



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO GRATUITO DE INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y RECURSOS PARA LAS MUJERES Y VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato a que se refiere el presente pliego tiene por objeto el establecimiento de un servicio gratuito de información, telefónica o por escrito, sobre los derechos y recursos para las mujeres y víctimas de discriminación por razón de sexo.

### 2. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los objetivos del servicio de información del presente contrato son:

- a) Atención telefónica o por escrito de todas las consultas que se reciban solicitando información sobre:
  - Los derechos de las mujeres y de las posibles víctimas de discriminación por razón de sexo en materia civil, penal, sociolaboral, de seguridad social, administrativa y, en especial, de los derivados de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como sobre el cauce para ejercerlos.
  - Recursos disponibles en las materias del apartado anterior y en cualquier otra de especial interés para las mujeres y para posibles víctimas de discriminación por razón de sexo, en particular en lo que se refiere a orientación y promoción para el empleo y asesoramiento especializado a mujeres sobre sus derechos en materia de familia y conciliación de la vida personal, familiar y laboral así como organismos de igualdad en el territorio de residencia de la persona que consulte y cualquier otro recurso de asesoramiento destinado o especializado a mujeres.
  - La formulación de Denuncias relativas a cualquier posible discriminación por razón de sexo así como el procedimiento para su tramitación.
- b) Recepción de quejas de publicidad sexista emitida en cualquier soporte, medio de comunicación o redes sociales, para su ulterior canalización al Observatorio de la Imagen de las Mujeres del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, mediante el formulario establecido en el sitio web del organismo.
- c) Recepción y derivación al teléfono 016 de las llamadas relacionadas con la violencia de género y violencia contra las mujeres y trata de seres humanos con fines de explotación sexual. Idéntico

proceder se llevará a cabo cuando las consultas sobre violencia se realicen por escrito, de acuerdo a lo especificado en el apartado 3 “*Condiciones específicas del servicio*”.

- d) Prestación de idéntica información a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de alguna aplicación telemática, que permita obtener la información correspondiente a través de dispositivos móviles, tableta, navegador web o cualquier otro dispositivo o solución tecnológica.

### 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Las condiciones de prestación del servicio serán las siguientes:

- El servicio telefónico se prestará a través del número de teléfono 900.19.10.10, perteneciente al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (en adelante MIO), que asumirá el coste de las llamadas entrantes del servicio.
- Igualmente se prestará el servicio con la misma información a las personas con discapacidad auditiva y /o del habla a través de cualquier aplicación telemática adecuada que permita obtener la información correspondiente.
- La prestación del servicio de atención telefónica se efectuará en nombre del IMIO y tendrá un horario de 09:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes salvo festivos nacionales. Los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, el servicio se prestará hasta las 18:00 horas. El IMIO se reserva la capacidad de modificar el horario establecido, sin superar el número global de horas de atención al público, en función del tráfico y del volumen de llamadas, fiestas o acontecimientos extraordinarios. Fuera de este horario, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del público usuario del servicio un mensaje de contestación automática para informar sobre el horario del servicio de atención telefónica, que permita además la posibilidad de dejar mensaje y forma de contacto con la persona usuaria, que será respondido en el plazo máximo de 24 horas desde el primer día hábil siguiente al del mensaje. Igualmente el mensaje informará sobre la posibilidad de formular la consulta por escrito a través del Buzón Jurídico-Inmujer, alojado en el sitio web del IMIO.
- El servicio telefónico atenderá todas las llamadas telefónicas que se reciban desde cualquier punto de España.
- El tiempo de espera de las llamadas que se atiendan no podrá superar en ningún caso el minuto, tiempo medio de espera considerado en cómputo mensual.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar una previsión de posibles picos de atención de llamadas en determinados períodos y realizar el dimensionamiento del servicio y las actuaciones necesarias con el fin de cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

- El servicio de atención a consultas por escrito se canalizará a través del Buzón JURIDICO-INMUJER alojado en el sitio web del IMIO o el que se disponga expresamente al efecto, donde se recibirán las consultas, que se contestarán en un plazo máximo de veinte días hábiles a través de un servidor de correo electrónico designado por la adjudicataria para tal fin y dirigido al de la persona que consulte, salvo aquellas consultas que versen sobre asuntos sujetos a plazos perentorios (despidos, negativas de ejercicio de derechos de conciliación de la vida laboral y familiar, plazos de interposición de escritos o recursos administrativos o judiciales, entre otros), que deberán ser respondidas en el plazo de cinco días hábiles. A diferencia de la atención telefónica, la prestación de esta forma del servicio no estará sujeta a franjas horarias determinadas.
- Las respuestas escritas deberán guardar uniformidad en su forma y, en su contenido, cuando se trate de objetos de consulta similares y seguir la misma presentación y maquetación en modelo que será proporcionado por el IMIO, con indicación de las correspondientes cautelas en materia de protección de datos, que se incluirán en el modelo de respuesta que el IMIO proporcionará a la adjudicataria.
- Las respuestas por escrito podrán ser supervisadas por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, aleatoriamente y a solicitud de este.
- Presentada Denuncia de discriminación por razón de sexo, conforme al formulario que las personas usuarias pueden encontrar en la web del IMIO, la adjudicataria lo remitirá a la mayor brevedad posible, junto con la documentación que se aporte y previa comprobación de haberse completado el citado formulario correctamente, al IMIO para su examen. El IMIO determinará a continuación si la denuncia se sustenta o carece de fundamento en cuyo último caso el IMIO responderá directamente a la persona denunciante. En el caso de que la denuncia se considere fundamentada, el IMIO remitirá a la adjudicataria la respuesta del organismo, debiendo ésta trasladarla de forma fehaciente a la persona denunciante y a las entidades u organismos que el IMIO considere.
- A partir de la comunicación fehaciente referida en el párrafo anterior, la adjudicataria realizará seguimiento de la contestación de la entidad, empresa o de los organismos afectados, trasladando al IMIO las respuestas recibidas. Transcurridos dos meses desde que fue remitida a la administración, entidad o persona denunciada y no constando respuesta, la adjudicataria dará traslado de tal incidencia al IMIO, quien decidirá las actuaciones subsiguientes, incluida la posibilidad de reiteración del envío de la denuncia, o aviso de su remisión, según se considere.
- Las consultas por escrito que no tengan relación ninguna con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres o con el conocimiento del ejercicio de los derechos que asisten a las mujeres y víctimas de discriminación por razón de sexo, serán contestadas informando en tal sentido, como servicio carente de competencia para su contestación, aunque ofreciendo siempre información pertinente sobre recursos y/o instituciones a donde redirigir la consulta.

- Las consultas escritas que versen sobre materias o servicios competencia del IMIO pero no sobre asuntos jurídicos relacionados con el ejercicio de los derechos que asisten a las mujeres y víctimas de discriminación por razón de sexo, serán remitidas al Buzón genérico INMUJER o a otro buzón similar dispuesto expresamente al efecto.
- Las consultas escritas que versen sobre violencia de género o distintas formas de violencia contra las mujeres y víctimas de trata de personas, serán derivadas, en el plazo máximo de 24 horas, a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, informando en tal sentido a la persona solicitante de información y al IMIO.
- La empresa adjudicataria deberá remitir al IMIO, en el plazo de 72 horas desde el primer día hábil siguiente al de la recepción, mediante el formulario establecido al efecto por el IMIO, a través de cualquier medio que garantice su recepción efectiva, las Quejas de Publicidad Discriminatoria recibidas en cualquier soporte, medio de comunicación o redes sociales.
- Con carácter mensual, se elaborará un informe de seguimiento de los servicios prestados, desagregado por temáticas y por otros parámetros que determine el IMIO. También se realizará este Informe con carácter recopilatorio y anual.

## 4. RECURSOS

### 4.1. RECURSOS MATERIALES

La empresa deberá contar con el local y el material para la atención del servicio de atención telefónica, dotado de los equipos informáticos, distribuidores de llamadas telefónicas, bases de datos, impresoras, conexión a internet, terminales telefónicas y mobiliario adecuado para las personas trabajadoras que garantice la calidad técnica de la prestación del servicio así como la confidencialidad de la atención personalizada, así como cuantos recursos sean técnicamente necesarios para la adecuada prestación del servicio. El local y los medios materiales y humanos destinados a este servicio, a cargo exclusivo de la empresa, no podrán ser compartidos simultáneamente con ningún otro servicio de la adjudicataria.

El local deberá reunir todas las condiciones de seguridad y salud para las personas trabajadoras de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

Además, deberá estar dotado con un equipo que tenga la tecnología adecuada, tanto telefónica (ACD y terminales telefónicos) como telemática (Red Local), y que permita, además, la prestación del servicio a personas con discapacidades auditivas y/o en el habla.

El ACD de la empresa adjudicataria deberá soportar las siguientes funcionalidades, como mínimo:

- Distribución automática de llamadas y creación de colas dentro de la plataforma externa.
- Mensajes de espera para llamadas en cola, en los que se indique que se llama al servicio telefónico del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades y el tiempo estimado de espera en la atención telefónica.

➤ Música en espera.

La empresa adjudicataria deberá contar en su instalación con un servicio de contestación automática para los casos de saturación en las líneas, que informe a la persona usuaria de tal circunstancia y le ofrezca la posibilidad de dejar un mensaje y forma de contacto para que posteriormente la empresa contacte con ella para ser atendida. Igualmente podrá indicarse la dirección electrónica para formular la consulta por escrito, informando del plazo máximo de contestación, conforme al apartado 3 “*Condiciones especiales del servicio*”.

Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio deberán disponer de los correspondientes certificados de homologación, o su equivalente, que expida la administración competente y conforme a la normativa comunitaria correspondiente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema técnico de respaldo que garantice tanto la grabación de voz de las operaciones o de las respuestas por rescrito como la continuidad de la prestación del servicio en caso de incidencia de cualquier tipo.

#### 4.2. RECURSOS HUMANOS

Para la prestación del servicio telefónico, la empresa adjudicataria deberá contar con el personal suficiente con los conocimientos necesarios para atender el servicio y en un número mínimo de 5 personas, con las siguientes categorías profesionales:

2 personas con titulación de Licenciatura o Grado en Derecho, con formación acreditada en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Grupo Profesional 1 del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social vigente (actualizado por el Acta del acuerdo de modificación del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social 2019-2021).

1 persona con titulación de Técnico/a Superior en Promoción de Igualdad de Género (Formación Profesional de Grado Superior) o equivalente, Grupo Profesional 1 del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social vigente (actualizado por el Acta del acuerdo de modificación del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social 2019-2021).

2 personas con categoría de auxiliar administrativo-teleoperadora, Grupo Profesional 3 del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social (actualizado por el Acta del acuerdo de modificación del Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social 2019-2021).

Las personas dedicadas a la prestación de este servicio de información no podrán simultanear esta actividad con otra actividad o campañas que la empresa adjudicataria o cualquier otra lleve a cabo.

La empresa adjudicataria fijará el cuadro de turnos de trabajo para las personas que atiendan el servicio. A título orientativo se acompaña promedio de llamadas recibidas en las distintas franjas horarias en contrato similar anterior, que se señalan en Anexo I, adjunto a este Pliego. En todo caso estos datos solo tienen carácter orientativo, siendo responsabilidad de la adjudicataria dimensionar adecuadamente sus sistemas y plataformas de atención telefónica, de manera que el servicio se preste con la calidad exigida. Por lo que se refiere al promedio de consultas y denuncias de discriminación, ambas por escrito, dirigidas al Buzón [Juridico-inmujer@inmujer.es](mailto:Juridico-inmujer@inmujer.es) alojado en el sitio

web del organismo, en los dos años anteriores a la licitación del presente servicio, éstas se contabilizaron en un promedio de 100 consultas al mes.

La empresa adjudicataria, en su calidad de empresaria, asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario/a sobre el personal integrante del equipo de trabajo. En particular, es responsable de fijar las normas de disciplina, turnos de trabajo, horarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales de su personal, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual y del convenio colectivo que le sea aplicable, orientando su esfuerzo al mejor cumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos al IMIO.

La empresa adjudicataria asumirá todas las fluctuaciones de personal de forma que el servicio de no se vea afectado.

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá aportar, antes del comienzo de la prestación, la documentación académica y laboral de las personas que llevarán a cabo la ejecución del servicio al objeto de que el órgano de contratación pueda comprobar que dicho personal reúne los requisitos establecidos en la licitación. Esta documentación será devuelta a la empresa tras la comprobación referida.

## 5. FORMACIÓN PERMANENTE DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá diseñar un Plan de Formación Permanente para las personas que presten el servicio, el cual abarcará tanto la formación inicial como la continua a lo largo de la duración del contrato.

Dentro del Plan de Formación Permanente se incluirá formación específica en igualdad y sobre las materias a las que se refiere el punto 2 de este Pliego. Dicho Plan, cuyo contenido será supervisado por el IMIO, será actualizado permanentemente y al menos con carácter semestral, dando cuenta al IMIO de cada actualización.

Todos los gastos derivados de la formación del personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

## 6. PROTOCOLOS Y MAPA DE RECURSOS

La empresa adjudicataria deberá elaborar en el plazo de 15 días desde el siguiente a la comunicación de adjudicación del contrato y con arreglo a las directrices indicadas por el IMIO, unos protocolos de atención e información que serán facilitados al personal que atiende las consultas para la adecuada prestación del servicio y que contendrán una guía para la información a proporcionar sobre las materias relacionadas en el apartado 2 del presente pliego.

Estos protocolos de atención e información, elaborados bajo las directrices del IMIO, serán entregados a dicho organismo a la finalización del contrato. La empresa se compromete a mantener estos protocolos actualizados, con una periodicidad trimestral.

Así mismo, la adjudicataria deberá elaborar un mapa de información sobre recursos especializados para las mujeres y víctimas de discriminación por razón de sexo, en el mismo plazo definido en el apartado primero, para consulta y guía de las personas prestadoras del servicio, comunicando en tiempo real al IMIO las posibles modificaciones que a juicio de la empresa se deban realizar en la información pertinente reflejada en el sitio web del IMIO (Organismos de Igualdad, Centros de atención a las Mujeres, Mapa de Recursos, Normativa) de manera que la información que se facilite a nivel institucional y del servicio de información adjudicado esté coordinada y actualizada.

## 7. COMPROMISOS Y PLAN DE CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 20 días hábiles desde el siguiente a la formalización del contrato.

Además, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el plazo de un mes, desde la fecha de adjudicación del contrato, un Plan de Calidad que contemple, entre otros aspectos:

1. Sistema de evaluación periódica de las personas que prestan el servicio.
2. Sistema de medición periódica de la satisfacción de las personas usuarias del servicio, detallando la metodología aplicada (encuestas u otros) y respetando las disposiciones normativas nacionales y europeas en materia de protección de datos.
3. Desarrollo de un cuadro de indicadores de gestión que permita realizar de forma sistemática y periódica el seguimiento de todos los indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados recogidos en la Carta de Servicios del Servicio de Información telefónica y por escrito del Instituto, así como otros indicadores que puedan surgir relacionados con el Fondo Social Europeo y que, por su operativa, sea necesario considerar para el buen desarrollo del servicio, además del método empleado para realizar dicho seguimiento.
4. Sistema de control de la calidad del operativo técnico empleado para la prestación del servicio telefónico (tiempo medio de espera, tasa mensual de incremento de las llamadas y consultas, tiempo medio de contestación de las quejas y sugerencias y de la resolución de incidencias en la recepción de llamadas o consultas por escrito, índice de atención a las personas usuarias con discapacidad auditiva y/o del habla).
5. Envío mensual al IMIO de un listado de las 10 consultas más frecuentes recibidas en el servicio de información en el mes, así como de la respuesta que se les ha dado.

## 8. ASUNCIÓN DE COSTES

La titularidad del teléfono 900 191 010 pertenece al IMIO, organismo que abonará a la compañía de telefonía las facturas del importe mensual de las llamadas entrantes recibidas en esta línea.

La empresa adjudicataria asumirá a través de sus propias líneas telefónicas todos los gastos de las llamadas salientes que con motivo de la prestación del servicio deba realizar.

Además serán por cargo de la empresa adjudicataria los gastos derivados de la puesta en marcha y funcionamiento del servicio. Específicamente, se entenderán incluidos los siguientes costes:

- El coste global de la formación inicial así como la formación continua durante la vigencia del contrato, sobre las materias a las que se refiere el punto 2 de este Pliego o aquellas materias tecnológicas propias de un centro de llamadas para el correcto funcionamiento del servicio.
- El coste de las instalaciones y material necesarios para la prestación del servicio.
- Los costes de las comunicaciones fehacientes que deban realizarse por escrito.
- El coste de los salarios de las personas dedicadas a la prestación del servicio.

## 9. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con el IMIO en relación con la prestación del servicio. Asimismo, el IMIO determinará las reuniones de coordinación, las cuales tendrán, como mínimo, una periodicidad trimestral y serán celebradas en el domicilio del IMIO, y a ellas asistirán la persona designada por la empresa como interlocutora ante el IMIO además de una persona representante coordinadora de entre las operarias del servicio, designada por la empresa.

## 10. TRASPASO DE INFORMACIÓN A EFECTOS ESTADÍSTICOS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

La empresa que resulte adjudicataria, respetará en todo momento la confidencialidad de las llamadas y de las consultas por escrito recibidas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, y deberá suministrar mensualmente al IMIO los datos referentes a las llamadas y consultas recibidas, sin incluir información identificativa de las personas que hayan efectuado las mismas.

Dicha información, será suministrada en formatos reutilizables, de forma que permitan a este organismo la selección de los datos por las distintas variables y su posible combinación, y se remitirá por correo electrónico al organismo antes del día 6 del mes siguiente a aquél al que se refieran los datos.

Los ficheros con los datos deberán incluir la información recogida en la tabla que como Anexo II se acompaña.

Además, pudiendo ser el servicio cofinanciado por el Fondo Social Europeo, la adjudicataria deberá remitir anualmente los indicadores que se soliciten por el IMIO, de acuerdo con las instrucciones que se le facilitarán a estos efectos.

## 11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato,

especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

En concreto, la empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales o por la normativa que regule la protección de datos en cada momento. La licitadora deberá manifestar expresamente en su oferta el acatamiento a dicha normativa.

Todos los documentos e información generados en la prestación del servicio, así como los resultados estadísticos, informes, protocolos de atención, mapa de recursos sociales y cualquier otro, serán propiedad del IMIO.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de dicha información, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa por parte del IMIO.

## 12. COFINANCIACION EUROPEA

Este proyecto pretende contribuir a la consecución de alguno de los resultados previstos dentro del Eje 2, Prioridad de Inversión 9.3., Objetivo Específico 9.3.1., del Programa Operativo de Inclusión Social y de la Economía Social (POISES), en concreto a la realización de acciones de información y sensibilización sobre discriminación de género dirigidas a las estructuras y organizaciones del mercado laboral y a la ciudadana general, y fomento de los mecanismo de denuncia.

El importe de este Servicio podrá ser cofinanciado por el Fondo Social Europeo, en un 50% para las regiones de Aragón, Baleares, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco y Valencia, y un 80% para el resto de regiones, en el ámbito del Programa Operativo Plurirregional de Inclusión Social y de la Economía Social 2014-2020, (POISES), aprobado por la Comisión Europea y siempre que se considere gasto elegible según la normativa aplicable.

Conforme a los requisitos establecidos en la normativa comunitaria, tanto en los pliegos como en el anuncio y adjudicación del contrato, se deberá indicar claramente la ayuda comunitaria del Fondo Social Europeo. En concreto, deberá figurar el emblema de la Unión Europea y, en el lateral derecho, la declaración "*FONDO SOCIAL EUROPEO. El FSE invierte en tu futuro*".

La aceptación de la ayuda comunitaria implica la aceptación de las obligaciones que asume el IMIO como beneficiario, y en función del documento DECA que se adjuntará con el Anexo I de cofinanciación.

Los materiales y productos generados al amparo de este operación deberán ser de carácter gratuito; en caso contrario deberán especificarse los ingresos obtenidos, y detrarse del importe del coste total de la operación, a efectos de justificación al FSE.

En ningún caso serán subvencionables: el IVA recuperable, ni los intereses deudores, ni la adquisición de mobiliario, equipo, vehículos, infraestructuras, bienes inmuebles y terrenos.

Los gastos justificados al IMIO deberán figurar manteniendo un sistema de contabilidad separado (Art. 125.4 del Reglamento (UE) 1303/2013 de Disposiciones Comunes), y dicha contabilidad, así

como todos los documentos justificativos, deberán ponerse a disposición de los órganos de control, tanto europeos como nacionales, cuantas veces sean requeridos por el IMIO.

Dado que, en el período 2014-2020, se recomienda el uso de costes simplificados para las operaciones cofinanciadas por el FSE, la forma de justificación podrá adoptar dicha metodología.

Los costes indirectos (material, fotocopias, correo, teléfono, fax, luz, agua, combustible, mantenimiento, limpieza y otros costes indirectos vinculados a la ejecución de las actividades objeto del programa), sólo serán subvencionables en el caso de que su justificación se realice mediante alguna de las opciones de costes simplificados, de acuerdo con lo previsto en la Orden ESS/1924/2016, de 13 de diciembre, por la que se determinan los gastos subvencionables por el Fondo Social Europeo durante el período de programación 2014-2020. Se podrá adoptar cualquiera de las fórmulas validadas por el artículo 68.1 del Reglamento (UE) 1303/2013 de Disposiciones Comunes.

Los documentos de la justificación del presente Contrato serán custodiados por el beneficiario (Instituto de la Mujer y para la igualdad de Oportunidades), durante un plazo de tres años a partir del 31 de diciembre siguiente a la presentación de las cuentas en las que estén incluidos los gastos de la operación, de acuerdo con el art. 140 del Reglamento (UE) 1303/2013 de Disposiciones Comunes, siendo aportados al IMIO cuando así sean requeridos.

LA SECRETARIA GENERAL

M<sup>a</sup> de los Desamparados Navarro de Vega

Firmado electrónicamente

### ANEXO I

#### **1.- PROMEDIO MENSUAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR FRANJAS HORARIAS DURANTE EL PERIODO DE 21 DE MARZO A 6 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017:**

- De 9:00 a 10:00: 211
- De 10:00 a 13:00: 292
- De 13:00 a 14:00: 281
- De 14:00 a 21:00: 111

## 2.- LLAMADAS RECIBIDAS POR MESES DEL PERIODO DE 21 DE MARZO A 6 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017:

- Número total de llamadas recibidas:

MARZO:	150
ABRIL:	389
MAYO:	429
JUNIO:	413
JULIO:	384
AGOSTO:	329
SEPTIEMBRE:	45

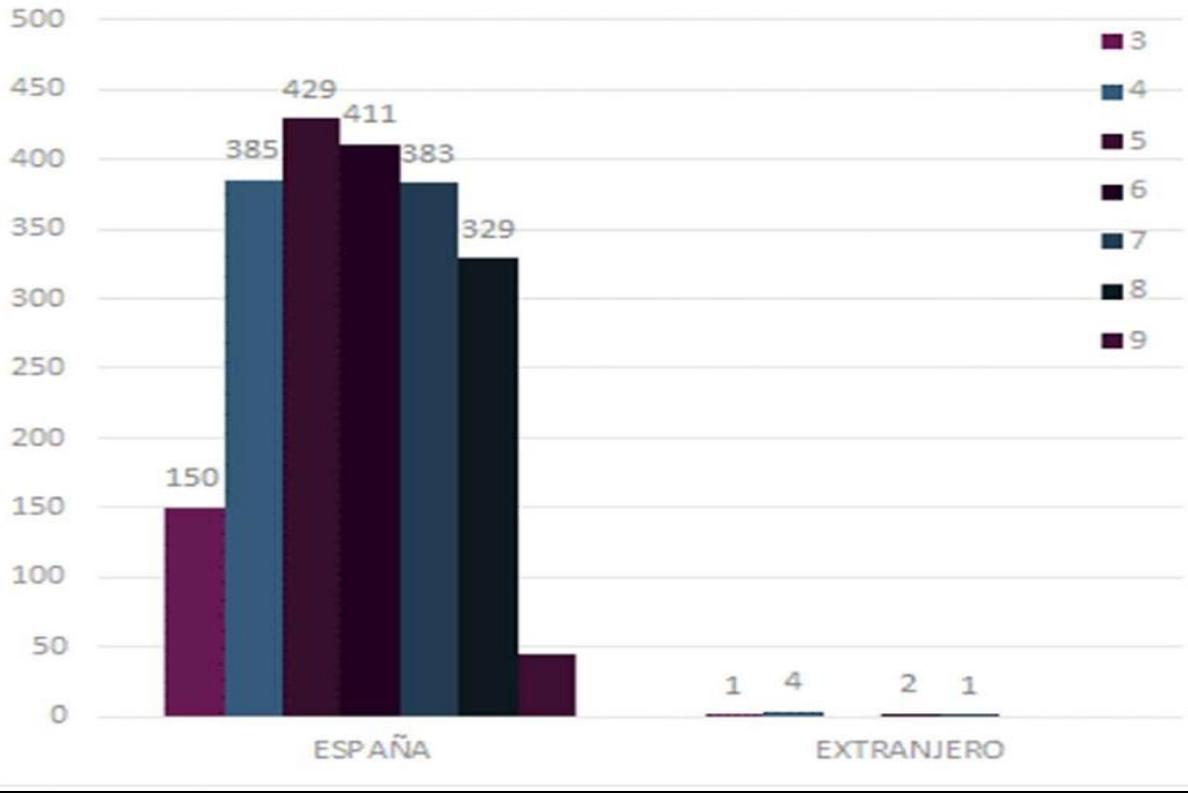
**Total llamadas: 2.139 Llamadas**

- Promedio llamadas (enero a octubre 2016): 357 Llamadas/mes

**TMO** (Tiempo Medio Operativo de las llamadas): 5 minutos 40 segundos

### Estadísticas de Interacciones: Evolución Mensual 2017

	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	TOTAL
<b>Consultas Válidas</b>	<b>150</b>	<b>389</b>	<b>429</b>	<b>413</b>	<b>384</b>	<b>329</b>	<b>45</b>	<b>2.139</b>
Con Perfil	150	389	429	413	384	329	45	2.139
<b>Consultas No Válidas</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>77</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>83</b>	<b>24</b>	<b>411</b>
Abortadas	48	41	67	52	51	66	23	348
Maliciosas	1	5	2	1	0	3	0	12
No proceden	5	8	8	10	5	14	1	51
<b>Total Consultas</b>	<b>204</b>	<b>443</b>	<b>506</b>	<b>476</b>	<b>440</b>	<b>412</b>	<b>69</b>	<b>2.550</b>



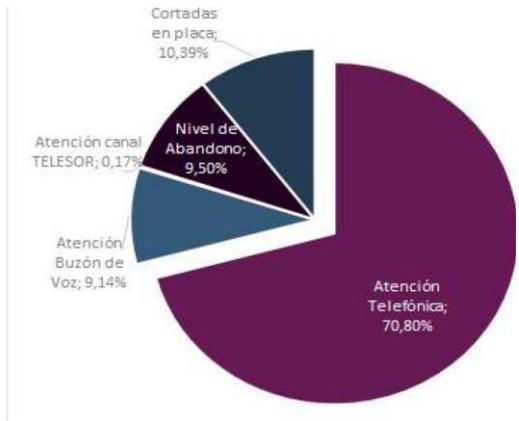
**Estadísticas de Interacciones: Evolución Franja Horaria Periodo 21 de marzo a 6 de septiembre 2017**

ARNAUD JOEL JACQUELINE MARIVAIN - 2021-03-26 16:11:45 CET  
 MARIA DESAMPARADOS NAVARRO VEGA - 2020-04-15 20:06:02 CEST, SECRETARIA GENERAL , INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
 La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP\_S5D32OUBGHR7CX4DC9DIBVMC4M59 en <https://www.pap.hacienda.gob.es>



TOTAL PERIODO (21 de Marzo a 6 de Septiembre)												
HORA	LLAM. RECIB.	%	LLAM. ATEND.	%	LLAM. B.V.	%	TELESOR	%	LLAM. ABAND.	%	CORTADAS EN PLACA	%
09:00-10:00	304	10,06%	211	6,98%	36	1,19%	0	0,00%	25	0,83%	32	1,06%
10:00-11:00	317	10,49%	232	7,68%	32	1,06%	1	0,03%	23	0,76%	29	0,96%
11:00-12:00	426	14,10%	324	10,72%	38	1,26%	0	0,00%	31	1,03%	33	1,09%
12:00-13:00	455	15,06%	319	10,56%	43	1,42%	2	0,07%	45	1,49%	46	1,52%
13:00-14:00	373	12,35%	281	9,30%	23	0,76%	0	0,00%	41	1,36%	28	0,93%
14:00-15:00	184	6,09%	129	4,27%	11	0,36%	1	0,03%	20	0,66%	23	0,76%
15:00-16:00	149	4,93%	111	3,67%	4	0,13%	0	0,00%	12	0,40%	22	0,73%
16:00-17:00	178	5,89%	129	4,27%	13	0,43%	0	0,00%	12	0,40%	24	0,79%
17:00-18:00	169	5,59%	120	3,97%	23	0,76%	0	0,00%	10	0,33%	16	0,53%
18:00-19:00	204	6,75%	120	3,97%	26	0,86%	0	0,00%	36	1,19%	22	0,73%
19:00-20:00	167	5,53%	100	3,31%	17	0,56%	1	0,03%	20	0,66%	29	0,96%
20:00-21:00	95	3,14%	63	2,09%	10	0,33%	0	0,00%	12	0,40%	10	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3021</b>	<b>100,00%</b>	<b>2139</b>	<b>70,80%</b>	<b>276</b>	<b>9,14%</b>	<b>5</b>	<b>0,17%</b>	<b>287</b>	<b>9,50%</b>	<b>314</b>	<b>10,39%</b>

PORCENTAJE LLAMADAS	
Atención Telefónica	70,80%
Atención Buzón de Voz	9,14%
Atención canal TELESOR	0,17%
Nivel de Abandono	9,50%
Cortadas en placa	10,39%



**ANEXO II**

1. Número de **llamadas entrantes**, abandonadas, contestadas, transferidas, y en contestador automático, desagregadas por las siguientes variables:
  - a. Por duración de las llamadas y tiempo de espera en la recepción de las mismas.

- b. Por distribución por provincias y Comunidades Autónomas.
- c. Por franjas horarias.
- d. Por día de la semana.
- e. Por cuáles medios ha conocido la existencia del teléfono gratuito.
2. Número de **llamadas entrantes** atendidas por razón del objeto del servicio de información, desagregadas por las siguientes variables:
- a. Sexo.
- b. Entorno rural o urbano o medio del que procede.
- c. Estado civil.
- d. Nacionalidad.
- e. Número de hijos.
- f. Edad, según los rangos indicados por el organismo.
- g. Nivel de estudios educativo.
- h. Situación laboral o actividad.
- i. Consultas por Materia y Voz, según las indicaciones que proporcione este organismo.
- j. Denuncias por publicidad sexista.
3. Por información solicitada y atendida de personas con discapacidad auditiva y/o del habla
1. Número de **consultas por escrito**, número de no pertinentes y de derivadas a otros, desagregadas por las siguientes variables:
- a. Por distribución por provincias y comunidades autónomas.
- b. Por mes del año en que se formularon.

2. Número de **consultas por escrito** atendidas por razón del objeto del servicio de información, desagregadas por las siguientes variables:

- a. Sexo.
- b. Estado civil.
- d. Nivel de estudios educativo.
- e. Situación laboral o actividad.
- f. Consultas por Materia y Voz, según las indicaciones que proporcione este organismo.
- g. Denuncias por publicidad sexista.
- h. Denuncias de discriminación por razón de sexo.

3. Por información solicitada y atendida de personas con discapacidad auditiva y/o del habla