

## El Centro de Documentación presta los siguientes servicios

- ✓ Información y búsquedas bibliográficas, en sus modalidades presencial, telefónica, por correo postal y electrónico.
- ✓ Consulta de documentación en sala de lectura.
- ✓ Préstamo de vídeos.
- ✓ Realización de fotocopias.
- ✓ Suministro de vínculos a archivos electrónicos
- ✓ Boletín de Sumarios.

## Compromisos de calidad que se ofrecen

- ✓ El tiempo de espera de las solicitudes de información y/o búsquedas bibliográficas hechas de modo presencial no será superior a 5 minutos.
- ✓ Las solicitudes hechas por teléfono se contestarán antes de 2 días hábiles.
- ✓ Las solicitudes recibidas por correo postal se contestarán antes de 3 días hábiles desde la fecha de recepción.
- ✓ Las solicitudes recibidas por correo electrónico se contestarán antes de 3 días hábiles.
- ✓ Una vez hecha la solicitud los documentos serán entregados para su consulta en sala antes de 15 minutos.
- ✓ Las solicitudes de préstamo de vídeos realizadas de manera no presencial serán atendidas a través del sistema de correo ordinario en el plazo de 4 días hábiles desde su recepción.
- ✓ Las solicitudes de archivos electrónicos se realizarán con el envío de sus respectivos vínculos mediante correo electrónico en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- ✓ El Boletín de Sumarios se publicará en la página web cada tres meses.

## Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados

- ✓ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.

- ✓ Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de 2 días.
- ✓ Porcentaje de consultas hechas por correo postal contestadas antes de 3 días.
- ✓ Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico atendidas antes de 3 días.
- ✓ Porcentaje de documentación entregada para consulta en sala antes de 15 minutos.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de préstamo de vídeos enviadas antes de 4 días hábiles.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de archivos electrónicos remitidos antes de 4 días hábiles.
- ✓ Fechas de publicación del Boletín de Sumarios.
- ✓ Grado de satisfacción del público expresada en las encuestas de opinión.

## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

- ✓ Carta de la Dirección General comunicando personalmente al ciudadano/a las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- ✓ Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.
- ✓ El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias podrán presentarse en:

- ✓ Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado, según lo previsto en el R.D. 951/2005, de 29 de julio. Disponible también en la página web del M<sup>a</sup> de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- ✓ Por correo postal o fax.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es)

## Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio

- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan a: [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es)
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## Teléfonos de atención personalizada

(Horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes)

91 452 86 83 \* 91 452 86 76 \* 91 452 86 79

## Información presencial

(Horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes)

Condesa de Venadito, 34 \* 28027 Madrid

## Internet

<http://www.inmujer.es>

## Correo electrónico

[documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es)

## FAX

91 452 87 85

## Unidad responsable de la carta de servicios

Servicio de Documentación  
Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades  
Condesa de Venadito, 34 \* 28027 Madrid  
91 452 86 83

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuya finalidad es 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. Entre sus competencias se incluyen:

- ✓ Impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación.
- ✓ Recopilar información y documentación relativa a la mujer y a las personas víctimas de discriminación así como la creación de un Banco de Datos actualizado.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar cuantas actividades favorezcan la participación de las mujeres en la actividad económica y en el mercado de trabajo
- ✓ Recibir y canalizar, en el orden administrativo, denuncias formuladas por casos concretos de discriminación de hecho o de derecho por razón de sexo,
- ✓ Promover las medidas dirigidas a la asistencia y protección de víctimas de discriminación

NIPD: 685-16-035-7 - Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado - <http://publicacionesoficiales.boe.es>



## CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

**Condessa de Venadito, 34  
28027 Madrid**



## CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

**Carta de  
Servicios**



**2016 - 2019**