

Dossier de prensa

Soledad Murillo presenta la campaña de comunicación del 016

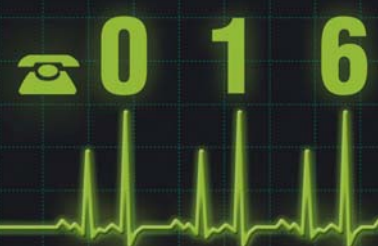
- Ofrece, de manera confidencial y gratuita, información sobre todos los existentes en violencia de género y asesoramiento jurídico especializado

6 Oct'07. Soledad Murillo, secretaria general de Políticas de Igualdad, presenta este nuevo servicio público que se ofrece a las mujeres. También da a conocer una campaña institucional que dará comienzo la próxima semana en la que se informa de la puesta en marcha del teléfono 016.

El teléfono 016 forma parte de las decisiones del Gobierno para priorizar su compromiso contra la violencia de género y se enmarca dentro del Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género, aprobado el pasado mes de diciembre por el Consejo de Ministros. El objetivo principal de este plan es convertirse en un instrumento global y sistemático de la actuación de las distintas Administraciones Públicas para sensibilizar al conjunto de la sociedad, sobre la dimensión y las consecuencias de la violencia de género y para adoptar actuaciones destinadas a su prevención y erradicación.

El Gobierno de España adoptó, en su momento, medidas urgentes que hicieran posible que los objetivos perseguidos por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género se hagan reales y efectivos en el plazo más breve posible.

Y entre estos, cabe destacar la garantía del derecho a información y asesoramiento adecuados a la situación personal de las víctimas de violencia de género, en todo el territorio, con independencia de su lugar de residencia. Y, con este fin y en cumplimiento del citado catálogo de Medidas Urgentes, la Delegación Especial del Gobierno contra la



Violencia sobre la Mujer ha puesto en marcha el servicio telefónico 016, de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

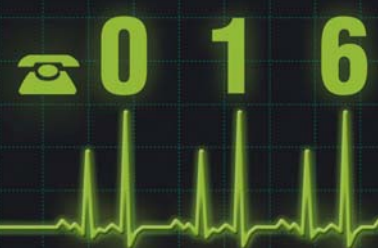
El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha destinado 1.710.292,57 euros a la puesta en funcionamiento del 016, un teléfono de información sobre malos tratos a mujeres que presenta las siguientes características:

- Atención de consultas procedentes de todo el **territorio**
- Derivación de llamadas de emergencia al 112
- **Coordinación** con servicios similares de las comunidades autónomas
- Información a las mujeres víctimas de violencia de género y a su entorno sobre **qué hacer** en caso de sufrir maltrato, **recursos**, **derechos** de las víctimas y **asesoramiento jurídico**
- 15 puestos de atención: 10 ofrecen información general sobre **recursos y derechos** y 5 evacúan las **consultas jurídicas**
- Atención las **24 horas del día**, **gratuito** y **confidencial**
- **Seis idiomas**: castellano, catalán, gallego, vasco, inglés y francés
- 900 116 016 para personas con **discapacidad auditiva**

A través de este número, confidencial y gratuito, se ofrece información sobre recursos sociales y asesoramiento jurídico, los 365 días del año. Las mujeres reciben información acerca de los derechos en materia de **empleo**, **servicios sociales**, **ayudas económicas**, recursos de **información**, de **asistencia** y de **acogida** disponibles para víctimas de este tipo de violencia. La información completa y accesible ayuda a la protección de las mujeres víctimas de esta lacra social y contribuye a su prevención.

Interés dentro y fuera de España

En abril se publicó el concurso para la puesta en marcha del 016, al que se presentaron cinco empresas especializadas en "call centers". El interés que ha despertado entre las empresas especializadas es ya una garantía de calidad. La empresa adjudicataria ha sido Qualytel Teleservices, que gestiona en la actualidad el servicio telefónico de información para víctimas de agresiones sexuales y de violencia de género de la Junta de Andalucía.



Solicitud de un número de interés social a nivel europeo

A nivel europeo, existe una reserva de números de seis cifras que comienzan por 116 para los servicios de valor social.

En el marco de esta iniciativa, y dada la preocupación por el fenómeno de la violencia de género a escala europea, la Delegación Especial ha solicitado a la Comisión Europea la reserva del número "116 016" para el servicio telefónico de información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género. Así, de prosperar esta iniciativa, en todos los países de la Unión Europea se reservará el número 116 016 para el citado servicio.

Sólo personal especializado

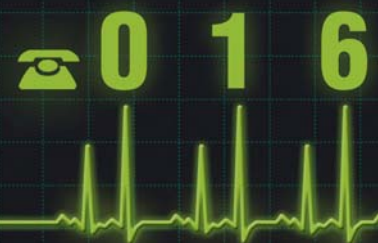
El equipo humano que atiende el teléfono está compuesto por 15 profesionales. Diez de ellos están especializados en temas generales de violencia de género, como recursos sociales, programas de ayuda, etc. Las cinco personas restantes son especialistas en derecho. Todos han recibido una formación especializada a cargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

El teléfono está dirigido:

- a las **mujeres** víctimas de violencia de género
- a **familiares** de las víctimas
- a **amigos y conocidos** de las víctimas
- a la **sociedad en general**

Estos colectivos se encontrarán con personal cualificado y específicamente formado para atender sus necesidades de

- **asistencia** (en caso de llamadas de emergencia, éstas son derivadas a las centrales 112 de la comunidad autónoma)
- **información** actualizada, concretamente sobre:
 - **derechos** de las víctimas
 - **recursos** disponibles para su atención
 - empleo
 - servicios sociales



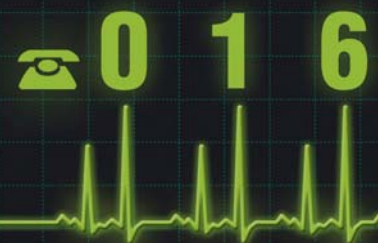
- ayudas económicas
- **asesoría jurídica**
 - lunes a viernes de 9 a 21 horas
 - sábados, domingos y festivos de 12 a 20 horas
 - Derecho Penal, Derecho Civil de Familia y Derecho del Trabajo
 - Información acerca de servicios específicos de intervención legal inmediata y Turnos de Oficio

Puesta en marcha del servicio

Una vez adjudicado el servicio a la empresa Qualytel Teleservices comenzó un periodo de hasta dos meses para que todas las operadoras de telefonía activas en España garantizaran la canalización de todas las llamadas que se produjeran, con independencia del terminal fijo o móvil desde el que se realicen (esta fecha es el 12 de septiembre de 2007). Los operadores tienen la obligación de realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos (el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en el punto 1 de su artículo 30 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el ámbito de sus competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación).

Garantía de atención en todo el territorio y en situaciones de emergencia

Con el fin de conseguir el mayor alcance de este servicio, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales promueve la firma de convenios de colaboración con las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla para la derivación automática de llamadas a teléfonos ya existentes. Este sistema de derivación facilita la labor del usuario, ya que contactará con el servicio adecuado realizando una única llamada.



Este teléfono será complementario con los ya existentes en algunas comunidades autónomas, por lo que no se solaparán los servicios

La derivación automática se llevará a cabo de acuerdo con los siguientes criterios:

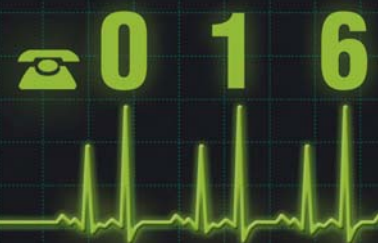
- Con todas las comunidades autónomas que cuenten con servicios de información y asesoramiento jurídico similares en tipo de prestación y franja horaria de atención, a los ofertados por la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer
- Derivación de llamadas al 112 cuando se trate de emergencias de mujeres víctimas de violencia
- Las llamadas de información general sobre la mujer que no estén relacionadas con el maltrato en el ámbito de la pareja o ex pareja, se derivarán a los diferentes organismos de igualdad

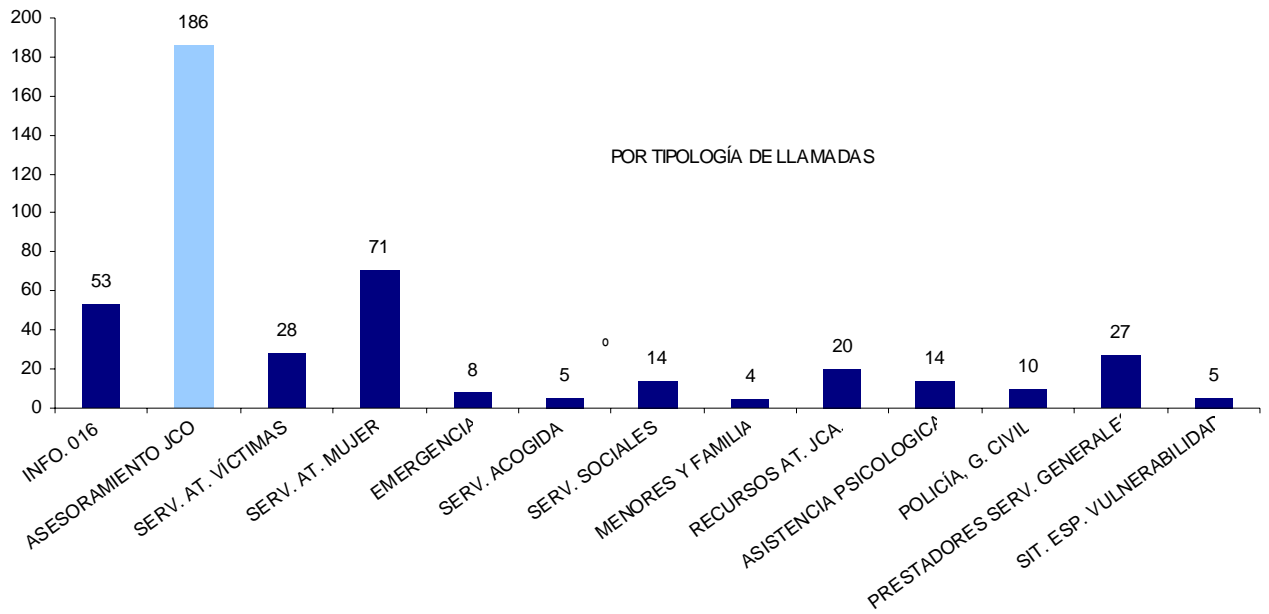
Primeros resultados

El funcionamiento efectivo del servicio se garantiza desde el día 3 de septiembre de 2007, momento en el que en torno al 95% de las personas usuarias de telefonía disponen de un acceso pleno al servicio 016.

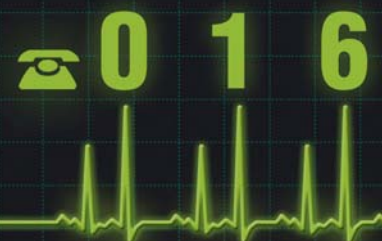
Desde dicha fecha y hasta el 30 de septiembre, los principales resultados en la prestación del servicio son los siguientes:

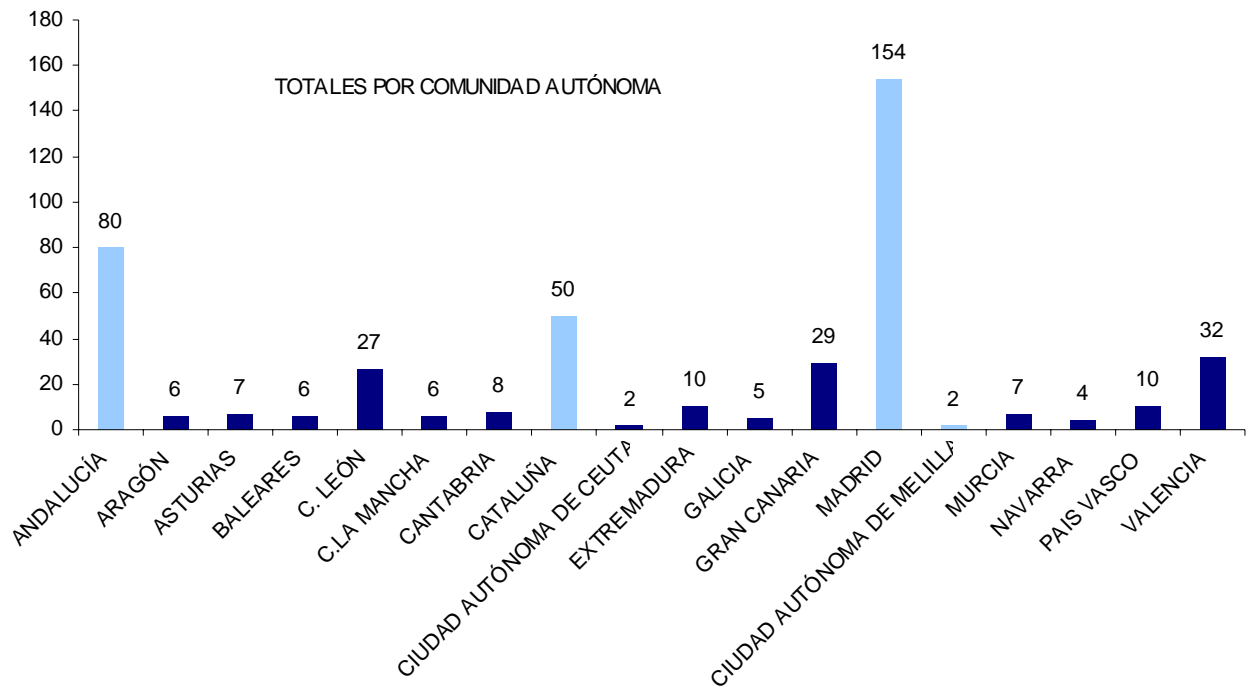
- Se han recibido 445 llamadas específicas de violencia de género: en el 58,2% solicitaban información general y en el 41,8% asesoramiento jurídico.





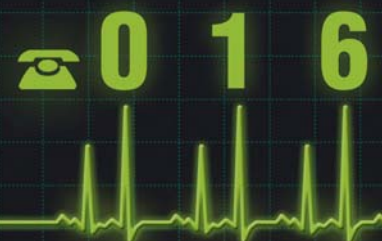
- Se han recibido llamadas desde 18 de las 19 Comunidades Autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla. Por orden de incidencia, es posible destacar las llamadas recibidas desde Madrid (154), Andalucía (80), Cataluña (50), Valencia (32), Canarias (29) y Castilla y León (27).





Base jurídica

- El Artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, define violencia de género como: “la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”.



- El Artículo 18 de la citada ley recoge el derecho a la información de las víctimas:
 - “Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas. Dicha información comprenderá las medidas contempladas en esta Ley relativas a su protección y seguridad, y los derechos y ayudas previstos en la misma, así como la referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral”. (L.O. 1/2004 art. 18.1)
 - “Se garantizará, a través de los medios necesarios, que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como la lengua de signos u otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos”. (L.O. 1/2004 art. 18.2).
- El pasado 15 de diciembre de 2006, el Consejo de Ministros aprobó un Catálogo de Medidas Urgentes para combatir la violencia de género, entre las que figura (medida 13) la puesta en marcha de un nuevo servicio telefónico de información y atención a mujeres víctimas de violencia de género, con asistencia especializada las 24 horas del día. El objetivo es avanzar en la garantía del derecho a la información reconocido en el artículo 18 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

