



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE IGUALDAD

SECRETARÍA GENERAL
DE POLÍTICAS
DE IGUALDAD

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
PARA LA VIOLENCIA
DE GÉNERO

INFORME

016

***3 de septiembre de 2007 a
30 de noviembre de 2008***

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

10

Madrid, a 9 de diciembre de 2008



1. Introducción

El Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2006 aprobó el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género así como un Catálogo de Medidas Urgentes en esta materia. Ambos instrumentos se concibieron como herramientas que hiciesen 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 hiciesen efectivos en el plazo más breve posible, orientando las actuaciones de las distintas administraciones públicas para sensibilizar al conjunto de la sociedad sobre la dimensión y las consecuencias de la violencia de género y adoptando un conjunto de actuaciones destinadas a prevenir dicha violencia y a reforzar la protección de las víctimas de la misma.

Entre las medidas adoptadas cabe destacar la dirigida a garantizar la puesta en marcha de un nuevo servicio telefónico de 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.

A través de esta medida se avanza en la garantía del derecho de información reconocido en el artículo 18 de la Ley Integral a las mujeres víctimas de violencia de género, derecho básico e imprescindible para asegurar su atención, el ejercicio de sus derechos y el acceso a los recursos puestos a su disposición.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género ha efectuado, en cumplimiento de lo previsto en los acuerdos del Consejo de Ministros de 22 de junio de 2007, el diseño de la Base de Datos del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer con la finalidad de disponer, y hacer posible la disposición, de información estadística que permita la realización de análisis detallados para conocer la dimensión y evolución del fenómeno violento con el objetivo de posibilitar la toma de decisiones para combatirlo más eficazmente.

En el diseño de dicha Base de Datos se preveía que, siempre que fuese factible, se partiría de microdatos, sin información de carácter identificativo, con el objetivo de poder efectuar los cruces de variables que en cada momento se considerasen procedentes. En este sentido, Qualytel, la empresa adjudicataria del servicio 016, viene realizando trasposos de datos atómicos que, tal y como se ha indicado, no incluyen información identificativa de las llamadas ni de las personas que las efectuaron.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género está procediendo a explotaciones de dichos datos, cuyos últimos resultados aparecen en este informe, que comprende información desde el 3 de septiembre de 2007 hasta el 31 de octubre de 2008.



2. Características del servicio 016

Este servicio, además de ofrecer atención especializada las 24 horas del día los 365 días del año y de su carácter gratuito, se caracteriza por:

- Acceso a través de un número corto de tres dígitos por tener la consideración de servicio de interés general, 016, lo que permite un rápido acceso y ser fácilmente recordado.
- Universalidad en la prestación del servicio que, además de en castellano, atiende en inglés, francés y los idiomas co-oficiales (catalán, gallego y euskera).
- Actualización permanente de la información facilitada sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y sobre los recursos especializados disponibles en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, servicios de información y asistencia o Turnos de Oficio, para la atención inmediata de una situación de malos tratos.
- Prestación del servicio de información por un equipo de operadoras licenciadas con formación especializada en violencia de género.
- Asesoramiento jurídico especializado proporcionado por un equipo de juristas especialistas en violencia de género (de 9 a 21 horas de lunes a viernes, y de 12 a 20 horas los sábados, domingos y festivos)
- Garantía de la confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio.
- Derivación automática de las llamadas de emergencia y urgencia a los centros 112 autonómicos.

El presupuesto total del servicio 016 asciende a 1.710.292,57 euros, distribuidos en tres anualidades: 356.310,96 euros en 2007, 855.146,28 euros en 2008 y 498.835,33 euros en 2009.

Con el fin de evitar solapamientos con servicios ya existentes, y de conformidad con lo acordado en la Conferencia Sectorial de la Mujer celebrada el 23 de agosto de 2007, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha suscrito convenios de colaboración con las comunidades de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla – La Mancha, Ceuta, Comunidad Valenciana, Extremadura, Melilla, Navarra y País Vasco, y se está tramitando convenio con Cataluña, comunidad a la que se derivan llamadas desde la puesta en marcha del servicio. La finalidad de estos convenios es garantizar la derivación de las llamadas en base a las características y prestaciones de los servicios de información telefónica de cada comunidad autónoma, asegurando que las personas que contacten con el 016 reciban la atención más adecuada a su situación con una única llamada.

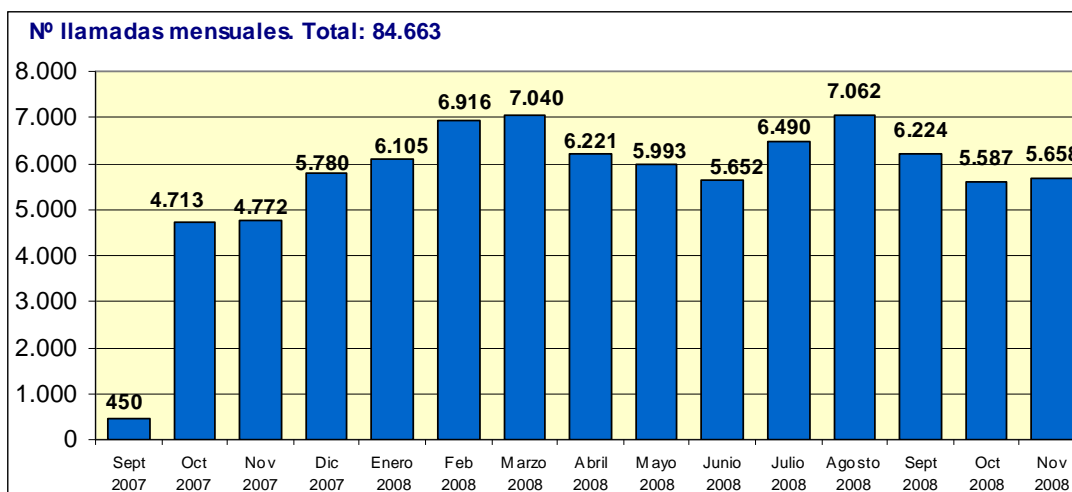


3. Llamadas al O16

Aunque el servicio se puso en funcionamiento efectivo a partir del 3 de septiembre de 2007, su presentación pública a los medios de comunicación se efectuó el 6 de octubre, dato que debe tenerse en cuenta por lo que afecta a la cifra de llamadas de las primeras semanas.

Una parte de las llamadas resultaron no pertinentes, por tratarse de llamadas maliciosas (bromas, insultos o amenazas), errores de marcado, llamadas de prensa o consultas sobre materias que no guardan relación con la violencia de género, entre ellas las de algunos hombres interesándose por recursos para ellos.

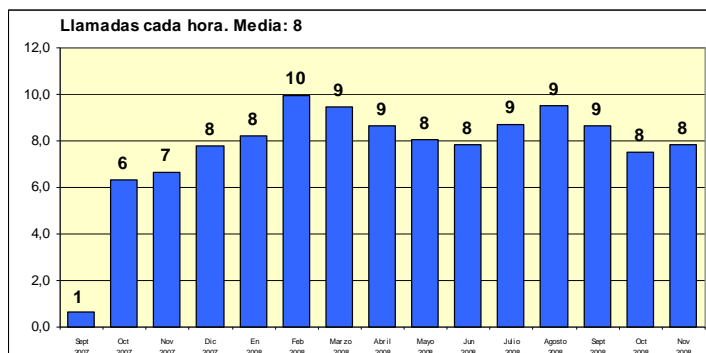
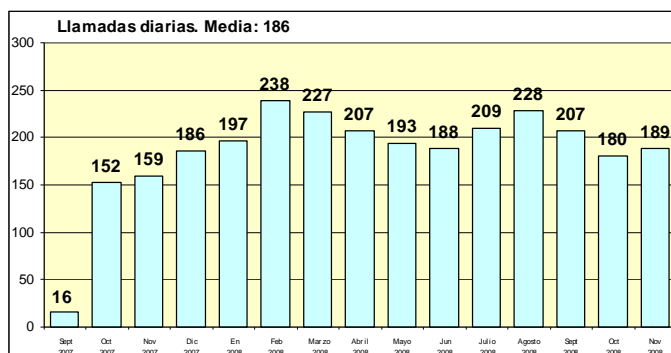
La cifra de llamadas atendidas referentes a violencia de género desde el 3 de septiembre de 2007 y el 30 de noviembre de 2008 fue de **84.663**.



La media diaria de llamadas atendidas de violencia de género durante este período de 455 días fue de **186** y la media atendida cada hora fue de **8**.

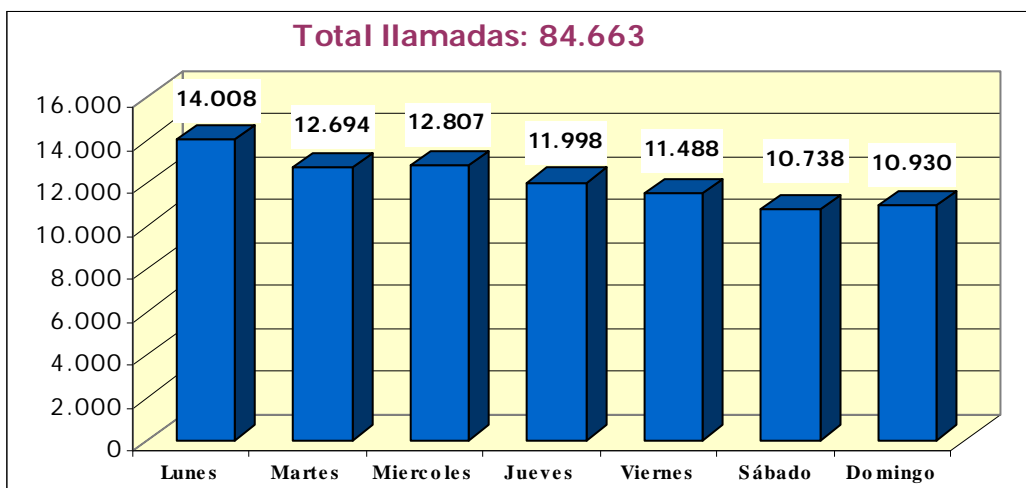
Agosto de 2008 resulta ser el mes en el que el número de llamadas atendidas fue más alto (7.062) aunque fue febrero de 2008 el mes con mayor número medio de llamadas atendidas al día (238) y cada hora (10).

Las 5.658 llamadas atendidas de violencia de género del mes de noviembre de 2008 implican una media de 189 llamadas diarias y 8 cada hora.



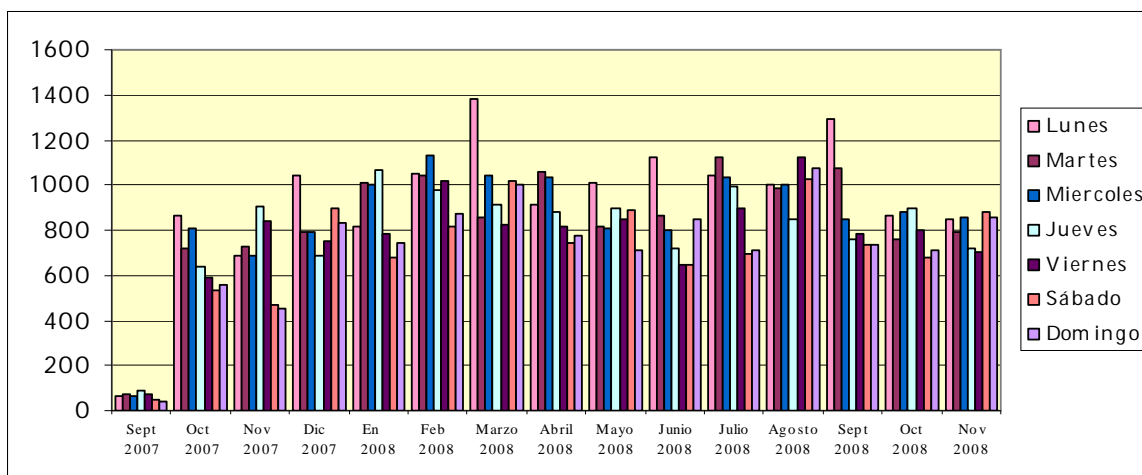


Según día de la semana, se mantiene una secuencia similar desde la puesta en marcha de este servicio: disminución en el número de llamadas durante el fin de semana, mientras que el lunes resulta ser el día de la semana con una cifra más elevada (el 16,5% del total).



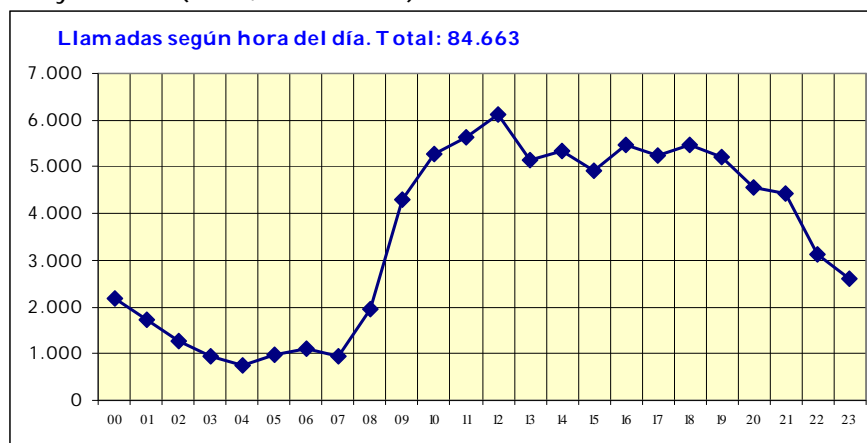
Noviembre de 2008, sin embargo, constituye una excepción a dicha secuencia, puesto que el sábado y el domingo resultaron ser los días de la semana con mayor cifra de llamadas, agrupando esos días el 30,7% del total de las llamadas del mes.

Desde la puesta en marcha del servicio 016, según mes por día de la semana, el lunes fue el día con mayor número de llamadas de los meses de octubre y diciembre de 2007, así como de marzo, mayo, junio y septiembre de 2008, mientras que el martes lo fue en abril y agosto de 2008, el miércoles en febrero de 2008, el jueves en septiembre y noviembre de 2007 y en enero de 2008 y octubre de 2008, el viernes en agosto de 2008 y el sábado en noviembre de 2008.

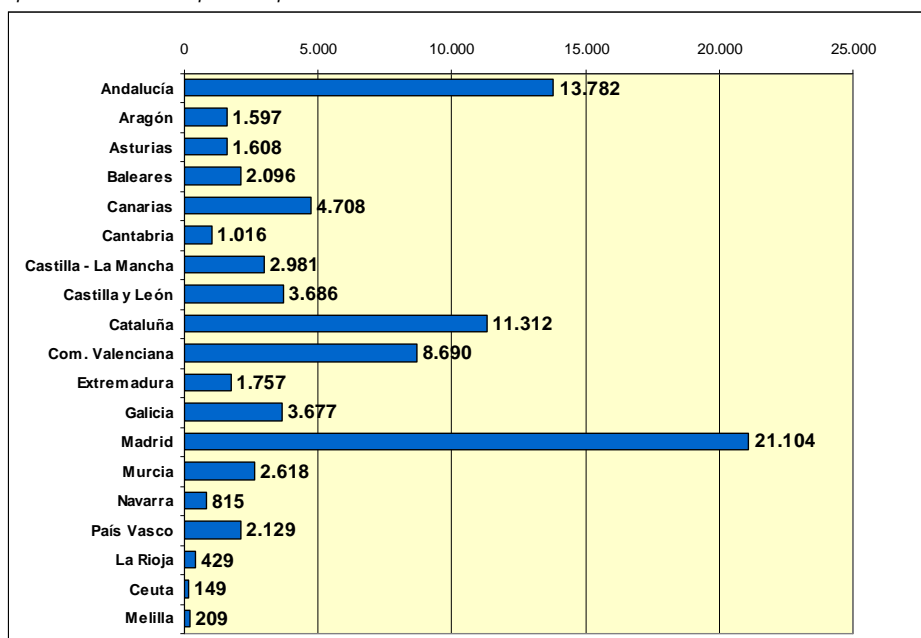




Según hora del día, la mayoría de las llamadas de violencia de género se atendió entre las 9h y las 22h (el 79,1% del total).



Se han recibido llamadas de violencia de género procedentes de todas las comunidades autónomas y de todas las provincias. Según número de llamadas por comunidad autónoma, 21.104 llamadas se realizaron desde Madrid (el 25,0% del total), 13.782 desde Andalucía (16,3%), 11.312 desde Cataluña (13,4%), 8.690 desde la Comunidad Valenciana (10,3%), 4.708 desde Canarias (5,6%), 3.686 desde Castilla y León (4,4%), 3.677 desde Galicia (4,4%), 2.981 desde Castilla – La Mancha (3,5%) y 2.618 desde Murcia (3,1%); el menor número de llamadas procedían de Ceuta, Melilla y La Rioja, con 149, 209 y 429, respectivamente, y con un peso sobre el total, entre las tres, del 0,9%¹.



¹ De 300 llamadas no consta la comunidad autónoma, y esa cifra no se ha contabilizado en el cálculo de porcentajes.

En este Informe no se contabilizan los datos de "no consta" para el cálculo de porcentajes.



4. Personas que han efectuado las llamadas

La mayoría de las llamadas de violencia de género atendidas por el 016 fueron efectuadas por mujeres que llamaron a este teléfono para plantear consultas sobre su situación (68.091, que representan el 80,4% del total); familiares y amigos de mujeres en situación de violencia realizaron 14.389 llamadas (el 17,0%) y profesionales y entidades públicas y privadas realizaron 2.183 llamadas (el 2,6%).

La finalidad del teléfono 016 consiste en prestar un servicio de atención a las víctimas de la violencia de género y al conjunto de la sociedad, y la realización de estadísticas es sólo un producto secundario de ese servicio. En este sentido, la información referente a las personas que efectúan las llamadas en ningún caso se antepone a la atención e información a quienes llaman. No obstante, se recogen algunos datos de las características de las usuarias, y la explotación estadística de los mismos permite acercarse al perfil de las mujeres que facilitan alguna de esta información.

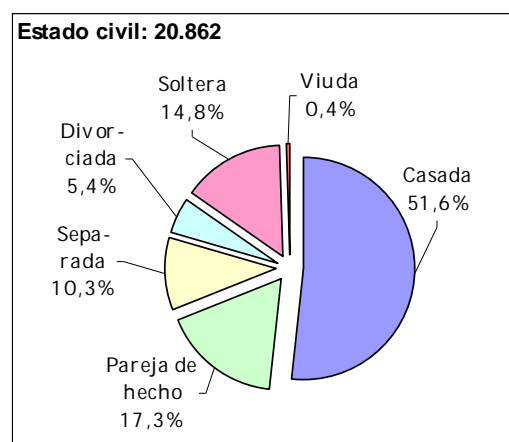
En los 455 días en que el 016 ha prestado información y asesoramiento legal telefónico (hasta el 30 de noviembre de 2008), mujeres de todas las situaciones de pareja, edad, nivel de estudios, situación laboral, etc., han llamado para plantear consultas referentes a violencia de género.

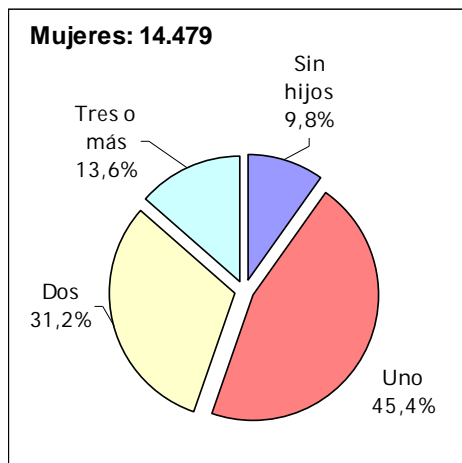
Las cifras que se indican a continuación se refieren a algunas de las 68.091 llamadas efectuadas por mujeres que llamaron en relación con su propia situación y se ciñen a las que señalaron todos o alguno de los rasgos analizados. Estos datos confirman que no existe un "perfil" de mujer maltratada, tal y como se deriva de la mayoría de los estudios que existen en esta materia. La confidencialidad con la que funciona este servicio no permite disponer de datos en relación con las personas que han llamado más de una vez. A efectos de simplificación, se utilizará el término "mujeres" para referirse a las características que las usuarias del 016 han manifestado al llamar a este servicio, aunque cabe la posibilidad de una doble o múltiple contabilización.

4.1. Estado civil

Facilitaron su estado civil 20.862 mujeres. Algo más de la mitad estaban casadas (10.772, que representan el 51,6%) y el 17,3% manifestó tener pareja de hecho (3.617). Si se considera que las mujeres casadas y las que tienen pareja de hecho conviven con su pareja, resultaría que el 69,0% de las mujeres que llamaron en relación con una situación de violencia de género convive con su maltratador.

La cifra de mujeres que facilitaron su estado civil y estaban separadas fue de 2.157 y la de divorciadas de 1.132; entre ambos colectivos representaban el 15,8% de las mujeres que llamaron y facilitaron su estado civil. El número de solteras fue de 3.095 (el 14,8%) y el de viudas de 89 (el 0,4%).





4.2. Número de hijos

Se dispone de información referente al número de hijos de 14.479 mujeres.

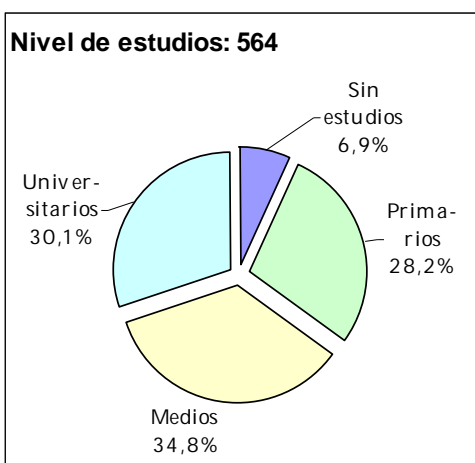
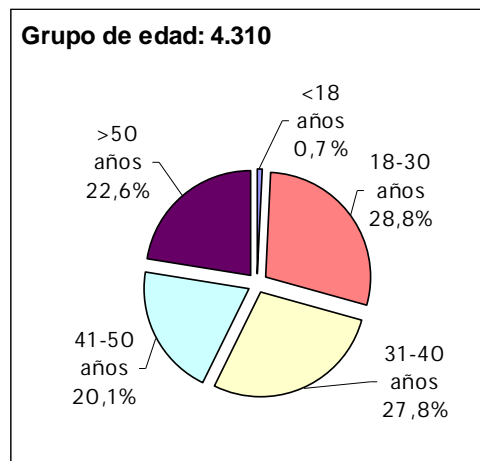
De ellas, 1.418 (el 9,8%) manifestaron no tener hijos² y 13.061 (el 90,2%) dijeron que tenían uno o más hijos: 6.576 tenían uno, 4.522 mujeres tenían dos hijos y 1.963 tenían tres o más hijos.

4.3. Grupo de edad

Facilitaron información sobre su edad 4.310 mujeres: el 29,5% (1.272) tenía 30 o menos años y, de ellas, 30 eran menores de 18 años; las mujeres que tenían entre 31 y 40 años representaban el 27,8% (1.242); 866 mujeres tenían entre 41 y 50 años (20,1%) y 975 eran mayores de 50 años (22,6%).

La media de edad de las mujeres que llamaron al 016 es de 40 años.

Se facilitó información sobre la edad de 585 supuestos agresores, siendo la media de edad de los mismos de 42 años.



4.4. Nivel de estudios

Sólo se dispone de información referente al nivel de estudios de 564 mujeres.

El grupo más numeroso lo constituyen las que tienen estudios medios seguidas muy de cerca de las que tenían estudios primarios, de las que tenían estudios universitarios de grado medio o superior, y finalmente de las mujeres que dijeron no tener estudios.

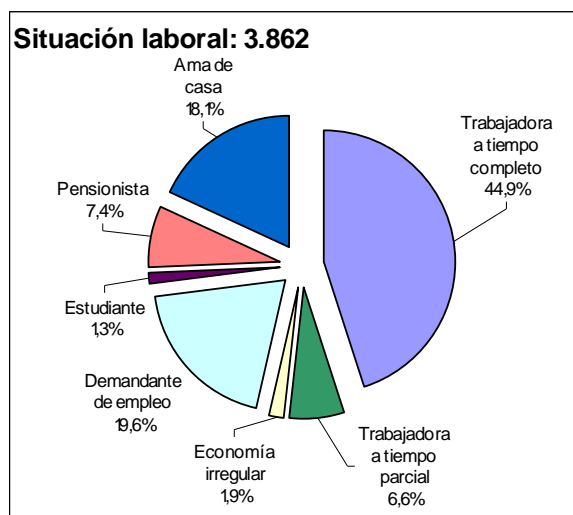
² Se está revisando la información de esta variable en su conjunto puesto que es factible que el número de mujeres sin hijos esté infradimensionándose.



4.5. Situación laboral

Facilitaron su situación laboral 3.862 mujeres, la mayoría de ellas activas (2.824, que representan el 73,1%), ya sea trabajando (2.066, que representan el 53,5% del total) o buscando empleo (758, que representan el 19,6%).

El grupo más numeroso lo constituye el de las mujeres que trabaja a tiempo completo (1.735 – 44,9%); cabe indicar que 256 (el 6,6%) manifestaron trabajar a tiempo parcial y 75 mujeres (el 1,9%) manifestaron trabajar en la economía irregular. Se dedicaban a tareas del hogar 700 mujeres (el 18,1%), eran pensionistas 286 (el 7,4%) y 52 eran estudiantes (el 1,3%).



4.6. Nacionalidad de víctimas y agresores

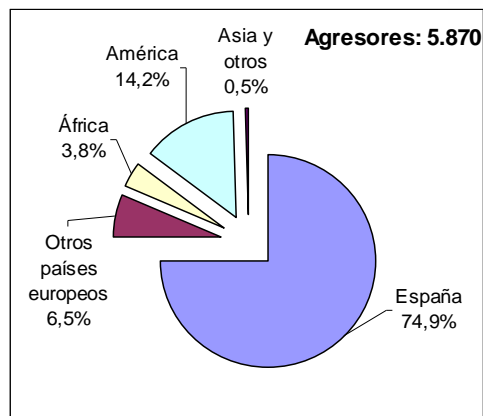
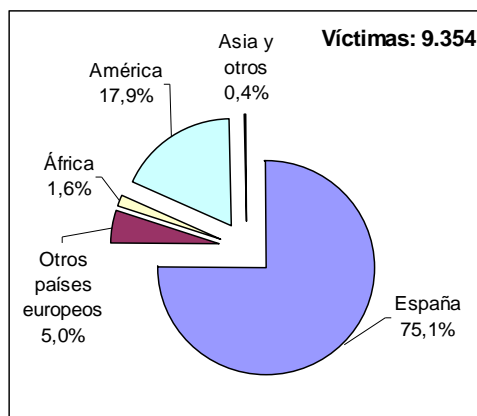
Inicialmente se recogió sólo información sobre la nacionalidad de las usuarias del 016, pero a partir de marzo de 2008 se comenzó a recoger también información de la nacionalidad de que decían que eran sus agresores (parejas o exparejas).

Hasta noviembre de 2008, han manifestado cuál es su nacionalidad mujeres de ochenta países diferentes y, respecto a la referencia que han realizado de la de su agresor, se suman setenta y cuatro nacionalidades; en total, entre la nacionalidad de posibles víctimas y agresores, suman noventa y cinco nacionalidades diferentes.

Se dispone de datos referentes a la nacionalidad de las mujeres que llamaron por situaciones de violencia de género en 9.354 casos, y de la nacionalidad de los supuestos agresores en 5.870. Utilizaremos la terminología de "víctimas" y "agresores" a efectos de simplificación.

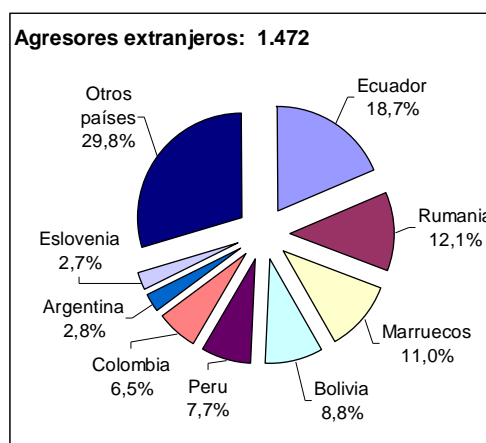
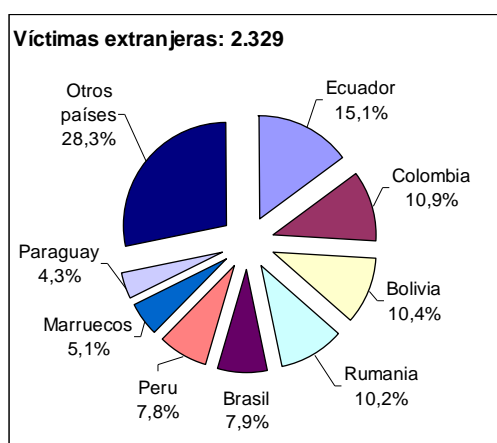
Tanto en el caso de las víctimas como en el de los agresores, las tres cuartas partes eran españolas o españoles y una cuarta parte tenía nacionalidad extranjera.

Por lo que se refiere a las víctimas, en el 75,1% de los casos eran españolas (7.025) y en el 24,9% extranjeras (2.329), mientras que el 74,9% de los agresores eran españoles (4.398) y el 25,1% extranjeros (1.472).



Según continente, la proporción más elevada de las víctimas extranjeras era la de mujeres americanas, seguidas de nacionales de otros países europeos, de países africanos y de países asiáticos. Respecto a los agresores extranjeros, el orden es el mismo aunque con mayor proporción de países africanos y de nacionales de otros países europeos y menor proporción de nacionales de países americanos (que en cualquier caso están en segundo lugar, tras los agresores españoles).

Según nacionalidad, las mujeres ecuatorianas, colombianas, bolivianas y rumanas que llamaron al 016 representaban más del diez por ciento, en cada caso, del colectivo de mujeres extranjeras que llamaron para pedir información sobre violencia de género; por lo que se refiere a los agresores de los que hablaron (tanto las mujeres españolas como las extranjeras), más del diez por ciento respecto al total de extranjeros eran ecuatorianos, rumanos o marroquíes.

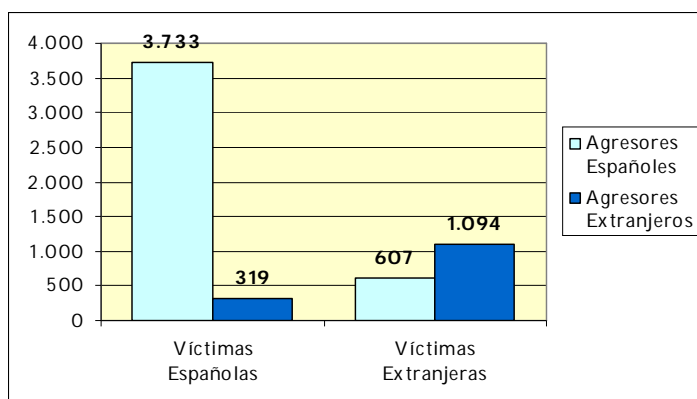


De 5.753 llamadas se dispone tanto de la nacionalidad de la víctima como de la nacionalidad del agresor.



El 92,1% de las españolas manifestaron que su agresor era español y el 7,9% que era extranjero, mientras que el 64,3% de las extranjeras manifestó que su agresor era extranjero y el 35,7% que era español. En cifras, 319 españolas dijeron ser maltratadas por extranjeros y 607 extranjeras que eran maltratadas por españoles.

	TOTAL AGRESORES	Españoles	Extranjeros
TOTAL VÍCTIMAS	5.753	4.340	1.413
Españolas	4.052	3.733	319
Extranjeras	1.701	607	1.094





ANEXO



LLAMADAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO AL 016 SEGÚN PROVINCIA
3 de septiembre de 2007 a 30 de noviembre de 2008

TOTAL: 84.663

