



Segovia, 23 de marzo de 2021

Estimado señor, estimada señora:

El servicio del teléfono 016 de información y asesoramiento jurídico en violencia de género ha evolucionado en cuanto a prestaciones y me gustaría compartirlo con todas las instituciones, organismos, asociaciones y particulares, puesto que tiene un importante valor para toda la ciudadanía.

Me gustaría animar a que desde tu organización se le de **difusión** a este teléfono y sus servicios. Para ello hemos preparado un cartel en A3, con el objetivo de que la difusión sea rápida y ágil, podéis imprimirlo a color o en blanco y negro, y así colgarlo en los tablones y lugares donde consideréis.

Hasta ahora la atención que venía prestando el teléfono 016 era sobre violencia de género cumpliendo con la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, es decir, en el contexto de la pareja y expareja.

Este servicio de atención se ha ampliado para dar cumplimiento al Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, hecho en Estambul en 2011, ratificado por España en 2014 ([Convenio de Estambul](#)), cuyo artículo 24 insta a los Estados Partes a tomar las medidas legislativas u otras necesarias para establecer a nivel nacional guardias telefónicas gratuitas, accesibles las 24 horas del día, siete días por semana, para proporcionar a las personas que llamen, confidencialmente y respetando su anonimato, consejos relativos a todas las formas de violencia incluidas en el ámbito de aplicación del presente Convenio.

Por lo tanto, el servicio del teléfono atenderá a partir de ahora los **diferentes tipos de violencia sobre las mujeres**:

- Violencia de género (LO 1/2004).
- Violencia doméstica.
- Violencia sexual.
- Acoso, stalking y ciberacoso.
- Mutilación genital femenina.
- Matrimonio forzoso.

- Aborto y esterilización forzosos.
- Acoso sexual (incluyendo el acoso sexual laboral y el que se produce en ámbitos públicos).

El servicio está dirigido a la **población en general**, hombres y mujeres de todas las edades, porque el teléfono 016 no es un teléfono de denuncia, ofrece información y asesoramiento jurídico en todas estas formas de violencia contra las mujeres, y además, el servicio 016 atiende llamadas que por razones de emergencia y por la situación de violencia que requieran una **atención psicosocial inmediata** (por ejemplo, inminencia de la violencia sufrida, intentos autolíticos, desahogo emocional, etc.), que serán atendidas por profesionales en Psicología o Trabajo Social que, además, remitirán a la persona a los servicios públicos de atención, asistencia e intervención psicológica y social.

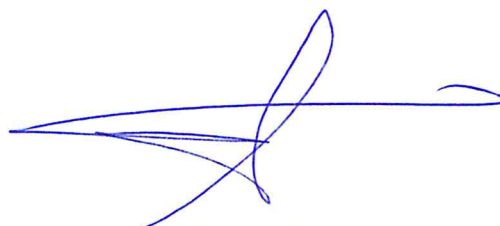
Esta ampliación del servicio 016 incluye, también, **nuevos canales de acceso**:

- Número 016 (no deja huella en la factura).
- Número 900 116 016 del teléfono de texto para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla.
- Correo electrónico: 016-online@igualdad.gob.es
- WhatsApp: número 600 000 016, exclusivo para WhatsApp porque no admite llamadas de teléfono.
- Atención telefónica en 52 idiomas: castellano, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, tamazight y otros 38 idiomas a través de un servicio de tele-traducción.
- 24 horas x 7 días a la semana.

Estos servicios no son sólo para víctimas o familiares de víctimas, pueden acudir los vecinos, los compañeros de trabajo, o los desconocidos que hayan presenciado cualquier forma de violencia, informarse y por supuesto que todas las mujeres en nuestro entorno sepan que tienen dónde acudir, estén donde estén, siempre tendrán un conjunto de profesionales a su disposición.

Para tener toda la información no dudéis en visitar la [web de la Delegación del Gobierno con la Violencia de Género](#).

Un saludo afectuoso.



María del Lirio Martín García

Subdelegada del Gobierno en Segovia