



*RESOLUCIÓN de 30 de octubre de 2008, de la Secretaría General, por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Extremadura (Consejería de Igualdad y Empleo) para la prestación del servicio telefónico de información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género. (2008063305)*

Habiéndose firmado el día 26 de febrero de 2008 Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Extremadura (Consejería de Igualdad y Empleo) para la prestación del servicio telefónico de información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género, de conformidad con lo previsto en el artículo 7.º del Decreto 1/1994, de 25 de enero, sobre creación y funcionamiento del Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

**RESUELVO :**

La publicación en el Diario Oficial de Extremadura del Convenio que figura como Anexo de la presente Resolución.

Mérida, a 30 de octubre de 2008.

El Secretario General,  
P.A. La Jefa de Servicio de Legislación y Documentación  
(Resolución de 13/09/2007,  
DOE n.º 107, de 15 de septiembre),  
M.ª JOSÉ RUBIO CORTÉS

**A N E X O**

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA (CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y EMPLEO), PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En Madrid, a 26 de febrero de 2008.

**REUNIDOS**

De una parte, el Sr. D. Jesús Caldera Sánchez-Capitán, Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, nombrado por Real Decreto 558/2004, de 17 de abril (Boletín Oficial del Estado número 94, de 18 de abril de 2004), en nombre y representación de la Administración General del Estado, en virtud de lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (Boletín Oficial del Estado número 12, del día 14 de enero), y en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de marzo de 1990 (BOE de 16 de marzo), modificado por el Acuerdo de 3 de julio de 1998 (BOE de 16 de julio), sobre competencia para celebrar convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas.



Y de otra parte, Sra. D.<sup>a</sup> Pilar Lucio Carrasco, Consejera de Igualdad y Empleo, nombrada para el cargo por Decreto del Presidente 24/2007, de 30 de junio, en nombre y representación de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en virtud de autorización y Delegación de Firma concedida por el Presidente de la Junta de Extremadura mediante Resolución de fecha de 2 de agosto de 2007, según la competencia que le confiere el art. 53.2 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ambas partes se reconocen mutua capacidad para obligarse y convenir y

#### MANIFIESTAN

Primero. Que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (en adelante, Ley Integral), reconoce en el artículo 18 el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios que puedan disponer las Administraciones Públicas.

Dicha información comprenderá las medidas contempladas en la Ley Integral 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.

Asimismo, se garantizará, a través de los medios necesarios, que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género tengan acceso integral a la información y se articularán los medios necesarios para que, por sus circunstancias personales y sociales puedan tener una mayor dificultad para el acceso integral a la información, tengan garantizado el ejercicio efectivo de este derecho.

Segundo. Que el catálogo de Medidas Urgentes para combatir la violencia de género, aprobado por el Consejo de Ministros el 15 de diciembre de 2006, contempla la puesta en marcha de un nuevo servicio telefónico de información y atención a mujeres víctimas de violencia de género, con asistencia especializada las 24 horas del día.

Mediante Resolución de 19 de junio de 2007, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, se atribuyó el número telefónico de marcación abreviada 016 al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para la prestación del servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género, de ámbito estatal y servicio 24 horas, y por Resolución de 9 de julio de 2007, de la Secretaría General de Políticas de Igualdad, se fijó como fecha de entrada en servicio de este número telefónico el día 1 de agosto de 2007.

Tercero. Que el servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico, a las mujeres víctimas de violencia de género, de ámbito estatal y servicio 24 horas, tiene las siguientes características:

- a) Carácter gratuito.
- b) Funcionamiento las 24 horas del día.
- c) Atención de todas las llamadas que se realicen desde cualquier punto de España.
- d) Garantía de la confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio.



- e) Garantía de acceso al servicio para personas con discapacidad auditiva. Para ello, se ha establecido un número específico de atención a personas con discapacidad auditiva a través del 900 116016.
- f) Atención de las llamadas en castellano y en los siguientes idiomas: inglés, francés, catalán, gallego y euskera.
- g) Atención y derivación de las llamadas de emergencia relacionadas con la violencia de género.
- h) Información actualizada sobre los derechos de las víctimas y los recursos disponibles para su atención: empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información y de asistencia disponibles para víctimas de violencia de género.
- i) Asesoramiento jurídico:
  - Todos los días del año, de 9 a 21 horas de lunes a viernes, y de 12 a 20 horas los sábados, domingos y festivos.
  - Resolverá de forma inmediata, de acuerdo con la experiencia y conocimientos profesionales, las consultas que se efectúen sobre violencia de género en materia de Derecho Penal, Derecho Civil de Familia y Derecho del Trabajo.
  - Deberá, en su caso, informar a las mujeres víctimas de violencia que así lo requieran acerca de otros programas y recursos existentes para una intervención directa, así como de servicios específicos de intervención legal inmediata y Turnos de Oficio.

Cuarto. Que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales tiene entre sus competencias el impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en general, así como, la planificación, dirección, coordinación y evaluación de las políticas públicas de la Administración General del Estado en la materia, relacionadas con la violencia ejercida sobre las mujeres. Por ello, corresponde al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer, la prestación del servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género.

Quinto. En la Conferencia Sectorial de la Mujer celebrada el día 23 de julio de 2007, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 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.

Sexto. Que la Comunidad Autónoma de Extremadura, de acuerdo con lo establecido en el art. 7, apartado 19, de su Estatuto de Autonomía, tiene asumidas competencias en materia de promoción de la participación libre y eficaz de la mujer en el desarrollo político, social, económico y cultural, lo que deriva en competencias plenas en materia de Igualdad, no disponiendo de un servicio telefónico específico destinado a ofrecer información y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, si bien dispone de un teléfono de emergencia complementario a toda una serie de recursos dedicados a ofrecer información, asesoramiento y asistencia.



Por lo que ambas partes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (modificada por la Ley 4/1999), acuerdan suscribir el presente Convenio de Colaboración, que se registrá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. El presente Convenio tiene por objeto la colaboración entre la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Comunidad Autónoma de Extremadura, a través de la Consejería de Igualdad y de Empleo, para la prestación del servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género de ámbito estatal como garantía del derecho a la información reconocido en el artículo 18 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Segunda. Las llamadas relacionadas con violencia de género se atenderán directamente por el servicio telefónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En todo caso, si la llamada precisa atención de emergencia la derivación automática se realizará al teléfono 112 de emergencia autonómico.

Tercera. Las llamadas en las que la persona usuaria solicite asesoramiento jurídico especializado se atenderán directamente por el servicio telefónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Cuarta. En el caso de llamadas de personas con discapacidad auditiva, en tanto el servicio autonómico no garantice la accesibilidad en dichos supuestos, se atenderán directamente por el servicio telefónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Las llamadas realizadas en inglés, francés, catalán, euskera y en gallego, en tanto el servicio autonómico no garantice la atención en dichos supuestos, se atenderán directamente por el servicio telefónico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Quinta. Para permitir un correcto y eficaz funcionamiento del teléfono 016 es necesario que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales disponga de toda la información precisa para la correcta atención de las llamadas así como la relativa a los servicios y recursos de la Comunidad Autónoma de Extremadura para las víctimas de violencia de género.

Para ello, la Comunidad Autónoma de Extremadura actualizará, en el plazo de un mes desde la firma del presente Convenio, la información de que dispone el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, renovándola con carácter trimestral sin perjuicio de que comunique al Ministerio cualquier novedad que se produzca en su red de servicios y recursos.

Sexta. Las llamadas recibidas por el servicio telefónico 927 010873 de la Comunidad Autónoma de Extremadura realizadas por personas usuarias con discapacidad auditiva, en tanto el servicio autonómico no garantice la accesibilidad en dichos supuestos, serán derivadas al servicio telefónico 900 116016 para su atención por el Ministerio de Trabajo y Asuntos



Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura. Dicha derivación se efectuará informando a la usuaria de la existencia del servicio telefónico 900 116016 y la posibilidad de que reciba la atención especializada que demanda en dicho servicio.

Las llamadas recibidas por el servicio telefónico 927 010873 de la Comunidad Autónoma de Extremadura realizadas en inglés, francés, catalán, euskera y gallego, en tanto el servicio autonómico no garantice la accesibilidad en dichos supuestos, serán derivadas al servicio telefónico 016 para su atención por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de conformidad con las indicaciones proporcionadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura. La derivación se efectuará informando a la usuaria de la existencia del servicio telefónico 016 y de la posibilidad de que dicho servicio atienda la cuestión especializada que demanda.

Asimismo, la Comunidad Autónoma de Extremadura podrá derivar cualquier tipo de llamada al servicio telefónico 016, cuando así lo considere conveniente para garantizar la correcta atención de la llamada.

Séptima. El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se compromete a facilitar información y estadísticas con carácter trimestral sobre las llamadas atendidas procedentes del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Octava. En las llamadas relacionadas con materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, o cualquier otra información no vinculada directamente con la violencia de género, que se generen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales garantizará su derivación automática al número 924 930504 siempre que se realicen en el horario comprendido entre las 8,00 y las 15,00 horas, poniendo en todo caso en conocimiento de la persona usuaria el número autonómico al que se deriva la llamada, garantizando así la publicidad del servicio dispuesto por la Comunidad Autónoma.

Las llamadas realizadas fuera del horario de atención dispuesto por la Comunidad Autónoma de Extremadura, se atenderán por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales poniendo en conocimiento de la persona usuaria el horario y el teléfono en el que pueden contactar con su Comunidad, garantizando así la publicidad del servicio dispuesto por la Comunidad Autónoma.

Novena. Para el seguimiento del presente Convenio, se creará una Comisión formada por una persona en representación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y otra en representación de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La persona en representación del Ministerio será designada por la Delegada Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer y la persona en representación de la Comunidad Autónoma por el Director General o Directora General competente.

La Comisión de Seguimiento tendrá como funciones velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente Convenio, tratando de resolver las cuestiones que se planteen durante la ejecución del mismo, prestar asistencia a las Administraciones firmantes y determinar los documentos técnicos e informes necesarios para su ejecución, seguimiento y evaluación.

Décima. El presente Convenio tendrá una vigencia anual desde el momento de su firma, renovable por periodos iguales de tiempo por tácita reconducción, sin perjuicio de su extinción por denuncia unilateral por escrito con antelación de seis meses, o mutuo acuerdo de las partes.



No obstante la vigencia establecida en el párrafo anterior, será causa de extinción el incumplimiento del Convenio por cualquiera de las partes con los efectos legales que ello comporta, en función de la que haya incumplido y del momento en que se produzca éste.

Undécima. El presente Convenio de Colaboración se halla excluido del ámbito del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en virtud de lo establecido en el artículo 3.1.c) de dicho texto legal. No obstante, los principios de dicha Ley sí serán de aplicación para resolver las dudas y lagunas que puedan plantearse, tal y como establece el artículo 3.2 del mencionado texto legal.

Duodécima. Dada la naturaleza administrativa de este Convenio de Colaboración, el orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse entre las partes durante la ejecución del mismo.

Diligencia: Para hacer constar que este Convenio se ajusta al modelo informado por la Abogacía del Estado en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con fecha 12 de noviembre de 2007, y por el Gabinete Jurídico de la Junta de Extremadura.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente Convenio de Colaboración en duplicado ejemplar, quedándose uno en poder de cada parte, en el lugar y fecha arriba indicados.

La Secretaria General de Políticas de Igualdad, por delegación de firma (Orden comunicada de 24 de septiembre de 2007 del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales), Fdo.: Soledad Murillo de la Vega.

La Consejera de Igualdad y Empleo, Fdo.: Pilar Lucio Carrasco.

• • •