

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE IGUALDAD

**15116** *Resolución de 22 de septiembre de 2010, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid, para la coordinación de los servicios de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género.*

Suscrito el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado, Ministerio de Igualdad, y la Comunidad de Madrid, Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, para la coordinación de los servicios de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género, y en cumplimiento de lo dispuesto en el punto 2 del artículo 8 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procede la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del citado Convenio, que figura como anexo de esta Resolución.

Lo que se hace público a los efectos oportunos.

Madrid, 22 de septiembre de 2010.—El Secretario General Técnico del Ministerio de Igualdad, Ángel Jorge Souto Alonso.

#### ANEXO

**Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado, Ministerio de Igualdad, y la Comunidad de Madrid, Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, para la coordinación de los servicios de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género**

En Madrid, 1 de julio de 2010.

#### REUNIDOS

De una parte, la señora doña Bibiana Aído Almagro, Ministra de Igualdad, nombrada por Real Decreto 436/2008, de 12 de abril («Boletín Oficial del Estado» número 90, de 14 de abril de 2008), 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 de 1999), y en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de marzo de 1990 («BOE» de 16 de marzo de 1990), modificado por el Acuerdo de 3 de julio de 1998 («BOE» de 16 de julio de 1998), sobre competencia para celebrar convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas.

Y de otra parte, la señora doña Paloma Agradós Gautier, Consejera de Empleo, Mujer e Inmigración de la Comunidad de Madrid, nombrada mediante Decreto 5/2010, de 18 de marzo («BOCM» número 66, de 18 de marzo de 2010), en nombre y representación de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y el Acuerdo de 16 de octubre de 2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los criterios de coordinación de la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

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 tanto las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género como aquéllas 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.

La Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 25 que la Comunidad de Madrid proporcionará a las mujeres víctimas de violencia de género información y asesoramiento jurídico inmediato y especializado, sobre todos los derechos que asisten a las víctimas de violencia de género, incluida la asistencia jurídica en la denuncia ante la autoridad competente, así como las actuaciones a llevar a cabo para el cese inmediato de la situación de violencia. Las mujeres podrán acceder a los servicios de información y orientación jurídica sin necesidad de aportar ningún tipo de acreditación en relación a su condición de víctima, conservando, asimismo su anonimato, sin necesidad de tener que prestar sus datos de identificación personal.

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 Igualdad, 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.

La Comunidad de Madrid creó, en 2006, el Servicio Telefónico 012 MUJER. Desde entonces, este servicio viene desarrollándose para la ciudadanía de la Comunidad de Madrid. El 012 MUJER se gestiona bajo la responsabilidad de la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración de la Comunidad de Madrid.

Tercero.—Que el Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico, a las mujeres víctimas de violencia de género, 016, de ámbito estatal y servicio 24 horas, tiene las siguientes características:

- a) Carácter gratuito.
- b) Funcionamiento las 24 horas del día.
- c) Atención a 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 900 116 016.
- f) Atención de las llamadas en castellano y en los siguientes idiomas las 24 horas del día: inglés, francés, catalán, gallego, euskera, alemán, árabe, búlgaro, chino, portugués, rumano y ruso. Además, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, en otros 42 idiomas.
- 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.

El Servicio telefónico de atención a mujeres víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid, 012 MUJER, tiene las siguientes características:

- a) Carácter gratuito.
- b) Funcionamiento las 24 horas del día para situaciones de emergencia.
- c) Funcionamiento en horario de lunes a viernes de 8 a 22 horas; sábados, domingos y festivos de 10 a 22 horas, para los servicios de atención y apoyo psicológico y de asesoramiento, incluyendo los ámbitos social, psicológico, jurídico, laboral, de la vivienda, educativo, sanitario, jurídico y de protección.
- d) Atención y apoyo psicológico a cargo de psicólogas y mediadoras culturales y expertas en este tipo de atención que permite una intervención inmediata ante situaciones de crisis emocional.
- e) Garantía de confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio.
- f) Garantía de las llamadas salientes, al compartir numeración con el teléfono de información general de la Comunidad de Madrid.
- g) Atención de las llamadas en español y en otros idiomas, si así se requiere, facilitando el acceso al servicio: inglés, francés y rumano.
- h) Información del recurso básico especializado más cercano al domicilio de la víctima, situado en su misma localidad y atendido por profesionales especializados (psicólogas, abogadas y trabajadores sociales) y que forma parte de la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género de Madrid.
- i) Información de los recursos y servicios que conforman el sistema autonómico de atención integral a las víctimas de Violencia de Género en la Comunidad de Madrid (Red de Centros y Servicios).
- j) Posibilidad de derivación a los servicios de orientación jurídicos para mujeres, de carácter gratuito, con atención presencial, en diferentes puntos de Madrid capital (Dirección General de la Mujer, Capitán Haya y Plaza de Castilla) y que ofrecen asesoramiento en derecho civil, penal, familiar y laboral.

Cuarto.—Que el Ministerio de Igualdad tiene entre sus competencias (Real Decreto 1135/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Igualdad) 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 Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, la prestación del Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género.

Quinto.—De conformidad con lo señalado en el artículo 26.1.25 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, la Comunidad de Madrid, en los términos establecidos en el presente Estatuto, tiene competencia exclusiva en las siguientes materias: Promoción de la igualdad respecto a la mujer que garantice su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural. Por otra parte, el titular de la

Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración tiene específicamente atribuido el desarrollo, la coordinación y el control de la ejecución de las políticas del Gobierno en las siguientes materias: Empleo, trabajo y mujer. En concreto, en materia de erradicación de la violencia de género, a través de la Dirección General de la Mujer de dicha Consejería, se ejercen las competencias de asistencia y apoyo al funcionamiento del Observatorio Regional de la Violencia de Género, coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia de género y cuantas otras medidas de protección se determinen y fomento de la prestación de servicios y programas a favor de las mujeres y en especial de aquellos colectivos especialmente vulnerables, como el de mujeres víctimas de violencia de género que requieran una especial atención.

De acuerdo con lo señalado, le corresponde a la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración de la Comunidad de Madrid la prestación del Servicio telefónico de atención y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género 012 MUJER.

Sexto.—En la Conferencia Sectorial de la Mujer celebrada el día 23 de julio de 2007, el Ministerio de Igualdad 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.

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 regirá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objeto del Convenio.*—El presente Convenio tiene por objeto la colaboración entre la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Igualdad, y la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, para la coordinación de los servicios de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género, como garantía de los derechos 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, y de información y asesoramiento jurídico inmediato y especializado, reconocidos en el artículo 25 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Segunda. *Compromisos de las partes.*—La Administración General del Estado, a través del Ministerio de Igualdad, se compromete a garantizar, con los medios técnicos adecuados, la derivación automática de aquellas llamadas realizadas al teléfono 016 desde el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, al teléfono 012 MUJER, con el fin de asegurar la prestación del servicio público de atención y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género, cualquiera que sea la información o atención requerida, poniendo en todo caso en conocimiento de la persona usuaria el número al que se deriva la llamada.

La Administración General del Estado, a través del Ministerio de Igualdad, garantizará la difusión del Servicio de atención telefónica de la Comunidad de Madrid, haciendo constar, junto con el servicio de atención telefónica 016, referencia al 012 MUJER en las campañas que se lleven a cabo en medios publicitarios gráficos (prensa escrita, revistas, folletos...) y exteriores en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de que en cada una de las campañas publicitarias a realizar por el Ministerio de Igualdad, se acuerden con la Comunidad de Madrid los términos de la difusión.

Además, el Ministerio de Igualdad se compromete a facilitar información y estadísticas con carácter trimestral sobre las llamadas atendidas en el Servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género procedentes del territorio de la Comunidad de Madrid.

Por su parte, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, se compromete a garantizar la existencia de los medios técnicos precisos para que la derivación automática del teléfono 016 al teléfono 012 MUJER sea efectiva, así como a derivar del teléfono 012 MUJER al teléfono 016 aquellas llamadas que, para su correcta atención, requieran de dicha acción.

Además, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración se compromete a facilitar información y estadísticas con carácter trimestral sobre las llamadas atendidas en el Servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género procedentes del territorio de la Comunidad de Madrid.

Tercera.—*Comisión Mixta de Seguimiento.*—Para el seguimiento de la ejecución y correcto cumplimiento de este Convenio, se crea una Comisión Mixta de Seguimiento de composición paritaria.

La Comisión Mixta de Seguimiento estará constituida por:

1. Dos personas en representación del Ministerio de Igualdad, adscritas a la Secretaría General de Políticas de Igualdad.
2. Dos personas en representación de la Comunidad de Madrid, Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, adscritas a la Dirección General de la Mujer.
3. Una persona en representación de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid.

La Presidencia y la Secretaría de esta Comisión Mixta de Seguimiento corresponderán, de forma rotatoria, a la representación de las partes que la integran. Esta rotación se producirá con carácter anual.

La Comisión Mixta de Seguimiento tendrá como funciones velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente Convenio, resolver las cuestiones que se planteen durante la ejecución del mismo, determinar los documentos técnicos e informes necesarios para desarrollar sus funciones, así como hacer propuestas de mejora o modificaciones a la colaboración entre las partes firmantes que puedan surgir en ejecución del Convenio.

La Comisión Mixta de Seguimiento se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo una vez al año.

El funcionamiento de la Comisión Mixta se regirá, con carácter supletorio, por lo dispuesto en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cuarta. *Financiación del Convenio.*—El presente Convenio no conlleva gasto.

Quinta.—*Duración del Convenio.*—El presente Convenio surtirá efectos a partir del día de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2010, entendiéndose tácitamente prorrogada su vigencia por años naturales, salvo denuncia expresa de alguna de las partes.

Sexta. *Causas de extinción.*—La extinción de la vigencia del presente Convenio de Colaboración se producirá por el transcurso del plazo de duración previsto en la cláusula anterior, previa denuncia de alguna de las partes, o por resolución del mismo.

La resolución de este Convenio podrá venir motivada por alguna de las razones siguientes: Por incumplimiento de alguna de las partes de sus cláusulas, con las consecuencias legales previstas por el ordenamiento jurídico, por desaparición de su objeto, por fuerza mayor, por mutuo acuerdo entre las partes.

En el caso de originarse la resolución de presente Convenio de Colaboración, las partes quedarán obligadas al cumplimiento de sus respectivos compromisos hasta la fecha en la que dicha resolución produzca sus efectos, entendiéndose como tal fecha aquella en la que se originó el hecho causante.

Séptima. *Naturaleza jurídica.*—El presente Convenio de Colaboración tiene naturaleza administrativa y se halla excluido del ámbito de aplicación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, de acuerdo con lo establecido en su artículo 4.1.c).

Dada la naturaleza administrativa de este Convenio de Colaboración, las cuestiones litigiosas que surgieren en la interpretación y en el cumplimiento de las cláusulas del Convenio de Colaboración debieren someterse al conocimiento y la decisión de los Juzgados y Tribunales del Orden Jurisdiccional Contencioso-Administrativo.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente Convenio de Colaboración en triplicado ejemplar, en el lugar y fecha arriba indicados.—La Ministra de Igualdad, Bibiana Aído Almagro.—La Consejera de Empleo, Mujer e Inmigración, Paloma Agradados Gautier.