

El Servicio de Información Telefónica es un servicio gratuito de información, dependiente del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades al que, según el artículo 3 de la Ley de creación del organismo, compete “impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación”, “recibir y canalizar, en el orden administrativo, las denuncias formuladas en casos concretos de discriminación de hecho o de derecho por razón de sexo” y asistir a las víctimas de discriminación por razón de sexo para que tramiten sus reclamaciones.

Servicios que presta:

- ✓ **Atención telefónica de información de los derechos de las mujeres.**
- ✓ **Atención telefónica a las víctimas de discriminación por razón de sexo.**
- ✓ **Recepción de denuncias de publicidad discriminatoria emitida en cualquier medio de comunicación.**

Compromisos de calidad que se ofrecen

- ✓ 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.

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.

Medidas de Subsanación 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.

Quejas y sugerencias

- ✓ Se podrán presentar en el formulario habilitado en los registros de las Administraciones Públicas, según lo previsto en el Real Decreto 951/2005 y en el Real Decreto 208/1996.
- ✓ Por correo postal.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a juridico-inmujer@inmujer.es

Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio

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

Página Web:

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

Correo electrónico:

juridico-inmujer@inmujer.es

Unidad responsable de la carta de servicios

Área Jurídica- Secretaría General
Instituto de la Mujer y para la igualdad
de Oportunidades
C/ Condesa de Venadito, 34
28027 Madrid
Teléfono: 91 452 86 78

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 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, incluyendo entre sus competencias:

- ✓ Impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación y 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.
- ✓ La prestación de asistencia a las víctimas de discriminación por razón de sexo para que tramiten sus reclamaciones por discriminación.

SERVICIO DE INFORMACIÓN TELFÓNICA

900 19 10 10

**Servicio para personas con
discapacidad auditiva y/o del habla:
900 15 21 52**

**INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
C/ Condesa de Venadito, 34
28027 Madrid**



**UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO**
El FSE invierte en tu futuro



SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA

**INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

**Carta de Servicios
2015-2018**

