

**TELEFONÍA MÓVIL AL SERVICIO DE MUJERES VÍCTIMAS DE  
VIOLENCIA DOMÉSTICA.**

**Antonio AGUDO URDIALES  
M<sup>a</sup> Jesús DOMÍNGUEZ AGUILAR**

**RESUMEN:** Este Servicio consiste en la dotación a determinadas mujeres, de un "teléfono Móvil" con marcación ultrarrápida y marcación restringida, de forma que, previa programación, marcando un solo dígito podrán contactar de forma inmediata con la Guardia Civil, Policía Local o Teléfono de Urgencias de Diputación.

Se ha diseñado un programa informático que conecta los teléfonos móviles de las usuarias con un equipo informático ubicado en las dependencias de la Comandancia de Málaga de la Guardia Civil. De tal manera que ante una llamada de la mujer, aparecen en pantalla sus datos identificativos, facilitando la intervención de la Guardia Civil aún en el supuesto de que ésta no pudiera hablar para la solicitud de ayuda.

**BIOGRAFÍA:** Antonio Agudo Urdiales. Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Málaga. En la actualidad es Analista de Desarrollo del Servicio de Informática de la Excm. Diputación Provincial de Málaga.

M<sup>a</sup> Jesús Domínguez Aguilar. Diplomada en Informática por la Universidad de Málaga. En la actualidad es Analista-Programadora de Desarrollo del Servicio de Informática de la Excm. Diputación Provincial de Málaga.

## 1. ANTECEDENTES

La Diputación Provincial de Málaga, altamente sensibilizada con el problema de la violencia doméstica que tanta alarma y malestar genera en nuestra sociedad actual, pone en marcha, a través de su **Servicio Provincial de la Mujer (S.P.M.)**, el **Programa de actuación contra la violencia doméstica**, en un intento de ayudar a las mujeres víctimas de malos tratos en su entorno familiar y de evitar que dichas situaciones se reproduzcan.

Dentro de este programa, que se viene desarrollando por el **Departamento de Atención Integral** del S.P.M. de la Excm. Diputación Provincial de Málaga, se pone en marcha, en Junio de 1999, el **"Programa de móviles de Seguridad"**.

Este Servicio consiste en la dotación a determinadas mujeres, de un **"teléfono Móvil"** con marcación ultrarrápida y marcación restringida, de forma que, previa programación, marcando un solo dígito, podrán contactar de forma inmediata con la Guardia Civil, Policía Local o Teléfono de Urgencias de Diputación.

En un avance más de este programa, el S.P.M. de la Diputación de Málaga, tiene conocimiento de la experiencia desarrollada por el Ayuntamiento de León en colaboración con la Policía Local de este municipio, de conectar los móviles de seguridad a un equipo informático con el fin de obtener una rápida identificación de la mujer que realiza la llamada de emergencia y facilitar a la Policía Local la información necesaria que permita una actuación más rápida de esta ante situaciones de riesgo para la mujer.

El S.P.M. considera que un sistema de similares características adaptado a las particularidades de su sistema de **Móviles de Seguridad**, sería de gran ayuda a la hora de incrementar la eficacia en el funcionamiento del mismo. Es por ello que el S.P.M. solicita al **Servicio de Informática** de la Excm. Diputación de Málaga, que evalúe la posibilidad de implementar un sistema de tales características, teniendo en cuenta los medios técnicos necesarios para ello.

Es pues, en este contexto en el que el Servicio de Informática de la Excm. Diputación Provincial de Málaga, se pone a trabajar en el desarrollo e implementación del **Sistema de Móviles de Seguridad** que describiremos en esta comunicación.

## **2. SISTEMA DE MÓVILES DE SEGURIDAD**

### **2.1. Introducción**

Con la puesta en funcionamiento de este programa, el S.P.M. de la Excma. Diputación Provincial de Málaga, pretende ofrecer a las mujeres víctimas de la violencia doméstica una herramienta que les ayude a salir de la situación de soledad e indefensión en la que a veces se encuentran, al permitirles ponerse en contacto en cualquier momento y lugar en el que se encuentren, con las Fuerzas de Seguridad o Servicio de Urgencias de Diputación, con lo que se consigue que dichas mujeres se sientan protegidas en todo momento, ya que estos Servicios actuarán de forma inmediata ante situaciones de riesgo para la mujer.

Hay que tener en cuenta que esta es una cuestión fundamental en la lucha por erradicar este problema que en la actualidad aqueja a nuestra sociedad, ya que el miedo a posibles represalias por parte de los agresores que sufren las mujeres en esta situación, hace que a veces no se atrevan a denunciar los hechos, permitiendo a los agresores obrar con total impunidad.

Así pues, el S.P.M., en estrecha colaboración con las Fuerzas de Seguridad, tanto de orden Estatal como Local (Guardia Civil, Policía Nacional y Policía Local), pone en funcionamiento el "Programa de Móviles de Seguridad".

Las principales ventajas de este sistema son:

- Su facilidad de uso.
- Funcionamiento ininterrumpido, las 24 horas del día, todos los días de la semana.
- Se puede usar fuera del domicilio.
- Las mujeres podrán ser atendidas de forma inmediata por las Fuerzas de Seguridad.
- Las mujeres se sienten protegidas en todo momento.

### **2.2 Beneficiarias**

Este sistema está dirigido a aquellas mujeres víctimas de violencia familiar, que se encuentren en una situación de grave riesgo para su vida y/o la de sus hijos.

Así pues, las mujeres beneficiarias de este servicio serán todas aquellas que el equipo del S.P.M., tras estudiar y analizar cada caso, estime que se encuentran en una situación de grave riesgo para su vida.

### **2.3 Ámbito de actuación**

El ámbito geográfico de actuación de este Servicio es el de los 90 municipios de la provincia de Málaga menores de 20.000 habitantes, que son competencia de la Diputación de Málaga.

Se trata pues, de un servicio de ámbito supramunicipal, por lo que su puesta en funcionamiento requiere una coordinación por parte de las Fuerzas de Seguridad a nivel supramunicipal.

Esta coordinación se está llevando a cabo por parte de la Guardia Civil. Concretamente, es en la Comandancia de Málaga de la Guardia Civil donde se ha instalado el equipo informático y telefónico destinados a recibir las llamadas que se produzcan desde los móviles de emergencia. Una vez recibida la llamada, será la propia Guardia Civil la que decida que efectivos son los que deben actuar en respuesta a la misma (Guardia civil del pueblo desde el que se ha producido la llamada, Policía Local), avisando a los mismos para que intervengan de forma inmediata.

### **2.4 Colaboración con la Guardia Civil**

Para la puesta en marcha de este servicio, el Servicio Provincial de la Mujer, viene colaborando estrechamente con la Guardia Civil, a través del **equipo de atención a la mujer y menor (EMUME)** de ésta. Esta colaboración, valorada muy positivamente desde la Diputación Provincial, ha consistido fundamentalmente en un programa de formación continua realizado con la Guardia Civil de toda la provincia, mediante seminarios en materia de violencia doméstica dirigidos a los distintos puestos diseminados que van a atender a la mujer que sufra violencia.

A través de estos seminarios, se dan a conocer los distintos recursos que la Diputación Provincial de Málaga tiene puestos en marcha en materia de violencia doméstica,

proporcionando una coordinación fluida entre ambas instancias.

Además de la formación, la Diputación Provincial de Málaga, cede a la Comandancia de Málaga de la Guardia Civil, los medios técnicos necesarios para que ésta pueda recibir las llamadas que se produzcan desde los móviles de seguridad entregados a las mujeres. Dicho equipo se compone de un terminal receptor de llamadas (Nokia Premicell), un ordenador personal al que se conecta y el software necesario para el funcionamiento del sistema.

## 2.5 Funcionamiento

Si, tras estudiar y analizar el caso, el S.P.M. estima conveniente incluir a la mujer en el programa, le hará entrega de un **móvil de seguridad** previamente programado y se la instruirá debidamente para su correcto uso y funcionamiento.

El S.P.M. facilitará una ficha con los datos personales de la mujer portadora del móvil y de su agresor, así como una fotografía de ambos, un resumen de la problemática y el número del teléfono móvil que se le ha dado a la mujer, a la Guardia Civil.

La Guardia Civil actualizará la Base de Datos del Sistema, añadiendo un nuevo registro con la información suministrada por el S.P.M.

Desde este momento, queda operativo el nuevo móvil de seguridad, de tal forma, que cuando se realice una llamada desde este teléfono móvil al número de emergencias de la Guardia Civil, previamente programado en el mismo, esta se recibirá en el terminal receptor ubicado en el Servicio de Operaciones (COS) de la Comandancia de Málaga de la Guardia Civil. Este terminal está físicamente conectado a un teléfono de sobremesa y al equipo informático destinado a este Servicio, por lo que a la vez que se recibe la llamada, aparecerá en la pantalla del ordenador un mensaje emergente avisando que se está recibiendo una llamada de emergencia. Para atender a este mensaje basta con pulsar la tecla <ENTER> o hacer <clic> con el ratón sobre el mismo. En respuesta a esta acción, aparecerá una pantalla con los datos de la mujer que está realizando la llamada.

De esta forma, la persona que atiende la llamada, tiene un conocimiento inmediato de quién es la mujer que está realizando la llamada, desde qué pueblo de la provincia de Málaga se está realizando y cual es la problemática de la mujer y del agresor (si tiene armas, problemas de drogas, si hay orden de alojamiento, etc.).

La ventaja que ofrece disponer de esta información de forma inmediata es que facilitará la toma de decisiones a la persona que atiende la llamada, por lo que la intervención por parte de la Fuerzas de Seguridad podrá realizarse de forma más rápida y además, si la mujer se encontrara en una situación en la que no pudiera mantener una conversación por teléfono, podría ser igualmente atendida, pues quedaría constancia de su llamada.

Una vez atendida la llamada, se puede recoger una breve descripción de cual era la demanda de la mujer y cual ha sido la actuación por parte de la Guardia Civil. Esta información, que es opcional recoger, se almacenará en la Base de Datos, junto con la fecha y hora en que se ha producido la llamada, en el momento de confirmarla. Para confirmar la llamada, bastará con hacer <clic> sobre el botón que para tal efecto se presenta en la pantalla.

Al confirmar la llamada, la pantalla se minimiza, liberando al ordenador, que podrá ser utilizado para otros fines. El programa seguirá en ejecución, leyendo las entradas de información que se produzcan por el puerto de comunicaciones al que está conectado el terminal receptor de llamadas y en el caso de que se reciba el número de alguno de los móviles de emergencia, mostrará automáticamente el mensaje emergente de llamada de emergencia, repitiéndose el proceso descrito para atender a la llamada.

## **2.6 Seguimiento**

Comenzará en el mismo momento en que se haga entrega a la mujer del teléfono de seguridad, estableciéndose una frecuencia, dependiendo de las características que rodean a cada uno de los casos. Esta valoración será conjunta del S.P.M., Servicios Sociales Comunitarios, Fuerzas de Seguridad y la propia mujer, finalizando la utilización de este servicio cuando el equipo así lo determine.

## **2.7 Contrato de utilización del Servicio con la mujer agredida**

Se realizará un contrato donde la mujer se compromete a la utilización del Servicio y a la devolución de este instrumento de seguridad cuando la comisión lo decida, así como a la salvaguarda y cuidado del mismo.

## **2.8 Características Técnicas**

Para la puesta en marcha de este servicio se han utilizado los siguientes elementos telefónicos e informáticos:

### **a) Teléfonos Móviles**

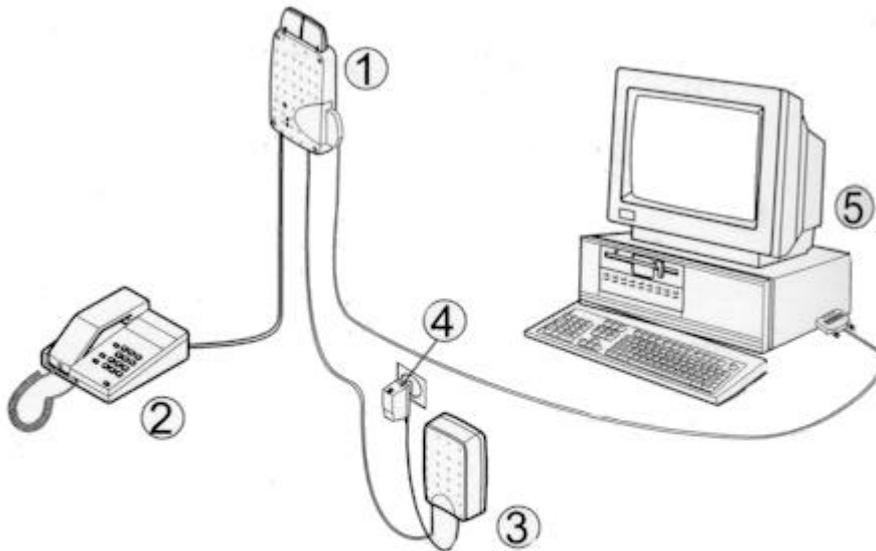
El modelo de teléfono móvil que se ha elegido es el **Motorola cd 930 (Movistar)**. Este modelo dispone de las opciones de marcación restringida y marcación ultrarrápida. Dado que el teléfono móvil se entrega a la mujer para ser usado exclusivamente en nuestro sistema, es por lo que se ha elegido un modelo que presente estas características, y se le entregará a la mujer previamente programado, de forma que, utilizando marcación ultrarrápida, sólo se tendrá acceso a los números de la Guardia Civil, Policía, Diputación,... programados.

### **b) Terminal receptor de llamadas**

Como terminal receptor de llamadas, conectado al ordenador, se ha elegido el dispositivo celular **Nokia 09i/18i Premicell**, junto con el paquete **Nokia Premicell RS232 Data**.

El dispositivo celular Nokia 09i/18i Premicell está concebido para utilizarse como terminal de usuario final en redes GSM 900/GSM 1800. Entre las funciones que ofrece, están las de identificación de línea de llamada entrante y la conexión a un ordenador a través del paquete Nokia Premicell RS232 Data (cable de datos). Esta conexión se realiza a través de uno de los puertos de comunicaciones del ordenador.

Gráficamente, el equipo receptor de las llamadas quedaría como sigue:



1. Terminal PremiCell
2. Teléfono
3. Batería de reserva (opcional)
4. Alimentador
5. Ordenador

#### c) Ordenador personal

Se ha utilizado un ordenador personal con procesador Pentium III a 600 Mhz y 128 MB de memoria RAM.

#### d) Base de Datos

La base de datos utilizada es Microsoft Access 97. En ella se recoge la siguiente información de cada mujer incluida en el programa:

- Número de teléfono móvil
- Nombre y apellidos de la mujer
- D.N.I.
- Fecha de Nacimiento
- Domicilio habitual
- Lugar de Trabajo
- Otra dirección
- Familiar de apoyo

- Dirección del familiar
- Municipio
- Teléfono particular de la mujer
- Teléfono del familiar de apoyo
- Problemática
- Fotografía de la mujer
- Número de hijos
- Edades de los hijos
- Hijos menores de edad(Si/No)

Agresor:

- Nombre y apellidos
- D.N.I.
- Domicilio
- Edad
- Fotografía
- Lugares que frecuenta en el pueblo
- Posee Armas (Si/No)
- Toxicómano (Si/No)
- Existe Orden de alejamiento (Si/No)
- Número de denuncias interpuestas por la mujer

Cada vez que se reciba una llamada de la mujer se almacenará en la Base de Datos:

- Número de teléfono móvil desde el que se realiza la llamada
- Fecha de la llamada
- Hora
- Cual es la demanda de la mujer
- Actuación que realiza la Guardia Civil

#### **e) Software**

Se ha utilizado el lenguaje de programación Microsoft Visual Basic para el desarrollo del programa informático que gestiona las llamadas. Este programa utiliza comandos AT para dialogar con el terminal Premicell. Básicamente, su funcionamiento es el siguiente:

Al ponerlo en funcionamiento, el programa comprueba establece un diálogo con el Terminal Premicell a través del puerto de comunicaciones establecido, comprobando que el Premicell esté preparado para recibir llamadas. Si al cabo de varios intentos no consigue establecer la comunicación

con el Premicell, mostrará un mensaje avisando de que existe algún problema con el Premicell.

Una vez establecida la comunicación, el programa se mantendrá en un bucle iterativo leyendo la entrada del puerto de comunicaciones hasta que detecte que le llega uno de los números de teléfono móvil programados. En este momento, muestra un mensaje de aviso de "llamada de emergencia" y busca en la Base de Datos la información de la mujer que posee este número de teléfono. Cuando el usuario responde al mensaje, muestra la siguiente pantalla:

**Proteccion de Mujeres Maltratadas**

**LLAMADA DE EMERGENCIA**  
EJECUTANDO RECEPCIÓN OK

EXCMA. DIPUTACIÓN DE MÁLAGA  
GUARDIA CIVIL

PROGRAMA DE PROTECCION A LA MUJER

**DATOS AGREDIDA**

49675 NOMBRE Y APELLIDOS 99.999.999 01/01/1960 40 Años

C/ DE LA AGREDIDA Nº 1-2º MUNICIPIO 952 00 00 00

OTRA CALLE POSIBLE 952 00 00 0 2 Hijo(s) 4,6

FAMILIAR DE APOYO C/FAMILIAR DE APOYO

**DATOS DEL AGRESOR**

11.111.111 APELLIDOS Y NOMBRE DEL AGRESOR 55 Años 0 Denuncia(s)

C/DEL AGRESOR  Armas  Toxicomanía

BAR/TRABAJO AGRESOR  Orden de Alejamiento

**PROBLEMATICA**

Entrega 17/2/00. Es agredida por su exmarido de forma continuada, con amenazas. Lleva tres años separada, pero han seguido las amenazas e intentos de agresion, motivo de la separacion. Antes uso arma blanca en amenazas. Es Peligroso.

**ANTECEDENTES**

Fecha	Hora	Demandas	Actuacion
17/05/200	17:14	Txdemanda	Txtactuacion
18/05/2000	11:24	agresion	visita
18/05/2000	11:33	Txdemanda	Txtactuacion

**DEMANDA**

Txdemanda

**ACTUACIÓN**

Txtactuacion

Comenzar Salir Confirmado

Cuando el usuario atiende la llamada, debe hacer <clic> con el ratón sobre el botón CONFIRMAR. Esta acción hará que se grabe en la Base de Datos la información relativa a la llamada atendida, se minimizará la pantalla, para que el usuario pueda seguir trabajando con otras aplicaciones si lo desea y el programa vuelve a iniciar su bucle de lectura del puerto de comunicaciones, en espera de que se produzca otra llamada de emergencia.

### **3. CONCLUSIONES**

Desde la puesta en funcionamiento de este Servicio, en el mes de Marzo de 2000 y hasta el mes de Julio del mismo año, se han entregado diez móviles de seguridad. Estos teléfonos están distribuidos en diferentes municipios de la provincia de Málaga, siendo muy positiva la valoración que han hecho del Servicio, tanto las mujeres beneficiarias del mismo, como los diferentes Organismos de las Administraciones involucradas en el mismo.

En la actualidad, no existe un número limitado de móviles a entregar, sino que se entregarán todos los que el S.P.M. determine, en función a las peticiones de atención que se reciban por parte de las mujeres y como resultado de la evaluación de cada una de estas peticiones.