

CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMI♀
Secció de les Dones i Igualtat
Regidoria de Benestar Social i Integració
Ajuntament de València



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

CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA
cmiq

MEMÒRIA 2013

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ	6
3. SERVICIS I PROGRAMES DEL CENTRE.....	10
3.1. SERVICI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ.....	10
▪ ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA	
• ORIENTACIÓ SOCIAL	
• ORIENTACIÓ LABORAL	
• ORIENTACIÓ JURÍDICA	
• ORIENTACIÓ PSICOLÒGICA	
• DADES ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA	12
3.2. ATENCIÓ A PROFESSIONALS	
• DADES ATENCIÓ A PROFESSIONALS	16
3.3. ATENCIÓ A ASSOCIACIONS DE DONES	18
3.4. SERV. TEL. ATENCIÓ I PROTECC. A V. V. G. – ATENPRO.....	22
3.5. PROGRAMA SEGUIMENT SOL·LICITUDS DE CENTRES DONA....	24
3.6. SERVICI D'ATENCIÓ LABORAL DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA	29
3.7. PROGRAMA ATENCIÓ PSICOLÒGICA PER A DONES (TALLERS EXTERNS)	37
3.8. CESSIÓ AULES DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA.....	40
4. COORDINACIÓ AMB ALTRES RECURSOS	43
4.1. RECURSOS MUNICIPALS	43
4.2. ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA.....	46
4.3. ADMINISTRACIÓ CENTRAL	48
5. SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVICIS	49

1. INTRODUCCIÓ



PLAÇA POLO DE BERNABÉ, S/N



C/ GOVERNADOR VELL, 14

El Centre Municipal de la Dona-CMI♀ enguany ha celebrat el seu **10é aniversari** (2003-2013). Durant set anys va estar situat a la plaça Polo de Bernabé, el qual es va traslladar el 2010 al local actual situat al carrer del Governador Vell, 14 (baix). El centre depén de la Regidoria de Benestar Social i Integració de l'Ajuntament de València.

S'hi oferix **un servici** municipal **d'informació integral** que facilita el coneixement de recursos, l'atenció i l'orientació necessària **a les dones de la ciutat de València**, en coordinació amb instàncies municipals (centres municipals de Servicis Socials, Policia Local, oficines de Promoció i Ocupació, etc.) i altres administracions (Conselleria de Benestar Social, Sanitat, Justícia, Ocupació i Subdelegació de Govern, Policia Nacional, etc.) de la ciutat de València. Així mateix, oferix un servici d'informació i orientació **a professionals** sobre els recursos existents a la ciutat dirigits a les dones, així com el servici d'atenció **a associacions de dones**.

El local disposa de **dos aules de formació** i/o de reunió que se cedixen a les associacions de dones i a altres entitats, el treball de les quals complisca amb els principis d'igualtat entre dones i hòmens. Se cedixen per a actuacions puntuals, així com per a realitzar cursos o tallers dirigits a dones, professionals o components d'associacions.

El centre disposa d'un **ordinador de Valencia.Y@**, per a facilitar l'accés a Internet a les dones que acudixen al centre.

SERVICI INFODONA

Cal destacar que el 2 de desembre de 2013, per mitjà del **“Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Benestar Social i l’Ajuntament de València relatiu al programa Centre Infodona”** es van incorporar al Centre Municipal de la Dona les dos agents d’igualtat que el desenvolupen.



CELEBRACIÓ "10É ANIVERSARI DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMIO"

El **26 de novembre** vam organitzar una **jornada de portes obertes** per a celebrar el 10é Aniversari del Centre Municipal de la Dona-CMI♀.

Hi van acudir professionals de l'Ajuntament (centres socials municipals de les distintes seccions del servei, Policia Local i sindicats) d'altres administracions, així com associacions de dones i altres entitats amb les quals hem treballat de forma coordinada durant estos anys.

Vam comptar també amb la presència de les companyes del CMIO que per canvi de lloc de treball o jubilació ja no estan amb nosaltres.

Es va dissenyar un cartell per a un **photocall** on es van fotografiar totes les persones que van acudir a la jornada.



Durant tot el dia es van realitzar diversos passes del vídeo que s'havia gravat per a l'esdeveniment, un **reportatge** en què es

reflectix el treball realitzat durant estos deu anys. Al vídeo comptem amb el testimoni de dos dones usuàries del centre, de l'Associació de Dones Separades i Divorciades, el Grup GAMA de la Policia Local i una advocada de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València.

[VÍDEO 10º ANIVERSARI](#)

2. RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ

2.1. RECURSOS HUMANS

La composició de **l'equip del Centre Municipal de la Dona-CMI♀**, durant el 2013:

- 1 directora (treballadora social).
- 1 psicòloga.
- 1 treballadora social.
- 1 treballadora social de la Secció de Dones i Igualtat (2 dies a la setmana al programa d'orientació laboral).
- 1 tècnica mitjana de Servicis Socials de la Secció Dones i Igualtat (1 dia a la setmana. Atenció a associacions de dones).
- 1 advocada (conveni amb SOJ. 1 dia a la setmana).
- 1 tècnica auxiliar informadora.
- 1 auxiliar administrativa.
- 1 subalterna.
- 1 subalterna. Suport d'una subalterna, 3 matins a la setmana, usuària del Centre Ocupacional Municipal Gravador Planes.

Programa d'Infodona, dependent de la Direcció General de la Dona, Conselleria de Benestar Social. S'ubiquen al nostre centre al desembre de 2013. El personal que desenvolupa este programa a la ciutat de València està format per:

- **2 agents d'igualtat.**

Alumnes en pràctiques

Enguany el Centre Municipal de la Dona ha comptat amb **3 alumnes**:

- **1 treballadora social estudiant de Criminologia** amb un contracte del programa "La Dipu te beca" durant els tres mesos d'estiu.
- **1 alumna del Màster en Gènere i Polítiques d'Igualtat**, amb una duració d'un mes i mig (130 hores).
- **1 treballadora social** del programa "La meua primera experiència laboral". S'hi incorpora a finals de 2013 per a un període de nou mesos.

2.2. FORMACIÓ

A) ASSISTÈNCIA A CURSOS, JORNADES I ESTUDIS

Els cursos i jornades a les quals hem assistit, la informació dels quals hem compartit amb les components de l'equip, són:

ACTIVITAT	TEMA	DATA	ENTITAT ORGANITZADORA
JORNADA AVALUACIÓ DEL TALLER	"PUC AJUDAR-TE? M'AJUDES TU?"	15/01/2013	Associació de Dones Separades i Divorciades de València
CONFERÈNCIA	"QUI ÉS EIXA DONA QUE VEUS EN LA PANTALLA?"	12/03/2013	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
TAULA REDONA	"LES DONES AL CINE"	13/03/2013	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ENTREGA DE PREMIS	"PREMIS DONES PROGRESSISTES"	26/03/2013	DONES PROGRESSISTES
TAULA REDONA	CICLE: DONA I IGUALTAT. CAM	17/05/2013	OBRA SOCIAL CAIXA MEDITERRANI
CURS FORMACIÓ CONTÍNUA	"IGUALTAT ENTRE DONES I HÒMENS, ESPECIAL REFERÈNCIA A L'ÀMBIT LOCAL"	DES DEL 17 FINS AL 21 JUNY	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
CURS FORMACIÓ CONTÍNUA	PAUTES ATENCIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL	DES DEL 16 FINS AL 19 DE JULIOL	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
CURS FORMACIÓ CONTÍNUA	MICROSOFT EXCEL	9 AL 16 DE SETEMBRE	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
JORNADA	I JORNADA "PACTE EMPRESARIAL VALENCIÀ CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA"	10/09/2013	GENERALITAT VALENCIANA. CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
CURS FORMACIÓ CONTÍNUA	AUTOPROTECCIÓ I DEFENSA PERSONAL	DES DEL 23 FINS AL 27 DE SETEMBRE	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
JORNADA DE CURTS PREMIATS	"CURTS PER LA IGUALTAT"	03/10/2013	DIVERSES ENTITATS
CURS FORMACIÓ CONTÍNUA ON-LINE	L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	DE NOVEMBRE A DESEMBRE 2013	AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

B) FORMACIÓ IMPARTIDA PER PROFESSIONALS DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMIO

ACTIVITAT	TEMA	DATA	ENTITAT A QUI ES DIRIGIX
PARTICIPACIÓ COM A PONENT EN LA JORNADA. Nieves Martín	VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN LA POBLACIÓ LLATINOAMERICANA	20/06/2013	SUBDELEGACIÓ DE GOVERN
PARTICIPACIÓ COM A PONENT EN LA JORNADA. Nieves Martín	PROPOSTES INTERDISCIPLINÀRIES PER A EVITAR LA VICTIMIZACIÓ A LES VVG	17/10/2013	PROJECTE EUROPEU "PUTTING VICTIMS FIRST". POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA
PARTICIPACIÓ COM A PONENT AL SEMINARI. Nieves Martín	MALTRACTAMENT PSICOLÒGIC CAP A LES DONES	02/12/2013	FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL. UNIVERSITAT DE VALÈNCIA



"VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN LA POBLACIÓ LLATINOAMERICANA".



PROJECTE EUROPEU "PUTTING VICTIMS FIRST".

3. SERVICIS I PROGRAMES DEL CENTRE

3.1. SERVICI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

Este servici inclou accions d'informació, orientació, assessorament i derivació de les consultes i demandes que es realitzen, tant per particulars com per entitats públiques i privades, amb una intervenció interdisciplinària i integral des d'una perspectiva de gènere.

ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA

TIPUS D'ORIENTACIÓ	NRE. D'ATENCIONS
ORIENTACIÓ SOCIAL	604
ORIENTACIÓ PSICOLÒGICA	352
ORIENTACIÓ JURÍDICA	216
ORIENTACIÓ LABORAL	235

• ORIENTACIÓ SOCIAL

La major part de les dones entren en contacte amb el Centre Municipal de la Dona-CMI♀, en primera instància, a través del Servici d'Informació realitzat per la treballadora social i la tècnica auxiliar.

Les dones hi acudixen per informació pròpia o derivades per professionals d'altres recursos municipals (CMSS i Policia Local, entre altres) i altres organismes (centres de salut, Oficina de Víctimes del Delicte, Policia Nacional, jutjats, etc.).

• ORIENTACIÓ LABORAL

L'atenció en temes laborals la realitza una treballadora social. Les demandes en esta àrea se centren fonamentalment en orientació per a la recerca d'ocupació i autoocupació i, en menor grau, en consultes per problemes laborals en treballs per compte d'una altra persona, les quals són derivades, en este últim cas, a la Inspecció de Treball o a sindicats.

Les dades de l'atenció laboral estan desenvolupades en el punt 3.6 de la memòria.

• ORIENTACIÓ JURÍDICA

Des de l'any 2010 l'atenció jurídica ha sigut assumida pel Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) del Col·legi d'Advocats de València, amb el qual s'ha establert un conveni perquè un dia a la setmana es trasllade al Centre Municipal de la Dona-CMI♀ un/a advocat/ada del torn especial de violència de gènere.

Les demandes solen ser per a: processos de separació i divorç, violència, custòdia de menors, filiació i altres temes civils i penals.

• ORIENTACIÓ PSICOLÒGICA

L'orientació psicològica és realitzada per la psicòloga del centre a través d'una entrevista directament amb la dona o/i a petició d'altres professionals del mateix centre i d'altres organismes (centres de salut, hospitals, associacions, Policia Local i Nacional, etc.), amb l'objectiu de cobrir les demandes plantejades quant a orientació, informació i derivació a recursos psicològics.

La demanda psicològica es planteja davant de situacions i problemàtiques de conflicte personal, laboral, familiar, etc., per a destacar dones en situació de violència de gènere, violència domèstica i dones en procés de separació i divorç de la parella. La dona davant de la demanda és orientada i derivada a recursos.

S'establix contacte amb gabinets psicològics i associacions que ofereixen varietat d'activitats anuals com ara tallers, xarrades o atenció individual que ens mantenen informades de forma setmanal o trimestralment. Els tallers estan desenvolupats a l'apartat 3.7 de la memòria.

DADES ATENCIONS INDIVIDUALITZADES ANY 2013

El nombre de persones ateses durant l'any **2013** ha sigut de **1.266: 1.258 dones i 6 hòmens.**

▪ **FORMA D'ATENCIÓ.** En esta taula s'arrepleguen les dades corresponents a la forma d'atenció:

FORMA D'ATENCIÓ	NRE.	%
ATENCIÓ PRESENCIAL	597	47%
ATENCIÓ TELEFÒNICA	349	28%
CORREU ELECTRÒNIC	28	2%
CORREU POSTAL	3	0,23%
CORREU INTERN MPAL.	289	22,77%
TOTAL	1.266	100

En la següent taula s'arreplega l'evolució en la forma d'atenció durant els deu anys que porta obert el centre:

FORMA D'ATENCIÓ	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
A. PRESENCIAL	744	597	725	496	414	652	596	556	483	597
A. TELEFÒNICA	392	326	686	511	423	160	303	159	213	349
C. ELECTRÒN.	30	21	28	24	18	44	37	40	47	28
C. POSTAL	20	1	6	12	2	1	1	4	3	3
C. INTERN	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 DEMANDANT**

La majoria de les demandes les realitzen directament les mateixes interessades (76%), seguides de les demandes que ens arriben per les persones professionals.

PERSONA DEMANDANT	NRE.	%
INTERESSADA	960	76%
PROFESSIONAL	10	0,70%
FAMILIAR	7	0,55%
CONEGUT/DA	2	0,15%
ENTITAT	286	22,53%
ALTRES	1	0,07%
TOTAL	1.266	100

▪ PERFIL DE LA PERSONA DEMANDANT

➤ SEXE:

DONA	1.258
HOME	8
TOTAL	1.266

➤ EDAT:

EDAT	NRE.	%
< 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%
SENSE DETERMINAR	23	1,82%
TOTAL	1.266	100

- **NACIONALITAT:** Les dones espanyoles suposen el **69,90%** de les ateses des del centre, mentres que el **29,10%** són procedents d'altres països.

Taula de les nacionalitats més significatives:

TOTAL	1.266	UCRAÏNA	8
ESPANYA	885	NIGÈRIA	8
EQUADOR	58	BRASIL	6
BOLÍVIA	48	MÈXIC	6
ROMANIA	44	GUINEA EQUATORIAL	4
MARROC	34	HONDURES	4
COLÒMBIA	29	FRANÇA	3
ARGENTINA	13	ITÀLIA	3
ALGÈRIA	11	PAKISTAN	3
BULGÀRIA	11	SENEGAL	3
RÚSSIA	11	VENEÇUELA	3
IUGOSLÀVIA	10	R. DOMINICANA	2
PERÚ	9	ALTRES PAÏSOS	42
POLÒNIA	8	TOT. ALTRES PAÏSOS	381

➤ **DISTRICTE ON RESIDIXEN**

DISTRICTE BENICALAP	102	DISTRICTE EXTRAMURS	42
DISTRICTE L'OLIVERETA	86	DISTRICTE L'EIXAMPLE	35
DISTRICTE LA SAÏDIA	75	DISTR. POBLES DE L'OEST	33
DISTRICTE JESÚS	66	DISTRICTE ALGIRÓS	28
DISTRICTE QUATRE CARRERES	64	DISTR. POBLES DEL SUD	26
DISTRICTE RASCANYA	64	DISTRICTE CAMPANAR	20
DISTR. CIUTAT VELLA	59	DISTR. EL PLA DEL REAL	15
DISTRICTE BENIMACLET	58	DISTR. POBLES DEL NORD	12
DISTR. CAMINS AL GRAU	56	ALTRES MUNICIPIS	99
DISTR. POBLATS MARÍTIMS	54	TOTA LA CIUTAT	9
DISTRICTE PATRAIX	50	SENSE DETERMINAR	137

➤ **TIPUS DE DEMANDA**

TIPUS DE DEMANDA	NRE.
VIOLÈNCIA DE GÈNERE	406
LABORAL	298
JURÍDICA	273
SUPORT PSICOLÒGIC	242
MÒBIL DE PROTECCIÓ	241
SOCIAL	168
FORMACIÓ	167
CENTRE DONA	78
ASSOCIACIONISME I PARTICIP. SOCIAL	44
SALUT	39
VIVENDA	34
CULT., OCI I T. LLIURE	14
SOL·LICITUD INFORMES	7
VIOLÈNCIA DOMÈSTICA	6
MENOR	4
ASSETJAMENT SEXUAL I LABORAL	3
IMMIGRACIÓ	3
SEXUALITAT	1
ALTRES	43

➤ **EVOLUCIÓ DEL TIPUS DEMANDA**

ANYS	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 GÈNERE	406	378	408	707	733	731	548	423	330	329
JURÍDICA	273	226	210	258	301	231	300	362	335	348
MÒBIL PROTECCIÓ	241	236	296	363	411	453	284	195	86	40
SUPORT PSICOLÒGIC	242	243	169	230	211	203	122	132	101	126
FORMACIÓ	167	23	24	10	21	26	55	94	31	81
RESIDÈNCIA DONA	78	70	81	131	103	114	126	87	55	38
SALUT	39	13	11	35	41	20	59	63	33	44
SEXUALITAT	1	1	4	14	11	5	22	46	8	
ASSOC. PART. SOCIAL	44	9	10	10	18	34	28	42	23	40
CULTURA I T. LLIURE	14	7	29	20	5	9	18	33	20	
VIVENDA	34	23	18	15	11	18	34	27	36	
ALTRES	43	13	8	14	16	17	9	33	36	

➤ **DERIVACIÓ A RECURSOS**

CENTRE DONA 24 HORES	182	ALANNA	50
INFODONA	22	CREU ROJA	41
D. T. CONSELLERIA B. SOCIAL	39	SINDICATS	23
SOJ (Serv. Or. Jurídica gratuïta)	129	ALTRES REC. D'OCUPACIÓ	114
OF. VÍCTIMES DEL DELICTE	36	CEIMIGRA	6
POLICIA LOCAL	19	VALÈNCIA EMPRÉN	6
POLICIA NACIONAL	9	CAMBRA COMERÇ	4
CAVAS	1	VALÈNCIA ACULL	4
RECURSOS PSICOLÒGICS	150	DONES PROGRESSISTES	4
EN JOC	23	VALENCIA.Y@	6
CENTRES DE SALUT	46	SECRETARIAT GITANO	3
HOSPITALS	6	TOTAL CMSS	137
ASSOCIACIONS DE DONES	85	CAST	7
UNIVERSITAT POPULAR	9	CAI	26
OF. PROMOCIÓ I OCUPACIÓ	136	SS. SS. O AJUNTAMENTS	40
F. PACTE OCUPACIÓ I J. MUNICIPAL	41	CÁRITAS PARROQUIAL	4
SERVEF	31	OMAM	7
ADECCO	66	VIVENDA RUT	28
VALÈNCIA INSERIX	10	ALTRES ENTITATS	77

3.2. ATENCIÓ A PROFESSIONALS

El centre disposa de documentació de recursos socials i servicis públics referents als àmbits en què es realitza la informació i assessorament, així com la normativa i legislació en matèria d'igualtat de gènere d'àmbit municipal, autonòmic, estatal i europeu. Esta documentació està disponible per a consultes de treballs, investigacions i estudis sobre temes d'igualtat de gènere o dones.

Es realitza també una funció divulgativa per a donar a conèixer qualsevol informació d'interés per a les dones, s'arreglen fullets, publicacions i la resta de documentació divulgativa, així com la referència de pàgines web, tant d'organismes oficials com d'associacions de dones, que està a disposició de les dones que acudixen a este centre.

DADES ATENCIONS A PROFESSIONALS

Durant l'any 2013 s'han realitzat 389 atencions a professionals de distintes administracions, però també a estudiants i professionals d'associacions la **procedència** dels quals ha sigut:

CENTRES MUNICIPALS SERV. SOC.	226
PROFESSIONALS PISOS D'ACOLLIDA	14
POLICIA LOCAL	21
POLICIA NACIONAL	7
D. T. CONSELLERIA BENESTAR SOCIAL	7
CENTRE DONA 24 HORES	11
CENTRE SALUT, HOSPITALS	12
EDUCACIÓ	6
ENTITATS ASSOCIATIVES	29
CAST - C. ATENCIÓ PERSONES SENSE SOSTRE	2
CAI - C. ATENCIÓ A LA IMMIGRACIÓ	5
EULEN	3
EN JOC	5
ALTRES AJUNTAMENTS	6
ALTRES	35

La **demanda d'informació** sol·licitada pels professionals és la següent:

Recursos allotjament dona	119
Recursos socials	71
Mòbil protecció	63
Violència de gènere	61
Recursos psicològics	46
Vivenda	23
Recursos formació	19
Recursos laborals	15
Salut	9
Associacionisme	9
Altres	26

Els **recursos** sobre els quals es va orientar professionals són:

Recursos municipals	225
Recursos autonòmics	179
Normativa i legislació	26
Recursos associatius	23
ONG	23
Altres	17

3.3. ATENCIÓ A ASSOCIACIONS DE DONES

Forma part d'este servici l'atenció a grups o associacions de dones que requerisquen informació sobre la constitució d'una associació, així com atendre les peticions de les associacions de dones ja constituïdes per a millorar el seu desenvolupament.

Enguany es proposa l'**actualització de la base de dades d'entitats que disposa el centre**, per a això es realitza un contacte amb les associacions que es disposen per a comparar-les i complementar les distintes bases a nivell municipal d'associacions de dones:

- Base de dades del Servici de Benestar Social.
- Base de dades municipal Infociutat.
- Se sol·licita un llistat al Registre d'Associacions de la Generalitat Valenciana i es contrasta la informació.

S'establix un contacte telefònic o per correu electrònic per a oferir a les associacions de dones la visita al Centre Municipal de la Dona i amb aquelles que presenten dificultats es realitza una visita a la seua seu.

Els recursos contactats es registren i, en coordinació amb la Unitat Tècnica de Documentació del nostre servici, s'unifiquen i geolocalitzen a les aplicacions informàtiques municipals, la qual cosa facilita la recerca de recursos a la ciutadania i a professionals.

A les diverses reunions que es mantenen se'ls informa:

- Dels servicis del Centre Municipal de la Dona i professionals d'atenció.
- De les activitats que s'organitzen des de la Secció de Dones i Igualtat, campanyes diverses: el 8 de març "Dia Internacional de la Dona", el 25 de novembre "Dia Internacional per a combatre la Violència contra les Dones", convocatòria Certamen de Narrativa Breu, concurs de cartells, etc.

- Accés a l'ús puntual de locals municipals i sales multiús del Centre Municipal de la Dona, procediments de sol·licitud.
- Es facilita informació sobre activitats que organitzen altres associacions de dones, així com d'altres activitats que poden ser del seu interès.
- Difusió d'activitats al portal Dones i Igualtat del web valencia.es.
- Accés a cursos de tecnologies de la informació i la comunicació a través del projecte Valencia.y@.
- Accés a Internet per a consultes, Valencia.y@ al Centre Municipal de la Dona.
- Facilitar la documentació necessària per a la constitució de l'associació i la seua inscripció al registre.
- Possibilitat d'utilització puntual de les sales multiusos del centre per a activitats.

Les associacions que acudixen al centre:

- Associació de Dones Separades i Divorciades.
- Associació de Dones Búlgares L'Oroneta Blanca.
- Associació CEPAIM. Projecte atenció víctimes de la violència.
- Associació SINA. Ajuda a la lactància materna i la criança.
- Dones i Cultura Sant Marcel·lí.
- Fundació Projecte Viure.
- Associació ALIA per la igualtat d'oportunitats entre dones i barons.
- Associació Moviment Contra la Intolerància.
- Associació Prim. Protecció i integració de la Dona.
- AMAT. Associació Dones Actives Trinitat.
- Anafiq. Associació Persones Afectades per Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crònica i Sensibilitat Química Múltiple.
- Emcat. Empresa Comunitària Associativa de Treball Solidari d'Espanya. Programa Dona.

- Associació Dones Mastectomitzades de la Comunitat Valenciana. AMMCOVA.
- Grup Dones la Malva-rosa.
- Sàlvia, Associació Dones del Medi Rural.
- Consell Islàmic. Projecte dona Llum de Llar.
- Nosotras Deportistas.
- Col·lectiu Lambda.
- Seminari Dones Grans.
- Avalcab. Associació Valenciana de Familiars i Persones Malaltes amb Trastorns Alimentaris.
- Associació Dones Colombianes Por Ti Mujer.
- Dones Fotògrafes de València.
- Associació de Dones de Malilla.
- Associació Amarna.
- Associació de Dones Filipines.

Es visita la seu de:

- CAVAS. Assistència a Víctimes d'Agressions Sexuals.
- Interdona.
- Religioses María Inmaculada.
- Associació de Dones amb Discapacitat Xarxa.
- Federació Dones Progressistes.
- Associació Cultural Dones de Marxalenes.
- Associació Valenciana de Fibromialgia Avafi.
- Nova Dona i Salut.
- Associació Ames de Casa i Consumidores Tyrius.
- Dones Veïnals Benimaclet.
- Fundació Secretariat Gitano (Projecte Romi).

L'any 2013 es van atendre les **demandes** següents d'associacions de dones:

NRE. D'ASSOCIACIONS ATESES		TOTAL
		72
FORMA ATENCIÓ	ATENCIÓ PRESENCIAL	41
	ATENCIÓ TELEFÒNICA	24
	CORREU ELECTRÒNIC	7
PERSONA ATENCIÓ	TÈCNICA MITJANA	56
	PSICÒLOGA	10
	AUXILIAR INFORMADORA	3
	TREBALLADORA SOCIAL	3
RESPOSTA	INFORMACIÓ DE RECURSOS	53
	INFORMACIÓ SOBRE CONST. ASSOC.	1
	GESTIÓ DE LOCALS MUNICIPALS	5
	ALTRES	13
DEMANDA	SOCIAL	16
	JURÍDICA	1
	LABORAL	3
	FORMACIÓ	5
	SALUT	1
	VIOLÈNCIA DE GÈNERE	3
	SUPPORT PSICOLÒGIC	4
DEMANDA	ASSOCIACIONISME I PARTICIPACIÓ SOCIAL	56
	CULTURA, OCI I TEMPS LLIURE	13
	CENTRE DE DONA	2
	MÒBIL	1
	VIVENDA	2
	ALTRES	13

A més d'estes atencions registrades, cal destacar l'organització d'un curs per a l'**Associació de Dones Separades i Divorciades**, en coordinació amb el **Projecte de Valencia.Y@**, d'**introducció a Internet i correu electrònic** on participen 12 dones, de l'1 al 5 de juliol.

La utilització de les sales multiusos del Centre Municipal de la Dona per part de les associacions de dones queda arrellegada en l'apartat 3.8 de la memòria.

3.4. SERVICI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ I PROTECCIÓ PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE-ATENPRO



L'any 2013 continua el conveni entre el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat i la FEMP per al desenvolupament del "Servici Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere ATENPRO", al qual l'Ajuntament de València està adherit.

En l'exercici 2013 un **total de 512 dones** han estat integrades en el Servici de Teleassistència Mòbil per a Víctimes de Violència de Gènere, de les quals 487 han estat en actiu i 229 han sigut donades d'alta al llarg de l'any.

DONES ATESES AL 2013		512
EN ACTIU AL 2013	ALTES 2013	229
	ALTES ALTRES ANYS	258
INACTIVES		15
PENDENTS D'ALTA		10

PERFIL DE LES DONES DONADES D'ALTA EL 2013: 229

ALTES DE 2013	229
SOL·LICITUDS PENDENTS DE 2012	15
SOL·LICITUDS DE 2013	214

▪ CMSS PER ZONA DE DOMICILI: 229

SALVADOR ALLENDE	30	OLIVERETA	16
CAMPANAR	49	MALVA-ROSA	24
PATRAIX	21	CIUTAT VELLA	11
TRAFALGAR	16	BENIMACLET	14
QUATRE CARRERES	23	NATZARET	4
SANT MARCEL·LÍ	21	SENSE DETERMINAR	---

PERFIL DE LES DONES:

EDAT		NACIONALITAT	
< 18 anys	5	ESPANYA	150
18 a 28 anys	48	EQUADOR	11
29 a 39 anys	83	ROMANIA	9
40 a 50 anys	65	BOLÍVIA	11
51 a 65 anys	27	MARROC	4
Més de 65 anys	1	COLÒMBIA	10
		ARGENTINA	3
		VENEÇUELA	3
		BRASIL	3
		RÚSSIA	3
		POLÒNIA	3
		ALTRES	19

Altres gestions realitzades des d'este programa:

- Centralitzar i enviar a Creu Roja les revisions semestrals gestionades des dels CMSS.
- Mantindre actualitzada la informació del programa en la Intranet municipal i a la pàgina web de Benestar Social en col·laboració amb el Servei d'Informació i Documentació d'esta Regidoria.
- Coordinació amb la Policia Local i Nacional per a informar d'altres/baixes mensuals i en situacions diàries de no localitzacions i incidències amb dones que disposen d'orde d'allunyament o protecció.
- Coordinació amb Creu Roja (empresa prestadora del servei) a través d'informes de seguiment, conformació de documents altes/baixes mensuals i incidències i tràmit d'expedients.
- Coordinació amb els 11 CMSS en el tràmit de sol·licituds, seguiments i renovacions semestrals, incidències, no localitzacions, confirmacions d'altres/baixes, transmissió i actualització d'informació nova del servei.

3.5. PROGRAMA DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ DE LES SOL·LICITUDS DES DELS CENTRES DE LA DONA REALITZADES DES DELS CMSS DURANT EL 2013

- Centres de la dona dependents de la Conselleria de Justícia i Benestar Social

La competència d'estos centres de la dona és l'atenció a les dones en **situació de risc d'exclusió social**, la tramitació de les quals es va continuar realitzant a través dels CMSS. El Centre Municipal de la Dona-CMI♀ realitza la coordinació entre els 11 CMSS de l'Ajuntament de València i els diferents recursos socials dependents d'esta Unitat de la Dona.

SOL·LICITUDS REBUDES

TOTAL DONES: 65

1. DONES QUE INGRESSEN EN UN CENTRE: 28

DISTRIBUCIÓ PER CENTRES	NOMBRE
RESIDÈNCIA MATERNOINFANTIL	3
CASA CUNA	7
FENT CAMÍ	5
TYRIUS	3
VILLA TERESITA	5
CREU ROJA	4
CENTRE DE PROTECCIÓ-CM24H	1

2. DONES QUE NO INGRESSEN EN UN CENTRE: 37

SOL·LICITUDS	NOMBRE
RENÚNCIES	26
DENEGADES	5
EN LLISTA D'ESPERA	6

PERFIL DE LES DONES QUE HAN SOL·LICITAT CENTRE DE LA DONA:

- DONES **AMB MENORS**: 48 de les quals 2 estaven **embarassades**.
- DONES **SENSE MENORS**: 17 de les quals 5 estaven **embarassades**.

CMSS	NRE. SOL-LICITUDS	EDAT DE LES SOL-LICITANTS	
		< 20 anys	1
BENIMACLET	2	de 20 a 30 anys	21
CAMPANAR	13	de 31 a 40 anys	25
CIUTAT VELLA	12	de 41 a 50 anys	16
PATRAIX	6	> 51 anys	2
MALVA-ROSA	4		
NATZARET	---		
NOUMOLES	1		
QUATRE CARRERES	4		
SALVADOR ALLENDE	8		
SANT MARCEL·LÍ	3		
TRAFALGAR	5		
CAST	3		
SPAI	4		

NACIONALITAT	
ESPANYOLES	22
ESTRANGERES	43

- Dades de derivacions a Vivenda Rut

En este apartat reflectim les dades relatives a dones derivades a Vivenda Rut per part dels CMSS a través del Centre Municipal de la Dona-CMI♀, així com les dones derivades pel Centre Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre-CAST.

Vivenda Rut és un recurs convivencial de l'Institut Social Obreres de la Cruz, en conveni amb l'Ajuntament de València.

Acull dones soles o amb menors en situació de risc psicosocial, però queden excloses situacions de toxicomania i salut mental greu.

La tècnica del Centre Municipal de la Dona-CMI♀ intervé en la valoració i proposta d'ingrés, així com en el seguiment i propostes de resolució.

DERIVACIONS	NRE. BENEFICIÀRIES	NRE. MENORS	TOTAL
Centre Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre- CAST	5	0	5
Centre Municipal de la Dona- CMIO	10	12	22
TOTALS	15	12	27

PROCEDÈNCIA DE LES DONES

ESPANYOLES: 10

ESTRANGERES: 5

EDAT	NRE.
de 18 a 30 anys	4
de 31 a 40 anys	4
de 41 a 50 anys	4
de 51 a 60 anys	2
Més de 60 anys	1

ESTAT DE SALUT	NRE.
Malaltia mental i física	1
Malaltia mental	2
Malaltia física	6
Sense problemes de salut	6

MOTIU DE LA BAIXA	NRE.
Inserció sociolaboral	3
Abandonament	2
Continuen al centre	4
Trasllat del centre	5
Expulsió	1

3.6. SERVICI D'ATENCIÓ LABORAL DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA

MEMÒRIA DEL SERVICI D'ATENCIÓ LABORAL DE 2013

DADES GLOBALES	TOTAL	PERCENTATGE
Total de dones ateses	181	100%
Primera atenció	178	75,7%
Repetició	57	24,3
TOTAL D'ATENCIIONS	235	100%

ASSUMPTE	TOTAL	PERCENTATGE
1. Laboral	121	66,9%
2. Formació	8	4,4%
3. Ambdós	48	26,5%
4. Social	4	2,2%
TOTAL	181	100,0%

CMSS	TOTAL	PERCENTATGE
1. Benimaclet	13	7,2%
2. Campanar	50	27,6%
3. Ciutat Vella	21	11,6%
4. Malva-rosa	9	5,0%
5. Natzaret	2	1,1%
6. Olivereta	18	9,9%
7. Patraix	11	6,1%
8. Quatre Carreres	10	5,5%
9. S. Allende	18	9,9%
10. St. Marcel·lí	17	9,4%
11. Trafalgar	8	4,4%
12. No de València	4	2,2%
TOTAL	181	100,0%

NUCLI CONVIVÈNCIA	TOTAL	PERCENTATGE
1. Nuclear/menor	28	15%
2. Nuclear/sense menor	26	14%
3. Monoparental/menor	49	27%
4. Monoparental/sense menor	15	8%
5. Plurifamiliar/menor	9	5%
6. Plurifamiliar/sense menor	6	3%
7. Unipersonal	42	23%
8. Altres situacions	6	3%
TOTAL	181	100%

ORIGEN	TOTAL	PERCENTATGE
Espanyola	115	63,5%
Estrangera	66	36,5%
TOTAL	181	100,0%

SITUACIÓ LABORAL	TOTAL	PERCENTATGE
1. Treball fix	1	0,6%
2. Jubilació/Inv. total	1	0,6%
3. Treball even./P	9	5,0%
4. Subsidi	5	2,8%
5. Desocupació C/Pres	32	17,7%
6. Desocupació S/Pres	111	61,3%
7. Submergit	5	2,8%
8. RAI	3	1,7%
9. Altres espec.	14	7,7%
TOTAL	181	100,0%

SITUACIÓ ECONÒMICA	TOTAL	PERCENTATGE
1. Ingrés fix suficient	8	4,4%
2. Ingrés insuficient	69	38,1%
3. Absència ingrés fix	28	15,5%
4. Absència ingressos	64	35,4%
5. Mala administració	0	0,0%
6. No hi consta	12	6,6%
TOTAL	181	100,0%

ESTUDIS	TOTAL	PERCENTATGE
1. Sense estudis	6	3,3%
2. Primària	61	33,7%
3. Batxiller	40	22,1%
4. FP	19	10,5%
5. Titulació mitjana	19	10,5%
6. Titulació superior	16	8,8%
7. No hi consta	20	11,0%
TOTAL	181	100,0%

EDAT	TOTAL	PERCENTATGE
<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%

SALUT	TOTAL	PERCENTATGE
1. Acceptable	95	52,5%
2. Falta cobertura	2	1,1%
3. Atenció inadequada	0	0,0%
4. Malaltia transistòria	15	8,3%
5. Malaltia invalidant	1	0,6%
6. Discapacitat	12	6,6%
7. Toxicomania	0	0,0%
8. Trastorn mental	3	1,7%
9. Víctima violència	45	24,9%
10. Trastorn psicològic	8	4,4%
TOTAL	181	100,0%

TIPUS DISCAPACITAT	TOTAL	PERCENTATGE
1. Física	9	75%
2. Psíquica	3	25%
3. Sensorial	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

GRAU DISCAPACITAT	TOTAL	PERCENTATGE
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%

ALTRES SITUACIONS	TOTAL	PERCENTATGE
1. No situació rellevant	110	60,8%
2. Discriminació ètnica	0	0,0%
3. Transeünt	1	0,5%
4. Recluses	0	0,0%
5. Barr. arquitectònic	0	0,0%
6. Allotj. residencial	5	2,7%
7. Altres	59	32,6%
8. Sense regular	6	3,3%
TOTAL	181	100,0%

ANÀLISI DEL PERFIL DE LES USUÀRIES

Enguany s'han atés **181 dones** al Servei d'Atenció Laboral de les quals quasi el 76% ha sigut una primera atenció i el 24%, entrevistes de seguiment. En total han sigut **235 atencions**.

Quasi el **67%** de les dones ha demanat **orientació laboral** i un **26,5%, formació i atenció laboral conjuntament**.

Els aspectes més significatius del perfil de les dones ateses són els següents:

- La zona de procedència, segons la zonificació per CMSS, és d'un 27,6% de dones de Campanar, generalment derivades des del mateix CMSS.
- El 27% de les dones constitueixen un nucli familiar monoparental amb menors, seguit per un 23% de dones que viuen soles.
- La majoria de les dones són d'origen espanyol i un 37% són estrangeres. La nacionalitat estrangera més representada és l'Equador, seguit del Marroc, Romania i Colòmbia. Per àrees geogràfiques predomina Sud-Amèrica i països de l'est europeu.
- La situació laboral majoritària ha sigut la de desocupació sense prestacions (61,3%), seguida d'un 17,7% de desocupació amb prestació.
- La situació econòmica de les dones és la d'ingressos insuficients (38,1%) i absència d'ingressos (35,4%).
- Quant al nivell de formació, un 33,7% només té estudis primaris, seguit d'un 22,1% amb batxillerat i les titulacions mitjanes i superiors representen el 19,3%.
- Els intervals d'edat més representats són de 45 a 54 anys (33,1%) i de 35 a 44 anys (31,5%), li segueix un 19,9% de dones de 25 a 34 anys.

- La situació de salut és majoritàriament acceptable, però és significatiu el percentatge de dones que són víctimes de la violència que ascendeix a un 24,9%, les dones discapacitades representen el 6,6% (principalment de tipus físic, encara que un 41,7% d'estes presenten un grau de discapacitat inferior al 33%) i les que tenen una malaltia transitòria representen un 8,3%.
- Unes altres situacions socials (32,6%) són les relacionades amb la vivenda (dones acollides per amistats, família, que compartixen vivenda, apilotament o allotjades en residència), dones amb desnonaments en procés, conflicte familiar i amb familiars amb discapacitat que limiten la seua disponibilitat laboral.

RECURSOS DERIVACIÓ	NRE.	%
1. Empreses	16	2,3%
2. Of. Munic. Ocupac.	93	13,7%
3. SERVEF	20	2,9%
4. FPE	90	13,2%
5. Assoc. de dones	27	4,0%
6. Assoc. d'immigrants	28	4,1%
7. Altres associacions	3	0,4%
8. Sindicats	3	0,4%
9. Entitats religioses	9	1,3%
10. València Inserix	15	2,2%
11 Vivenda Rut inserció	39	5,7%
12. Alanna	79	11,6%
13. Creu Roja	22	3,2%
14. Tyrius	5	0,7%
15. P. senior	2	0,3%
16. F. Secr. Gitano	0	0,0%
17. Microcrèdit	0	0,0%
18. En Joc	14	2,1%
TOTAL	681	
	100,0%	

RECURSOS DERIVACIÓ	NRE.	%
19. Formació	29	4,3%
20. COCEMFE	3	0,4%
21. Webs d'Ocupació	26	3,8%
22. Càritas	1	0,1%
23. EVAP	6	0,9%
24. ADECCO	37	5,4%
25. Cambra de Comerç	4	0,6%
26. València Emprén	3	0,4%
27. Infodona	19	2,8%
28. Fed. Dona Progressista	13	1,9%
29. CEPAIM	6	0,9%
30. CAI	8	1,2%
31. AESCO	17	2,5%
32. CMSS	30	4,4%
33. OMAD	3	0,4%
34. Infodona	12	1,8%
35. Projecte Viure	8	1,2%
36. Altres	3	0,4%

Els recursos als quals s'ha realitzat una major derivació són per este orde: Oficina municipal A Punt (13,7%), Fundació Pacte per a l'Ocupació (13,2%), Alanna (11,6%), associacions de dones i immigrants (8,1%), Vivenda Rut (5,7%) i Fundació ADECCO (5,4%).

La major part dels recursos de derivació són entitats per a la intervenció en l'ocupabilitat de les persones, és a dir, directament no tenen intermediació amb empreses ni tenen borsa de treball, per això no hi consten dades de dones contractades.

S'exposen en la següent taula les derivacions a aquells recursos amb què s'ha tingut una coordinació i seguiment de les dones contractades.

RECURSOS DERIVACIÓ AMB SEGUIMENT	NRE. DONES	%	NRE. CONTRACTADES	NRE. CONTRACTES	<3 MESOS	>3 MESOS
1. Empreses	16	5,8	5 (31,5%)	5	5	
4. FPE	90	32,6	5 (5,5%)	7	4	3
10. València Inserix	15	5,4	4 (26,6%)	7	4	3
11. V. Rut inserció	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

Globalment, els resultats obtinguts han sigut **26 dones contractades i 29 contractes**, la qual cosa suposa un 9,4% de les derivacions realitzades. La totalitat han sigut contractes temporals (18 de menys de 3 mesos i 11 de més de 3 mesos).

COORDINACIÓ AMB RECURSOS D'OCUPACIÓ

• FUNDACIÓ PACTE PER A L'OCUPACIÓ

És el recurs al qual s'ha derivat el nombre més gran de dones (90), amb 5 dones contractades.

Amb l'entitat es manté una coordinació setmanal per a la derivació de les dones i una reunió anual per a valorar els resultats d'inserció.

• **ALANNA**

Alanna és una associació especialitzada en intervenció amb dones, on s'han derivat un elevat nombre de dones (79), de les quals s'han contractat 6 dones.

També es realitza una derivació setmanal de dones i un seguiment anual de les insercions realitzades.

• **PROGRAMA VALÈNCIA INSERTA**

Este programa és de gestió municipal amb un conveni amb diverses entitats. La derivació i tramitació de les sol·licituds es realitzen des dels distints centres municipals de Servicis Socials i altres servicis especialitzats, com és el cas del CMIO.

Es realitza una derivació i una tramitació mensual, i un seguiment trimestral i anual de les dones per a valorar els resultats.

Han sigut derivades 15 dones, 11 per la tramitació establida i 4 a requeriment de la tècnica assignada del dispositiu davant d'una oferta d'EULEN, al mes de juny, per a la selecció de dones víctimes de la violència. L'oferta era per a cobrir vacants de cambrera d'hotel en el període vacacional. Estes últimes, finalment, no van ser incloses al programa per motius aliens a les candidates.

• **INSERCIÓ LABORAL VIVENDA RUT**

Es realitza una derivació setmanal de dones i una coordinació mensual o anual amb la tècnica d'inserció per a informar d'insercions.

El servici d'orientació laboral de Vivenda Rut està més dirigit a la intermediació amb ofertes laborals per a servici domèstic i assistència d'ancians. Enguany hi ha hagut un descens notable d'ofertes, de 39 derivacions han sigut possibles 3 insercions, dos d'estes sense contractació.

• TALLERS D'OCUPACIÓ/ FORMACIÓ PER A L'OCUPACIÓ

Es realitza una informació i derivació al SERVEF de les dones que reuneixen els requisits dels diferents Tallers d'Ocupació o Formació per a l'ocupació que va convocar Fundació Pacte per a l'Ocupació i la Regidoria d'Ocupació i Projectes Emprenedors. És un treball intensiu als mesos de novembre i desembre. La primera selecció la realitza el SERVEF de tota la població de la ciutat i, posteriorment, les entitats sol·licitants. Estos plans ixen amb places molt limitades (25 o 30) per a tota la ciutat, raó per la qual les possibilitats de ser seleccionada han sigut molt escasses.

Es va realitzar un treball d'informació telefònica o per correu electrònic a 149 dones que reuneixen el perfil dels següents tallers d'ocupació:

Regidoria d'Ocupació

- TO Promoció turística.
- TO Conservació del bosc de la Devesa.
- TO Adaptació de roba tèxtil.
- Formació per a l'ocupació.

Fundació Pacte per a l'Ocupació

- TO Assistència socio sanitària a domicili.
- TO Desenvolupament de productes multimèdia interactius.
- TO Multimèdia.

Es realitza una coordinació puntual per a la derivació de dones, però caldria també informació d'aquelles que han sigut seleccionades.

INFODONA

Per la incorporació al Centre Municipal de la Dona-CMIO de dos agents d'igualtat que realitzen entre altres funcions la d'informar i orientar en l'àmbit laboral, s'han mantingut reunions de coordinació per a complementar i col·laborar en este servici, ja que la demanda de

dones per a orientació laboral és elevada. S'ha concretat que les dos agents d'igualtat reserven un dia d'atenció cadascuna per a citar demandes del CMIO, amb la finalitat de cobrir en la setmana l'atenció amb tres dies i evitar d'esta manera llistes d'espera.

D'altra banda, s'ha plantejat la possibilitat de col·laboració en la realització de tallers que oferta el Servei Infodona, concretament s'ha considerat interessant programar dos tallers per al primer trimestre de 2014: un de Recerca activa laboral i un altre d'Habilitats socials i autoestima. Es valorarà la possibilitat de la realització periòdica d'estos si hi ha demanda.

3.7. PROGRAMA ATENCIÓ PSICOLÒGICA PER A DONES.

▪ Tallers d'autoestima i desenvolupament personal - En Joc.

L'activitat de "Tallers d'autoestima i desenvolupament personal" està integrada dins d'un projecte d'intervenció tècnica més ampli dirigit a les usuàries dels Centres Municipals de Servicis Socials (CMSS) i del Centre Municipal de la Dona-CMIO; i en concret, de l'Àrea d'Inserció Social, del Programa Marc d'inserció Social i Laboral, de l'Ajuntament de València.

Les persones usuàries són proposades pel personal tècnic responsable del CMSS corresponent i pel Centre Municipal la Dona-CMIO. La derivació se centralitzarà en la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral.

Les sessions poden ser individuals i grupals. També s'organitzen tallers monogràfics que es realitzaran als locals dels distints CMSS i al CMM-CMIO proposats.

Este any 2013 des del Centre Municipal de la Dona s'han derivat un total de **50 dones**, de les quals **21 s'han incorporat** de forma continuada als tallers. Van iniciar els tallers i van ser donades de **baixa 13 dones i no van arribar a incorporar-s'hi 16.**

- **Taller Pilates. Associació Alanna, Ajuntament de València.**

Este any es va organitzar amb l'Associació Alanna un taller de Pilates, impartit per un voluntari de l'associació. El grup estava constituït per 15 dones víctimes de la violència de gènere (es va informar un total de 80 dones).



El taller es va iniciar el 7 de maig, es va interrompre per vacances el 27 de juny i es va reprendre al setembre. S'impartia els dimarts i dijous en horari d'11.30 h a 12.30 h en una sala del Centre Municipal de Servicis Socials de Benimaclet.

S'han mantingut tres reunions de coordinació entre la psicòloga del Centre Municipal de la Dona i l'Associació Alanna. L'experiència ha sigut molt positiva per a les dones.

- **Tallers de Ioga i Pilates a La Casa Grande.**

La Casa Grande va organitzar un taller de Ioga i Pilates dirigit a dones en situació de vulnerabilitat, al qual es va derivar 5 dones des del nostre centre.

- **Taller Formatiu "Puc Ajudar-te? M'Ajudes tu?", desenvolupat per l'Associació de Dones Separades i Divorciades de València.**

Des del Centre Municipal de la Dona s'ha participat amb l'Associació Dones Separades i Divorciades en:

La valoració i derivació de les dones al taller. Es donar informació a 37 dones i han sigut 16 les que van participar-hi, juntament amb 4 dones de la mateixa associació.

El seguiment i la coordinació del desenvolupament del taller i del procés psicològic de cada dona.

Al gener d'este any es realitzà una jornada d'avaluació del taller amb la presència de les dones participants, les professionals que l'han impartit i la psicòloga del Centre Municipal de la Dona.

L'Avaluació – Conclusions del Taller, verbalitzades per les dones, ha sigut presentada per l'Associació de Dones Separades i Divorciades al CMIO en Power Point. S'hi descriuen les conclusions següents:

- **PER QUÈ:** “perquè volem trobar-nos” (amistat, amor, alegria, afecte, lleialtat i mil coses).
- **PER A QUÈ:** per a ajudar-nos, viure millor i aconseguir benestar social i capacitat d'adaptació.
- **COM:** per mitjà de l'intercanvi d'experiències, coneixements, necessitats, èxit i afecte.
- **ON:** a la nostra casa (seu de l'associació).
- **QUÈ HEM ACONSEGUIT:** llibertat, comprensió, tranquil·litat, pau, identificació, competència, suport, amistat, independència, ferramentes, coneixements, autoestima, apoderament i afecte.
- **EL MILLOR ÈXIT DE CADASCUNA:** èxit personal, llaços familiars, alegria, comprensió, motivació, activació, sociabilitat, autoestima, apoderament, etc.
- **QUÈ NO OBLIDARÉ D'ESTE TALLER:** el primer dia, la solidaritat, l'afecte, les companyes, la comprensió, els continguts, les trobades, les vivències de totes, “las perrunillas”,

la identificació, la connexió, el creixement, la formadora i la visibilitat.

- **ASPECTES A MILLORAR DEL TALLER:** més temps i més pràctica.

3.8. CESSIÓ AULES DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA

AULA DE FORMACIÓ:

- **Monogràfic d'habilitats laborals**, impartit per **En Joc**. Mesos d'abril, maig i juny.
- **Taller d'aspectes de gènere i drets humans**, dirigit a voluntariat i impartit per **Metges del món**. Mes d'abril.
- **Curs de reponedora**, dirigit a dones. Organitzat per la Fundació **Secretariat General Gitano**. Mesos de maig i juny.
- **Curs de manipulació d'aliments**. Impartit per **Rais Fundació**. Mes d'agost.
- **Curs d'aplicació del llenguatge no sexista en l'administració local**. Dins del pla de **formació contínua** de l'Ajuntament de València. Mes de setembre.
- **Taller d'entrevista**, dirigit a dones en la recerca activa d'ocupació, impartit per **Fundació CV Pacte per a l'Ocupació**. Mes de setembre.
- **Curs de tècniques de comunicació per a la recepció i atenció a dones maltractades**. Organitzat pel sindicat CSIF. Mes d'octubre. Dins **del pla de formació contínua** de l'Ajuntament de València.
- **Taller de fisioteràpia**, impartit per l'associació **AVAFI** en col·laboració amb la Universitat Catòlica de València. Dimarts i dimecres d'octubre i novembre (durant sis dies, cessió de dos aules).

- **Curs d'assetjament psicològic i assetjament sexual en el treball, identificació i proposta d'intervenció.** Mes de novembre, dins del **pla de formació contínua de l'Ajuntament de València.**
- **Taller de micromasclismes,** impartit per Virginia Molina i Maxi Horcas. **Associació Dones Separades i Divorciades de València.** 27 de novembre. Dins de les activitats organitzades per l'Ajuntament de València amb motiu del 25 de novembre, Dia Internacional per a combatre la Violència contra les Dones.

SALA DE REUNIONS:

- Reunió **comissió Jere-Jere.** 6 de febrer.
- Reunió de la psicòloga del CMIO amb l'**Associació de Dones Separades i Divorciades de València.** 11 de febrer.
- Reunió amb l'**Associació Ambos Mundos.** 12 de febrer.
- Reunió amb l'**Associació Alanna.** 11 d'abril.
- Grup de discussió per a l'**avaluació del Pla Municipal d'igualtat d'oportunitats entre dones i hòmens.** Directora i tècniques del CMIO (Nieves, Amalia, Pura i Ana) amb M. Jesús Felipe i una alumna. 12 d'abril.
- Reunió amb la responsable de **Creu Roja del programa ATENPRO.** 19 d'abril.
- Reunió de la cap de Secció de Dones i Igualtat amb **entitats que desenvolupen projectes de prostitució.** 26 de setembre.
- Reunió **Associació Redones** (associació per l'equitat de gènere). 2 d'octubre.
- Reunió amb **Vivenda Rut.** 22 de novembre.

VISITES AL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA

- Visita **Dones d'Alzira**. 24 de gener.
- **Grup GAMA de la Unitat de Policia de Patraix**. 5 de febrer.
- Visita de l'**alumnat de pràctiques**: 2 de sociologia/polítiques i 1 agent d'igualtat. 9 d'abril.
- **Associació Alanna**. Professionals de l'associació. 11 d'abril.
- **Centre de Dia per a Jovens Malva-rosa**. Hi assistixen 6 alumnes i 1 monitora per a conèixer el centre. 9 de maig.

4. COORDINACIÓ AMB ALTRES RECURSOS

4.1. RECURSOS MUNICIPALS

●SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

CENTRES MUNICIPALS DE SERVICIS SOCIALS (CMSS)

La següent taula reflectix, d'una banda, el CMSS a què pertanyen les dones ateses al 2013 segons el domicili on viuen i, d'una altra, el nombre de derivacions d'un recurs a l'altre.

CMSS	NRE. DONES	DERIVACIÓ CMSS A CMI♀	DERIVACIÓ 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
Malva-Rosa	68	36	10
Patraix	84	25	9
Olivereta	92	31	16
Sant Marcel·lí	85	35	11
Trafalgar	63	20	11
Natzaret	16	6	1
Total segons districte	951	TOTAL 357	TOTAL 137
Sense determinar	216		
Altres ajuntaments	99		
TOTAL DONES	1.266		

CENTRE DE SUPORT A LA IMMIGRACIÓ (CAI)

Es manté una coordinació amb les persones professionals encarregades de l'àmbit laboral, ja que s'han establert criteris sobre informació laboral i formació.

El CAI ha derivat **7 dones** a este centre l'any 2013 i el Centre Municipal de la Dona- CMI♀ ha derivat **26 dones** al CAI.

CENTRE D'ATENCIÓ A PERSONES SENSE SOSTRE (CAST)

Hi ha una coordinació en el seguiment del conveni amb Vivenda Rut. S'establixen criteris de derivació a l'esmentat recurs, així com el seguiment de les dones que continuen en el recurs.

El CAST ens ha derivat **3 dones** i des del CMIO durant l'any 2013 s'han derivat **7 dones** al CAST.

CENTRE MUNICIPAL OCUPACIONAL GRAVADOR PLANES

Enguany hem comptat amb dos usuàries en pràctiques d'este COM que han realitzat funcions de subalternes. S'ha mantingut una coordinació molt estreta entre les psicòlogues i directores d'ambdós centres.

SECCIÓ D'INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL

Coordinació sobre informació de **recursos laborals** i sobre el conveni d'**atenció psicològica** municipal.

Respecte a la coordinació a nivell de **recursos d'ocupació** es tracta en el punt 3.6 d'atenció laboral al Centre Municipal de la Dona.

El conveni d'**Atenció Psicològica Municipal** es desenvolupa a través de la prestació de tallers d'autoestima i desenvolupament personal.

Este any s'han desenvolupat per l'empresa En Joc en el punt 3.7 d'atenció psicològica, amb la participació del Centre Municipal de la Dona en este conveni.

SERVICI D'ATENCIÓ A URGÈNCIES SOCIALS (SAUS)

El Centre Municipal de la Dona manté una coordinació amb el SAUS (servici que cobrix les urgències socials en l'horari nocturn i caps de setmana), en els casos en què intervé amb una dona que s'ha vist implicada en una situació de violència.

La directora del SAUS, l'endemà de la intervenció, ens trameta un informe amb les intervencions realitzades i la treballadora social del CMIO es coordina amb el recurs més adequat a cada situació (CM24H, CAST, CMSS, etc.) per a tornar informació al SAUS sobre les gestions realitzades.

Durant el **2013** ens han tramés **12 informes d'intervenció**.

OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ

Es va establir un protocol de coordinació amb les tres oficines municipals d'informació i amb el 010, ja que són la porta d'entrada d'informació a l'Ajuntament.

SERVICI D'OCUPACIÓ I PROMOCIÓ DE PROJECTES EMPRENEDORS

Amb el Servei d'Ocupació es manté una coordinació molt estreta en la derivació de dones a **l'Agència de Col·locació A Punt**. S'ha establert un procediment de derivació per a donar prioritat a l'atenció a les víctimes de la violència de gènere.

Hi ha un Servei d'Orientació Laboral de la **Fundació Pacte per a l'Ocupació**.

La coordinació amb este servici està desenvolupada en el punt 3.6 d'atenció laboral.

POLICIA LOCAL

El 17 d'octubre d'este any participem com a ponents en la jornada "**Propostes interdisciplinàries per a evitar la victimització a les VVG**", organitzada per la Policia Local dins del projecte europeu "Putting Victims First".

Des del grup GAMA han derivat **23 dones** al centre i des d'este s'han derivat **19 dones** a la Policia Local.

Hi ha una coordinació estreta en el seguiment que es du a terme de les dones víctimes de la violència de gènere amb orde d'allunyament en vigor i mòbil de protecció (Programa ATENPRO).

4.2. RECURSOS DE L'ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL

▪ UNITAT DE LA DONA

Amb la **Unitat de la Dona** de la Direcció Territorial de Benestar Social, es va establir una coordinació per a la **tramitació de places de centres de la dona**, alhora que es va centralitzar i realitzar el seguiment de les sol·licituds procedents dels CMSS, de manera que es participa en la Comissió de Seguiment de places amb l'assistència a reunions mensuals.

▪ DIRECCIÓ GENERAL DE FAMÍLIA I DONA

*Reunió Servici Violència, CM24 hores, CMSS, CAI, CAST, CMIO.

*Coordinació amb **Infodona**, xarxa de centres de la **Direcció General de Família i Dona** per a la informació, formació i assessorament a les dones de la Comunitat Valenciana, per a la derivació de dones, així com per a la informació de recursos. Al mes de **desembre**, a través d'un conveni entre la Direcció General de Família i Dona i la Regidoria de Benestar Social, el **servici Infodona de València s'instal·la al local del Centre Municipal de la Dona**.

***CENTRE DONA 24 HORES**

Amb el **Centre Dona 24 Hores** es du a terme una estreta coordinació tant per a la derivació de dones en situació de violència, com per a la informació de recursos.

S'han derivat 182 dones al CM24H i des d'este centre **ens han derivat 11 dones**.

▪ OFICINA D'ATENCIÓ A VÍCTIMES DEL DELICTE

Ubicada a la seu de la Ciutat de la Justícia, l'**Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte (OAVD)** és el centre coordinador de les ordres de protecció emeses als Jutjats de Violència de València.

L'any 2013 s'han derivat **36 dones** a l'OAVD des d'este centre.

▪ JUTJATS DE VIOLÈNCIA CONTRA LA DONA NÚM. 1, 2, 3 i 4 DE VALÈNCIA

Es manté una coordinació durant tot l'any amb els Jutjats de Violència, especialment per la petició d'informes socials o psicològics de dones ateses. Durant l'any 2013 s'han realitzat **2 informes** per peticions judicials i **4 faig constar** a petició de la interessada.

CONSELLERIA DE SANITAT

La coordinació amb professionals de **centres de salut, centres de salut mental i hospitals**, respecte a l'atenció i derivació de dones, s'ha continuat realitzant durant l'any 2013 amb la derivació de **52 dones** a estos recursos sanitaris.

Al mes de juliol es va realitzar una reunió amb una tècnica del departament de Salut Pública en relació amb la formació en violència del personal sanitari i el protocol de PDA detecció que utilitzen, on se'ns va sol·licitar la col·laboració en relació amb la informació dels recursos socials existents a la ciutat al voltant de la violència de gènere.

4.3. RECURSOS ADMINISTRACIÓ CENTRAL

SUBDELEGACIÓ DE GOVERN. UNITAT DE VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Amb la Unitat de Violència de la Subdelegació de Govern es manté una coordinació a diversos nivells:

- Informació mensual de l'estadística sobre víctimes mortals de la violència de gènere a nivell estatal i autonòmic, així com informació sobre canvis al Programa ATENPRO a nivell nacional.
- Informació de protocols i recursos a nivell estatal.
- Derivació de dones per a l'atenció al nostre centre.

Este any ens van convocar a una **reunió tècnica de seguiment pel cas d'una dona assassinada a la ciutat**. Van participar-hi tots els recursos que havien intervingut amb la víctima, policials, judicials, sanitaris i socials.

POLICIA NACIONAL

Amb agents de la Policia Nacional, pertanyents al grup de la Unitat de Prevenció, Assistència i Protecció (UPAP), es du a terme una col·laboració tant en relació a l'atenció de les dones, com en l'ofertament d'una informació contínua sobre els recursos de la dona.

S'ha mantingut la coordinació estreta en el seguiment que es du de les dones víctimes de la violència de gènere amb orde d'allunyament en vigor i mòbil de protecció (ATENPRO).

Este any es va mantindre una reunió de coordinació en les dependències de la Policia Nacional. Vam visitar les instal·lacions on treballen, vam poder conèixer el programa informàtic on es porta el seguiment de les dones víctimes de violència, així com els procediments que se segueixen segons cada situació, des de la denúncia, el seguiment de l'orde de protecció, fins a la informació sobre

els recursos. Es va fer una revisió dels recursos municipals dirigits a les víctimes i es va actualitzar la documentació informativa de recursos de la ciutat que s'entrega a la víctima.

Des del CMIO s'han derivat **9** dones a la Policia Nacional el 2013.

5. SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVICIS ANY 2013

INDICADORS	2013
Nombre de persones ateses.	1.266 de les quals 1.258 són dones (99,37%)
Temps mitjà d'espera amb cita prèvia.	7 dies
Temps mitjà d'espera en els casos urgents.	0 dies
Nombre de cites fora de l'horari regular, amb aplicació de mesures de conciliació.	15
Nombre de persones professionals ateses.	389
Nombre d'associacions de dones ateses.	72
Nombre de sol·licituds de teleassistència tramitades.	232
Temps mitjà de tramitació de les sol·licituds de teleassistència.	3 dies
Temps mitjà de concessió del servei de teleassistència en casos no urgents, per l'empresa que gestiona el servei.	15 dies
Nombre de persones ateses amb suport de traducció	0
Nombre de persones ateses amb suport de llenguatge de signes.	1
Nombre de persones que sol·liciten fullets informatius transcrits al llenguatge Braille.	0
Nombre d'allotjaments tramitats.	65
Temps mitjà de tramitació de les sol·licituds d'allotjament.	15 dies
Temps mitjà de concessió de la plaça per part de la Unitat de la Dona de la Direcció Territorial.	3 dies
Nombre de reunions de coordinació mantingudes amb els recursos d'allotjament de la ciutat.	11
Nombre de queixes i suggeriments presentats segons motiu.	0
Temps mitjà de resposta a les queixes i suggeriments.	
Grau de satisfacció de les persones usuàries.	Qüestionari de 25 usuàries a través de qüestionaris (detallat a continuació)

GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL CMIO

Amb motiu de l'avaluació del II Pla d'Igualtat es van realitzar consultes a dones usuàries de diversos recursos del pla. A continuació s'exposen els principals resultats de la consulta realitzada a 25 dones usuàries del CMIO, en data d'abril de 2013.

Sexe		
Hòmens	0	0%
Dones	25	100%
NC	0	0%
Total	25	100%

Nacionalitat		
Espanyoles	19	76%
Una altra nacionalitat	6	24%
NC	0	0%
Total	25	100%

Edat		
< 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 i +	0	0%
NC	0	0%
Total	25	100%

1. És la primera vegada que acudix a este centre?

Sí	13	52%
No	12	48%
NC	0	0%
Total	25	100%

2. Per quins mitjans ha conegut este centre?

Oficina d'informació municipal/010	2	7,7%
Centres Municipals de Servicis Socials (CMSS)	8	30,8%
Amigues, amics o familiars	5	19,2%
Policia Local/Nacional	2	7,7%
Of. Atenció a Víctimes del Delicte/Jutjats	1	3,8%
Professionals d'altres servicis	3	11,5%
Internet/Web municipal	1	3,8%
Altres. Quins?		
- Fundació Pacte per a l'Ocupació		
- PIE		
- Fundació CEPAIM	4	15,4%
NC	0	0%
Total	26	100%

3. Ha tingut dificultats per a arribar al centre?

Sí	5	20%
No	20	80%
NC	0	0%
Total	25	100%

En cas d'haver respost SÍ, indique quines de les següents:

Falta de senyalització als carrers	0	0%
Direccions poc conegudes	3	80%
Transport públic escàs	0	0%
Altres. Quins? - Accés	1	20%
NC	0	0%
Total	4	100%

4. Ha tingut algun altre tipus de problema?

Sí	0	0%
No	25	100%
NC	0	0%
Total	25	100%

En cas d'haver respost SI, indique quins de les següents

Barreres arquitectòniques interiors	0	0%
Barreres arquitectòniques exteriors	0	0%
Falta de traducció de llengua estrangera	0	0%
Necessitat llengua de signes	0	0%
Necessitat braille	0	0%
Altres. Quins?	0	0%
Total	0	0%

5. Considera que els horaris d'este centre són amplis i flexibles?

Molt	11	44%
Bastant	14	56%
Poc	0	0%
Gens	0	0%
NC	0	0%
Total	25	100%

6. Les persones professionals del centre li han proporcionat la informació que necessitava?

Sí	24	96%
No	0	0%
NC	1*	4%
Total	25	100%

*El "No contesta" no es deu a una absència de resposta, sinó a una resposta en què s'ha afegit: Sí (psicòloga), No (treballadora ocupació).

7. En general, com ha sigut l'atenció que ha rebut al servei?

Molt bona	23	92%
Bona	2	8%
Mala	0	0%
Molt mala	0	0%
NC	0	0%
Total	25	100%

Al següent grup de preguntes només contesten les persones que han acudit al centre dos o més vegades. Per això, en les respostes consten 10 persones que no contesten.

8. Li ha semblat senzill realitzar els tràmits i gestions que necessitava?

Molt	7	28%
Bastant	7	28%
Poc	0	0%
Gens	1	4%
NC	10	40%
Total	25	100%

9. Ha solucionat o està en via de solució l'assumpte que l'ha portat al centre?

Sí	14	56%
No	0	0%
No ho sé	1	4%
NC	10	40%
Total	25	100%

10. Dels següents servicis d'orientació i informació que ofereix este centre, indique quin o quins li han sigut més útils.

Social	12	22,6%
Laboral/Formació	4	7,5%
Jurídic	7	13,2%
Psicològic	10	18,9%
Salut	2	3,8%
Violència de gènere	7	13,2%
Cap	0	0%
Altres. Quins?	1	1,9%
NC	10	18,9%
Total	53	100%

Nota: resposta múltiple.

11. Totes les persones tenen dret a la confidencialitat de les seues dades personals i a la no difusió d'estes sense autorització. Ha rebut informació sobre la protecció de les seues dades?

Sí	23	92%
No	1	4%
NC	1	4%
Total	25	100%

Suggeriments:

"Cap, estic molt agraïda."

"Molt contenta. Les dos persones que m'han atés, molt bé."

"Professionalitat i bon tracte. Major pressupost per a tallers."

"Realitzar teràpia i seguiment psicològic."

"Simplement, que es continue donant suport amb tots els mitjans a este centre pel seu gran suport a totes les dones que passem pel maltractament."

"Estic contenta perquè són persones molt humanes."

"He vingut en dos ocasions i en ambdós el tracte ha sigut excel·lent. L'orientació molt bé."

"Per a mi, el servici ha sigut perfecte i no ha de millorar en res."

Van respondre a este qüestionari 25 persones, totes dones, que van acudir en el període de consulta al CMIO. Com a dades destacables trobem que el 24% d'elles són de nacionalitat estrangera (13% en el conjunt de la ciutat) i que més de la meitat es troba en el grup d'edat d'entre 36 i 50 anys.

És molt ben valorada l'accessibilitat del centre i de la informació, així com el tracte rebut i l'efectivitat del recurs. Es valora de forma especialment positiva, entre els servicis que oferix el centre, l'orientació social i psicològica rebuda i, en segon lloc, la jurídica i la relativa a la violència de gènere.

La consulta a estes dones contenia alguns ítems exclusius per a este recurs, per la qual cosa passem breument a comentar-los:

El primer d'estos arreplega informació sobre els mitjans pels quals les usuàries han conegut este centre. A este respecte, la majoria de les dones enquestades han conegut el CMIO pels centres municipals

de Servicis Socials (30,8%) i per persones conegudes com ara amigues, amics o familiars (19,2%).

El segon d'estos ítems fa referència a qualsevol altre problema amb què les usuàries es puguen haver trobat en el servici. En este sentit, el 100% de les dones enquestades manifesten no haver tingut cap altre tipus de problema.

Finalment, en els comentaris registrats en l'apartat de suggeriments, la majoria de les dones consultades reflectix la satisfacció amb el servici i agraïxen l'atenció rebuda.