DEL CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER

MEMORIA SERVICIO ATENCIÓN LABORAL 2013

DATOS GLOBALES	TOTAL	PORCENTAJE
Total mujeres atendidas	181	100%
Primera atención	178	75,7%
Repetición	57	24,3
TOTAL ATENCIONES	235	100%

ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1.LABORAL	121	66,9%
2.FORMACIÓN	8	4,4%
3.AMBOS	48	26,5%
4.SOCIAL	4	2,2%
TOTAL	181	100,0%

CMSS	TOTAL	PORCENTAJE
1.Benimaclet	13	7,2%
2.Campanar	50	27,6%
3.C.Vella	21	11,6%
4.Malvarrosa	9	5,0%
5.Nazaret	2	1,1%
6.Olivereta	18	9,9%
7.Patraix	11	6,1%
8.Q.Carreres	10	5,5%
9.S.Allende	18	9,9%
10.S.Marcelino	17	9,4%
11.Trafalgar	8	4,4%
12. No de Valencia	4	2,2%
TOTAL	181	100,0%

NÚCLEO CONVIVENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1 Nuc/menor	28	15%
2 Nuc/sin men	26	14%
3 Monop/meno	49	27%
4 Mono/sin m.	15	8%
5 Plurifa/menor	9	5%
6 Plur/sin men	6	3%
7 Unipersonal	42	23%
8 Otras situac.	6	3%
TOTAL	181	100%

ORIGEN	TOTAL	PORCENTAJE
ESPAÑOLA	115	63,5%
EXTRANJERA	66	36,5%
TOTAL	181	100,0%

SIT. LABORAL	TOTAL	PORCENTAJE
1 TRAB. FIJO	1	0,6%
2 JUB/INV TOTAL	1	0,6%
3 TRAB. EVEN/P	9	5,0%
4 SUBSIDIO	5	2,8%
5 PARO C/PRES	32	17,7%
6 PARO S/PRES	111	61,3%
7 SUMERGIDO	5	2,8%
8 RAI	3	1,7%
9 OTROS ESPEC	14	7,7%
TOTAL	181	100,0%

SIT. ECONOMICA	TOTAL	PORCENTAJE
1ING. FIJO SUFICIENTE	8	4,4%
2 ING INSUFICIENTE	69	38,1%
3 AUSE ING FIJO	28	15,5%
4 AUSE INGRESOS	64	35,4%
5 MAL ADMINISTRACIÓN	0	0,0%
6 NO CONSTA	12	6,6%
TOTAL	181	100,0%

ESTUDIOS	TOTAL	PORCENTAJE
1 SIN ESTUDIOS	6	3,3%
2 PRIMARIA	61	33,7%
3 BACHILLER	40	22,1%
4 F.P	19	10,5%
5 TIT. MEDIA	19	10,5%
6 TIT. SUPERIOR	16	8,8%
7 NO CONSTA	20	11,0%
TOTAL	181	100,0%

EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
<18	0	0,0%
19-24	8	4,4%
25-34	36	19,9%
35-44	57	31,5%
45-54	60	33,1%
55-64	18	9,9%
>65	2	1,1%
TOTAL	181	100,0%

SALUD	TOTAL	PORCENTAJE
1 ACEPTABLE	95	52,5%
2 FALTA COBERTURA	2	1,1%
3 ATEN INADECUADA	0	0,0%
4 ENF. TRANSITORIA	15	8,3%
5 ENF. INVALIDANTE	1	0,6%
6 DISCAPACIDAD	12	6,6%
7 TOXICOMANIA	0	0,0%
8 TRAST. MENTAL	3	1,7%
9 VÍCT. VIOLENCIA	45	24,9%
10 TRAST. PSICOLOGIC.	8	4,4%
TOTAL	181	100,0%

TIPO DISCAPACIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
1 FISICA	9	75%
2 PSIQUICA	3	25%
3 SENSORIAL	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

GRADO DISCAPACIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
1 < =33%	5	41,7%
2 34%-40%	2	16,7%
3 41%-50%	0	0,0%
4 42%-60	2	16,7%
5 61%-70%	3	25,0%
6 > 71%	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

OTRAS SITUACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
1 NO SIT. RELEVANTE	110	60,8%
2 DISCR, ÉTNICA	0	0,0%
3 TRANSEUNTE	1	0,5%
4 RECLUSAS	0	0,0%
5 BARR. ARQUITECTONIC	0	0,0%
6 ALOJ. RESIDENCIAL	5	2,7%
7 OTRAS	59	32,6%
8 SIN REGULAR	6	3,3%
TOTAL	181	100,0%

ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS USUARIAS

Durante el año se han atendido a **181 mujeres** en el servicio de atención laboral de las cuales casi el 76% ha sido una primera atención, y el 24% entrevistas de seguimiento. En total han sido **235 atenciones**.

Casi el **67%** de las mujeres han demandado **orientación laboral** y un **26,5% formación y atención laboral conjuntamente**.

Los aspectos más significativos del perfil de las mujeres atendidas son los siguientes:

- La zona de procedencia, según la zonificación por CMSS es de un 27,6% de mujeres de Campanar, generalmente derivadas desde el mismo CMSS.
- El 27% de las mujeres constituyen un núcleo familiar monoparental con menores, seguido por un 23% de mujeres que viven solas.
- La mayoría de las mujeres son de origen español y un 37% son extranjeras. La nacionalidad extranjera más representada es Ecuador, seguido de Marruecos, Rumania y Colombia. Por áreas geográficas predomina Sudamérica y países del este europeo.
- La situación laboral mayoritaria ha sido la de paro sin prestaciones (61,3%), seguida de una 17,7% de paro con prestación.
- La situación económica de las mujeres es la de ingresos insuficientes (38,1%) y ausencia de ingresos (35,4%).
- En cuanto al nivel de formación, un 33,7% solo tiene estudios primarios, seguido de un 22,1% de bachillerato, las titulaciones medias y superiores representan el 19,3%.
- Los intervalos de edad más representados son de 45 a 54 años (33,1%) y de 35 a 44 años (31,5%), le sigue un 19,9% de mujeres de 25 a 34 años.
- La situación de salud es mayoritariamente aceptable, pero es significativo el porcentaje de mujeres que son víctimas de violencia que asciende a un 24,9%, las mujeres discapacitadas representan el 6,6% (principalmente de tipo físico, aunque un 41,7% de éstas el grado de discapacidad es inferior al 33%).

Las que tienen una enfermedad transitoria representan un 8,3%.

- Otras situaciones sociales (32,6%) son las relacionadas con la vivienda (mujeres acogidas por amistades, familia, que comparten vivienda, hacinamiento o alojadas en residencia), mujeres con desahucios en proceso, conflicto familiar y con familiares con discapacidad que limitan su disponibilidad laboral.

RECURSOS DERIVACIÓN	Nº	%	RECURSOS DERIVACIÓN	Nº	%
1 EMPRESAS	16	2,3%	19 FORMACIÓN	29	4,3%
2 OF. MUNIC. OCUPAC	93	13,7%	20 COCEMFE	3	0,4%
3 SERVEF	20	2,9%	21 WEB's EMPLEO	26	3,8%
4 FPE	90	13,2%	22 CARITAS	1	0,1%
5 ASOC. MUJERES	27	4,0%	23 EVAP	6	0,9%
6 ASOC. INMIGRANT	28	4,1%	24 ADECCO	37	5,4%
7 OTRAS ASOCIAC.	3	0,4%	25 CAMARA COMERCIO	4	0,6%
8 SINDICATOS	3	0,4%	26 VALENCIA EMPRENDE	3	0,4%
9 ENT. RELIGIOSAS	9	1,3%	27 INFODONA	7	1,0%
10 VALENCIA INSERTA	15	2,2%	28 FED MUJ PROGRESISTA	13	1,9%
11 V. RUT INSERCIÓN	39	5,7%	29 CEPAIM	6	0,9%
12 ALANNA	79	11,6%	30 CAI	8	1,2%
13 CRUZ ROJA	22	3,2%	31 AESCO	17	2,5%
14 TYRIUS	5	0,7%	32 CMSS	30	4,4%
15 P. SENIOR	2	0,3%	33 OMAD	3	0,4%
16 F.SECR.GITANO	0	0,0%	34 INFODONA	12	1,8%
17 MICROCRÉDITO	0	0,0%	35 PROYECTO VIVIR	8	1,2%
18 EN JOC	14	2,1%	36 OTROS	3	0,4%
TOTAL	681				
	100,0%				

Los recursos a los que se ha realizado una mayor derivación son por este orden, Oficina municipal A Punt (13,7%), Fundación Pacto por el Empleo (13,2%), ALANNA (11,6%), Asociaciones de mujeres e inmigrantes (8,1%), Vivienda Rut (5,7%) y Fundación ADECCO (5,4%).

La mayor parte de los recursos de derivación son entidades para la intervención en la empleabilidad de las personas, es decir, directamente no tienen intermediación con empresas ni tienen bolsa de trabajo, por ello no constan datos de mujeres contratadas.

Se expone en la siguiente tabla las derivaciones a aquellos recursos con los que se ha tenido una coordinación y seguimiento de las mujeres contratadas.

RECURSOS DERIVACIÓN CON SEGUIMIENTO	Nº mujeres	%	Nº contratadas	Nº contratos	<3 meses	>3 meses
1 EMPRESAS	16	5,8	5 (31,5%)	5	5	
4 FPE	90	32,6	5 (5,5%)	7	4	3
10 VALENCIA INSERTA	15	5,4	4 (26,6%)	7	4	3
11 V. RUT INSERCIÓN	39	14,1	3 (7,7%)	1		1
12 ALANNA	79	28,6	6 (7,6%)	6	2	4
24 ADECCO	37	13,4	3 (8,1%)	3	3	
TOTAL	276	100	26 (9,4%)	29	18	11

Globalmente, los resultados obtenidos han sido **26 mujeres contratadas y 29 contratos**, lo que supone un 9,4% de las derivaciones realizadas. La totalidad han sido contratos temporales (18 de menos de 3 meses y 11 de más de 3 meses).

COORDINACIÓN CON RECURSOS DE EMPLEO

• FUNDACIÓN PACTO POR EL EMPLEO

Es el recurso al cual se han realizado mayor número de mujeres derivadas (90) con 5 mujeres contratadas.

Con la entidad se mantiene una coordinación semanal para la derivación de las mujeres y una reunión anual para valorar los resultados de inserción.

• ALANNA

ALANNA es una asociación especializada en intervención con mujeres, habiéndose derivado un elevado número de mujeres, 79 de las cuales se han contratado 6 mujeres.

También se realiza una derivación semanal de mujeres y un seguimiento anual de las inserciones realizadas.

• **PROGRAMA VALENCIA INSERTA**

Este programa es de gestión municipal con un convenio con varias entidades. La derivación y tramitación de las solicitudes se realizan desde los distintos centros municipales de servicios sociales y otros servicios especializados, como es el caso del CMIO.

Se realizan 1 derivación y tramitación mensual. Y un seguimiento trimestral y anual de las mujeres para valorar los resultados.

Han sido derivadas 15 mujeres, 11 de la cuales se derivaron por la tramitación establecida y 4 mujeres fueron derivadas a requerimiento de la técnica asignada del dispositivo ante una oferta de EULEN en el mes de junio para la selección de mujeres víctimas de violencia para cubrir vacantes de camarera de hotel en el periodo vacacional. Éstas últimas finalmente no fueron incluidas en el programa por motivos ajenos a las candidatas.

• **INSERCIÓN LABORAL V. RUT**

Se realiza una derivación semanal de mujeres y una coordinación mensual o anual con la técnica de inserción para informar de inserciones.

El servicio de orientación laboral de V. Rut está más dirigido a la intermediación con ofertas laborales para servicio doméstico y cuidados de ancianos. Este año ha habido un descenso notable de ofertas. De 39 derivaciones han sido posibles 3 inserciones, dos de éstas sin contratación.

• **TALLERES DE EMPLEO/ FORMACIÓN PARA EL EMPLEO**

Se realiza una información y derivación al SERVEF de las mujeres que reúnen los requisitos de los diferentes Talleres de Empleo o Formación para el empleo que convocó Fundación Pacto por el Empleo y la Concejalía de Empleo y Proyectos Emprendedores. Es un trabajo intensivo en los meses de noviembre y diciembre. La primera selección la realiza el SERVEF de toda la población de la ciudad y posteriormente

las entidades solicitantes. Estos planes salen con plazas muy limitadas (25 o 30) para toda la ciudad por lo que las posibilidades de ser seleccionada ha sido muy escasa.

Se realizó un trabajo de información telefónica o por email a 149 mujeres que reunían el perfil de los siguientes Talleres de Empleo:

Concejalía de Empleo

- T.E Promoción Turística
- T.E Conservación del Bosque de la Devesa
- T.E Adaptación de prendas textil
- Formación para el empleo

Fundación Pacto para el Empleo

- T.E Asistencia sociosanitaria en domicilio
- T.E Desarrollo de productos multimedia interactivos 4M@T
- T.E Multimedia

Se realiza una coordinación puntual para la derivación de mujeres pero se precisaría también información de aquellas que han sido seleccionadas.

INFODONA

Por la incorporación al Centro Municipal de la Mujer-CMIO de dos agentes de igualdad que realizan entre otras funciones información y orientación laboral, se han mantenido reuniones de coordinación para complementar y colaborar en este servicio ya que la demanda de mujeres para orientación laboral es elevada. Se ha concretado que ambas agentes de igualdad reserven un día de atención cada una para citar demandas del CMIO con la finalidad de cubrir en la semana la atención con tres días evitando así listas de espera.

Por otra parte, se ha planteado la posibilidad de colaboración en la realización de talleres que oferta el Servicio Infodona, concretamente se ha considerado interesante programar para el primer trimestre del 2014 dos talleres: uno de Búsqueda Activa Laboral y otro de

Habilidades Sociales y Autoestima. Se valorará la posibilidad de la realización periódica de estos si hay demanda.

3.7.- PROGRAMA ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA MUJERES.

- **TALLERES DE AUTOESTIMA Y DESARROLLO PERSONAL- En Joc.**

La actividad de "Talleres de Autoestima y Desarrollo Personal" está integrada dentro de un proyecto de intervención técnica más amplio dirigido a las usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) y del Centro Municipal de la Mujer-CMIO; y en concreto, del Área de Inserción Social, del Programa Marco de Inserción Social y Laboral, del Ayuntamiento de Valencia.

Las personas usuarias son propuestas por el personal técnico responsable del CMSS correspondiente y por el Centro Municipal la Mujer-CMIO. La derivación se centralizará en la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.

Las sesiones pueden ser individuales y grupales. También se organizan Talleres Monográficos, estos se realizarán en los locales de los distintos C.M.S.S. y en el CMM-CMIO propuestos.

Este año 2013 desde el Centro Municipal de la Mujer se han derivado a un total de **50 mujeres**, de las cuales **se han incorporado**, de forma continuada, a los talleres **21**. Iniciaron los talleres y fueron **baja 13 mujeres y no se llegaron a incorporar 16**.

- **Taller Pilates. Asociación Alanna-Ayuntamiento Valencia**

Este año se organizó con la asociación Alanna un taller de Pilates, impartido por un voluntario de la asociación. El grupo estaba constituido por 15 mujeres víctimas de violencia de género (se informó a un total de 80 mujeres).



El taller se inició el 7 Mayo y se interrumpió por vacaciones el 27 Julio, reanudándose el taller en septiembre. Se impartía los martes y jueves en horario de 11,30 h. a 12,30 h. en una sala del Centro Municipal de Servicios Sociales BENIMACLET.

Se han mantenido tres reuniones de coordinación entre la Psicóloga del Centro Municipal de la Mujer y la asociación Alanna. La experiencia ha sido muy positiva para las mujeres.

- **Talleres Yoga-Pilates La Casa Grande.**

La Casa Grande organizó un taller de Yoga y Pilates, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad, al que se derivó a 5 mujeres, desde nuestro Centro.

- **Taller Formativo "¿Puedo Ayudarte? ¿Me Ayudas tú?**
Desarrollado por la **Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Valencia**

Desde el Centro Municipal de la Mujer se ha participado con la Asociación Mujeres Separadas y Divorciadas en:

Valoración y derivación de las mujeres al Taller. Se informó a 37 mujeres siendo 16 las que participaron junto a 4 mujeres pertenecientes a la misma Asociación.

Seguimiento y coordinación del desarrollo del Taller y del proceso psicológico de cada mujer.

En enero de este año se realizó una jornada de evaluación del taller con la presencia de las mujeres participantes, las profesionales que lo han impartido y la psicóloga del Centro Municipal de la Mujer.

La Evaluación – Conclusiones del Taller, verbalizadas por las mujeres, ha sido presentada por la Asociación Mujeres Separadas y Divorciadas al CMIO en PowerPoint. Se describen las siguientes conclusiones:

- **POR QUÉ:** “Porque queremos encontrarnos” (amistad, amor, alegría, cariño, lealtad y mil cosas)
- **PARA QUÉ:** Para ayudarnos y vivir mejor y conseguir: Bienestar Social y capacidad de adaptación
- **CÓMO:** Mediante intercambio de experiencias, conocimientos, necesidades, logro y afecto
- **DÓNDE:** En nuestra casa (Sede de la Asociación)
- **QUÉ HEMOS CONSEGUIDO:** Libertad, comprensión, tranquilidad, paz, identificación, competencia, apoyo, amistad, independencia, herramientas, conocimientos, autoestima, empoderamiento y afecto
- **EL MEJOR LOGRO DE CADA UNA:** Logro personal, lazos familiares, alegría, comprensión, motivación, activación, sociabilidad, autoestima, empoderamiento...
- **QUÉ NO OLVIDARÉ DE ESTE TALLER:** Primer día. Solidaridad, cariño, compañeras, comprensión, contenidos. Los encuentros, las vivencias de todas, las “perrunillas”. La identificación, conexión, crecimiento, la formadora, visibilidad
- **ASPECTOS A MEJORAR DEL TALLER:** Más tiempo y más práctica

3.8.- CESION AULAS CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER

AULA DE FORMACIÓN:

- **Monográfico de habilidades laborales**, impartido por **“EN JOC”**. Meses de abril, mayo y junio.
- **Taller aspectos de género y derechos humanos**, dirigido a voluntariado e impartido por **Médicos del Mundo**. Mes de abril.
- **Curso de reponedora**, dirigido a mujeres. Organizado por Fundación **Secretariado General Gitano**. Meses de mayo y junio.
- **Curso manipulación de alimentos**. Impartido por **Rais Fundación**. Mes de agosto.
- **Curso aplicación del lenguaje no sexista en la administración local**. Dentro del plan de **formación continúa** del Ayuntamiento de Valencia. Mes de septiembre.
- **Taller de entrevista**, dirigido a mujeres en búsqueda activa de empleo, impartido por **Fundación C.V. Pacto Para el Empleo**. Mes de septiembre.
- **Curso técnicas de comunicación para la recepción y atención a mujeres maltratadas**. Organizado por sindicato CSIF. Mes de octubre. Dentro **del plan de formación continúa** del Ayuntamiento de Valencia.
- **Taller de fisioterapia**, impartido por asociación **AVAFI** en colaboración con Universidad Católica de Valencia. Martes y miércoles de octubre y noviembre (durante seis días, cesión de dos aulas).

- **Curso acoso psicológico y acoso sexual en el trabajo, identificación y propuesta de intervención.** Mes de noviembre, dentro del **plan de formación continua del Ayuntamiento de Valencia.**
- **Taller de micromachismos,** impartido por Virginia Molina y Maxi Horcas. **Asociación Mujeres Separadas y Divorciadas de Valencia.** 27 de noviembre. Dentro de las actividades organizadas por el Ayuntamiento de Valencia, con motivo del 25 de noviembre, Día Internacional para combatir la violencia contra las mujeres.

SALA DE REUNIONES:

- Reunión **comisión Jere-Jere.** 6 de febrero.
- Reunión Psicóloga CMIO con **Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Valencia.** 11 de febrero.
- Reunión con **Asociación Ambos Mundos.** 12 de febrero.
- Reunión con **Asociación Alanna.** 11 de abril.
- Grupo discusión, **evaluación del Plan Municipal de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.** Directora y técnicas de CMIO (Nieves, Amalia, Pura y Ana) con Ma^a Jesús Felipe y alumna. 12 de abril.
- Reunión con la responsable de **Cruz Roja del programa ATENPRO.** 19 de Abril.
- Reunión Jefa Sección Mujeres e Igualdad con **entidades que desarrollan proyectos de prostitución.** 26 de septiembre.
- Reunión **Asociación Redones** (Asoc. Per l'èquitat de gènere). 2 de octubre.
- Reunión con **Vivienda Rut.** 22 de noviembre.

VISITAS AL CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER

- Visita **Mujeres de Alzira**. 24 de enero.
- **Grupo GAMA de la Unidad de Policía de Patraix**. 5 de febrero.
- Visita **alumnado de prácticas** de 2 de sociología/políticas y 1 agente de igualdad. 9 de abril.
- **Asociación Alanna**. Profesionales de la asociación. 11 de abril.
- **Centro de Día para Jóvenes Malvarrosa**. Acuden 6 alumnas y 1 monitora a conocer el Centro. 9 de mayo.

4.- COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

4.1.- RECURSOS MUNICIPALES

•SERVICIO BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS)

La siguiente tabla refleja por un lado, el CMSS al que pertenecen las mujeres atendidas en el 2013 según el domicilio donde viven y por otro, el número de derivaciones de un recurso al otro.

CMSS	Nº MUJERES	DERIVACION CMSS A CMI♀	DERIVACION CMI♀ A CMSS
CAMPANAR	155	87	18
BENIMACLET	89	17	7
SALVADOR ALLENDE	136	34	28
QUATRE CARRERES	68	35	16
CIUTAT VELLA	95	31	10
MALVARROSA	68	36	10
PATRAIX	84	25	9
OLIVERETA	92	31	16
SANT MARCEL·LI	85	35	11
TRAFALGAR	63	20	11
NAZARET	16	6	1
TOTAL SEGÚN DISTRITO	951	TOTAL 357	TOTAL 137
SIN DETERMINAR	216		
OTROS AYUNTAMIENTOS	99		
TOTAL MUJERES	1.266		

CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN (CAI)

Se mantiene coordinación con las/los profesionales encargadas/os del ámbito laboral, ya que se han establecido criterios sobre información laboral y formación.

El CAI ha derivado a este centro a **7 mujeres** en el año 2013 y el Centro Municipal de la Mujer-CMI♀ ha derivado al CAI a **26 mujeres**.

CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO (CAST)

Existe una coordinación en el seguimiento del convenio con Vivienda Rut. Se establecen criterios de derivación al citado recurso, así como el seguimiento de las mujeres que permanecen en el recurso.

El CAST nos ha derivado a **3 mujeres** y desde el CMIO durante el año 2013 ha derivado **7 mujeres** al CAST.

CENTRO MUNICIPAL OCUPACIONAL GRABADOR PLANES

Durante este año, hemos contado con dos usuarias en prácticas de este C.O.M, realizando funciones de subalternas. Se ha mantenido una coordinación muy estrecha entre las psicólogas y directoras de ambos centros.

SECCION DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL

Coordinación sobre información de **recursos laborales** y sobre el convenio de **atención psicológica** municipal.

Con respecto a la coordinación a nivel de **recursos de empleo** se trata en el punto 3.6 de atención laboral en el Centro Municipal de la Mujer.

El convenio de **Atención Psicológica Municipal**, se desarrolla a través de la prestación de Talleres de Autoestima y Desarrollo Personal.

Este año se han desarrollado por la empresa En Joc. En el punto 3.7 de atención psicológica, con la participación del Centro Municipal de la Mujer en este convenio.

SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES (SAUS)

El Centro Municipal de la Mujer mantiene una coordinación con el SAUS (Servicio que cubre las urgencias sociales en el horario nocturno y fines de semana), en los casos en que interviene con una mujer que se ha visto implicada en una situación de violencia.

La directora del SAUS, al día siguiente de la intervención, nos remite informe con las intervenciones realizadas y la trabajadora social del CMIO se coordina con el recurso más adecuado a cada situación (CM24H, CAST, CMSS, etc.) devolviendo información al SAUS sobre las gestiones realizadas.

Durante el **2013** nos han remitido **12 informes de intervención.**

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN

Se estableció un protocolo de coordinación con las tres Oficinas Municipales de Información y con el 010, ya que son la puerta de entrada de información al Ayuntamiento.

SERVICIO DE EMPLEO Y PROMOCION DE PROYECTOS EMPRENDEDORES

Con el Servicio de Empleo, mantiene una coordinación muy estrecha derivando a las mujeres a la **Agencia de Colocación A Punt.** Se establecido un procedimiento de derivación para dar prioridad, en la atención, a las víctimas de violencia de género.

Existe un servicio de Orientación Laboral de la **Fundación Pacto por el Empleo.**

La coordinación con este Servicio está desarrollada en el punto 3.6 de atención laboral.

POLICÍA LOCAL

El 17 de octubre de este año participamos como ponentes en la jornada **“Propuestas interdisciplinares para evitar la victimización a las V.V.G.”** organizada por la Policía Local, dentro del proyecto europeo “Putting Victims First”.

Desde el grupo GAMA han derivado a **23 mujeres** al centro y desde éste se ha derivado a la Policía Local a **19 mujeres**.

Existe una coordinación estrecha en el seguimiento que se lleva de las mujeres víctimas de violencia de género con orden de alejamiento en vigor y móvil de protección (Programa ATENPRO).

4. 2.-RECURSOS DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

▪ UNITAT DE LA DONA

Con la **Unitat de la Dona** de la Dirección Territorial de Bienestar Social, se estableció coordinación para la **tramitación de plazas de Centros Mujer**, centralizando y realizando el seguimiento de las solicitudes procedentes de los CMSS. De tal forma que se participa en la Comisión de Seguimiento de plazas con la asistencia a reuniones mensuales.

▪ DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA Y MUJER

*Reunión Servicio Violencia, CM24 horas, CMSS, CAI, CAST, CMIO

*Coordinación con **INFODONA**, red de centros de la **Dirección General de Familia y Mujer** para la información, formación y asesoramiento a las mujeres de la Comunidad Valenciana, para derivación de mujeres así como para la información de recursos. En el mes de **diciembre** a través de un convenio, entre la Dirección General de Familia y Mujer y la Concejalía de Bienestar Social por el que el

servicio INFODONA de Valencia se instala en el local del Centro Municipal de la Mujer.

***CENTRO MUJER 24 HORAS**

Con el **Centro Mujer 24 Horas** se lleva a cabo una estrecha coordinación tanto para la derivación de mujeres en situación de violencia, así como para la información de recursos.

Se han derivado 182 mujeres al CM24H y desde este centro **nos han derivado a 11 mujeres.**

▪ OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

Ubicada en la sede de la Ciudad de la Justicia, la **Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD)** es el centro coordinador de las órdenes de protección emitidas en los Juzgados de Violencia de Valencia.

En el año 2013, se han derivado a la OAVD desde este centro a **36 mujeres.**

▪ JUZGADOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Nº 1, 2, 3 y 4 DE VALENCIA

Se mantiene una coordinación durante todo el año con los Juzgados de Violencia, especialmente por la petición de Informes sociales o psicológicos de mujeres atendidas. Durante el año 2013 se han realizado **2 informes** por peticiones judiciales y **4 hago constar** a petición de la interesada.

CONSELLERIA DE SANIDAD

La coordinación con profesionales de **Centros de Salud, Centros de Salud Mental y Hospitales** con respecto a la atención y derivación de mujeres, se ha seguido realizando durante el año 2013 con la derivación de **52 mujeres** a estos recursos sanitarios.

En el mes de julio se realizó una reunión con una técnica del departamento de Salud Pública en relación a la formación en violencia del personal sanitario y el protocolo de PDA detección que utilizan, solicitándonos colaboración en relación a la información de los recursos sociales existentes en la ciudad en torno a la violencia de género.

4.3.- RECURSOS ADMINISTRACIÓN CENTRAL

SUBDELEGACIÓN DE GOBIERNO. UNIDAD DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Con la Unidad de Violencia de la Subdelegación de Gobierno se mantiene una coordinación a distintos niveles:

- Información mensual de la estadística sobre víctimas mortales de la violencia de género a nivel estatal y autonómico así como información sobre cambios en el Programa ATENPRO a nivel nacional.
- Información de protocolos y recursos a nivel estatal.
- Derivación de mujeres para la atención en nuestro Centro.

Este año nos convocaron a una **reunión técnica de seguimiento por el caso de una mujer asesinada en la ciudad**. En dicha reunión participaron todos los recursos que habían intervenido, con la víctima, policiales, judiciales, sanitarios y sociales.

POLICIA NACIONAL

Con agentes de la Policía Nacional, pertenecientes al grupo de la Unidad Prevención Asistencia y Protección UPAP, se lleva a cabo una colaboración tanto en relación a la atención de mujeres como en ofrecerles una continúa información sobre los recursos de mujer.

Se ha mantenido la coordinación estrecha en el seguimiento que se lleva de las mujeres víctimas de violencia de género con orden de alejamiento en vigor y móvil de protección (ATENPRO).

Este año se mantuvo una reunión de coordinación en las dependencias de la policía nacional. Visitamos las instalaciones donde trabajan, pudimos conocer el programa informático donde se lleva el seguimiento de las mujeres víctimas de violencia, así como los procedimientos que se siguen según cada situación, desde la denuncia, el seguimiento de la orden de protección e información de recursos. Se hizo una revisión de los recursos municipales dirigidos a las víctimas, y se actualizó la documentación informativa de recursos de la ciudad, que se entrega a la víctima.

Desde el CMIO se ha derivado a **9** mujeres a la Policía Nacional en el 2013.

5.- SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2013

INDICADORES	2013
Número de personas atendidas	1266 de las que 1258 son mujeres (99,37%)
Tiempo medio de espera con cita previa	7 días
Tiempo medio de espera en los casos urgentes	0 días
Número de citas fuera del horario regular, aplicando medidas de conciliación	15
Número de profesionales atendidas/os	389
Número de asociaciones de mujeres atendidas	72
Número de solicitudes de teleasistencia tramitadas	232
Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de teleasistencia	3 días
Tiempo medio de concesión del servicio de teleasistencia, en casos no urgentes, por la empresa que gestiona el servicio	15 días
Número de personas atendidas con apoyo de traducción	0
Número de personas atendidas con apoyo de lenguaje de signos	1
Número de personas que solicitan folletos informativos transcritos al lenguaje Braille	0
Número de alojamientos tramitados	65
Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de alojamiento	15 días
Tiempo medio de concesión de la plaza por parte de la Unitat de la Dona de la Direcció Territorial	3 días
Número de reuniones de coordinación mantenidas con los recursos de alojamiento de la ciudad	11
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo	0
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias	
Grado de satisfacción de las personas usuarias	Cuestionario de 25 usuarias a través de cuestionarios (detalle a continuación)

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CMIO

Con motivo de la evaluación del II Plan de Igualdad se realizaron consultas a mujeres usuarias de diversos recursos del Plan. A continuación se adjuntan los principales resultados de la consulta realizada a 25 mujeres usuarias del CMIO, en fecha abril de 2013.

SEXO			NACIONALIDAD		
HOMBRES	0	0%	ESPAÑOLAS	19	76%
MUJERES	25	100%	OTRA NACIONALIDAD	6	24%
NC	0	0%	NC	0	0%
TOTAL	25	100%	TOTAL	25	100%

EDAD		
< 18	0	0%
De 18 a 35	6	24%
De 36 a 50	14	56%
De 51 a 64	5	20%
De 65 a 79	0	0%
80 y +	0	0%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%

1.- ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE ACUDE A ESTE CENTRO?		
SI	13	52%
NO	12	48%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%

2.- ¿POR QUÉ MEDIOS HA CONOCIDO ESTE CENTRO?		
Oficina de información municipal/ 010	2	7,7%
Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS)	8	30,8%
Amigas, amigos o familiares	5	19,2%
Policía Local/Nacional	2	7,7%
Of. Atención a Víctimas del Delito/Juzgados	1	3,8%
Profesionales de otros servicios	3	11,5%
Internet/Web municipal	1	3,8%
Otras? ¿Cuáles?		
- Fundación Pacto Empleo		
- PIE		
- Fundación CEPAIM	4	15,4%
NC	0	0%
TOTAL	26	100%

3.- ¿HA TENIDO DIFICULTADES PARA LLEGAR AL CENTRO?		
Sí	5	20%
No	20	80%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%
EN CASO DE HABER RESPONDIDO SÍ, INDIQUE CUÁLES DE LAS SIGUIENTES:		
Falta de señalización en las calles	0	0%
Direcciones poco conocidas	3	80%
Transporte público escaso	0	0%
Otras ¿Cuáles? - Acceso	1	20%
N.C.	0	0%
TOTAL	4	100%

4.- ¿HA TENIDO ALGÚN OTRO TIPO DE PROBLEMA?		
Sí	0	0%
No	25	100%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%
EN CASO DE HABER RESPONDIDO SÍ, INDIQUE CUÁLES DE LAS SIGUIENTES		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Falta de traducción de lengua extranjera	0	0%
Necesidad de lengua de signos	0	0%
Necesidad de braille	0	0%
Otras ¿Cuáles?	0	0%
TOTAL	0	0%

5.- ¿CONSIDERA QUE LOS HORARIOS DE ESTE CENTRO SON AMPLIOS Y FLEXIBLES?		
Mucho	11	44%
Bastante	14	56%
Poca	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%

6.- ¿LAS/OS PROFESIONALES DEL CENTRO LE HAN PROPORCIONADO LA INFORMACIÓN QUE NECESITABA?		
SÍ	24	96%
NO	0	0%
NC	1*	4%
TOTAL	25	100%

*El "No contesta" no se debe a una ausencia de respuesta, sino a una respuesta en la que se ha añadido: SÍ (Psicóloga), NO (Trabajadora empleo)

7.- EN GENERAL, LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO EN EL SERVICIO ¿CÓMO HA SIDO?

Muy buena	23	92%
Buena	2	8%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	0	0%
TOTAL	25	100%

Al siguiente grupo de preguntas sólo contesta las personas que han acudido al centro dos o más veces. Por ello, en las respuestas constan 10 personas que no contestan.

8.- ¿LE HA RESULTADO SENCILLO REALIZAR LOS TRÁMITES Y GESTIONES QUE NECESITABA?

Mucho	7	28%
Bastante	7	28%
Poco	0	0%
Nada	1	4%
NC	10	40%
TOTAL	25	100%

9.- ¿HA SOLUCIONADO O ESTÁ EN VÍAS DE SOLUCIÓN EL ASUNTO QUE LE HA TRAÍDO AL CENTRO?

Si	14	56%
No	0	0%
No lo sé	1	4%
NC	10	40%
TOTAL	25	100%

10.- DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE OFRECE ESTE CENTRO, INDIQUE CUÁL O CUÁLES LE HAN SIDO MÁS ÚTILES.

Social	12	22,6%
Laboral/Formación	4	7,5%
Jurídica	7	13,2%
Psicológica	10	18,9%
Salud	2	3,8%
Violencia de Género	7	13,2%
Ninguno	0	0%
Otras ¿Cuáles?	1	1,9%
NC	10	18,9%
TOTAL	53	100%

Nota: respuesta múltiple

11.- TODAS LAS PERSONAS TIENEN DERECHO A QUE SUS DATOS PERSONALES SEAN CONFIDENCIALES Y A QUE NO SE DIVULGUEN SIN SU AUTORIZACIÓN. ¿HA RECIBIDO INFORMACIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES?

SI	23	92%
NO	1	4%
NC	1	4%
TOTAL	25	100%

SUGERENCIAS

"Ninguna, estoy muy agradecida"

"Muy contenta, las dos personas que me han atendido muy bien"

"Profesionalidad y buen tacto. Mayor presupuesto para talleres"

"Realizar terapia y seguimiento psicológico"

"Simplemente que se siga apoyando con todos los medios a este centro, por su gran apoyo a todas las mujeres que pasamos por maltrato"

"Estoy contenta porque son personas muy humanas"

"He venido en dos ocasiones y en ambas el trato ha sido excelente. La orientación muy bien"

"Para mí, el servicio ha sido perfecto y no tiene que mejorar en nada"

Respondieron a este cuestionario 25 personas, todas mujeres, que acudieron en el período de consulta al CMIO. Como datos destacables encontramos que el 24% de ellas es de nacionalidad extranjera (13% en el conjunto de la ciudad) y que más de la mitad se encuentra en el grupo de edad de entre 36 y 50 años.

Es muy bien valorada la accesibilidad del centro y de la información, así como del trato recibido y la efectividad del recurso. Se valora de forma especialmente positiva de entre los servicios que ofrece el centro la orientación social y psicológica recibida, y en segundo lugar la jurídica y la relativa a la violencia de género.

La consulta a estas mujeres contenía algunos ítems exclusivos para este recurso, por lo que pasamos brevemente a comentarlos:

El primero de ellos recoge información sobre los medios por los que las usuarias han conocido este centro. A este respecto, la mayoría de las mujeres encuestadas han conocido el CMIO por los Centros Municipales de Servicios Sociales (30,8%) y por personas conocidas, como amigas, amigos o familiares (19,2%).

El segundo de estos ítems hace referencia a cualquier otro problema con el que las usuarias se puedan haber encontrado en el servicio. En este

sentido, el 100% de las mujeres encuestadas manifiestan no haber tenido ningún otro tipo de problema.

Por último, en los comentarios registrados en el apartado de sugerencias, la mayoría de las mujeres consultadas refleja la satisfacción con el servicio y agradecen la atención recibida.