

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER RELATIVO AL AÑO 2022.****1. TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES**

SERVICIO	COMPROMISO	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	RESULTADO
1. Información y atención a las mujeres	1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900	Mensual	0%	8,8%
	1.2. Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud	Mensual	100%	-
	1.3. Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud	Semestral	Superior al 90%	100%
2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas (Protocolos para la prevención contra el acoso sexual y por razón de sexo y planes de igualdad)	2.1. Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas	Semestral	Superior al 80%	96,30%
3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales	3.1. Máximizarse la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas	Anual	Superior al 3,5	-
	3.2. Máximizarse la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo	Anual	Superior al 3,5	-
4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género	4.1. Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres	Anual	100% 1 campaña	Supera 100% 6 campañas
	4.2. Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer	Anual	100% 10 actividades	Supera 100% 58 actividades
	4.3. Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	Mensual	100% 1 noticia/semana	Supera 100% 90-100 noticias/semana
	4.4. Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	Anual	100% 1 congreso	100% 1 congreso
5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres	5.1. Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	Anual	100% 1 convocatoria	100% 1 convocatoria
6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista	6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción	Semestral	Superior al 70%	85,70%

**2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS****Servicio 1. Información y atención a las mujeres****Compromiso 1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900**

El indicador mide la tasa de llamadas no atendidas de forma inmediata.



Su cálculo responde a la siguiente fórmula: (N.º de llamadas no atendidas de forma inmediata/Nº total de llamadas) x 100.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900	18.204	17.304	35.508	0%

Fuente: Servicio de Coordinación

El estándar de respuesta óptimo, al enunciarse el indicador como una tasa de no respuesta, se fijaba en el 0%.

El número total de llamadas recibidas en el teléfono 900 durante 2022 ha sido de 35.508, de las cuales 3.125 no son atendidas de forma inmediata, lo que corresponde al 8,8% de las llamadas.

Compromiso 1.2. Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud

Mide la rapidez de atención en los Centros Provinciales y Municipales de Información de la Mujer.

Se calcula de la siguiente manera: (N.º de solicitudes atendidas en 48 horas/Nº total de solicitudes atendidas) x 100.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
1.2. Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud	-	-	-	100%

Fuente: Servicio de Coordinación

El estándar de respuesta óptimo se fijaba en un porcentaje de respuesta del 100%. No se dispone de los datos relativos a la resolución de solicitudes en el plazo de 48 horas.

El número de mujeres atendidas en 2022 en los Centros Provinciales asciende a 19.879 y en los Centros Municipales a 87.000. En total, fueron atendidas 106.879 mujeres.

Respecto al total de consultas atendidas en 2022, en los Centros Provinciales ascienden a 31.511 y en los Centros Municipales a 160.493, por lo que en total se reciben 192.004 consultas.

Compromiso 1.3. Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud

El indicador mide la rapidez en la acogida. Se calcula así: (N.º total de solicitudes que cumplen los requisitos/Nº total de acogimientos) x 100.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
1.3. Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud	1.383	1.055	2.438	Superior al 90%

Fuente: Servicio de Atención Integral y Acogida de Mujeres Víctimas de Violencia de Género



El estándar de respuesta óptimo se fijaba en un porcentaje de respuesta del 100%. Si las atenciones son inmediatas las 24 horas del día, todas las solicitudes se resuelven de manera inmediata.

Según datos aportados por el Servicio de Atención Integral y Acogida de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, en 2022 se han atendido a un total de 2.438 personas, 1.392 mujeres y 1.046 personas dependientes.

### **Servicio 2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas**

Compromiso 2.1. Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas

Este indicador mide la rapidez en el asesoramiento a las empresas y ha sido calculado de la siguiente manera: (N.º de consultas atendidas en el plazo máximo de 48 horas/Nº total de consultas efectuadas) x 100.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
2.1 Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas	245	166	411	<b>Superior al 80%</b>

Fuente: Servicio de Formación y Empleo

El estándar de respuesta óptimo se ha fijado en un porcentaje superior al 80%. La media total del año supera el 96%, por lo que se cumple el objetivo marcado.

Durante el 1º semestre de 2022, se han atendido un total de 245 consultas de asesoramiento en materia de igualdad de las que 230 se han atendido en un plazo inferior a 48 horas, es decir, el 93%.

Durante el 2º semestre de 2022, se han atendido un total de 166 consultas de asesoramiento en materia de igualdad y todas ellas se han atendido en un plazo inferior a 48 horas.

### **Servicio 3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales**

Compromiso 3.1. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas

El indicador mide la satisfacción manifestada por los participantes en una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación a los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
3.1 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas	4,4	-	4,4	<b>Superior al 3,5</b>

Fuente: Servicio de Formación y Empleo

El estándar fijado por la Carta de Servicios era una media superior a 3,5. La satisfacción media de las personas participantes fue del 4,4, cumpliéndose de esta manera el objetivo marcado.

Sólo se dispone de los datos para el curso realizado durante el mes de mayo correspondiente al catálogo EQUIPA denominado "El plan de igualdad en una empresa: elaboración, implantación, seguimiento y



evaluación” 4ª edición, de 22 horas de duración. Hubo 31 inscripciones de la cuales finalizan 25 personas (21 mujeres y 4 hombres).

En cuanto a los resultados de las encuestas de satisfacción, se obtienen los siguientes valores:

- Satisfacción global con la formación recibida en el curso: 4,4 sobre 5.

- Satisfacción general con el uso de la plataforma: 4,5 sobre 5.

Para el resto de los cursos realizados durante el año, no se dispone de datos de satisfacción ya que los resultados no han sido aún facilitados por la FAMP, encargada de recopilar los datos de satisfacción de las personas que han realizado los cursos.

Compromiso 3.2. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo.

El indicador mide la satisfacción manifestada por los participantes en una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación a los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
3.2 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo	No se desarrolla ninguno	-	-	<b>Superior al 3,5</b>

Fuente: Servicio de Formación y Empleo

Durante el primer semestre, no se desarrolla ningún curso de formación contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Respecto al segundo semestre, no se dispone de datos de satisfacción ya que los resultados no han sido facilitados por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, encargada de recopilar los datos de satisfacción de las personas que han realizado los cursos.

**Servicio 4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género**

Compromiso 4.1. Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres

El indicador mide el número de campañas de sensibilización realizadas respecto al número total de campañas de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres realizadas durante el año.

FIRMADO POR	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/04/2024	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmQJK2HBM8UZFND8R3J3VWVJ9MD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
4.1. Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres	4	2	6	<b>1 campaña</b>

Fuente: Secretaría General

El indicador fijaba la realización de al menos una campaña anual de sensibilización. Se han realizado 6 durante el año 2022. Se supera así el estándar marcado.

Las campañas que se han realizado son las siguientes: 8 de marzo “Día de la Mujer”, el 22 de febrero “Brecha salarial”, el 30 de marzo “Día Internacional de las trabajadoras del hogar”, “Día internacional de las niñas en las TICs” (28 de abril), “Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer” (25 de noviembre), “Juego y Juguete no sexista, no violento”.

Compromiso 4.2. Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer

El indicador mide el número total de actividades formativas realizadas en el Centro de Formación Feminista “Carmen de Burgos” o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
4.2. Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista “Carmen de Burgos” o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer	31	27	58	<b>10 actividades</b>

Fuente: Secretaría General

El indicador fijaba la realización de al menos 10 actividades formativas por parte del Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos. **Se han realizado 58 durante el año 2022.** Se supera el estándar marcado.

El número de actividades llevadas a cabo en cada uno de los meses son: febrero 4 actividades, marzo 7 actividades, abril 4 actividades, mayo 8 actividades, junio 8 actividades, julio 3 actividades, septiembre 5 actividades, octubre 7 actividades, noviembre 9 actividades, diciembre 2 actividades.

Compromiso 4.3. Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales

Este indicador mide el número total de noticias publicadas en los perfiles de redes sociales del Instituto Andaluz de la Mujer: Facebook, Twitter e Instagram.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
4.3. Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	2.623	2.403	5.026	<b>1 noticia semanal</b>

Fuente: Secretaría General

El estándar indica la publicación de al menos una noticia semanal en redes. **En total, durante todo el año se han publicado 5.026 noticias, De media, al mes se publican 418 noticias, por lo que semanalmente se publican entre 90 y 100 noticias en redes.** Se supera el estándar marcado.

**Compromiso 4.4. Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad**

Este indicador mide el número total de Congresos de Coeducación celebrados.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
4.4. Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	0	1	1	<b>1 Congreso</b>

Fuente: Gabinete de Estudios y Programas

El estándar marca la realización de un Congreso anual de Coeducación. El Congreso anual se celebra en el mes de octubre. Se cumple el estándar.

**Servicio 5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres**

**Compromiso 5.1. Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres.**

Este indicador mide el número total de convocatorias de subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres para la realización de proyectos que fomenten la participación social de las mujeres, la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
5.1. Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	1	0	1	<b>1 convocatoria</b>

Fuente: Servicio de Coordinación

El estándar fija la convocatoria anual de las subvenciones. La convocatoria se publicó en abril en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Se cumple el estándar.

**Servicio 6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista.**

**Compromiso 6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.**

Este indicador calcula el plazo de respuesta a las denuncias en un plazo máximo de 10 días, dividiendo el número de respuestas en 10 días entre el número total de denuncias recibidas.

Compromiso	1º Semestre 2022	2º Semestre 2022	Total 2022	Estándar
6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción	8	6	14	<b>Superior al 70%</b>

Fuente: Servicio de Formación y Empleo



Junta de Andalucía

El estándar fija un porcentaje de respuesta superior al 70%. En el primer semestre el porcentaje de respuesta en 10 días en del 71,4% y en el segundo semestre es del 100%. De media en el año, el porcentaje de respuestas dadas en máximo 10 días es del 85,7%. Se supera el estándar.

De enero a junio se tramitaron un total de 8 denuncias por publicidad sexista, se recibieron 9 denuncias pero una de ellas se consideró que no procedía. Se indica que, por incidencia técnica en la recepción de la información del formulario, 3 de las 8 denuncias tramitadas se realizan fuera de plazo. Por tanto, el indicador alcanza un valor de 71,4% para el primer semestre del año 2022.

De julio a diciembre se tramitaron un total de 6 denuncias por publicidad sexista de las 7 denuncias recibidas, una de ellas no se pudo tramitar, puesto que la petición de información básica para la tramitación de la denuncia no fue satisfecho por la persona denunciante. Por tanto, se tramitan 6 denuncias todas ellas en el plazo estipulado en el indicador. Por tanto, el indicador alcanza un valor de 100% para el segundo semestre del año 2022.

LA DIRECTORA  
Olga Carrión Mancebo

FIRMADO POR	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/04/2024	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmQJK2HBM8UZFND8R3J3VVVJ9MD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	