

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER RELATIVO AL AÑO 2023.****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%	100%
	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%	99%
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%	99,4%
3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales	3.1. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas	Anual	Superior al 3,5	4,74
	3.2. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo	Anual	Superior al 3,5	4,78
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%	Supera el 100% 7 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%	Supera el 100% 16 actividades formativas
	4.3 Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	Mensual	100%	Supera el 100% 85 noticias semanales
	4.4 Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	Anual	100%	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%	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 diez días desde su recepción	Semestral	Superior al 70%	100%

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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
<u>1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900</u>	25.270	15.046	40.316	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%. La media anual es del 0% de llamadas no atendidas de forma inmediata.

El número total de llamadas recibidas en el teléfono 900 durante 2023 ha sido de 40.316, de las cuales todas son atendidas de forma inmediata, lo que corresponde al 100% 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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	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 durante 2023 en los Centros Provinciales asciende a 20.885 y en los Centros Municipales a 88.404.

Respecto al total de consultas atendidas en 2023, en los Centros Provinciales ascienden a 32.838 y en los Centros Municipales a 162.513, por lo que en total se reciben 195.351 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.

FIRMADO POR	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	09/04/2024	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmZJDFX7NASH95QS5UBJZWMHQXY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Compromiso	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	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	3.264	10.454	13.718	Superior al 90%

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

Durante el 1º semestre de 2023, se ha atendido un total de 3.264 mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes, de las que 3.231 fueron atendidas en un plazo de 24 horas desde la solicitud, es decir, el 99%.

Durante el 2º semestre de 2023, se ha atendido un total de 10.454 mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes, de las que 10.336 fueron atendidas en un plazo de 24 horas desde la solicitud, es decir, el 99%.

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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
2.1 Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas	187	292	479	Superior al 80%

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 99%, por lo que se cumple el objetivo marcado.

Durante el 1º semestre de 2023, se han atendido un total de 188 consultas de asesoramiento en materia de igualdad de las que 187 se han atendido en un plazo inferior a 48 horas, es decir, el 99%.

Durante el 2º semestre de 2023, se han atendido un total de 292 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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
3.1 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas	4,75	4,74	4,74	Superior al 3,5

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 4,74, cumpliéndose de esta manera el objetivo marcado.

En el primer semestre, se han impartido 14 cursos del catálogo EQUIPA que han generado 440 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,75 puntos sobre 5.

En el resto del año, se han impartido 11 cursos del catálogo EQUIPA que han generado 325 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,74 puntos sobre 5.

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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
3.2 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo	4,8	4,76	4,78	Superior al 3,5

Fuente: Servicio de Formación y Empleo

Durante el primer semestre, se han impartido 2 cursos relacionados con la prevención del acoso que han generado 70 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,8 puntos sobre 5.

Durante el segundo semestre, se han impartido 4 cursos relacionados con la prevención del acoso que han generado 140 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,76 puntos sobre 5.

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.

Compromiso	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	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	3	4	7	100%

Fuente: Secretaría General

El indicador fijaba la realización de al menos una campaña anual de sensibilización. Se han realizado 7 durante el año 2023. Se supera así el estándar marcado.

Las campañas que se han realizado son las siguientes: Campaña por el Día de la Igualdad Salarial, Campaña por el Día Internacional de las Mujeres (8M), Campaña por el Día Internacional de las Niñas en las TICs, Campaña de prevención de la violencia de género en la juventud (Y TÚ...¿QUÉ HARÍAS?), Campaña sobre Corresponsabilidad, Campaña por el Día Internacional de la eliminación de la violencia sobre las mujeres (25N) y Campaña del juego y del juguete no sexista y 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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	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	6	10	16	100%

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 16 actividades durante el año 2023. Se supera así el estándar marcado.

La distribución mensual de las actividades es la que sigue: marzo 2 actividades, abril 1 actividad, mayo 1 actividad, junio 2 actividades, julio 1 actividad, septiembre 2 actividades, octubre 3 actividades, noviembre 3 actividades y diciembre 1 actividad.

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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
4.3. Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	2.494	1.593	4.087	1 noticia semanal

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 4.087 noticias. De media, al mes se publican 341 noticias, por lo que semanalmente se publican en torno a 85 noticias en redes. Se supera claramente 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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
4.4. Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	0	1	1	1 Congreso

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 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
5.1. Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	0	1	1	1 convocatoria

Fuente: Servicio de Coordinación

El estándar fija la convocatoria anual de las subvenciones. La convocatoria se publicó a finales de diciembre de 2023 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.



Junta de Andalucía

Compromiso	1º Semestre 2023	2º Semestre 2023	Total 2023	Estándar
6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción	9	21	30	Superior al 70%

Fuente: Servicio de Formación y Empleo

El estándar fija un porcentaje de respuesta superior al 70%.

De enero a junio, se han tramitado un total de 9 denuncias por publicidad sexista. Todas ellas se han gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados. Por lo tanto, el indicador alcanza un valor de 100% para el primer semestre del año 2023.

En el resto del año, se han tramitado un total de 21 denuncias por publicidad sexista. Todas ellas se han gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados. Por lo tanto, el indicador alcanza un valor de 100% para el segundo semestre del año 2023.

LA DIRECTORA
Olga Carrión Mancebo

FIRMADO POR	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	09/04/2024	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmZJDFX7NASH95QS5UBJZWMHQXY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	