

**M  
E  
M  
Ò  
R  
I  
A  
  
2  
0  
1  
0**

**Centre  
Municipal  
de la  
Dona**

**CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA**  
**cmio**

## **ÍNDEX**

### **1. INTRODUCCIÓ**

### **2. RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ .....4**

### **3. SERVICIS DEL CENTRE**

#### **3.1. SERVICI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ .....8**

##### 3.1.1. ORIENTACIÓ SOCIAL

##### 3.1.2. ORIENTACIÓ LABORAL

##### 3.1.3. ORIENTACIÓ JURÍDICA

##### 3.1.4. ORIENTACIÓ PSICOLÒGICA

##### ➤ **DADES ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA ..... 14**

#### **3.2. CENTRE DE RECURSOS .....22**

##### ➤ **DADES ATENCIÓ A PROFESSIONALS .....23**

#### **3.3. SERVICI D'ATENCIÓ ASSOCIACIONS DE DONES .....24**

#### **3.4. CESSIÓ AULES DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA .....25**

#### **3.5. COORDINACIÓ AMB ALTRES RECURSOS**

##### 3.5.1. RECURSOS MUNICIPALS .....26

##### 3.5.2. ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA .....33

### **4. PROGRAMES DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMI<sup>♀</sup>**

#### **4.1. PROGRAMA DE TELEASSISTÈNCIA MÒBIL VVG .....36**

#### **4.2. PROGRAMA SOL·LICITUDS DE CENTRES DONA .....40**

#### **4.3. DERIVACIÓ I SEGUIMENT A TALLERS D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA PER A DONES .....45**

#### **4.4. PROGRAMA ATENCIÓ INTEGRAL A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE .....48**

### **5. COMISSIÓ DE VIOLÈNCIA. PROTOCOL ACTUACIÓ .....50**

## **1. INTRODUCCIÓ**

**El Centre Municipal d'Informació i Orientació a la Dona (CMI♀)** es va inaugurar el **24 de novembre de 2003**, com una de les actuacions desenrotllades en el "I Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Hòmens", dependent de la Regidoria de Benestar Social i Integració del Ajuntament de València.

La promoció de la igualtat d'oportunitats entre dones i hòmens, requerix l'adopció de mesures d'acció positiva, dirigides a eradicar situacions de discriminació per raó de sexe. La diversitat de situacions i àmbits en què es poden produir les desigualtats justifica la creació d'un servei municipal, d'informació integral i centralitzada, que facilite el coneixement, l'atenció i l'orientació necessària a les dones de la ciutat de València.

El CMI♀ es concep com un servei específic de l'àrea de la Dona per a realitzar actuacions d'informació, orientació, derivació i coordinació amb instàncies pròpies i alienes de l'Ajuntament de València.

Al **febrer de 2010** el CMI♀ es va traslladar al **CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA**, ubicat en el carrer del Governador Vell, 14-baix. El local disposa de dos aules de formació i una sala de reunions, així com dos despatxos d'atenció al públic, la qual cosa suposa una ampliació dels servicis que oferia el CMI♀, ja que estes aules es poden cedir a les associacions de dones, per a actuacions puntuals, així com per a realitzar cursos o tallers dirigits a dones, professionals o associacions.

## **2. RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ**

### **2.1. RECURSOS HUMANS**

La composició de l'equip del C.Mpal. Dona-CMI♀, durant el 2010:

- 1 directora (treballadora social)
- 1 psicòloga
- 1 graduada social
- 2 treballadores socials
- 1 tècnica auxiliar informadora
- 1 auxiliar administrativa
- 2 subalternes

\*Cal destacar, al mes de juliol, la incorporació d'una professional (psicòloga amb contracte en pràctiques de la Fundació Pacte per a l'Ocupació), les funcions de la qual han sigut reforçar el programa de teleassistència per a víctimes de violència de gènere, el suport en l'orientació laboral, així com l'actualització de la base d'associacions de dones.

### **2.2. FORMACIÓ**

#### **A) FORMACIÓ IMPARTIDA PER LES PROFESSIONALS DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMIO**

- Participació en el curs de formació de l'IVASP, sobre **violència domèstica i de gènere**, per a **polícies locals**, es va informar dels recursos en matèria de violència existents en la ciutat de València. Es van impartir **4 hores** el 27 de gener. Rosa Camacho (treballadora social).

- **Formació en igualtat** al personal contractacions **Emcorp, Salari Jove** i del programa **Integra-TE** del Servei d'Ocupació **(407 persones) 19 sessions** d'una mitjana de 4 hores. Total **76 hores**. De gener a juny. Imma Bernabé (graduada social)
- **Seminari Taller-Gènere i Comunicació. Asociación por Ti Mujer. 4 hores** el 16 d'abril. Imma Bernabé (graduada social)
- Formació per a **personal tècnic del SERVEF** en temes d'igualtat. **5 hores** el 30 de juny. Imma Bernabé (graduada social)
- **Curs sobre Igualtat. Formació contínua** municipal. Un total de **10 hores** el 15 i 16 de novembre. Imma Bernabé (graduada social)
- **Formació a les contractades Emtcorp** per al programa d'atenció a víctimes de violència, en temes d'igualtat i violència de gènere. 5 dies de formació en el mes de novembre. Tot l'equip.

## **B) ASSISTÈNCIA A CURSOS, JORNADES I ESTUDIS**

Ressenyar **l'assistència a cursos i jornades** de les professionals durant l'any 2010, ja que un dels objectius del CMI♀ és la formació especialitzada de les professionals.

Els cursos i jornades a què hem assistit –compartint la informació amb les components de l'equip– són:

### **CURSOS**

- Curs Pla de Formació Contínua " Bàsic Excel" (abril 2010)

- Curs Pla de Formació Contínua "La Contractació Administrativa: La Llei de Contractes del Sector Públic" (setembre 2010).
- Curs Pla de Formació Contínua "Aplicació del llenguatge no sexista en l'Administració local" (juny 2010).

## **JORNADES**

- Jornada d'entrega de **premis Dones Progressistes**. 23 de març. Ateneu Mercantil.
- **Carrera de la Dona**. 25 d'abril. Zona Campanar.
- Jornada Dones Empresàries. 25 de maig.
- Jornada "**Accés al poder de les Dones**". Ajuda en Acció. **27 de maig**. Centre Municipal de la Mujer-CMIO
- Jornada "**Jóvens i Gènere: abordatge de noves estratègies**". Asociación Por Ti Mujer. Fundació Bancaixa. 16 de setembre.
- **Jornada d'associacions de dones immigrants** amb activitats culturals i mercat ambulant artesà. Organitzat per Asociación Por ti Mujer. 14 i 15 d'octubre.
- IV Edició "**Curtmetratges per la Igualtat**". Organitzat per la CAM. 20 d'octubre.
- **II Congrés "Dones en el món liderant el Mil·lenni"**. "**UNA ALTRA FORMA** de governar i legislar. Organitzat per EVAP (Associació de Dones Empresàries i Professionals de València). **25 i 26 d'octubre**. Palau de Congressos.
- **Entrega de premis Mujer + Plus**. Ajuntament de València. **4 de novembre**. Hemicicle de l'Ajuntament.
- **II Trobada Municipal d'Associacions de Dones Jornades sobre violència de gènere** per a Associacions de Dones de la Ciutat de València. 19 de novembre. Secció Dones i Igualtat. Ajuntament de València. Fundació Bancaixa.

## **ESTUDIS**

Participació en l'estudi que el Ministeri d'Igualtat a través de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere (DGVG), i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies -FEMP, estan duent a terme sobre "**el programa públic de Teleprotecció Mòbil per a Víctimes de Violència de Gènere i sobre les causes per les quals algunes víctimes de violència de gènere no denuncien**".

La participació va ser a través de la contestació als qüestionaris Delphi, des del Centre Municipal de la Dona-CMI♀ i CMSS; i al grup de discussió organitzat per l'empresa adjudicatària de l'estudi "FOLIA" en el Centre Municipal de la Dona-CMI♀, el 8 de setembre de 2010, juntament amb professionals d'altres ajuntaments (Sagunt, Burjassot, Torrent, Ontinyent i Montcada).

### **3. SERVICIS 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.

##### **3.1.1 ORIENTACIÓ SOCIAL**

Les treballadores socials són les que realitzen l'atenció en el servici d'informació.

La major part de les dones entren en contacte amb el CMI♀ en primera instància, a través del Servici d'Informació, Orientació i Assessorament. La derivació pot procedir de professionals de servicis socials, de la xarxa sanitària, Policia Local o per iniciativa pròpia.

El servici d'Informació, Orientació i Assessorament, en una primera entrevista, intervé a dos nivells:

- D'una banda, pretén ser un espai per a la escolta i expressió que permet oferir un marc perquè les dones verbalitzen qualsevol problema en relació amb la seua situació. L'escolta i una mínima interacció dirigida a aclarir la situació ja és en si mateixa una primera acció terapèutica. La garantia de confidencialitat, així com d'un espai sense significació però protegit, facilita el clima de confiança per a l'adequada atenció.

De l'altra, des de el servici d'informació es facilita l'accés a la informació de recursos generals o específics. La derivació a servicis, es planteja coordinadament amb el servici de destinació i sempre amb el permís de la dona. Un altre aspecte que pot ser important en este



moment és contactar, si és el cas, amb els servicis derivants per a contrastar la informació.

En funció de les característiques del cas i fins que s'aclarix la problemàtica d'acord amb la qual es realitzarà la derivació o la intervenció que siga procedent, se solen proposar diverses entrevistes amb la finalitat d'aprofundir en el coneixement de la situació, i facilitar una orientació guiada de manera que el centre puga ser un servici estable i de referència per a la dona.

En un nivell posterior d'intervenció, es manté el seguiment d'aquells casos que per les seues característiques requereixen un procés llarg, sovint paral·lel i condicionat pel procés judicial i/o la necessitat de suport terapèutic continuat. Es tracta de dones positivament adherides als servicis del CMI♀ i a les quals es recomana que compten amb el suport institucional que necessiten.

Es destaca amb especial atenció els **casos de violència** que són atesos en el servici d'Informació: les dones víctimes de violència poden acudir en distints moments vitals i amb diferent percepció o consciència de la situació de maltractament. Durant la primera entrevista es proposa com a objectiu bàsic realitzar una adequada recepció del que pot ser un primer contacte de la dona amb l'administració en demanda d'ajuda. L'escolta activa i una devolució d'informació sobre els processos en relació amb la violència sol ser una experiència de reafirmació important. Un aspecte determinant a valorar és l'explorar suports i recursos i prestar especial atenció a la valoració de risc per a la dona.

D'altra banda, cal destacar l'atenció a dones demandants d'orientació enmig de processos de conflicte de parella, en via de separació, i/o amb necessitats de canvis d'aspectes vitals.

En els casos de violència de gènere s'informa sempre sobre el Centre Dona 24 Hores en previsió que es puga produir una situació de crisi; es deriva a este servici, per mitjà de coordinació telefònica, aquells casos que es valoren de major risc o complexitat.

Des del servici d'informació es deriva per a **orientació jurídica i orientació psicològica del Centre Mpal. Dona-CMI**♀ aquells casos que no són derivats a Centre Dona 24 Hores.

De la mateixa manera, cal destacar els casos atesos en el **servici d'informació** i que han sigut derivats per professionals dels CMSS i en este cas s'establix coordinació i col·laboració per a realitzar una atenció especialitzada des del C. Mpal. Dona-CMI♀ que posteriorment es torna telefònicament al CMSS corresponent.

En el cas contrari, és a dir, casos atesos per primera vegada i que han de ser derivats al seu CMSS, s'establix el contacte amb la professional que atindrà el cas. Esta pràctica sol aplicar-se també en alguns casos en què intervindran altres servicis com els de la xarxa sanitària, Grup Gama o Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte.

En general, les situacions ateses en el servici d'informació solen ser demandes d'informació i orientació relatives a violència, desocupació, prestacions econòmiques, vivenda, problemes familiars, problemes laborals, participació social, activitats de cultura i oci...

Els recursos de derivació més freqüents són: Centre Dona 24H, associacions de dones, recursos de protecció, recursos d'atenció psicològica..., així com recursos generals que es deriven, si és el cas, als CMSS (centres municipals de Servicis Socials), SERVEF, Centre de Salut, Salut Mental, UCA, CAST, OMAD, OMAM, Servicis de Vivenda, Oficina d'Atenció a Víctimes del Delicte, CAVAS, etc.

### **3.1.2 ORIENTACIÓ LABORAL**

L'atenció en temes laborals la realitza la graduada social. Les demandes en esta àrea se centren fonamentalment en orientació per a la recerca d'ocupació, autoocupació i microcrèdits i, en menor grau, en consultes per problemes laborals en treballs per compte d'altre, que són derivades, en este últim cas, a la Inspecció de Treball o als sindicats.

Les dones arriben des de diferents mitjans: per informació pròpia o de familiars o amistats; derivades per altres professionals del mateix C. Mpal. Dona-CMI♀ (per a donar una atenció com més integral millor); pels CMSS; per la Policia Local; per algunes Oficines del Servef i altres organismes: (Centres de Salut, Metges del Món, etc.).

En l'entrevista s'obri una fitxa confidencial per a arregar les dades que puguen interessar per al perfil laboral.

➤ **Recursos:**

**Material d'entrega:** Hi ha elaborats fulls informatius amb les adreces dels Servicis Municipals d'Ocupació, fundacions, associacions, organitzacions empresarials i pàgines web, que proporcionem a les dones al derivar-les a recursos d'ocupació.

En cas de dones immigrants no regularitzades, es compta amb adreces per a buscar de treballs en servici domèstic i atenció a persones majors i dependents.

Enguany s'han proporcionat també, per la major demanda, fulls amb adreces de Banc d'Aliments, Càritas, parròquies i altres recursos per a aconseguir menjar.

**Derivacions:** Les derivacions a recursos de recerca d'ocupació estan centrades bàsicament en:

- **Promoció d'Ocupació**, del Servei d'Ocupació i Promoció de Projectes Emprenedors, que faciliten informació sobre els Plans d'Ocupació i tallers, així com de contractacions EMCORP i PIES per a víctimes de violència de gènere.

Hi ha un servei d'Orientació Laboral en les **juntes municipals de districte**, on es deriven directament segons corresponga, la qual cosa és més còmoda per a les dones a causa de la proximitat amb el seu domicili.

- **Secció d'Inserció Social i Laboral**, del Servei de Benestar Social i Integració. Esta Secció coordina i gestiona els diferents programes d'ocupació, formació i microcrèdits.
- **Fundació ADECCO**, Empresa de Treball Temporal. Informem que han d'inscriure's en la pàgina web amb el currículum i cridar posteriorment per a sol·licitar cita.
- **Cambra de Comerç**, compta amb un departament d'informació i arreplega de currículums per a dones. En este cas les derivacions són de dones amb titulacions i professionals.

### **3.1.3 ORIENTACIÓ JURÍDICA**

Les demandes d'informació jurídica fins fa any i mig eren ateses fonamentalment per l'advocada del centre. Les treballadores socials i la psicòloga atenen també este tipus de demandes quan no requerixen d'una atenció específica de l'advocada.

L'any 2010 l'atenció jurídica ha sigut assumida pel servei d'orientació jurídica (SOJ) del Col·legi d'Advocats de València, amb el que s'ha establert un conveni perquè un dia a la setmana es trasllade al C. Mpal. Dona-CMI♀ un/a advocat/da del torn especial de violència de gènere.

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

Els recursos a què es deriva són: el Servei d'Orientació Jurídica (Ciutat de la Justícia), Oficina Atenció a Víctimes del Delicte, Centre Dona 24 hores, Col·legi d'Advocats, Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, Policia Nacional i Local, Fiscalia, associacions...

### **3.1.4 ORIENTACIÓ PSICOLÒGICA**

L'orientació psicològica és demandada: per la pròpia dona, per derivació d'altres entitats i organismes o des del mateix servici d'informació del CMI♀. És atesa per la psicòloga del centre i derivada als recursos apropiats.

La demanda psicològica es planteja davant de situacions i problemàtiques de conflicte personal, laboral, familiar, etc., de manera que en l'exercici 2010 cal destacar dones en situació de violència de gènere, violència domèstica i dones en procés de separació de la parella.

Les dones reben una atenció psicològica personalitzada, i tenint en compte les seues condicions sociopersonals i demanda expressada.

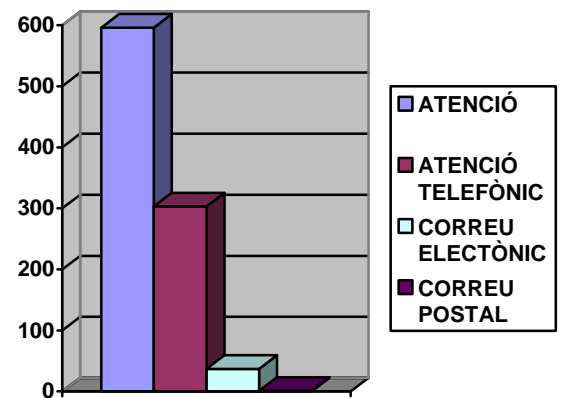
Són derivades a recursos psicològics tant públics com privats, com ara: Centre Dona 24 h, CAVAS (Centre d'Atenció a Víctimes d'Assetjament i Agressions Sexuals), Centre de Salut Mental, Mediació Familiar, Planificació Familiar, Col·legi de Psicòlegs, AVACOS (Associació Contra la Sida), AVAFI (Associació Valenciana d'Afectats de Fibromialgia), Escola de Psicoteràpia, Previo (Professionals per a la Prevenció de la Violència), META (Centre de Teràpia Sistemico-relacional), Teràpia de Retrobament, Cepaim, Associacions que desenrotllen projectes d'atenció psicològica a dones (4t Món), etc.

## DADES ATENCIONS INDIVIDUALITZADES

Cal destacar que el nombre de dones ateses durant l'any **2010** (**1301 dones**) ha sigut molt semblant al 2009 (1314 dones).

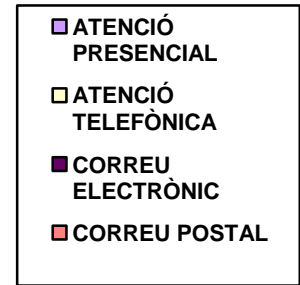
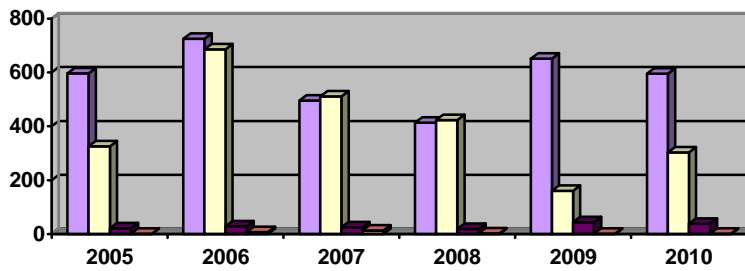
- **FORMA D'ATENCIÓ.** En esta taula s'arreglen les dades corresponents a la forma d'atenció a les dones i a les demandes de

<b>FORMA D'ATENCIÓ</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
ATENCIÓ PRESENCIAL	596	46
ATENCIÓ TELEFÒNICA	303	23
CORREU ELECTRÒNIC	37	3
CORREU POSTAL	1	0'07
CORREU INTERN MPAL.	364	27'93
<b>TOTAL</b>	<b>1301</b>	<b>100</b>



En la següent taula s'arregla l'evolució en les formes d'atenció dels SET anys que porta obert el centre.

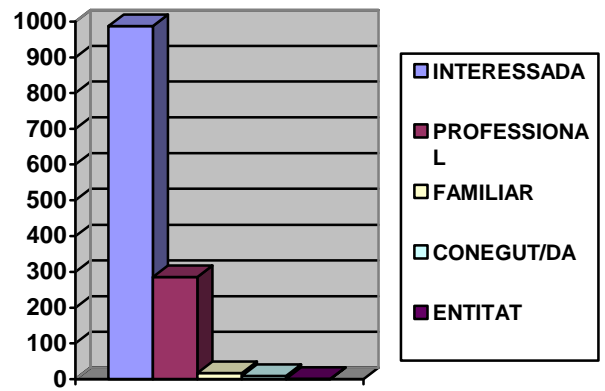
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
ATENCIÓ PRESENCIAL	744	597	725	496	414	652	596
ATENCIÓ TELEFÒNICA	392	326	686	511	423	160	303
CORREU ELECTRÒNIC	30	21	28	24	18	44	37
CORREU POSTAL	20	1	6	12	2	1	1
CORREU INTERN MPAL	17	50	147	261	462	457	364
<b>TOTAL</b>	<b>1203</b>	<b>995</b>	<b>1592</b>	<b>1304</b>	<b>1319</b>	<b>1314</b>	<b>1301</b>



**• PERSONA DEMANDANT**

La majoria de les demandes les realitzen directament les mateixes interessades (76 %), seguides de les demandes i consultes de professionals, i la resta per les altres opcions que apareixen en la taula següent:

<b>PERSONA DEMANDANT</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INTERESSADA	988	76
PROFESSIONAL	286	22
FAMILIAR	17	1.3
CONEGUT/CONEGUDA	9	0.6
ENTITAT	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>1301</b>	<b>100</b>



- **PERFIL DE LA PERSONA DEMANDANT**

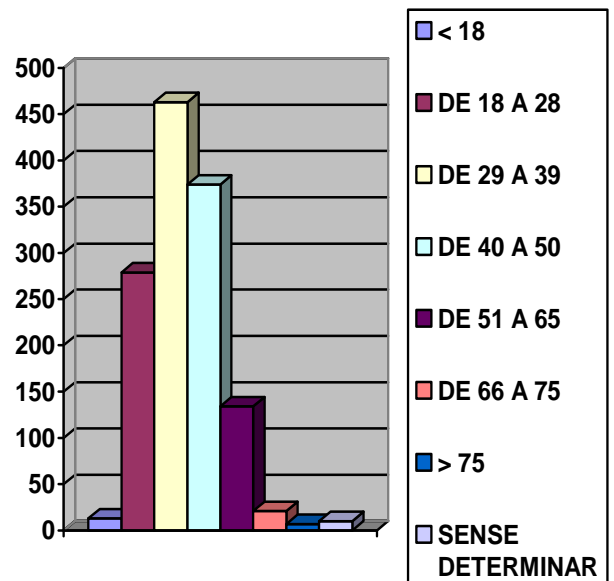
- **SEXE:**

HOME	3
DONA	1298
<b>TOTAL</b>	<b>1301</b>

- **EDAT:**

Les dones de 29 a 39 anys són les que més acudixen al centre i representen el 35 % de les dones ateses

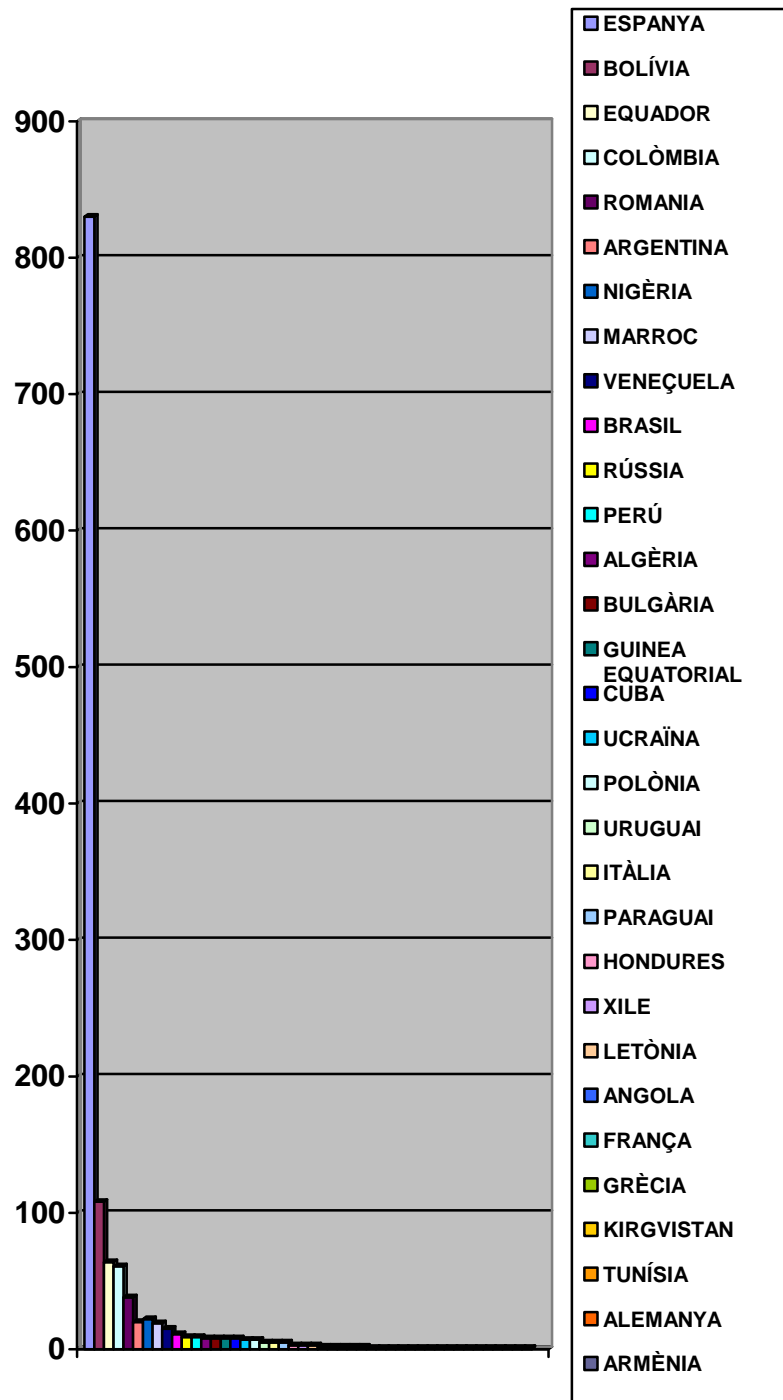
<b>EDAT</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
< 18	13	1
DE 18 A 28	279	21.5
DE 29 A 39	463	35
DE 40 A 50	374	29
DE 51 A 65	134	10.2
DE 66 A 75	21	2
> 75	7	0.5
SENSE DETERMINAR	10	0.8
<b>TOTAL</b>	<b>1301</b>	<b>100</b>





➤ NACIONALITAT: Les dones espanyoles continuen sent les més ateses des del centre, amb un 68% de les atencions.

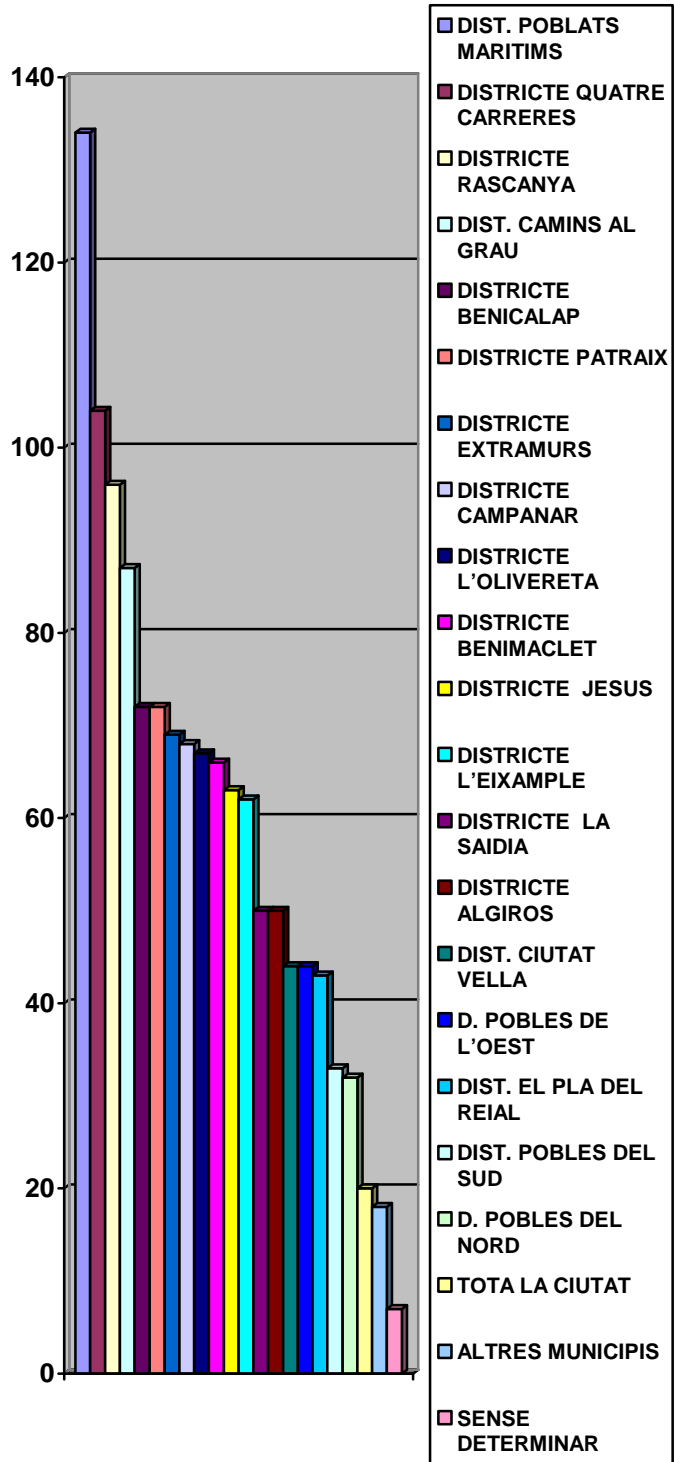
ESPANYA	830
BOLÍVIA	108
L'EQUADOR	64
COLÒMBIA	61
ROMANIA	38
ARGENTINA	20
NIGÈRIA	22
EL MARROC	19
VENEÇUELA	15
BRASIL	11
RÚSSIA	9
PERÚ	9
ALGÈRIA	8
BULGÀRIA	8
GUINEA EQUATORIAL	8
CUBA	8
UCRAÏNA	7
POLÒNIA	7
L'URUGUAI	5
ITÀLIA	5
PARAGUAI	5
HONDURES	3
XILE	3
LETÒNIA	3
ANGOLA	2
FRANÇA	2
GRÈCIA	2
KIRGVISTAN	2
TUNÍSIA	2



Hem exclòs de la taula aquells països dels quals només ha acudit una dona.

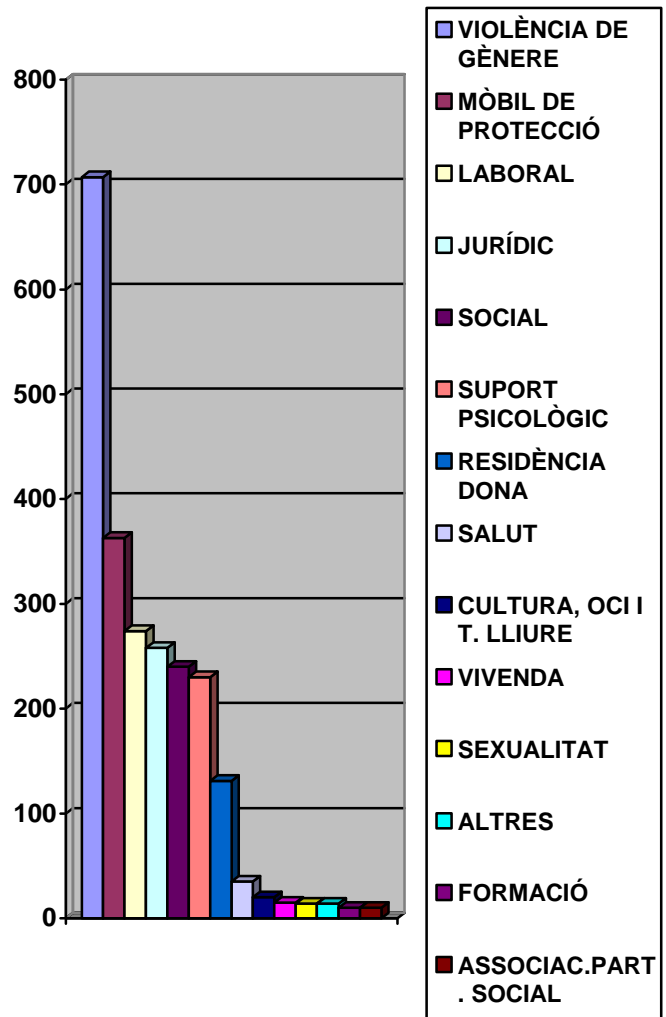
➤ **DISTRICTE DE LA CIUTAT ON RESIDIXEN**

DIST. POBLATS MARITIMS	134
DISTRICTE QUATRE CARRERES	104
DISTRICTE RASCANYA	96
DIST. CAMINS AL GRAU	87
DISTRICTE BENICALAP	72
DISTRICTE PATRAIX	72
DISTRICTE EXTRAMURS	69
DISTRICTE CAMPANAR	68
DISTRICTE L'OLIVERETA	67
DISTRICTE BENIMACLET	66
DISTRICTE JESÚS	63
DISTRICTE L'EIXAMPLE	62
DISTRICTE LA SAÏDIA	50
DISTRICTE ALGIROS	50
DIST. CIUTAT VELLA	44
D. POBLES DE L'OEST	33
DIST.EL PLA DEL REAL	20
DIST. POBLES DEL SUD	18
D. POBLES DEL NORD	7
TOTA LA CIUTAT	44
ALTRES MUNICIPIS	43
SENSE DETERMINAR	32



**> TIPUS DE DEMANDA.**

<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>Nº</b>
VIOLÈNCIA DE GÈNERE	707
MÒBIL DE PROTECCIÓ	363
LABORAL	274
JURÍDIC	258
SOCIAL	240
SUPORT PSICOLÒGIC	230
RESIDÈNCIA DONA	131
SALUT	35
CULTURA, OCI I T. LLIURE	20
VIVENDA	15
SEXUALITAT	14
ALTRES	14
FORMACIÓ	10
ASSOCIAC. PART. SOCIAL	10



En les següents taules es reflectix que el tipus de demanda ha anat canviant en els diversos anys: en el **2004 i 2005** la demanda d'informació **jurídica seguida de la de violència de gènere**, va ser la més nombrosa i, no obstant això, en el **2006** la demanda majoritària va ser la **social, seguida de la laboral**. En el **2008, 2009 i 2010** la demanda més sol·licitada és la de **violència de gènere seguida del mòbil de protecció**.

### TIPUS DEMANDA

<b>ANYS</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
SOCIAL	240	289	211	<b>457</b>	<b>627</b>	222	261
LABORAL	274	291	237	358	<b>465</b>	179	316
VIOL. DE GÈNERE	<b>707</b>	<b>733</b>	<b>731</b>	<b>548</b>	423	<b>330</b>	<b>329</b>
JURÍDIC	258	301	231	300	362	<b>335</b>	<b>348</b>
MÒBIL PROTECCIÓ	<b>363</b>	<b>411</b>	<b>453</b>	284	195	86	40
SUPORT PSICOLÒGIC	230	211	203	122	132	101	126
FORMACIÓ	10	21	26	55	94	31	81
RESIDÈNCIA DONA	131	103	114	126	87	55	38
SALUT	35	41	20	59	63	33	44
SEXUALITAT	14	11	5	22	46	8	
ASSOC. PART. SOCIAL	10	18	34	28	42	23	40
CULTURA I T. LLIURE	20	5	9	18	33	20	
VIVENDA	15	11	18	34	27	36	
ALTRES	14	16	17	9	33	36	

• **DERIVACIÓ A RECURSOS**

CENTRE DONA 24 HORES	167
INFODONA	4
MÒBILS PROTECCIÓ	332
D. T. CONSELLERIA B. SOCIAL	102
S.O.J. (sol. Assist. Jurídica Gratuïta)	140
OF. VÍCTIMES DEL DELICTE	75
POLICIA LOCAL	17
POLICIA NACIONAL	14
CAVAS	8
O. PSICOLÒGIC MNPAL	168
ALTRES RECURSOS PSICOL.	10
CENTRE DE SALUT	103
HOSPITALS	6
UCA	2
ASSOCIACIONS DE DONES	28
OF. PROMOCIÓ I OCUPACIÓ	170
SERVEF	46
ATENC. LABORAL J. MUNICIPAL	28
ADECCO	29
ETT	28
FUND. PACTE PER L'OCUPACIÓ	6
VALÈNCIA INSERTA	14
MICROCRÈDITS	5
SINDICATS	5
CAMBRA DE COMERÇ	2
ALTRES RECURSOS D'OCUPACIÓ	36
SERVICI DE VIVENDA	6
TOTAL CMSS	203
CAST	2
CAI	16
SS.SS. ALTRES AJUNTAMENTS	10
OMAD	2
OMAM	1
CULTURA	5
RECURSOS 3ª EDAT	3
OFICINA DE JOVENTUT	6
EDUCACIÓ	4
ALBERGUE-ALTRES ALLOTJAMENTS	3
VIVENDA RUT	15

### **3.2. CENTRE DE RECURSOS**

El centre disposa d'informació i documentació de recursos i servicis públics i socials, 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. Per a esta actualització estem inscrites en les novetats del PROP i en [todaley.com](http://todaley.com) (pàgina que informa diàriament sobre la legislació publicada en BOP, DOGV i BOE) en matèries que hem seleccionat prèviament.

Esta documentació està disponible per a consultes de treballs, investigacions i estudis sobre temes d'igualtat de gènere o qualsevol altre relacionat amb la documentació de què disposa el centre. La documentació es classifica per temes i queda recopilada en suport informàtic.

El C. Mpal. Dona-CMI♀ realitza també una funció divulgativa donant 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.

Per a mantindre actualitzada esta informació sol·licitem documentació, entre altres institucions, a l'Institut de la Dona del Ministeri de Treball i Assumptes Socials, al Centre Dona 24 Hores i Infodona; ens subscrivim a la revista *La Cibeles* de l'Ajuntament de Madrid i al periòdic *Dones en plenitud*, i rebem periòdicament la revista del Pla Municipal de Drogodependències.

➤ **DADES ATENCIONS A PROFESSIONALS**

**Durant l'any 2010** s'han realitzat **309 atencions a professionals** de distintes administracions, així com a estudiants i professionals d'associacions, sobre recursos específics de dona.

- La **procedència dels professionals** ha sigut:

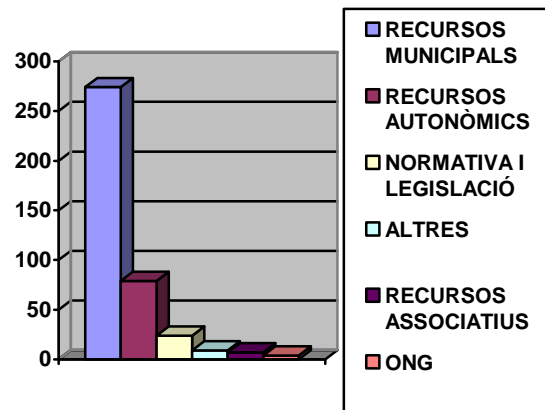
CENTRES SOCIALS MUNICIPALS	167
D. T. CONSELLERIA BIENEST. SOC	25
POLICIA LOCAL	24
EULEN-MÒBILS PROTECCIÓ	20
PISOS DONES	18
HOSPITALS I CENTRES DE SALUT	10
OFICINA VÍCTIMES DE DELICTE	7
UNIVERSITAT	5
CENTRE DONA ALTRES MUNICIPIS	4
OFICINA DE PROMOCIÓ I OCUPACIÓ	3
OFICINA DE INFORM MNPAL I 010	3
ENTITATS ASSOCIATIVES	2
CENTRE DONA 24 HORES	1
ALTRES	20

- Es realitzaren **455 consultes** sobre:

ATENCIÓ SOCIAL	120
VIOLÈNCIA DE GÈNERE	109
CENTRE DE LA DONA	109
ATENCIÓ PSICOLÒGICA	33
ATENCIÓ JURÍDICA	17
SALUT	14
LABORAL	13
CULTURA, OCI I TEMPS LLIURE	11
MÒBIL DE PROTECCIÓ	8
ASSOCIACIONISME	6
ALTRES	5
VIVENDA	4
FORMACIÓ	3
SEXUALITAT	3

- Els **recursos** sobre els quals es va orientar:

RECURSOS MUNICIPALS	274
RECURSOS AUTONÒMICS	79
NORMATIVA I LEGISLACIÓ	24
ALTRES	9
RECURSOS ASSOCIATIUS	7
ONG	4



### **3.3. SERVICI D'ATENCIÓ ASSOCIACIONS DE DONES**

L'any 2010 s'ha informat les associacions de dones sobre l'obertura del Centre Municipal de la Dona-CMI♀, així com de la disponibilitat de 2 aules en el centre de què poden fer ús les associacions per a activitats o reunions puntuals.

Forma part d'este servici l'atenció a grups 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-na el desenrotllament.

Per a això, en el Centre Municipal de la Dona-CMI♀ es facilita la informació següent:

- Convocatòries de subvencions i ajudes públiques municipals, autonòmiques i estatals.
- Facilitar el llistat de locals públics de la ciutat que poden ser utilitzats per les associacions de dones i el procediment per a sol·licitar-los.
- S'informa de les activitats municipals que es realitzen per a commemorar el 8 de març "Dia Internacional de la Dona" i el 25 de novembre "Dia Internacional contra la Violència contra les



Dones", així com qualsevol altra informació que pugua ser-los d'interés.

- Facilitar la documentació necessària per a la constitució de l'associació i la seua inscripció en el registre.

L'any 2010 es van atendre **40 demandes** d'informació de recursos realitzades per associacions de dones.

### **3.4. CESSIÓ D'AULES CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA**

#### **❖ Cursos de Formació:**

- Curs de Llenguatge no sexista. Formació Contínua de l'Ajuntament. Dies 28, 29 i 30 de juny.
- Curs d'Igualtat per a personal contractat projectes Emcorp. 17 de desembre.

#### **❖ Jornades:**

- Jornada "Accés al poder de les dones". Ajuda en Acció. Dirigit a professionals de la província de València. 27 de maig.
- Jornada d'Avaluació Tallers Indoa. 26 de novembre.
- Jornada Estudi-Avaluació Programa de Teleassistència mòbil, dirigida a distints ajuntaments de la província de València. Ministeri d'Igualtat i FEMP a través de FOLIA CONSULTORES. 8 de setembre.

#### **❖ Reunions:**

- Consell Municipal de la Dona. Grup de treball per a l'organització de Jornades per a Associacions de Dones. 17 setembre, 5 i 18 d'octubre
- Comissió Municipal de Prostitució. 28 de setembre, 1 i 28 d'octubre i 1 de desembre.
- Nou protocol del Programa ATENPRO. CMSS, CMIO i empresa EULEN. 12 de novembre.

### **3.5. COORDINACIÓ AMB ALTRES RECURSOS**

#### **3.5.1. RECURSOS MUNICIPALS**

##### **3.5.1.1. SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ**

###### **• CENTRES MUNICIPALS DE SERVICIS SOCIALS**

Hi ha coordinació amb els centres municipals de Servicis Socials (CMSS), per a la derivació de dones, així com per a la informació de recursos de la dona, de manera que es dóna prioritat a les consultes realitzades des d'estos centres, principalment si estan atenent una dona en el moment de la consulta.

El C. Mpal. Dona-CMI♀ centralitza les sol·licituds de places de centres residencials per a la dona (46 places de residència sol·licitades) i les estades de temps lliure per a dones soles amb càrregues familiars (9 sol·licituds), que es tramiten des dels CMSS i es coordinen amb la Conselleria de Benestar Social que resol les sol·licituds.

Els centres municipals de Servicis Socials tramiten les sol·licituds de telealarma per a dones víctimes de maltractaments, i el C. Mpal. Dona-CMI♀ és qui centralitza estes sol·licituds i tramita les altes i baixes.

En el següent quadre es reflectix per un costat el CMSS a què pertanyen les dones ateses pel C. Mpal. Dona-CMI♀, al 2010, segons el domicili on viuen i per un altre el nombre de dones que han sigut derivades des d'un recurs a l'altre.

<b>CMSS</b>	<b>DONES segons el CMSS a què pertanyen</b>	<b>%</b>	<b>DERIVACIÓ CMI♀ A CMSS</b>	<b>DERIVACIÓ CMSS A CMI♀</b>
<b>CAMPANAR</b>	<b>173</b>	<b>15%</b>	<b>27</b>	<b>45</b>
<b>BENIMACLET</b>	<b>100</b>	<b>8%</b>	<b>17</b>	<b>26</b>
<b>SALVADOR ALLENDE</b>	<b>143</b>	<b>12%</b>	<b>20</b>	<b>57</b>
<b>QUATRE CARRERES</b>	<b>109</b>	<b>9%</b>	<b>20</b>	<b>51</b>
<b>CIUTAT VELLA</b>	<b>110</b>	<b>9%</b>	<b>18</b>	<b>29</b>
<b>LA MALVA-ROSA</b>	<b>125</b>	<b>11%</b>	<b>19</b>	<b>54</b>
<b>LA FONTSANTA</b>	<b>104</b>	<b>9%</b>	<b>23</b>	<b>36</b>
<b>L'OLIVERETA</b>	<b>95</b>	<b>8%</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
<b>SANT MARCEL·LÍ</b>	<b>78</b>	<b>7%</b>	<b>18</b>	<b>37</b>
<b>TRAFALGAR</b>	<b>100</b>	<b>8%</b>	<b>19</b>	<b>43</b>
<b>NATZARET</b>	<b>45</b>	<b>4%</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
<b>Total segons districte</b>	<b>1182</b>	<b>100%</b>		
<b>Sense determinar</b>	<b>75</b>			
<b>Altres ajuntaments</b>	<b>44</b>			

Des del programa d'informació del C. Mpal. Dona-CMI♀ s'han atés **167 consultes** de professionals dels CMSS referides a diversos recursos.

Es manté coordinació entre el C. Mpal. Dona-CMI♀ i les direccions dels centres per a temes relacionats amb l'atenció a víctimes de violència de gènere i recursos existents: RAI, telèfons de protecció de dones, centres residencials, estades de temps lliure, etc.

- **SECCIÓ D'INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL**

Coordinació sobre la informació de **recursos laborals** i sobre el conveni **d'atenció psicològica** municipal. Des de 2004 s'amplia el conveni per a l'atenció a dones derivades del C. Mpal. Dona-CMI♀, i s'hi incorporen teràpies individuals.

A partir del 2005 es crea un grup específic d'atenció **psicològica per a** violència de gènere i altres de tipus monogràfic, i s'establix coordinació directa del C. Mpal. Dona-CMI♀ amb INDOA, amb reunions mensuals en el C. Mpal. Dona-CMI♀, per a tractar el seguiment, altes i baixes de dones que participen en teràpia individual, en tallers de desenvolupament personal, tallers monogràfics i activitats socioculturals. **L'any 2010 s'han derivat 15 dones a INDOA.**

Respecte a la coordinació a nivell de **recursos d'ocupació** es rep informació dels tallers de formació per a l'ocupació que selecciona i aprova el Servef, així com dels plans integrals d'ocupació, realitzem les derivacions de les dones directament a la Secció d'Inserció.

Quant al Projecte **València Inserta**, s'han derivat **26 dones**, la forma de trametre-les és a través d'una fitxa informàtica que arregen directament en APIP (Associació conveniada que ens han assignat per al desenvolupament d'este projecte). Un dels problemes amb què ens trobem és que pràcticament només es pot trametre una dona al mes.

Per al programa de **Microcrèdits** (s'ha derivat **5 dones**), omplim una fitxa que ens proporciona la secció i la trametem per correu electrònic.

- SECCIÓ DE PROGRAMES GENERALS

Amb la UT d'Informació el C. Mpal. Dona-CMI♀ participa en l'actualització dels recursos de la dona que figuren en la *Guia de Recursos Socials de la Ciutat de València*. Així com en l'actualització de la informació que queda reflectida en la web municipal i la web del servei de Benestar Social i Integració.

A finals del 2010 es va implantar la nova intranet del servei en què es va haver d'incorporar la informació i documentació dels recursos que es tramiten des del C. Mpal. Dona-CMI♀ (ATENPRO, sol·licitud de plaça en centres per a dones) així com la informació d'ajudes i recursos dirigits a dones.

- CENTRE DE SUPORT A LA IMMIGRACIÓ (CAI)

Es manté coordinació entre les professionals encarregades de l'àmbit laboral, on s'han establert criteris sobre informació laboral i formació, juntament amb la Secció d'Inserció Social i Laboral.

En este últim any i davant de l'absència de l'advocada del centre s'han realitzat més consultes al servei jurídic del CAI.

Des del C. Mpal. Dona-CMI♀ s'han derivat 16 dones al CAI.

- CENTRE D'ATENCIÓ A PERSONES SENSE SOSTRE (CAST)

Del total de dones ateses en el C. Mpal. Dona-CMI♀, durant l'any 2010, només 3 procedien del CAST i el C. Mpal. Dona-CMI♀ va derivar 2 dones al CAST del total de dones ateses presencialment.

Hi ha una coordinació en el seguiment del conveni amb Vivenda Rut, de manera que s'establixen criteris de derivació a l'esmentat recurs, així com el seguiment de les dones que continuen en el recurs. El seguiment del conveni es porta des de la Secció de la Dona, des del 2005, encara que la derivació dels casos a este es realitza des dels

centres CAST, SPAI i C. Mpal. Dona-CMI♀. (Dades arreglades en l'apartat 4.2.2 d'esta memòria).

### **3.5.1.2. 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.

L'any **2010**, des de l'Oficina d'Informació i el 010 s'han realitzat **15 consultes** al C. Mpal. Dona-CMI♀, possiblement esta xifra siga major ja que en el centre no comptem amb extensions telefòniques municipals, per la qual cosa les dones són informades del nostre recurs, però han de telefonar elles posteriorment.

### **3.5.1.3. CENTRES MUNICIPALS DE JOVENTUT**

Hi ha una coordinació amb els centres municipals de Joventut a nivell d'informació de recursos i de derivació de dones joves.

Tramesa de totes les activitats que realitza la Regidoria de Joventut, per a la seua divulgació des del C. Mpal. Dona-CMI♀. Respecte de les activitats d'estiu, es realitza una gestió perquè es tinguen en compte les sol·licituds d'activitats per part de menors que estiguen en pisos tutelats de dones.

S'ha mantingut la coordinació pel Projecte d'Atenció Integral a víctimes de violència de gènere, ja que s'hi inclouen activitats per a menors.

### **3.5.1.4. SERVICI D'OCUPACIÓ I PROMOCIÓ DE PROJECTES EMPRENEDORS**

S'establix una coordinació amb l'Oficina de Promoció i Ocupació, per a derivació de les dones que acudixen al C. Mpal. Dona-CMI♀ a sol·licitar informació laboral. A petició del Servei d'Ocupació realitzem la

selecció de les dones víctimes de violència de gènere per als programes específics, PIO i EMCORP.

Cal diferenciar entre els PIO (Programes Integrals d'Ocupació) que faciliten la recerca d'ocupació, dels que directament proporcionen l'ocupació, cas dels EMCORP, amb contractacions directes.

Per al programa EMCORP ens han sol·licitat una llista de dones víctimes de violència de gènere, al 2010 es van trametre 14 dones de les quals van ser contractades 10 dones per a cobrir llocs del grup E a diferents dependències municipals, principalment d'ordenances a les pedanies.

Es realitzen nombroses derivacions als centres de l'av. dels Germans Maristes i al carrer de Josep de Saragossa.

Este any, per al Pla Integral d'Ocupació per a dones víctimes de violència de gènere s'ha enviat una llista de **30 dones** que s'ha anat ampliant en la mesura que sorgien baixes o trasllats a altres programes. Cal ressaltar que des d'este programa és de l'únic que rebem informes de les contractacions que s'hi realitzen, amb detall, i de les actituds de les dones que hem derivat respecte de la seua participació en tot el procés, la qual cosa ens és molt convenient per a tornar a connectar amb les dones i saber en quina situació estan, per a establir les derivacions a altres professionals segons cada cas.

Hi ha un servici d'Orientació Laboral en les **juntes municipals de districte**, a les quals derivem directament segons corresponga, la qual cosa resulta més còmoda per a les dones per la proximitat al seu domicili.

Un dels majors problemes és la falta d'una coordinació estructurada i estable amb els servicis municipals que elaboren i gestionen els recursos d'ocupació (PIO i TFIL), per a comptar amb informació dels programes aprovats que facilite el nostre treball ja que, en alguns casos, ens arriba amb molt pocs dies entre la recepció de la

informació i el començament del curs o taller, per a arribar inclús a aconseguir abans la informació en la pàgina web de l'Ajuntament, que es revisa periòdicament. Tampoc no es disposa dels fullets per a divulgació dels plans i tallers.

Les dones derivades des del C. Mpal. Dona-CMI♀ als PIO plantegen reiteradament dos qüestions: una, que ja han passat pel mateix procés en diverses ocasions sense resultats favorables i dos, que no disposen de mitjans econòmics per a desplaçar-se a totes les empreses del llistat que se'ls subministra per a deixar el currículum. Ens agraïxen l'atenció rebuda en el C. Mpal. Dona-CMI♀, però es desmoralitzen a l'acudir a alguns plans en què una vegada després d'una altra no aconseguixen una ocupació.

### **3.5.1.7. POLICIA LOCAL**

Durant l'any 2010 s'ha mantingut una constant coordinació i col·laboració amb les 7 unitats de Policia Local de la ciutat, i en especial amb el grup GAMMA.

S'ha procurat una contínua informació en relació amb determinades dones derivades per estos, així com, amb caràcter general, se'ls actualitza la informació dels recursos, normativa, i qualsevol altre tipus d'informació respecte de la violència de gènere.

Des del grup GAMA s'han derivat 94 dones al C. Mpal. Dona-CMI♀ i des d'este s'han derivat a la Policia Local 17 dones.

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

Cal destacar la coordinació que s'ha establert en relació amb la posada en marxa del Projecte d'Atenció Integral a Víctimes de Maltractaments.



### **3.5.1.8. PADRÓ MUNICIPAL**

Amb el Servei de Padró es porta una estreta coordinació per a la protecció de dades del padró municipal de les dones víctimes de violència de gènere que ho sol·liciten.

L'any 2010 s'han protegit a instància del C. Mpal. Dona-CMI♀ les dades de 6 dones i 5 menors.

**En l'actualitat en la ciutat hi ha un total de 115 dones i 94 menors amb protecció de dades del Padró.**

### **3.5.2. RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA**

#### **3.5.2.1- CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

Amb la **Unitat de la Dona** de la Direcció Territorial de Benestar Social s'ha establert coordinació per a la **tramitació de places de Centres Dona**, de tal manera que el C. Mpal. Dona-CMI♀ participa en la Comissió de Seguiment dels Centres de Dona de la Unitat de la Dona, que realitza reunions mensuals, un total de 10 durant tot l'any 2010, i una coordinació permanent per a la centralització i seguiment de les sol·licituds de Centre Dona procedents dels CMSS.

El C. Mpal. Dona-CMI♀ també s'ha coordinat amb la Unitat de la Dona i la Direcció General de la Dona i per la Igualtat en relació amb el programa de **"Estatges de Temps Lliure per a dones soles amb càrregues familiars"** de tal manera que se centralitza la tramitació de les sol·licituds en el C. Mpal. Dona-CMI♀. El total de **sol·licituds tramitades al 2010 ha sigut de 9 dones**. Cal destacar el descens de sol·licituds dels últims anys.

EL C. Mpal. Dona-CMI♀ es coordina amb **INFODONA**, xarxa de centres de la **Direcció General de la Dona i per la Igualtat** de la Conselleria de Benestar Social per a la informació, formació i

assessorament a les dones de la Comunitat Valenciana, per a derivació de dones, així com per a la informació de recursos.

### **3.5.2.2. CONSELLERIA DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA**

- CENTRE DONA 24 HORES.

Amb el **Centre Dona 24 hores** es du a terme una estreta col·laboració tant per a la derivació de dones en situació de violència, ateses des del C. Mpal. Dona-CMI♀ i els CMSS, així com per a la informació de recursos.

Des del C. Mpal. Dona-CMI♀ **s'han derivat 167 dones** al CM24H i des d'este centre ens consta que **ens han derivat 3 dones**.

- OFICINA D'AJUDA A LA VÍCTIMA DEL DELICTE

Ubicada en 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 en els jutjats de València, primer pels jutjats d'instrucció i a partir de juny pels jutjats de violència contra la dona; per tant, necessàriament la col·laboració del C. Mpal. Dona-CMI♀ amb a l'OAVD és fonamental en relació amb l'aclariment de la informació judicial pel que fa a les dones víctimes de violència de gènere; a més, des de l'OAVD se'ns deriven dones per als programes de protecció de dones per mitjà de telèfons mòbils, així com per a qualsevol altra informació i recurs del C. Mpal. Dona-CMI♀.

L'any 2010, 18 dones han sigut derivades des de l'OAVD al C. Mpal. Dona-CMIO i des del C. Mpal. Dona-CMIO s'han derivat 75 dones a l'OAVD.

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

Amb els jutjats de violència la coordinació durant l'any 2010 ha sigut per casos puntuals de víctimes de violència de gènere.

També s'ha establert coordinació per a la posada en marxa de la Comissió de Violència en la Ciutat de València, amb la participació del jutge del Jutjat número 1, el qual va participar per a aportar-hi documentació del funcionament dels jutjats de violència

### **3.5.2.3. CONSELLERIA DE SANITAT**

Hi ha una coordinació amb professionals de **centres de salut, centres de Salut Mental i hospitals** respecte a l'atenció i derivació de dones, i informació de recursos per a dones, de fet així ho reflectixen les dades de derivació de dones entre els dos recursos.

### **3.5.2.4. POLICIA NACIONAL**

Amb els agents de la Policia Nacional, pertanyents al grup de la Unitat Prevenció Assistència i Protecció UPAP, es du a terme una col·laboració, tant en relació a l'atenció de dones com a oferir-los una continua informació sobre els recursos de dona.

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

#### **4. PROGRAMES DEL CENTRE MUNICIPAL DE LA DONA-CMI♀**

##### **4.1. PROGRAMA DE TELEASSISTÈNCIA MÒBIL VVG**

Al juny de 2005, l'Ajuntament de València sol·licita l'adhesió al servei establert entre la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i l'IMSERSO per a la implantació, a nivell estatal, d'un Programa Públic de Teleassistència Mòbil per a les dones víctimes de violència de gènere.

L'1 de gener de 2010, el Ministeri d'Igualtat, a través de la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere, és l'encarregat del servei, que ha passat a denominar-se "Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere" (ATENPRO). Amb este fi el Ministeri d'Igualtat i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) van subscriure, el 30 de desembre de 2009, un conveni pel qual s'encomana a la FEMP la gestió de l'esmentat servei.

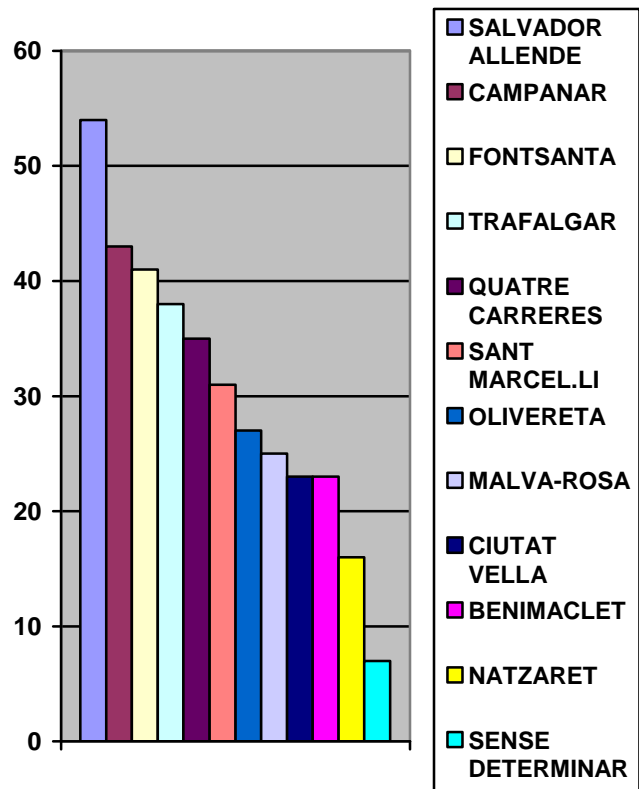
En **l'exercici 2010 s'han donat un TOTAL de 695 casos** integrats en el Programa Teleassistència Mòbil per a Víctimes de Violència de Gènere.

Dones integrades en el programa que van cursar sol·licitud en **anys anteriors: 332 casos.**

En l'exercici de l'any **2010** un total de **363 dones** van sol·licitar este programa.

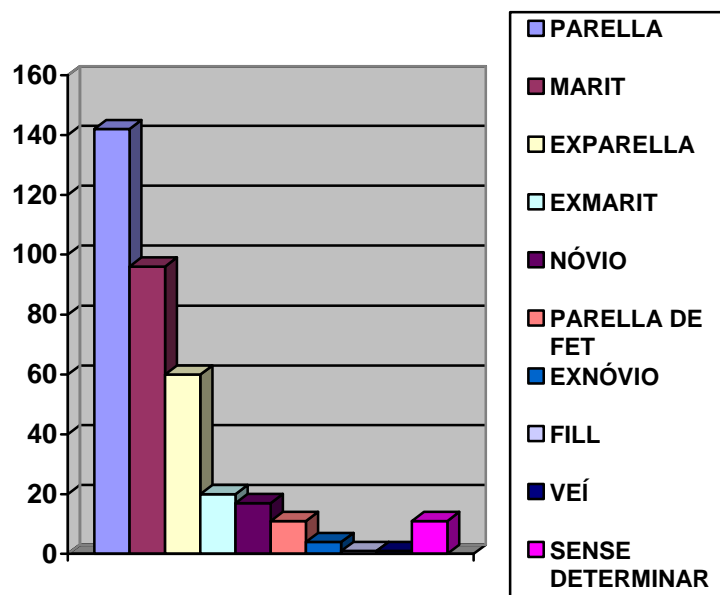
• CMSS PER ZONA DE DOMICILI

SALVADOR ALLENDE	54
CAMPANAR	43
LA FONTSANTA	41
TRAFALGAR	38
QUATRE CARRERES	35
SANT MARCEL·LÍ	31
L'OLIVERETA	27
LA MALVA-ROSA	25
CIUTAT VELLA	23
BENIMACLET	23
NATZARET	16
SENSE DETERMINAR	7
<b>Total</b>	<b>363</b>



• AGRESSOR

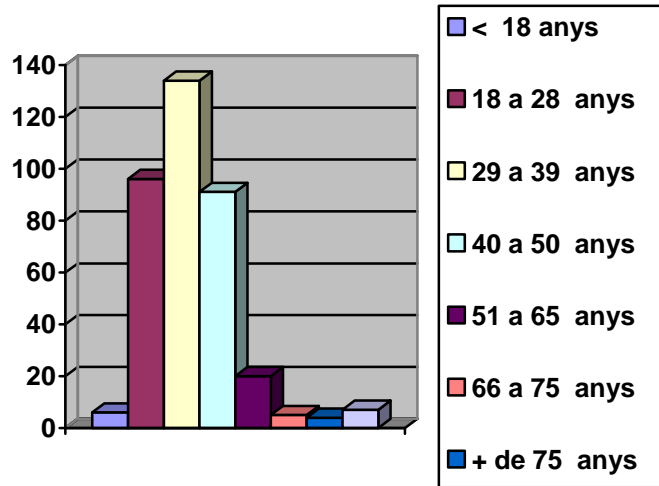
PARELLA	142
MARIT	96
EXPARELLA	60
EXMARIT	20
NÓVIO	17
PARELLA DE FET	11
EXNÓVIO	4
FILL	1
VEÍ	1
SENSE DETERMINAR	11



• PERFIL DE LA DONA:

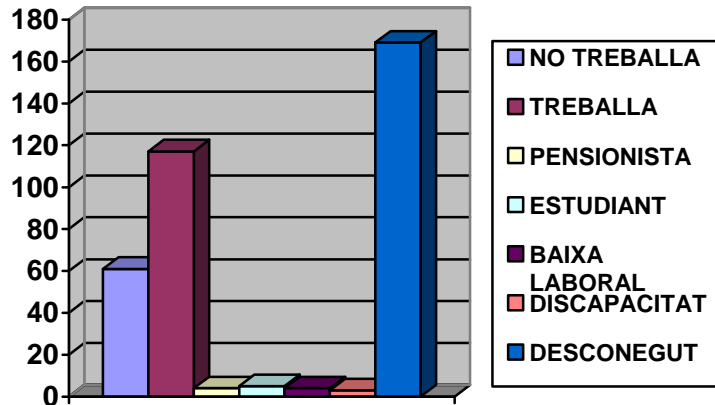
**EDAT**

< 18 anys	6
18 a 28 anys	96
29 a 39 anys	134
40 a 50 anys	91
51 a 65 anys	20
66 a 75 anys	5
+ de 75 anys	4
Sense determinar	7



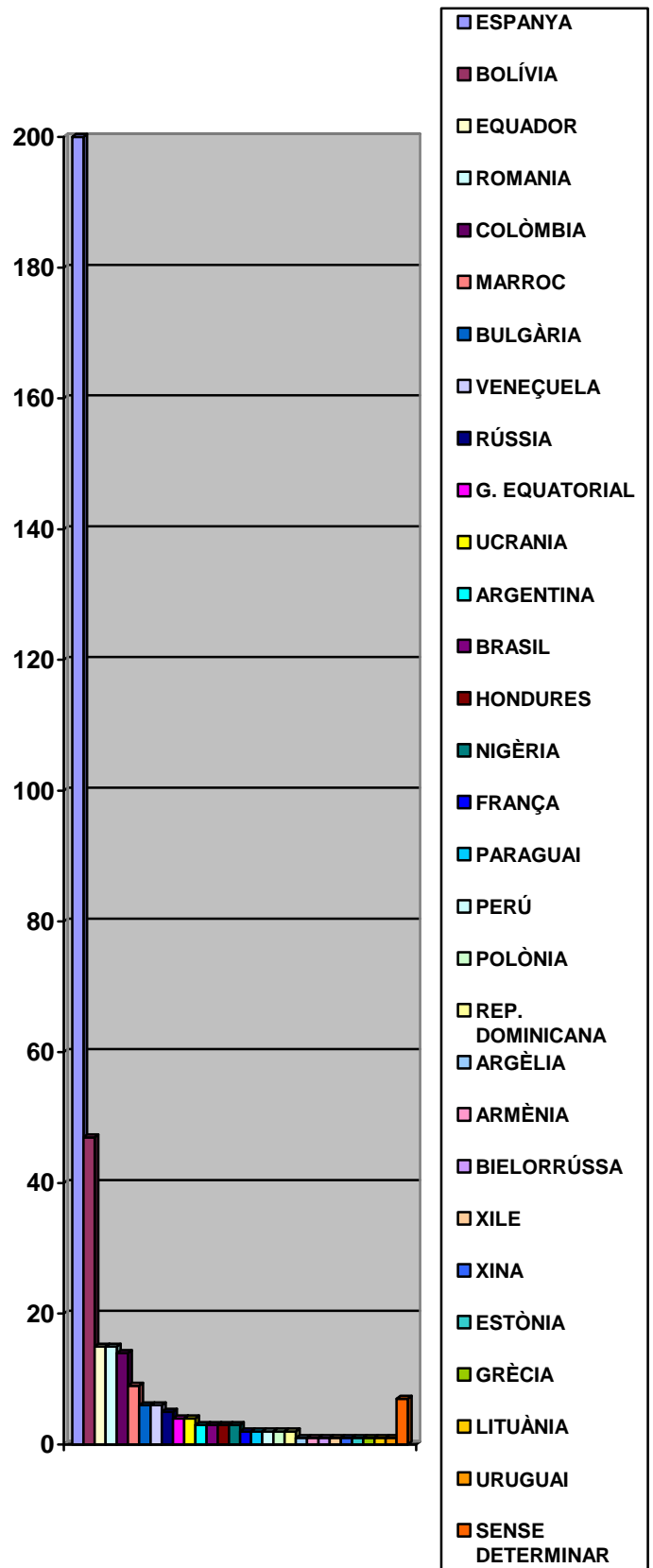
**SITUACIÓ LABORAL**

NO TREBALLA	61
TREBALLA	117
PENSIONISTA	4
ESTUDIANT	5
BAIXA LABORAL	4
DISCAPACITAT	3
DESCONEGUT	169



**NACIONALITAT**

<b>ESPANYA</b>	<b>200</b>
<b>BOLÍVIA</b>	<b>47</b>
<b>L'EQUADOR</b>	<b>15</b>
<b>ROMANIA</b>	<b>15</b>
<b>COLÒMBIA</b>	<b>14</b>
<b>EL MARROC</b>	<b>9</b>
<b>BULGÀRIA</b>	<b>6</b>
<b>VENEÇUELA</b>	<b>6</b>
<b>RÚSSIA</b>	<b>5</b>
<b>G. EQUATORIAL</b>	<b>4</b>
<b>UCRAÏNA</b>	<b>4</b>
<b>ARGENTINA</b>	<b>3</b>
<b>EL BRASIL</b>	<b>3</b>
<b>HONDURES</b>	<b>3</b>
<b>NIGÈRIA</b>	<b>3</b>
<b>FRANÇA</b>	<b>2</b>
<b>EL PARAGUAI</b>	<b>2</b>
<b>EL PERÚ</b>	<b>2</b>
<b>POLÒNIA</b>	<b>2</b>
<b>REP. DOMINICANA</b>	<b>2</b>
<b>ARGÈLIA</b>	<b>1</b>
<b>ARMÈNIA</b>	<b>1</b>
<b>BIELORRÚSSA</b>	<b>1</b>
<b>XILE</b>	<b>1</b>
<b>XINA</b>	<b>1</b>
<b>ESTÒNIA</b>	<b>1</b>
<b>GRÈCIA</b>	<b>1</b>
<b>LITUÀNIA</b>	<b>1</b>
<b>L'URUGUAI</b>	<b>1</b>
<b>SENSE DETERMINAR</b>	<b>7</b>



En el Servei Atenpro, hem de distingir altres gestions realitzades des del C. Mpal. Dona-CMI♀ com són ara:

- Mantindre l'actualització de la web municipal, Intranet i Fullets de publicació, i gestionar la informació juntament amb el PMIO i el Servei de Documentació.
- Coordinació amb Policia Local i Nacional, amb informació d'Atenpros Alta/Baixa mensual i en situacions diàries de no localitzacions i incidències amb dones que disposen d'orde d'allunyament o protecció.
- Coordinació diària i mensual amb Eulen a través d'informes seguiment, conformació de documents Altes/Baixes mensuals, tràmit d'expedient sol·licitud d'Alta/Baixa, seguiments semestrals de confirmació Alta Atenpro, etc.
- Coordinació amb CMSS en el tràmit de sol·licituds, seguiments i renovacions semestrals, incidències, no localitzacions, confirmacions d'alta -baixa, transmissió i actualització d'informació nova del servei Atenpro, etc.

## **4.2. PROGRAMA DE SOL·LICITUDS CENTRES DONA**

### **4.2.1. Centres Dona dependents de la Conselleria de Benestar Social.**

Les ordes de la Conselleria de Benestar Social que regulaven les sol·licituds en centres de dona, motivades tant per situació de violència com per risc d'exclusió social, van quedar afectades a partir de 2009 després de la transferència de competències en matèria de violència a la Conselleria de Justícia.

D'estos canvis es va derivar la competència exclusiva per part de Conselleria de Justícia a través del Centre Dona 24 Hores, de la tramitació de totes les sol·licituds de centres de protecció motivades per



situació de violència. La Conselleria de Benestar Social, per la seua banda, mantenia la competència de centres de dona en situació de risc d'exclusió, la tramitació de la qual continuaria sent a través dels CMSS.

Per a traslladar la informació als centres municipals de servicis socials, es va elaborar un nou protocol que recopilava el nou procediment, així com una actualització de criteris per a la concessió del recurs, criteris d'exclusió i instruments.

El document va ser enviat als CMSS a través de la direcció dels centres i paral·lelament es va trametre la documentació a la Unitat Tècnica d'Informació i Documentació per a la seua inclusió en la Intranet.

Com a conseqüència d'estos canvis el nombre total de sol·licituds de tot l'any 2010, s'ha vist reduït en un total de **21 sol·licituds concedides**, la qual cosa representa un 30% menys respecte a l'any anterior.

• **TOTAL SOL·LICITUDS TRAMITADES: 46**

**CMSS**

- 8** CAMPANAR
- 4** SALVADOR ALLENDE
- 1** LA FONTSANTA
- 8** LA MALVA-ROSA
- 6** QUATRE CARRERES
- 4** NATZARET
- 6** SANT MARCEL·LÍ
- 2** L'OLIVERETA
- 4** TRAFALGAR
- 2** CIUTAT VELLA
- 1** BENIMACLET

## **MOTIUS DE LA SOL·LICITUD**

**46** per risc psicosocial

## **EDAT DE LES SOL·LICITANTS**

**2** < 20 anys

**23** de 20 a 30 anys

**16** de 31 a 40 anys

**5** de 41 a 50 anys

## **NACIONALITAT**

**14** ESPANYOLES

**32** ESTRANGERES

• DONES QUE **NO INGRESSEN EN UN CENTRE:** **20**

• DONES QUE **INGRESSEN EN UN CENTRE:** **21**

• EN **LLISTA D'ESPERA:** **5**

• **DISTRIBUCIÓ PER CENTRES**

**5** Residència Campanar

**3** Casa Bressol

**1** Fent Camí

**4** Tyrius

**3** Villa Teresita

**2** Dones per la Igualtat

**2** Nuevo Futuro

**1** Creu Roja

## **MENORS**

**35** AMB MENORS de les quals **4** estaven EMBARASSADES

**12** SENSE MENORS

#### **4.2.2. DADES DERIVACIONS A VIVENDA RUT**

En este apartat reflectim les dades referents a casos derivats a Vivenda Rut per part dels CMSS a través del C. Mpal. Dona-CMIO, així com les dones derivades pel CAST. Plantegem este punt per la particularitat del recurs quant a la seua gestió i la intervenció que suposa des del C. Mpal. Dona-CMIO.

Vivenda Rut és un recurs convivencial de l'Institut Social de las Obreras de la Cruz, conveniat per l'Ajuntament des de l'any 2003; en el seu inici va ser un recurs vinculat al CAST exclusivament; no obstant això, des de setembre de 2005, coincidint amb un canvi en el tipus de demanda, es va proposar una adequació que permetera compartir el recurs amb els CMSS. Des d'eixe moment la gestió administrativa del projecte va passar a dependre de la Secció de la Dona i la coordinació tècnica dels casos procedents dels CMSS, del C. Mpal. Dona-CMI♀.

El recurs està previst per a acollir dones soles o amb menors, en situació de risc psicosocial, que queden excloses situacions de toxicomania i salut mental greu.

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

A continuació es reflectixen les dades globals referents a l'ocupació del recurs per part dels dos servicis que deriven (CMIO i CAST), amb utilització per a això les dades que consten en el CMIO i la memòria de 2010 de la mateixa institució de Vivenda Rut.

**NOMBRE TOTAL DE BENEFICIÀRIES: 19 dones i 2 menors**

- 12 CAST
- 7 dones i 2 menors C. Mpal. Dona-CMIO

**COMPOSICIÓ FAMILIAR DE LES BENEFICIÀRIES**

- **1** AMB MENORS
- **18 SENSE** MENORS

**NACIONALITAT**

- **16 ESPANYOLES**
- **3 ESTRANGERES**

**EDAT**

- **1** < 20 anys
- **2** de 21 a 30 anys
- **4** de 31 a 40 anys
- **9** de 41 a 50 anys
- **3** de 51 a 60 anys
- **0** > de 60 anys

**ESTAT CIVIL**

-- SEPARADAS  
10 DIVORCIADES  
1 AMB PARELLA  
6 FADRINA  
1 PARELLA DIFUNTA

**ESTAT DE SALUT**

8 MALALTIA MENTAL I FÍSICA  
6 MALALTIA MENTAL  
5 SENSE PROBLEMES DE SALUT

**MOTIU DE LA BAIXA**

- 4 BAIXA VOLUNTÀRIA O EXPULSIÓ
- 7 AMB ALTERNATIVA D'ALLOTJAMENT I/O INSERCIÓ
- 3 REAGRUPACIÓ FAMILIAR
- 3 TRASLLAT DE CENTRE
- 2 TORNEN AL SEU PAÍS

### **4.3. DERIVACIÓ I SEGUIMENT A TALLERS D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA PER A DONES**

#### **• Tallers d'Autoestima i Desenvolupament Personal –Indoa**

Estos tallers són finançats pel mateix Ajuntament, des de la Secció de Programes de Inserció Social i Laboral, a través de l'empresa **INDOA PSICÒLEGS**.

El propòsit general del programa és promoure el desenvolupament psicològic adequat de la població beneficiària, per a aconseguir més autonomia personal i menor adaptació sociolaboral, per a obtenir una major independència psíquica, econòmica i institucional. Els objectius del Taller de Desenvolupament Personal són:

- Promoure l'autoconeixement.
- Promoure l'autoestima saludable.
- Promoure l'autoconcepte.
- Millorar l'autoimatge.
- Millorar les relacions amb si mateixa i les relacions amb els altres
- Dotar d'aptituds i actituds per a obtenir la integració en grups d'iguals.
- Capacitar d'habilitats de comunicació en tots els àmbits (familiar, social i laboral).
- Capacitar d'habilitats de resolució de conflictes en tots els àmbits (familiar, social i laboral).
- Fomentar l'educació per a la salut (sobretot l'àrea higienicosanitària)
- Dotar de tècniques per a generalitzar els coneixements adquirits en les activitats del taller.

El desenrotllament del taller es materialitza a través de quatre tipus d'activitats:

- ACCIONS GRUPALS, a raó d'una sessió setmanal de dos hores de duració.
- ACCIONS INDIVIDUALS, l'atenció individualitzada terapèutica és un complement i està en funció de la situació de cada pacient.
- ACCIONS DE CAP DE SETMANA, dos a l'any amb una duració ininterrompuda de 48 hores.
- ACCIONS D'EIXIDES SOCIOCULTURALS, unes 65 eixides de diferent duració (cine, exposicions, visites, etc.)

Els tallers es realitzen des del setembre fins al juny, a raó d'una sessió setmanal de dos hores de duració.

Al llarg de l'any es realitzaran distints monogràfics amb caràcter puntual, d'unes dotze sessions de duració i dirigits a distints grups de població (exemple: Resolució de conflictes, Habilitats socials, Violència de gènere, Dones separades, Independència emocional, Aprendre a enfadar-se...).

Cal destacar la **derivació de 15 dones**, en l'exercici 2010 i la participació d'altres dones derivades en anys anteriors.

Des del C. Mpal. Dona-CMI♀ es manté coordinació mensual amb INDOA PSICÒLEGS per a tractar aspectes de la situació de les dones ateses, com: seguiment i intervenció amb cada dona, programació i activitats d'eixida, intercanvi d'informació professional, propostes, etc.

L'any 2010 va ser omplida una enquesta de satisfacció per a la Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral, i anualment ens organitza Indoa una Jornada d'Avaluació del Programa d'Atenció Psicològica.

Des que es va obrir el C. Mpal. Dona-CMI♀ s'han derivat a INDOA un total de 152 dones fins a 2010.

• **Tallers d'Autoconeixement i Desenrotllament Personal**

**- C. Mpal. Dona-CMI♀**

Al novembre de 2007 es va iniciar l'Atenció Psicològica a Dones Víctimes de Violència de Gènere (VVG), tant de forma individual com grupal. Este servici estava incorporat en el primer Projecte d'Atenció Integral per a Víctimes de Violència de Gènere de la ciutat de València, (subvencionat per la Secretaria General de Polítiques d'Igualtat del Ministeri de Treball i Assumptes Socials), i tenia com a objectiu general "Garantir una atenció personalitzada i integral a la dona VVG perquè millore la seua qualitat de vida". Este projecte va tindre una duració de quatre mesos. Des de la Secció de la Dona es va donar continuïtat a l'Atenció Psicològica de les dones VVG en la ciutat de València, fins a l'inici del 2n Projecte d'Actuació Integral contra la Violència de Gènere en la ciutat de València que va començar al novembre de 2008, i amb continuïtat en l'exercici 2009 subvencionat des del mateix Ajuntament de València –Secció de la Dona– , i coordinat des del C. Mpal. Dona-CMI♀. Es va partir de donar continuïtat a l'atenció psicològica d'aquelles dones que ja eren partícips en l'esmentat programa (2n Projecte d'Actuació integral contra la VG) i de noves participants. La modalitat d'atenció és GRUPAL (Taller d'Autoconeixement i Desenrotllament Personal) i dirigida a dones víctimes de violència de gènere de la ciutat de València que siguen majors d'edat (18 a 65 anys).

**La demanda generada en l'exercici 2010, en els mesos des del gener al maig i des del juny al desembre, va ser d'un total de 131 dones;** de les quals 44 eren tornades a atendre i 87 de nova participació.

Estes 131 dones, són derivades des de diferents servicis i organismes (Policia Local-Grup Gamma, centres municipals de Servicis

Socials, Psiquiatria Hospitalària, Delegació del Govern, Oficina Víctimes del Delicte i Fiscalia , Jutjat de Guàrdia ,Fundació Pacte per l'Ocupació, SPES, centres escolars, sindicats, Secció de la Dona centres de salut mental, etc.), de manera que són ateses en el C. Mpal. Dona- CMI♀ i posteriorment s'integren en el Programa d'Atenció Psicològica (Taller d'Autoconeixement i Desenrotllament Personal), implementat per una psicòloga experta en VVG.

Es realitzen dos o tres tallers setmanals en horari de matí o vesprada, que s'adeqüen a la compatibilitat horària de les dones.

#### **4.4. PROGRAMA D'ATENCIÓ INTEGRAL A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

##### **4.4.1. CONTEXT I JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE**

En la ciutat de València, des de la Secció de la Dona, a través del C. Mpal. Dona-CMI♀, es va posar en marxa durant l'any 2007 l'esmentat Projecte d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere (PAIV), amb el suport d'una subvenció del Ministeri de Treball. Va ser la primera vegada que treballadores socials amb agents del Grup Gamma de **3 Unitats de la Policia Local** de València intervenien en l'atenció a dones víctimes de violència de gènere.

L'any **2008**, una convocatòria semblant, però des del **Ministeri d'Igualtat**, va propiciar que l'Ajuntament de València donara continuïtat i ampliara este projecte d'atenció a víctimes de violència de gènere, però esta vegada en les **7 unitats de la Policia Local**.

En l'exercici **2009**, el Ministeri d'Igualtat va plantejar la seua convocatòria de projectes dirigida a les comunitats autònomes, per la qual cosa com a Ajuntament de València no vam poder presentar este projecte. La Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques va obtindre una subvenció de 568.089 €. Per això, es va sol·licitar per escrit al març de 2009 una fórmula de



col·laboració entre la Conselleria de Justícia i l'Ajuntament de València que ens permetera comptar amb el suport parcial d'un finançament extern per a poder continuar el projecte d'atenció a dones víctimes de violència de gènere. Es van mantindre diverses reunions respecte d'això entre les dos institucions, però no va poder arribar a un acord de col·laboració.

Per tant, en l'exercici 2009, el projecte d'atenció a víctimes de violència de gènere s'ha desenrotllat amb la col·laboració de la **Caixa del Mediterrani** (el suport psicològic per a les dones víctimes) i amb el suport de la **Regidoria d'Ocupació i Projectes Emprenedors** de l'Ajuntament de València, que a través dels programes EMCORP va possibilitar la contractació d'una educadora social i 6 treballadores socials per a desenrotllar el projecte en les 7 unitats de la Policia Local durant 6 mesos d'octubre, des del 2009 fins a l'abril de 2010).

Al novembre de **2010** es van contractar, a través de la **Regidoria d'Ocupació i Projectes Emprenedors** a dos treballadores socials que van estar ubicades en tres unitats de districte de la policia local, en la 3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup> i 5<sup>a</sup>. El contracte ha tingut una duració de sis mesos. S'ha continuat amb el **suport psicològic** especialitzat per a víctimes de violència de gènere gràcies a la **subvenció de la Conselleria de Justícia**. La memòria del projecte s'adjunta en document a banda.

## **5. COMISSIÓ DE VIOLÈNCIA. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES EN LA CIUTAT DE VALÈNCIA**

A finals de **desembre de 2008**, representants de **24 recursos d'atenció a dones víctimes de violència de gènere de la ciutat de València** ens reunim i abordem l'elaboració d'un protocol d'actuació, amb el suport tècnic de l'empresa Folia Consultores, SL. L'entitat convocant per a este propòsit va ser la Regidoria de Benestar Social i Integració de l'Ajuntament de València, ja que esta coordinació dels recursos de violència de la nostra ciutat no estava sistematitzada ni formalitzada.

L'objectiu general era, en primer lloc, establir **procediments d'actuació i coordinació** entre els diferents recursos i agents. I una vegada realitzat este treball, en segon lloc, **elaborar un document** que arreglara esta informació, ratificar-lo per part de les institucions i recursos participants. El tercer pas serà establir un **sistema de seguiment d'este protocol a través d'una comissió tècnica**.

**L'any 2010**, una vegada finalitzat el document del Protocol es va presentar al Consell Municipal de la Dona al mes de juny. I es va convocar, l'**1 de desembre** per a constituir-la, la **Comissió Tècnica de Seguiment del Protocol**. La composició de la comissió es va establir amb les entitats que van participar en el seminari, sense descartar en un futur la possibilitat d'incorporar-hi noves entitats, en la mesura que estiguen intervenint amb les dones víctimes de violència de gènere. La composició és la següent:

<b>ORGANITZACIÓ</b>	<b>REPRESENTANT</b>
<b>Direcció General de Justícia i Menor</b> CONSELLERIA DE JUSTÍCIA I A. PÚBLICA	Coordinadora dels Centres Dona 24 Hores
<b>CM 24 H</b> CONSELLERIA DE JUSTÍCIA I A. PÚBLICA	Directora CM24H
<b>FISCALIA</b>	Fiscal coordinadora de Violència de Gènere
<b>JUTJAT DE VIOLÈNCIA NÚM. 1</b>	Magistrat- jutge
<b>ICAV. Torn d'ofici</b>	Diputada Junta de Govern ICAV
<b>FUNDACIÓ FAVIDE</b>	Oficina d'Atenció a Víctimes del Delicte
<b>Direcció General de la Dona i per la Igualtat</b> CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	Direcció General de la Dona
<b>CONSELLERIA DE SANITAT</b>	Direcció General de Salut Pública Direcció General d'Assistència Sanitària
UNITAT CONTRA VIOLÈNCIA DE GÈNERE <b>SUBDELEGACIÓ DE GOVERN</b>	Cap de la Unitat de València
<b>EULEN. PROGRAMA D'ATENCIÓ TELEFÓNICA A VÍCTIMES VIOLÈNCIA DE GÈNERE. ATENPRO</b>	Responsables programa ATENPRO
<b>CASA D'ACOLLIDA</b> DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA	Directora casa acollida
<b>ASOC. DONES SEPARADES I DIVORCIADES</b>	Presidenta Associació
<b>ASOC. TYRIUS</b>	Responsable pisos tutelats de l'Associació. Tècnica pis tutelat
<b>SECCIÓ DONES IGUALTAT</b> AJ. VALÈNCIA	Cap Secció Dones i Igualtat Directora Centre Mpal. Dona-CMIO

<b>CENTRES MUNICIPALS DE SERVICIS SOCIALS</b> AJ. VALÈNCIA	2 Directores CMSS
<b>CAI. CENTRE D'ATENCIÓ A L'IMMIGRANT</b> AJ VALÈNCIA	Servici jurídic CAI Oficina tècnica Pla Nord-Sud
<b>CAST. Centre d'Atenció a persones sense sostre</b> AJ. VALÈNCIA	Tècnica del CAST
<b>POLICIA LOCAL-GRUP GAMA</b>	Representant grup GAMA 5ª UD
<b>POLICIA NACIONAL</b>	Servici d'Atenció a la Família (UPAP, SAM)
<b>PUNT DE TROBADA FAMILIAR</b>	Tècnica Punt de Trobada

En esta primera reunió es van establir les funcions de la comissió, que són les següents:

- Controlar que el protocol complix els objectius marcats, identificar i corregir qualsevol desviació d'estos i millorar els resultats de la seua implementació.
- Actualitzar els processos descrits en el document-protocol i proposar millores i ampliacions.
- Elaborar documents de derivació i comunicació entre agents.
- Elaborar indicadors de seguiment i avaluació.
- Facilitar l'adhesió al Protocol d'altres entitats en el municipi de València

S'acorda establir una periodicitat de tres reunions a l'any.