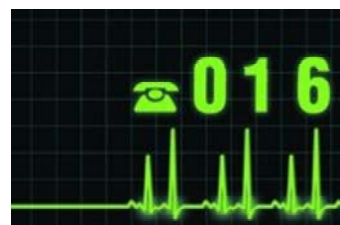


Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

2007-  
2012

*El presente informe recoge un resumen de los resultados del Servicio 016 desde su inicio en septiembre de 2007 hasta diciembre de 2012.*



## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico  
en materia de violencia de género.*

## **ÍNDICE**

	Página
1. El Servicio 016	3
2. Descripción general del Servicio 016	3
3. Datos cuantitativos	8
4. Desarrollo tecnológico	12

## **1.- EL SERVICIO 016**

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, presta el Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, a través del número telefónico de marcación abreviada 016.

Arvato Bertelsmann es la empresa adjudicataria del servicio desde su puesta en marcha, el 3 de septiembre de 2007, hasta la actualidad.

## **2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 016**

- **Atención gratuita y profesional las 24 horas del día los 365 días del año.** Este servicio está atendido por un equipo de profesionales formado por 20 personas con formación especializada en materia de violencia de género, de conformidad con las directrices de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

Asimismo, una de las características del servicio 016 es la formación continua del personal que lo atiende.

Las actuaciones formativas se desarrollan conjuntamente por la empresa adjudicataria, Arvato Bertelsmann, y la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

- **Atención a todas las personas que tienen consultas relacionadas con casos específicos de violencia de género:** Mujeres víctimas de violencia de género, personas del entorno de una mujer víctima (familiares, amistades, vecindario, etc.), profesionales que están atendiendo a una mujer víctima de violencia de género o que conocen una situación de este tipo de violencia, etc.
- **Información sobre recursos y derechos de las víctimas en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia y de acogida, asesoramiento jurídico para víctimas de este tipo de violencia.**

Para ofrecer toda esta información el Servicio 016 se estructura en dos departamentos especializados:

- a) Departamento de Información General. Facilita la información referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral que resulte más adecuado a la situación específica de violencia de género consultada por la persona que realiza la llamada al Servicio 016.
- b) Departamento de Asesoría Legal. Lleva a cabo asesoramiento jurídico especializado en violencia de género y se centra en los siguientes ámbitos:
  - Civil (rupturas de pareja y sus efectos personales y patrimoniales; conflictos familiares y menores -temas relativos a custodia, comunicación y estancia y pensiones; competencia y procedimientos).
  - Penal (denuncias; medidas cautelares -orden de protección; delitos, faltas y sanciones; competencia y procedimientos).
  - Asistencia jurídica (inmediata y/o gratuita).
  - Laboral y Seguridad Social (obligaciones, derechos, prestaciones).
  - Medidas integrales (en materia de familia, vivienda, asistenciales).
  - Extranjería (inmigración y asilo).

- **Confidencialidad de las llamadas.** Se garantiza la confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio.
- **Acuerdos de derivación con servicios similares de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.**

En la Conferencia Sectorial de la Mujer celebrada el día 23 de julio de 2007, el Ministerio y las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, acordaron la celebración de convenios de colaboración como mecanismo para garantizar el derecho a la información de las mujeres víctimas de violencia de género a través del servicio telefónico de información y asesoramiento.

## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.*

En este sentido, el Ministerio tiene suscritos diferentes convenios de colaboración para garantizar la derivación inmediata de llamadas, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Si se trata de Comunidades Autónomas que cuentan con servicios de información y asesoramiento jurídico similares al 016, en tipo de prestación y franja horaria de atención, se derivarán todas las llamadas que se produzcan desde su territorio.
- b) Si se trata de Comunidades Autónomas que cuentan con un servicio similar en tipo de prestación pero no en franja horaria, se derivarán las llamadas que se realicen desde ese territorio sólo durante el horario en el que el servicio autonómico esté activo. El resto de la jornada las llamadas serán atendidas por el 016.
- c) Todas las llamadas procedentes de Comunidades Autónomas que no cuenten con un teléfono de información o en las que exista un servicio que no incluya prestaciones equivalentes a las de la plataforma estatal serán atendidas directamente por el servicio 016.

Se han suscrito convenios de derivación con Andalucía, Aragón, Asturias, Islas Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla La Mancha, Comunidad Valenciana, Galicia, Extremadura, La Rioja, Comunidad de Madrid, Navarra, País Vasco, Ceuta y Melilla.

En aplicación de lo dispuesto en los convenios de colaboración, las Comunidades Autónomas facilitan periódicamente información sobre sus recursos y servicios, para que en aquellos casos en que atiende directamente el servicio 016 la información se ofrezca de conformidad con las pautas dadas por las Comunidades Autónomas.

- **Derivación de llamadas de emergencias al 112 de cada Comunidad Autónoma.**

En el caso de recibir alguna llamada de emergencia se deriva inmediatamente al 112 de la respectiva Comunidad Autónoma.

▪ **Derivación de llamadas relacionadas con temas de igualdad al teléfono de información del Instituto de la Mujer**

Cuando se reciben llamadas en las que se plantean temas relacionados con las políticas de igualdad entre mujeres y hombres, las llamadas se derivan al número gratuito 900 191 010 del Instituto de la Mujer.

▪ **Mejora de la atención y de la accesibilidad:**

Una de las características del servicio desde su puesta en marcha ha sido la mejora continua, promoviendo una atención especializada a determinados grupos especialmente vulnerables (como las menores y los hijos e hijas de las víctimas) y una mayor accesibilidad. En esta línea se han incrementado paulatinamente los idiomas de atención, se han incorporado nuevas vías de comunicación para las personas con discapacidad y se ha alcanzado un acuerdo con la Fundación Anar (de ayuda a niños y adolescentes en riesgo) para la derivación de llamadas de menores.

**Atención en 51 idiomas.** El Servicio 016 dispone desde sus inicios de la posibilidad de atención en 6 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés y francés. A partir del día 3 de julio de 2009 el Servicio 016 incorpora un sistema de traducción simultánea para facilitar la atención en un total de 45 idiomas más. Actualmente la atención se produce en 51 idiomas.

- Atención 24 horas, por el personal del servicio, de las llamadas en castellano y en los siguientes idiomas: catalán, gallego, euskera, inglés y francés.
- Atención 24 horas, a través de un servicio de tele - traducción, de las llamadas en alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano y búlgaro.

## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.*

- En horario de lunes a viernes de 8 a 18 horas en otros 38 idiomas a través de un servicio de tele - traducción.

**Accesibilidad.** La accesibilidad del servicio para personas con discapacidad auditiva y/o del habla, se garantiza a través de los siguientes medios:

- Teléfono de texto (DTS) a través del número 900 116 016.
- Servicio Telesor a través de la propia página web de Telesor (<https://www.telesor.es>). En este caso se precisa conexión a Internet.
- Teléfono móvil o PDA. En ambos casos se necesita instalar una aplicación gratuita siguiendo los pasos que se indican en la página web de Telesor.

**Atención a menores.** El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad tiene suscrito un Convenio Marco de Colaboración con la Fundación ANAR en virtud del cual se derivan al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes (900 20 20 10) las llamadas que en relación con la violencia de género se reciban en el servicio 016 por parte de los y las menores expuestos a este tipo de violencia. Por su parte, la Fundación ANAR se compromete a derivar al servicio 016 las llamadas recibidas por parte de una mujer mayor de edad víctima de violencia de género o de una persona adulta que conoce un caso de este tipo de violencia.

### 3. DATOS CUANTITATIVOS PERIODO DE 3 DE SEPTIEMBRE DE 2007 – 2012

#### 3.1. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN

- **Llamadas atendidas:**

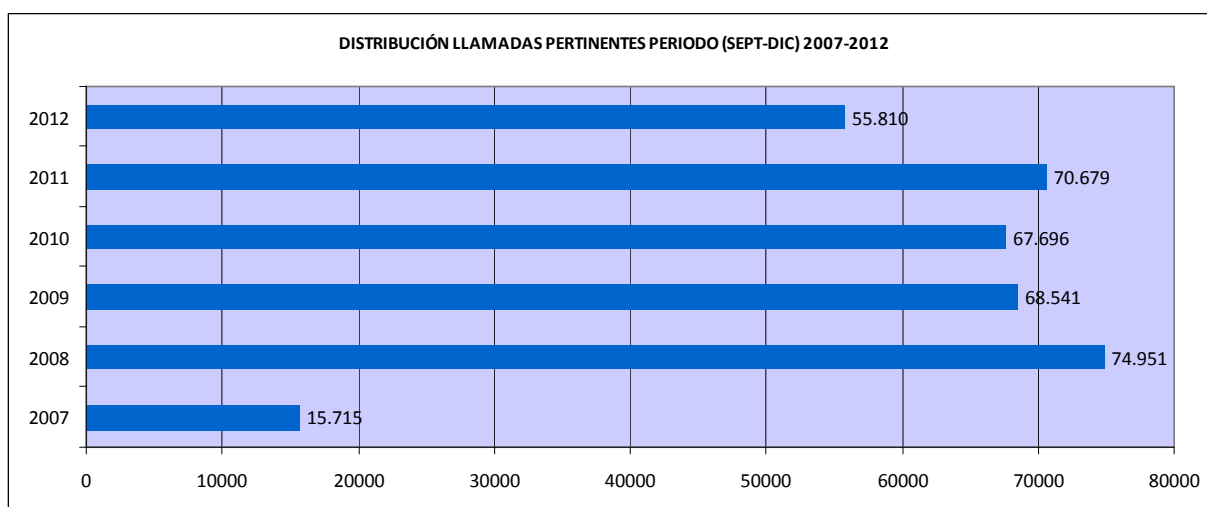
Se considera llamada atendida toda aquella conexión telefónica que es contestada por el Departamento de Información del Servicio 016. Las llamadas contestadas pasan por un proceso de filtro inicial aplicado por parte del equipo de información, de tal modo que posteriormente serán detectados y tratados, únicamente, los casos y consultas sobre violencia de género.

Desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2012 se han atendido en el Servicio 016 un total de 1.580.614 llamadas.

- **Llamadas pertinentes:**

Las llamadas pertinentes son aquellas llamadas contestadas cuyo contenido trata sobre un caso de violencia de género.

A continuación se muestran los datos de las llamadas pertinentes y su evolución en el Servicio 016 desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2012:



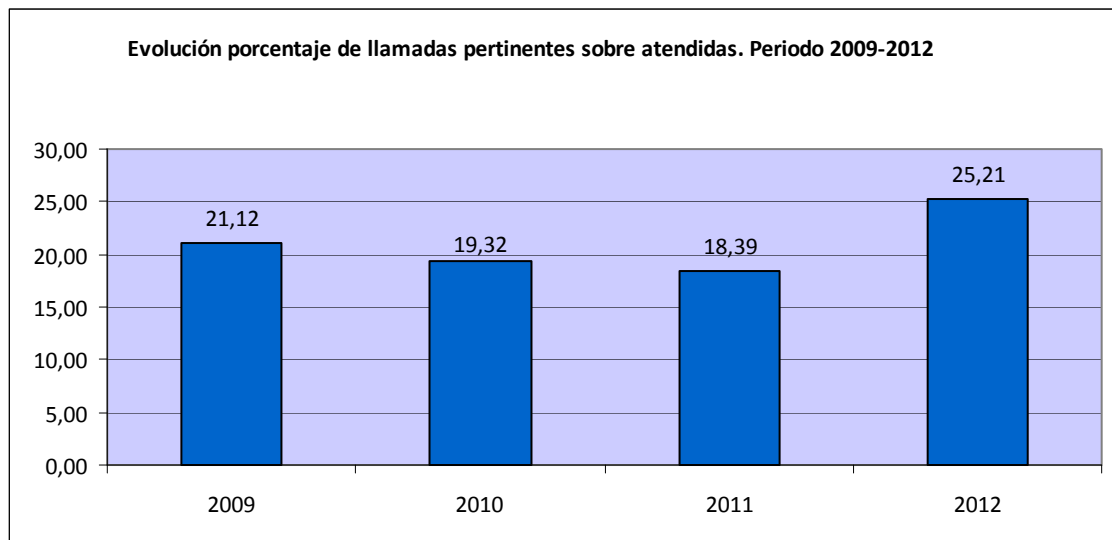


## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico  
en materia de violencia de género.*

Desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2012 se han atendido en el Servicio 016 un total de 353.392 llamadas pertinentes.

En el año 2012 se observa la evolución ascendente que han experimentado las llamadas pertinentes respecto de las llamadas atendidas, frente a años anteriores



La media de llamadas diarias en todo el periodo es de 182 llamadas.

El número de llamadas por hora desde septiembre de 2007 a diciembre de 2012 es de 8 llamadas/hora.

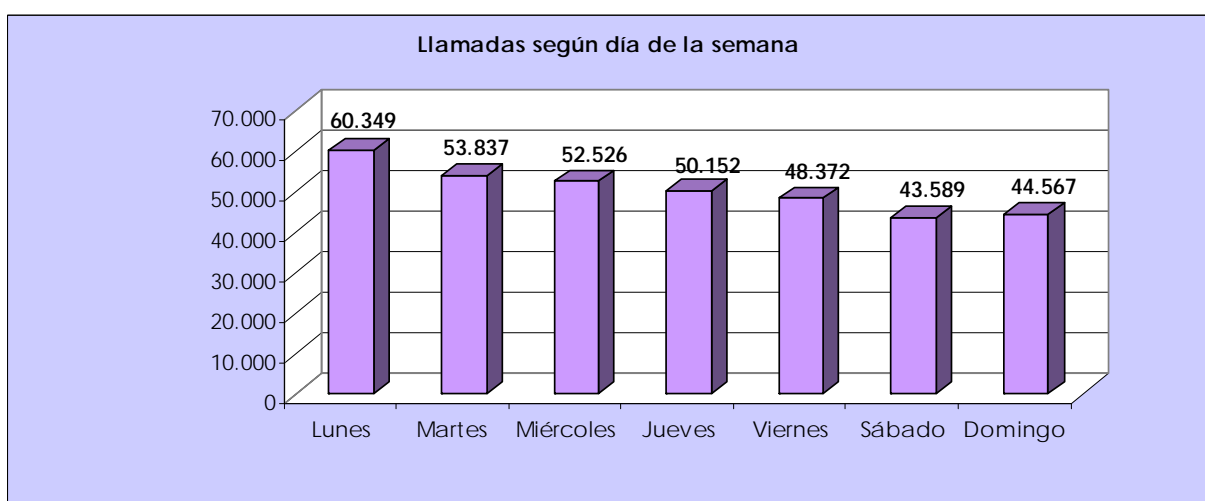
Tal y como se refleja en el siguiente gráfico, la mayoría de las llamadas de violencia de género se atendieron entre las 10h y las 15h considerando todo el periodo. Dentro de esta franja horaria, el mayor número de llamadas se produce entre las 11h y las 12h.

## Informe 2007 - 2012

Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.



Por otra parte, y según día de la semana, desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2012, el mayor número de llamadas se produce los lunes



### 3.2. DEPARTAMENTO DE ASESORÍA LEGAL

El Departamento de Asesoría Legal, como segundo nivel de atención del Servicio 016, recibe llamadas transferidas desde el Departamento de Información General, una vez éste ha detectado que el contenido de la consulta requiere asesoramiento jurídico. Se denominan "llamadas recibidas" todas aquellas llamadas pertinentes que tienen consultas jurídicas relacionadas con un caso concreto de violencia de género.

## Informe 2007 - 2012

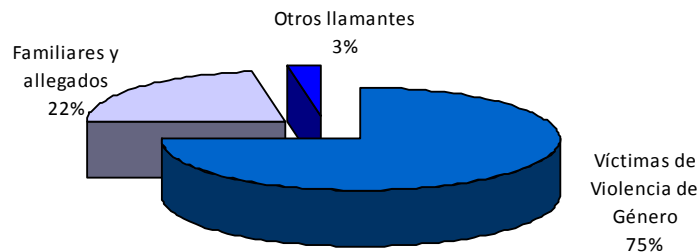
Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

Durante el año 2012 el Departamento de Asesoría Legal del Servicio 016 ha atendido 10.109 llamadas de casos de violencia de género, lo que supone un 18,11% del total de llamadas pertinentes.

### 3.3. TIPOLOGÍA DEL LLAMANTE

La tipología del llamante ha permanecido estable en el periodo de septiembre de 2007 a diciembre de 2012. Destacan las propias "Víctimas de violencia de género", con una media del 75 por ciento, seguidas del grupo "Familiares y allegados", que suponen el 22 por ciento. Por último, con un 3 por ciento, la categoría "Otros llamantes", en el que se engloban llamadas realizadas por profesionales (abogados, personal sanitario, trabajadores sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, etc.).

Promedio de grupos de llamantes septiembre 2007-diciembre 2012



### 3.4. TRANSFERENCIA DE LLAMADAS A COMUNIDADES AUTÓNOMAS

A continuación se recoge el número de llamadas transferidas a servicios telefónicos autonómicos de información y asesoramiento durante el año 2012.

## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.*

### **Transferencias realizadas hacia los Servicios Autonómicos de Información a la Mujer. Año 2012**

	<b>2012</b>
ANDALUCÍA	7.910
ARAGÓN	725
ASTURIAS	126
BALEARES	11
CANARIAS	13
CANTABRIA	2
CASTILLA - LA MANCHA	1.748
CASTILLA Y LEON	32
CATALUÑA	6.073
COM. VALENCIANA	5.132
EXTREMADURA	16
GALICIA	7
MADRID	3.566
MURCIA	12
NAVARRA	8
PAÍS VASCO	1.095
LA RIOJA	6
CEUTA	3
MELILLA	2

## **4.- DESARROLLO TECNOLÓGICO**

En los cinco años desde la puesta en marcha del Servicio 016 se han implementado distintas soluciones de desarrollo tecnológico relacionadas, por un lado, con la respuesta progresiva a las necesidades de gestión del servicio y de accesibilidad de las personas usuarias del Servicio 016, y, por otro, con las necesidades de recogida de datos estadísticos del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

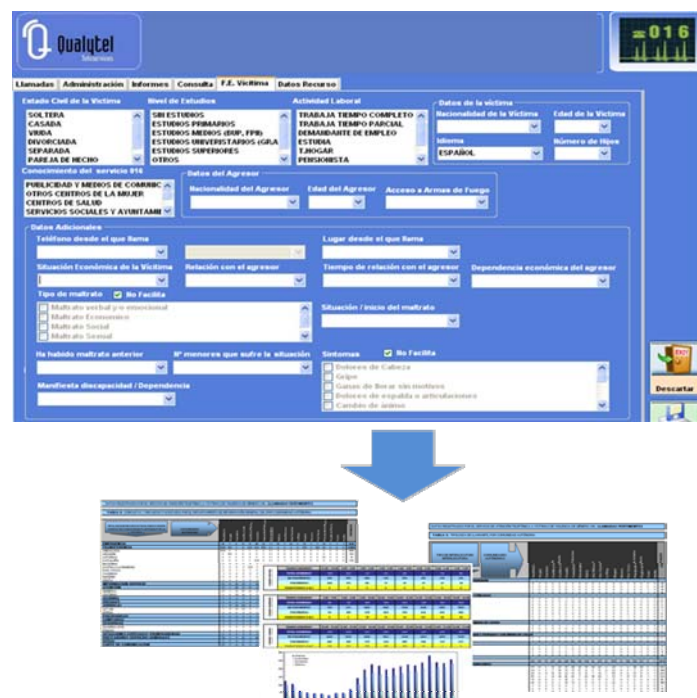
## Informe 2007 - 2012

Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

El equipo de Información del Servicio 016 se encarga de la recogida y registro de datos estadísticos relacionados con la situación de las víctimas de violencia de género que contactan con el Servicio 016. Dichos datos no incluyen datos de carácter personal, dado que el Servicio 016 es confidencial y no se recogen datos de carácter personal de las personas que realizan consultas.

El registro de información se lleva a cabo a través de la aplicación estadística desarrollada por la empresa Arvato Bertelsmann de forma específica para la atención de llamadas por parte del Servicio 016. Los datos estadísticos se refieren exclusivamente a las llamadas que realiza la propia víctima de violencia de género.

El desarrollo informático se ha ido adaptando a las necesidades específicas de atención del Servicio y a las necesidades de recogida de datos estadísticos por parte de la Delegación para la Violencia de Género y del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer.



En el Servicio 016 se utilizan las siguientes aplicaciones informáticas:

- Aplicación Servicio 016. La aplicación informática del Servicio 016 ha adaptado un sistema de clasificación y búsqueda de recursos sencillo, rápido y eficaz que permite priorizar la atención telefónica a la usuaria y optimizar los

## Informe 2007 - 2012

Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

tiempos de respuesta por parte del equipo del Servicio 016. Asimismo, articula un sistema que permite el registro y extracción de datos estadísticos de carácter general, los cuales se envían periódicamente para su explotación y publicación al Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer.

The screenshot shows the Qvalytel web application interface. At the top, there is a header with the Qvalytel logo and user information: 'Nombre: Esther Pérez Alonso', 'Login: perez', 'ID Llamada: 20111122122912', 'Departamento: Información', 'Inicio Sesión: 22/11/2011 12:29:06', 'ID Consulta: 20111122122912', 'Perfil: Coordinación'. Below the header, there are navigation tabs: 'Llamadas', 'Administración', 'Informes', 'Consulta', 'F.E. Víctima', and 'Datos Recurso'. The main content area is divided into several sections: 'Provincia' (MADRID), 'Localidad' (MADRID), 'Comunidad Autónoma', and 'Recursos'. The 'Recursos' section lists various services: 23-ASISTENCIA SOCIAL, 24-MEJORES Y FAMILIA, and 25-EMPLEO. The 'Consulta' section shows a tree view of service categories: EMERGENCIA-1, TRANSFERENCIA-2, INFORMACION SERVICIO-3, ATENCION-4, GENERAL-18, VICTIMAS-19, ACOGIDA-5, SOCIALES-6, JURIDICAS-7, ALT 016-20, OTROS-21, PSICOLOGICAS-8, SANITARIAS-9, SEGURIDAD-10, GUARDIA CIVIL-22, POLICIA-23, SITUACIONES ESPECIALES VULNERABILIDAD-11, PRESTADORES SERVICIOS GENERALES-12, OTRAS-13, and CORTE DE COMUNICACION-29. The 'Información Parcial del Recurso' section includes fields for 'Telefonos' (915230644), 'Dirección' (C/ Aduana, 9), 'Localidad' (Madrid), 'Provincia' (Madrid), 'Código Postal' (28013), and 'ID Recurso' (2173). There is also a note about 'Ayuda integral a Mujeres españolas e inmigrantes (con una intervención especial para mujeres magrebíes) de 18 a 65 años, residentes en la Comunidad de Madrid.(ver mas en datos del recurso)'. At the bottom right, there are icons for 'Transfer ALT', 'Repetir Consulta', and 'Descartar'.

- Permite el acceso al Servicio a personas con discapacidad auditiva y problemas del habla. La conversación con la persona que contacta con el Servicio 016 se mantiene por escrito y en tiempo real. La vía de acceso es a través de la página web de Telesor, seleccionando del listado de entidades adscritas: "016 Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad" y seleccionando el icono "llamada" para contactar, siendo accesible a través de dispositivos móviles y PDAs con la configuración previa mediante descarga de aplicativo gratuito y facilitado por la propia página web de Telesor.
- Atención en idiomas: El personal del Departamento de Información del Servicio 016 puede establecer una conferencia telefónica incorporando a la conversación al traductor necesario en cada ocasión.
- Grabadora Servicio 016. Es una solución informática establecida como medida de disuasión para evitar la obstrucción de acceso que provocan las llamadas

## **Informe 2007 - 2012**

*Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico  
en materia de violencia de género.*

abusivas al Servicio 016 (como bromas, insultos y amenazas). Por ello, desde noviembre de 2011, cada vez que se recibe una llamada de este tipo, se deriva la llamada a una grabadora convenientemente configurada y cuya locución avisa al llamante que por el contenido de su mensaje, sus datos y su llamada están siendo registrados.

También se le informa de que el contenido de su llamada puede ser constitutivo de delito y su grabación tendría carácter probatorio, en su caso, en un proceso penal. Todo ello con pleno respeto a lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.