



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

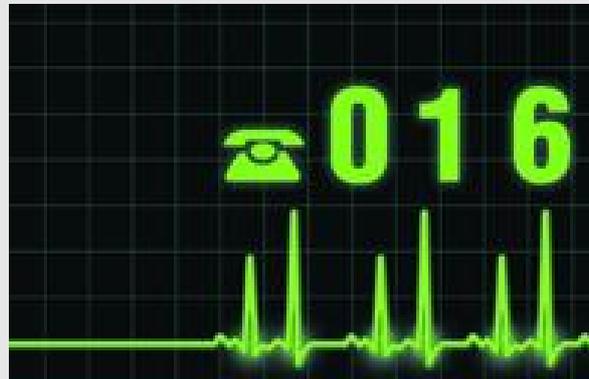
SECRETARÍA
DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
PARA LA VIOLENCIA
DE GÉNERO

LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Informa

“JORNADA DE TRABAJO SOBRE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO”



El pasado 2 de abril se celebró en la sede de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad una jornada de trabajo con la finalidad de **realizar un balance de los cinco años de funcionamiento del Teléfono 016**, puesto en marcha por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, y de **abordar los principales retos de futuro de los servicios telefónicos de información y asesoramiento en materia de violencia de género en España**.

A la jornada asistieron representantes de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y de Melilla, así como de organizaciones pertenecientes al Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer y otras entidades e instituciones que intervienen en estas situaciones.

La inauguración de la jornada estuvo presidida por el Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Juan Manuel Moreno, la Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, Blanca Hernández, e Íñigo Arribalzaga Totorica, Director General de Customer Services de Arvato, empresa encargada de la gestión de este servicio.



En la exposición sobre el balance del 016 se destacó que desde su puesta en funcionamiento en septiembre de 2007 y hasta diciembre de 2012, este servicio ha atendido un total de 1.580.614 llamadas, de las cuales 353.392 estuvieron relacionadas con la violencia de género, considerándose por tanto llamadas pertinentes. La media de consultas pertinentes en todo este periodo ha sido de 182 llamadas al día, 8 llamadas por hora. Además, se indicó que el mayor número de llamadas se produce entre las 11h y las 12h, siendo el lunes el día de la semana en el que más consultas se reciben.

En relación con la persona que efectúa la llamada, se señaló que en el 75% de los casos ésta fue realizada por la propia víctima, en el 22% por los allegados y en un 3% por profesionales.

Igualmente, se indicó que durante el año 2012 el Departamento de Asesoría Legal del Servicio 016 atendió 10.109 llamadas de casos de violencia de género, lo que supone un 18,11% del total de llamadas pertinentes.

Tras el balance se celebraron tres mesas redondas en las que se analizaron los principales retos de futuro de los servicios telefónicos de información y asesoramiento en materia de violencia de género en España.

En la primera de ellas se abordó la coordinación con los servicios de emergencia, la atención a los menores expuestos a violencia de género y la mejora de la accesibilidad de estos servicios. Para ello se contó con la participación de representantes del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 112 de la Comunidad de Madrid, de la Fundación ANAR (de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) y del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), respectivamente.

La segunda mesa redonda abordó los nuevos canales de información y comunicación: la atención 2.0. En ella se presentó el proyecto "Relación SANA", una aplicación para smartphones puesta en marcha por la Dirección General de Prevención de la Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores de la Región de Murcia que, a través de un cuestionario, permite que las chicas más jóvenes puedan conocer si tienen una relación de pareja igualitaria http://violenciadegenero.carm.es/lineas_actuacion/prevencion/actuaciones/app.html. Por su parte, el Instituto Andaluz de la Mujer expuso su servicio de atención on-line para víctimas de violencia de género. Esta mesa concluyó con un análisis sobre la utilización de páginas web por parte de las mujeres víctimas para buscar

información y asesoramiento adecuado a su situación personal, realizado por un equipo de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

Para finalizar, la tercera mesa redonda abordó el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como forma de violencia de género. Para ello se contó con el director de la investigación sobre el ciberacoso como forma de violencia de género que está realizando la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. A continuación, un representante del Cuerpo Nacional de Policía abordó la investigación del delito y desde la Asociación de Mujeres Juristas THEMIS se analizó la respuesta penal ante esta nueva forma de violencia.

Se puede obtener más información sobre el servicio telefónico 016 y la memoria (2007 – 2012) en la página web de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

<http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/Recursos/telefono016/home.htm>

Madrid, 9 de abril de 2013

