



El Instituto de la Mujer 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, incluyendo entre sus competencias:

- ✓ Estudiar la situación de la mujer española en los siguientes campos: legal, educativo, cultural, sanitario y sociocultural.
- ✓ Recopilar información y documentación relativa a la mujer así como la creación de un Banco de Datos actualizado que sirva de base para el desarrollo de las funciones y competencias del Instituto.
- ✓ Elaborar informes e impulsar medidas que contribuyan a eliminar las discriminaciones existentes respecto a la mujer en la sociedad.
- ✓ Establecer relaciones con las Organizaciones no gubernamentales de ámbito estatal.
- ✓ Fomentar la prestación de servicios a favor de la mujer 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.



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO DE LA MUJER

Condesa de Venadito, 34
28027 Madrid

NIPO: 685-14-004-7 - DEPÓSITO LEGAL: M-6993-2014 - Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado - <http://publicacionesoficiales.boe.es>



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Carta de Servicios



2013 - 2016

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.
- ✓ Remisión de fotocopias.
- ✓ 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.
- ✓ Los ficheros de texto solicitados de modo no presencial serán remitidos 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 del número de quejas presentadas sobre el número de servicios prestados.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de ficheros de texto 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 Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad.
- ✓ Por correo postal o fax.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a 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
- ✓ 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 79 · 91 452 86 76 · 91 452 86 83
91 452 86 80

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

FAX

91 452 87 85

Unidad responsable de la carta de servicios

Servicio de Documentación
Instituto de la Mujer
Condesa de Venadito, 34 · 28027 Madrid
91 452 86 80