



# LA DGVG INFORMA

**El servicio 016 ofrece información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial inmediata a todas las formas de violencia contra las mujeres del Convenio de Estambul**

## #016 PARA TODAS

Atención a todas las formas de violencia contra las mujeres



016



016-online@igualdad.gob.es



WhatsApp 600 000 016

**#TODAS** LAS VIOLENCIAS,  
LAS VÍCTIMAS,  
LAS OBLIGACIONES



**016** ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

**E**l servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en violencia de género, prestado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género desde el año 2007, **se ha ampliado a la atención a todas las formas de violencia contra las mujeres** incluidas en el Convenio de Estambul, mediante el contrato administrativo firmado por la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género y la empresa adjudicataria, el 5 de marzo de 2021.

Con esta ampliación se da 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 ello, el servicio 016 atiende la violencia de género (contemplada en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género), la violencia doméstica, violencia sexual, acoso, mutilación genital femenina, matrimonio forzado, aborto y esterilización forzosos, acoso sexual.

Así mismo, garantiza la previsión del Convenio de Estambul para que las víctimas de violencia reciban una información adecuada y en el momento oportuno sobre los servicios de apoyo y las medidas legales disponibles en una lengua que comprendan. Además de continuar garantizando el derecho a la información de las víctimas reconocido en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género cuyo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE IGUALDAD  
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO  
  
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO  
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO CON-  
TRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO  
C/ ALCALÁ 37 28004 - MADRID

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es>



artículo 18 establece que “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”.

Además de ofrecer información y asesoramiento jurídico en todas estas formas de violencia contra las mujeres, el servicio 016 atiende llamadas que por razones de emergencia y por la situación de violencia 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**. Junto al teléfono, a través del número 016 (número 900 116 016 del teléfono de texto para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla), y al correo electrónico ([016-online@igualdad.gob.es](mailto:016-online@igualdad.gob.es)), **se añade un WhatsApp** (número 600 000 016, exclusivo para whatsapp porque no admite llamadas de teléfono).

Adicionalmente, el servicio 016 mejora la atención para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, con discapacidad visual y para personas extranjeras.

Las personas con **discapacidad auditiva y/o del habla** pueden contactar con el servicio 016 mediante diversas soluciones tecnológicas que cumplen los requisitos de **accesibilidad universal**: [SVlvisual](#), [Telesor](#), Whatsapp: 600 000 016; Correo electrónico: [016-online@igualdad.gob.es](mailto:016-online@igualdad.gob.es); DTS o teléfono de texto: 900 116 016.

Para garantizar la accesibilidad a las personas con **baja visión**, el correo electrónico incluye un contenido y estructura adaptados para facilitar su utilización por personas con limitaciones en la visión, a través del uso de los tipos y estilos de fuentes de letras adecuadas, el interlineado de los párrafos, el uso de textos alternativos si es necesario, el uso de hipervínculos, no se utilizará el color como único medio para transmitir información y se podrán adjuntar en los correos electrónicos, documentos en formato PDF con información adicional cuyo contenido se adaptará a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad.

Las personas extranjeras recibirán atención, además de en castellano y las lenguas cooficiales, en las siguientes lenguas:

- a. Teléfono, durante 24 horas, 7 días, en 53 idiomas:** castellano, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, Afgano, Albanés, Armenio, Bambara, Bereber, Bosnio, Brasileiro, Cantonés, Checo, Coreano, Danés, Escloveno, Eslovaco, Farsi, Finés, Georgiano, Griego, Hindi, Holandés, Húngaro, Italiano, Japonés, Lituano, Mandinca, Noruego, Persa, Polaco, Poulaar, Serbocroata, Sirio, Soninké, Sueco, Tailandés, Taiwanés, Tamazight, Turco, Ucraniano, Urdu, Wolof.
- b. Correo electrónico, durante 24 horas, 7 días:** castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés, francés, alemán, portugués, chino, mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, italiano.

El servicio 016 incorpora todas estas mejoras a sus características básicas como son la **gratuidad** y la **confidencialidad**.