

Carta de Servicios del Servicio de Información Telefónica

900 19 10 10

**Instituto de la Mujer y para la
Igualdad de Oportunidades**

900 15 21 52

(para personas con discapacidad auditiva y/o del habla)

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en virtud de la Ley 16/1983, de 24 de octubre, *de creación del Organismo Autónomo*, y en cumplimiento y desarrollo de los principios recogidos en los artículos 9.2 y 14 de la Constitución española, tiene como finalidad primordial, *“la promoción y el fomento de las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social, así como la prevención y eliminación de toda clase de discriminación de las personas por razón de nacimiento, sexo, origen racial o étnico, religión o ideología, orientación o identidad sexual, edad, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”* (artículo 2 de la Ley 16/1983, según redacción introducida por la *Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa*).

Para el cumplimiento de dichos fines, tiene entre sus funciones fomentar la prestación de servicios de información y de atención a mujeres y a víctimas de discriminación para que tramiten sus reclamaciones, así como, en su caso, la canalización, en el orden administrativo, de las denuncias formuladas en esta materia.

Este Organismo, consciente de que no se reclama lo que no se conoce y que, por tanto, el logro efectivo de la igualdad entre mujeres y hombres requiere un previo conocimiento de cuales son los derechos de las mujeres y de los mecanismos legales que están en sus manos para reclamarlos, ofrece una forma directa, inmediata y gratuita de obtener información y asesoramiento a través de los teléfonos 900 191 010 y 900 152 152, para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, que cuenta con la financiación del Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo Lucha Contra la Discriminación.

La Carta de Servicios del *Servicio de Información Telefónica*, de acuerdo con el *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*, es el documento que informa a las personas usuarias de la relación de los servicios prestados, de sus derechos, así como sobre los compromisos de calidad ofrecidos.

I.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos y fines del Organismo

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades es un Organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, cuya finalidad primordial consiste en promover y fomentar las condiciones que

posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social, así como la prevención y eliminación de toda clase de discriminación de las personas por razón de nacimiento, sexo, origen racial o étnico, religión o ideología, orientación o identidad sexual, edad, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

La promulgación de la Constitución española supuso el reconocimiento de la igualdad ante la ley de hombres y mujeres, como uno de los principios inspiradores de nuestro ordenamiento jurídico, a la vez que demandaba de los poderes públicos promover las condiciones, para que la igualdad y la libertad sean reales y efectivas. De este modo, se establece que la igualdad jurídica no basta para conseguir una igualdad real y, en consecuencia, se demanda del Estado que tome medidas concretas, a través de acciones positivas, con el fin de llegar a conseguir los objetivos de igualdad perseguidos.

Por este motivo se creó, por *Ley 16/83, de 24 de octubre*, el Instituto de la Mujer como Organismo Autónomo promotor de las políticas de igualdad del Gobierno. La *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, modificó la citada Ley, asignando nuevas funciones al Instituto de la Mujer, entre otras, la de prestar asistencia a víctimas de discriminación para que tramiten sus reclamaciones.

La *Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa*, con el objetivo de racionalizar la organización de la Administración y evitar duplicidades entre organismos administrativos, acuerda la integración de las competencias de la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad dentro de los cometidos y estructura del Instituto de la Mujer, por lo que modifica la citada Ley 16/83 y cambia la denominación del organismo por la de “Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades”

La regulación actual se completa con el *Real Decreto 774/1997, de 30 de mayo, por el se establece la nueva regulación del Instituto de la Mujer*.

Para el cumplimiento de sus fines, el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades está facultado para desarrollar, en el ámbito de las competencias estatales, las siguientes funciones:

Impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación y, singularmente, de las medidas que hagan efectivo el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Recibir y canalizar en el orden administrativo las denuncias formuladas en casos concretos de discriminación de hecho o de derecho por razón de sexo, asistiendo de manera independiente a las víctimas de discriminación para que tramiten sus reclamaciones.

Promover las medidas dirigidas a la asistencia y protección de las víctimas de discriminación por cualquiera de los motivos a los que se refiere el artículo 2 de la Ley de creación del organismo.

Recopilar información y documentación relativa a la mujer y a las personas víctimas de discriminación, así como crear un banco de datos actualizado que sirva de base para el desarrollo de las funciones y competencias del Instituto.

Elaborar informes, estudios y recomendaciones sobre la situación de las mujeres en España y sobre materias que afecten a la igualdad de trato y a la no discriminación y su difusión e intercambio con departamentos ministeriales y entes públicos o privados, de ámbito internacional, nacional, autonómico o local.

Realizar cuantas actividades favorezcan la participación de las mujeres en la actividad económica y en el mercado de trabajo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.

Velar por la imagen de las mujeres en la publicidad y atender a las denuncias concretas en este campo.

Fomentar las relaciones en el ámbito de sus competencias con organizaciones no gubernamentales de ámbito estatal, así como con entes estatales, autonómicos y locales, públicos o privados y procurar la vinculación del Instituto con Organismos Internacionales dedicados a materias afines.

Formular iniciativas y actividades de sensibilización social, información, formación y participación, así como realizar cuantas actividades sean requeridas para el logro de las finalidades expuestas, con arreglo a la normativa de aplicación.

2. Relación de servicios prestados

De entre los servicios prestados por el Organismo, cuya información está disponible en la página web: www.inmujer.gob.es, esta Carta de Servicios se refiere, exclusivamente, al servicio que se presta a través de los teléfonos 900 19 10 10, para las personas oyentes, y 900 15 21 52, para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla.

Es un servicio gratuito de atención telefónica de información de los derechos de las mujeres y de atención a las víctimas de discriminación por razón de sexo.

El Servicio funciona ininterrumpidamente de 9 a 24 horas, de lunes a viernes, y de 9 a 14 horas los sábados, excepto festivos nacionales, preservando el anonimato de las personas usuarias, si bien se solicitan algunos datos a efectos estadísticos.

Con dicho Servicio se da cumplimiento a las funciones que la Ley de creación atribuye al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades y que, en lo que respecta al citado servicio, son las siguientes:

- Fomentar la prestación de servicios en favor de las mujeres y, en particular, los dirigidos a aquellas que tengan una especial necesidad de ayuda.
- Recibir y canalizar, en el orden administrativo, denuncias formuladas por mujeres, en casos concretos de discriminación de hecho o de derecho por razón de sexo.
- La prestación de asistencia a las víctimas de discriminación para que tramiten sus reclamaciones por discriminación.

A través de este Servicio puede demandarse información sobre:

- Los derechos de las mujeres en materia civil, penal, sociolaboral, de seguridad social, administrativa, y en especial los derivados de la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como sobre el cauce para ejercitarlos.
- Recursos disponibles para la ciudadanía, con especial atención al colectivo de las mujeres, en lo que se refiere a orientación y promoción del empleo.
- Los programas y servicios disponibles de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.
- La formulación de quejas y denuncias relativas a cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, así como sobre el cauce para su tramitación.
- Orientación y asesoramiento sobre discriminación por razón de sexo.
- Recepción de denuncias de publicidad discriminatoria emitidas en cualquier medio de comunicación.
- Atención telefónica de las llamadas recibidas en materia de violencia de género y trata de seres humanos con fines de explotación sexual, que serán derivadas al teléfono 016.

3. Derechos de las personas usuarias

- De conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y resto de disposiciones normativas referidas a los servicios públicos de información, las ciudadanas y ciudadanos en su relación con la Administración, y por

tanto con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A la utilización, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, de medios técnicos y electrónicos.
- A ser tratadas/os con respeto y deferencia por parte del personal de atención telefónica.
- A recibir contestación del personal de atención telefónica o del sistema automático a la llamada realizada en el horario establecido.
- A recibir la información solicitada, dentro de las competencias atribuidas al servicio telefónico por el Organismo gestor.
- A ser atendidas/os por personal con formación especializada y recibir respuestas adecuadas a su solicitud de información.
- A acceder a los servicios de información también por personas con discapacidad.
- A formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestada/o en el plazo establecido.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos/as y usuarios/as

A su vez, las/os ciudadanas/os y usuarias/os podrán colaborar en la mejor prestación del Servicio a través de los siguientes medios:

- La medición de la satisfacción de las personas usuarias del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se puedan realizar.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante los escritos presentados a través de la dirección de correo electrónico juridico-inmujer@inmujer.es en lo referido al funcionamiento del servicio de información telefónica.

5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades tiene establecido un sistema de Quejas y Sugerencias conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

El Formulario de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que las/os usuarias/os estimen conveniente presentar sobre el funcionamiento de las unidades administrativas.

Existe un Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en el Registro del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en la C/ Condesa de Venadito 34, de Madrid.

Las quejas y sugerencias también podrán presentarse por correo postal o electrónico dirigido a la dirección juridico-inmujer@inmujer.es con los mismos efectos que las recogidas en el Formulario de Quejas y Sugerencias

Recibidas las quejas o sugerencias se informará a la persona afectada, en el plazo de veinte días, de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, previas las aclaraciones que el Organismo estimara oportuno recabar.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este apartado no tienen en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

6. Normativa reguladora de la prestación del servicio

- Artículo 51 de la Constitución Española.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 16/1983, de 24 de octubre, de creación del Instituto de la Mujer.
- Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, cuyo artículo 17 modifica la Ley 16/1983, de 24 de octubre, de creación del organismo autónomo Instituto de la Mujer.
- Real Decreto 774/1997, de 30 de mayo, de nueva regulación del Instituto de la Mujer.

II.- COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Niveles o compromisos de calidad ofrecidos

- Atender, en un plazo máximo de 24 horas desde el siguiente día hábil al de la recepción del mensaje, todas las llamadas que no hayan podido atenderse inmediatamente por saturación de líneas y que han dejado un mensaje y un número de teléfono en el contestador automático.
- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no podrá superar en ningún caso el minuto.

2.- Indicadores para el seguimiento y la evaluación de calidad ofrecidos

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- Porcentaje de llamadas atendidas mensualmente de las derivadas al buzón por causa de saturación de líneas, que se han contestado antes de 24 horas del siguiente día hábil al de la recepción del mensaje.
- Tiempo medio de espera en la contestación a las llamadas recibidas dentro del horario establecido.

3. Medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta que figura en ésta.
- En un plazo máximo de 15 días hábiles, la Dirección General del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades se dirigirá a la persona usuaria, por el medio que ésta haya especificado, informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar la deficiencia observada o el incumplimiento denunciado.
- El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4.- Sistemas de aseguramiento de la calidad

Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias de los servicios prestados a través del *Servicio de Información Telefónica*, es obligatorio para la empresa adjudicataria de dicho Servicio, proporcionar formación inicial y continua a todo el personal que atiende el servicio a fin de facilitar información veraz y actualizada, especialmente en materias de igualdad y no discriminación por razón de género.

III.- INFORMACIÓN DE CARACTER COMPLEMENTARIO

1.- Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Unidad responsable de la presente Carta de Servicios es el Área Jurídica de la Secretaría General del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, con domicilio en C/ Condesa de Venadito 34, - 28027 Madrid.

Teléfono: 91 452 86 78

Correo electrónico: juridico-inmujer@inmujer.es

Página en Internet: [http:// www.inmujer.gob.es](http://www.inmujer.gob.es)

Formas de acceso y transporte al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades:

Estaciones de metro:

Barrio de la Concepción (línea 7)
Arturo Soria (línea 4)

Paradas de autobús:

Condesa de Venadito, 19 (línea 11)

Arturo Soria, 85 (línea 70)
Hernández Tejada, 4 (línea 114)
Juan Pérez de Zúñiga, 42 (línea 21)
Torrelaguna, 63 (línea 53)

El Servicio de Información Telefónica descrito en esta Carta se presta a través de empresa adjudicataria, fuera de las dependencias del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, según contrato de servicios en vigor (adjudicado por procedimiento abierto).

2.- Cofinanciación Europea

El importe de este Servicio está cofinanciado por el Fondo Social Europeo, en el ámbito del Programa Operativo “Lucha contra la discriminación”, del período 2007-2013.