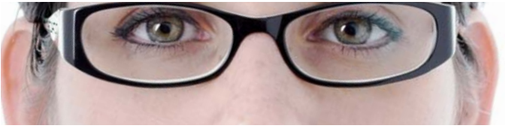
Indicadores

- Número de mujeres atendidas de forma presencial, telefónica, por correo electrónico y postal, en los servicios de información, y de orientación social, jurídica, laboral y psicológica.
- Tiempo medio de espera con cita previa y tiempo medio de espera en los casos urgentes.
- Número de citas fuera del horario regular, aplicando medidas de conciliación.
- Número de profesionales atendidas/os.
- Número de asociaciones de mujeres atendidas.
- Número de solicitudes de teleasistencia tramitados.
- Tiempo medio de concesión del servicio de teleasistencia.
- Número de personas atendidas con apoyo de traducción.
- Número de personas atendidas con apoyo de lenguaje de signos.
- Número de personas que solicitan folletos informativos transcritos al lenguaje Braille.
- Número de alojamientos tramitados, según sean de urgencia o no, y tiempo medio de respuesta.
- Número de reuniones de coordinación mantenidas con los recursos de alojamiento de la ciudad.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.



CARTA DE SERVICIOS
Mujer

CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER- CMIO

Localización y acceso

Centro Municipal de la Mujer - CMIO
C/ Gobernador Viejo, 14 (Próxima apertura)
46003 Valencia
Tel: **96 398 18 21** - Fax: **96 398 18 22**
E-mail: **cmio@valencia.es**
www.valencia.es/mujereseigualdad
www.valencia.es/donesiigualtat

cmio
Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer

El horario de atención del Centro es:
Lunes a jueves: mañanas de 9:00 a 14:00 horas y
tardes de 16:00 a 19:00 horas.
Viernes de 12:00 a 15:00 horas.
En los meses de verano el horario es sólo de mañanas.

La atención puede ser presencial, telefónica, por correo electrónico o correo postal.

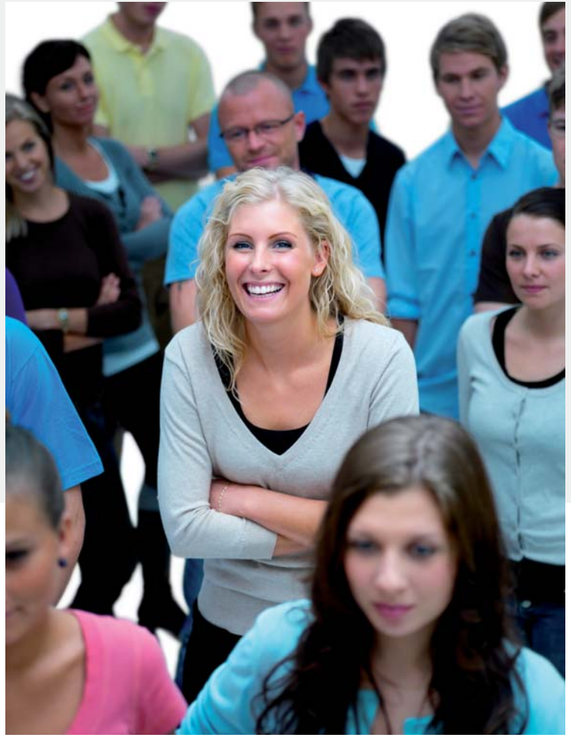
Se solicitará cita previa, salvo en casos de urgencia en los que la atención será inmediata.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ
www.valencia.es/bienestarsocial
benestarsocial

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

CARTA DE SERVICIOS
Mujer

CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER - CMIO



CARTA DE SERVICIOS

CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER - CMIO

Mujer

El Centro Municipal de la Mujer - CMIO es un recurso especializado en temas de género, que está dirigido a las mujeres, profesionales y asociaciones de mujeres, de la ciudad de Valencia.

Misión

Informar, orientar y asesorar a las mujeres, profesionales y asociaciones de mujeres de la ciudad de Valencia sobre los recursos existentes dirigidos a ellas con el fin de alcanzar la plena participación de las mujeres en la sociedad.

Servicios que presta

- Servicio de información y orientación social, jurídica, laboral y psicológica.
- Centro de recursos. Información sobre los recursos específicos de mujeres, normativa y legislación específica así como sobre estudios en materia de igualdad, violencia…
- Servicio de atención a asociaciones de mujeres. Información de trámites para su constitución, sobre ayudas y subvenciones, locales públicos para actividades, etc.
- Programa de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.
- Coordinación y seguimiento de recursos de alojamiento (alternativo y de urgencia) de mujeres en riesgo.

Compromisos

- La atención presencial se realizará mediante cita previa para asegurar un tiempo de atención suficiente.
- El tiempo de espera para ser atendida no será superior a 7 días.
- La atención será inmediata cuando el asunto a tratar sea valorado como urgente.
- Las respuestas a cuestiones planteadas telefónicamente, por correo electrónico o postal, se resolverán en un plazo máximo de 48 horas.
- El horario será flexible y se podrá adaptar a las necesidades y dificultades que puedan tener las mujeres.
- Las entrevistas estarán a cargo de profesionales especializadas en temas de mujer (trabajadoras sociales, abogadas, psicólogas…).
- El asesoramiento que se realice tendrá carácter integral, aplicado a las necesidades y características de cada mujer.
- El servicio de teleasistencia, una vez recibida la solicitud desde los CMSS, implica tramitación y concesión. Todo este proceso tendrá una duración máxima de 8 días y, en los casos urgentes, 24 horas.
- Se podría solicitar con anterioridad un servicio de traducción para la atención de personas con otros idiomas. Los documentos de información, folletos, etc., también estarán disponibles en idiomas diferentes del castellano.
- En la coordinación de recursos de alojamiento, se dará respuesta con la máxima celeridad a las situaciones de urgencia.
- El centro estará adaptado para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
  - En www.valencia.es/sugerencias
  - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.