

AUTOR

Clara Muela Molina

Universidad Rey Juan Carlos
Madrid (España)

clara.muela@urjc.es

Ángeles Fernández Martínez

Universidad Rey Juan Carlos
Madrid (España)

angeles.fernandez@urjc.es

INVESTIGACIÓN

RECIBIDO
16 de diciembre de 2009

ACEPTADO
22 de marzo de 2010

PÁGINAS
De la XX a la XX

ISSN: 1885-365X

El teléfono de la mujer en España: desigual implementación por Comunidades Autónomas

The women's telephone helpline in Spain: unequal
implementation of the Autonomous Regions

El presente artículo resume los resultados de un estudio cuyo objetivo es analizar los teléfonos públicos puestos a disposición de la mujer por las Comunidades Autónomas. Mediante un panel de expertos y recopilación de estadísticas se describen las características del teléfono de información y ayuda a la mujer a través de tres variables principales: total de llamadas recibidas, motivos de su realización y perfil sociodemográfico de la usuaria. Cabe destacar la desigual implementación geográfica y la disparidad de criterios en la recogida de datos que dificultan la comparativa entre autonomías y la prospectiva del estudio.

PALABRAS CLAVE: teléfono de información, teléfono de ayuda, teléfono de la mujer, comunidades autónomas, mujer, teléfono

This article contains the results of a study which aim is to analyze the Autonomous Regions' public telephone services available for women. Based on a panel of experts and the statistical information gathered, the study describes the characteristics of the women's information and help helpline, focusing on three main variables: total calls received, reasons for the calls and the users' socio-demographic profiles. The uneven geographical implementation and the disparity of criteria in data collection are worthy of mention, impeding the accurate comparison of the autonomous regions and complicating the study's prospects.

KEY WORDS: phone information, telephone help, phone for woman, autonomous communities, woman, phone

1. Introducción

Son muchos los trabajos centrados en el teléfono desde una perspectiva tecnológica y, sobre todo, comunicativa. Abunda la literatura científica y bibliográfica sobre la gestión de los *call centers*, las técnicas de *telemarketing*, la comunicación verbal o las habilidades persuasivas entre los aspectos más destacados. Sin embargo, son escasos o inexistentes los que abordan la atención telefónica dirigida a determinados colectivos de la

población más vulnerables como es el caso de la mujer y los servicios puestos a su disposición por los distintos organismos de la Administración Pública.

Este segmento de la población femenina -que según datos del Instituto Nacional de Estadística representaba en 2007 el 50,58% del total¹- ha experimentado en los últimos años un importante avance hacia un escenario de igualdad, gracias a los cambios en materia legislativa² y a una mayor concienciación social sobre el objetivo de una igualdad real. Sin embargo, todavía queda mucho camino por recorrer hacia la paridad entre hombres y mujeres y muchos problemas específicos de éstas que resolver. Algunos de ellos, como la violencia de género o la discriminación, presentan peculiaridades que pueden hacernos pensar en los servicios telefónicos como el instrumento más adecuado, dado su confidencialidad y anonimato, la inmediatez para contactar con un experto y la ventaja de no tener que realizar ningún desplazamiento. Al menos, su utilización puede ser el primer paso en determinadas circunstancias y, en todo caso, una herramienta más para garantizar el derecho a la información recogido en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, donde se establece que los/as ciudadanos/as en su relación con la Administración tienen, entre otros, el derecho a recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o escrita.

De forma particular para las mujeres víctimas de violencia de género, la Ley Orgánica 1/2004³, de 28 de diciembre -Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género- reconoce en su artículo 18 el 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”.

En ese mismo artículo, la citada Ley especifica que

“se garantizará, a través de los medios necesarios, que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como lengua de signos u otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos”

y añade que

“se articularán los medios necesarios para que las mujeres víctimas de violencia de género 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”.

El «Teléfono de la mujer»⁴, en este sentido, es un estudio acotado al año 2007 que pretende valorar el funcionamiento y el uso de dicho servicio público en cuanto a su implementación autonómica; conocer la fisonomía de cada línea y compararlas

a través de tres variables: el total de llamadas recibidas, los motivos por los que éstas se realizan y el perfil del usuario. Otro de los objetivos fijados es el de la elaboración de una base de datos que permita una descripción amplia y detallada de la situación actual del objeto de análisis, así como una continuidad del estudio en el futuro con la que poder observar la evolución del teléfono a través de las tres variables enunciadas. Todos los Institutos o Centros de la Mujer de las Comunidades Autónomas tienen los datos pertenecientes a la gestión de los programas llevados a cabo anualmente en dichos organismos, considerándose el teléfono uno de ellos. Dicha información periódica en muy pocos casos es elaborada para la redacción del informe o memoria anual de actividades de los organismos correspondientes; en la mayoría de las ocasiones los datos brutos son remitidos por las empresas subcontratadas al departamento correspondiente, el cual no tiene por costumbre hacerlos públicos. La originalidad del estudio estriba, por tanto, en ser la primera vez en que se ha realizado una labor de recopilación de los datos estadísticos sobre el teléfono de atención a la mujer por comunidades autónomas.

El interés fundamental con el que se concibió este proyecto fue el de detectar las lagunas y deficiencias más importantes del servicio de atención telefónica de la mujer susceptibles de ser subsanadas por parte de las Comunidades Autónomas⁵ una vez que han asumido las competencias en materia de Servicios Sociales por el artículo 148.1.20 de la Constitución española.

El descubrimiento e identificación de carencias asistenciales a través del teléfono, así como la resolución de dichos problemas mediante la ayuda de organismos públicos o abriendo posibles vías de colaboración desde la iniciativa privada, permitirían en parte mejorar el bienestar social de la mujer en general y de las que padecen situaciones de riesgo en particular. A priori, el principal problema que entraña este tipo de estudios es el de depender de la buena voluntad de las personas que poseen y deben facilitar la información; bien es sabido que algunos organismos públicos se resisten a facilitar los datos relativos a su propia gestión, máxime si las conclusiones del informe se harán públicas.

Respecto a los antecedentes del estudio, ya se ha comentado la ausencia de referentes anteriores que hayan realizado esta labor comparativa de recopilación y descripción. Si se han encontrado estudios en España y en el extranjero sobre la utilidad del teléfono como instrumento de intervención social pero muy circunscritos al ámbito médico. Digna de mención es la investigación de Baker, Emmison y Firth (2005), quienes analizan servicios telefónicos en diferentes países (Australia, Escandinavia, Estados Unidos de América, Holanda, Irlanda y Reino Unido) aunque su enfoque, centrado en la interacción lingüística de los interlocutores, subraya las diferencias con el estudio que se resume en este artículo.

En este sentido, los resultados que aquí se presentan constituyen un punto de partida pionero y una perspectiva novedosa que permite conocer el panorama actual en las diferentes Comunidades Autónomas de España respecto al uso que se está haciendo de los teléfonos de atención a la mujer en cada región y que, hipotéticamente, se han debido implementar de forma similar en todas las autonomías, cumpliendo las mismas funciones y satisfaciendo parejas necesidades.

2. Metodología

Para este estudio, por «Teléfono de la mujer» se entiende el conjunto de líneas te-

telefónicas que las Comunidades Autónomas ponen a disposición de sus habitantes, en este caso, de la mujer⁶; tienen, por tanto, una cobertura geográfica delimitada; son gratuitos para el usuario o éste paga una parte o el total de la llamada; las personas que atienden el teléfono están instruidas en la temática especializada y en las cuestiones específicas que dicho colectivo pueda plantear; y las dos funciones principales que asume el teléfono así entendido (Luque i Agües, 1989) son la de información y asesoramiento⁷.

La consideración de la mujer como uno de los colectivos que más atención recibe, en general, por parte de la sociedad y hacia el que ésta es más sensible fue el motivo principal para su elección. En su entorno más íntimo o personal, como consecuencia de la relación con personas adscritas a otros grupos sociales -primarios o secundarios, de pertenencia o de referencia, por lo general- surge una situación de conflicto que en muchas ocasiones se intenta solucionar o paliar a través de un teléfono.

Para llevar a cabo el estudio, y ante la escasez de fuentes bibliográficas, se realizó un panel de expertos que permitió una primera aproximación al objeto de estudio con la finalidad de conocer las variables más pertinentes para el análisis y obtener una valoración del servicio telefónico por parte de las personas implicadas directamente en su gestión.

Asimismo, se hizo una recopilación de los datos estadísticos facilitados por el organismo público correspondiente, y confeccionados a partir de las fichas realizadas a los propios usuarios del teléfono en el momento de la realización de la llamada que fueron demandados a los departamentos correspondientes de cada administración autonómica.

Aunque se localizaron los teléfonos de la mujer de todas las autonomías (incluidas las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla) y se contactó con las personas responsables de su gestión -por lo general, adscritas al área técnica-, el problema generalizado fue la falta de colaboración. En pocos casos el envío de los datos fue rápido y desde el primer contacto. En la mayoría, sin embargo, fue necesario solicitar la información en reiteradas ocasiones, gestión, que en algunos casos, resultó infructuosa.

También la realización de una base de datos, cuyo objetivo era extraer similitudes y diferencias en las diversas autonomías así como detectar deficiencias y huecos posibles de mejora, se vio afectada por la disparidad de criterios en la definición de las variables dificultando la prospectiva del estudio y la evolución diacrónica del objeto analizado.

Por tanto, el punto de partida del estudio han sido los datos estadísticos y la información obtenida a partir de los Institutos o Centros de la Mujer de cada Comunidad Autónoma. Reseñamos que han sido cuatro las Comunidades Autónomas que no facilitaron los datos demandados: Asturias que, aunque dispone de una línea de información telefónica propia para la mujer a la que se accede a través del 112, facilitó los datos sobre el teléfono de ingresos en la Red de Casas de Acogida de la Comunidad Autónoma para víctimas de la violencia de género; Castilla-La Mancha, que nos remitió a datos de su línea 900 100 114 accesibles en la página web que nunca fueron publicados para, finalmente, aportar los correspondientes al Teléfono de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (CAVAS), el 967240312; Castilla y León facilitó datos globales de 2005 a 2007 sin desglosar por lo que tuvieron que ser descartados para el estudio; y Melilla, cuyos reiterados ofrecimientos de colaboración y su predisposición inicial nunca llegó a materializarse.

3. El teléfono de la mujer por Comunidades Autónomas

Los problemas acontecidos en el ámbito personal o profesional de una mujer a lo largo de su vida pueden ser orientados y solucionados a través de los teléfonos que organismos públicos ponen a su disposición para tal fin. Y el hecho de que cada Comunidad Autónoma oferte uno específico para atender las demandas de información y asesoramiento de sus ciudadanas aporta una mayor cercanía, flexibilidad y operatividad que si, por ejemplo, esa misma llamada se realizara al teléfono de ámbito nacional teniendo que derivar determinadas incidencias a los juzgados, emergencias o casas de acogida de la autonomía correspondiente. Aunque, por otro lado, algunos expertos señalan que el hecho de tener dos teléfonos con igual función pero diferente ámbito supone más un inconveniente que un beneficio.

El principal usuario de estos servicios es la mujer, aunque también descuelgan el teléfono, en porcentajes variables según provincia y región los amigos o familiares de la víctima, las fuerzas y cuerpos de seguridad, entidades y organismos públicos o privados, empresas, profesionales (abogados, trabajadores sociales, personal sanitario, etc.) o son transferencias desde el 016 de violencia de género para el territorio nacional. Al otro lado de la línea, quienes atienden el servicio, en ocasiones, son profesionales expertos en la materia solicitada -psicología y derecho especialmente- pero, en otros muchos casos -más frecuente de lo que sería deseable-, son personas que han recibido un curso básico sobre atención telefónica y sobre el protocolo de actuación lo cual, en situaciones de emergencia, resulta insuficiente para atender un servicio multidisciplinar ofertado para mejorar la situación de la mujer en la sociedad actual.

La opinión coincidente de los propios responsables del servicio telefónico señala que las principales ventajas destacadas por los usuarios respecto a otros medios son la inmediatez y la confidencialidad convirtiéndolo, así, en el instrumento ideal, especialmente para los problemas relacionados con la violencia de género. En segundo término, se ha destacado como ventajas también importantes la disponibilidad de 24 horas y el nulo coste de la llamada (aunque como se verá más adelante no es así en todos los casos) y la consideración de que es el instrumento que puede llegar a un mayor número de usuarios con menos recursos.

Como inconvenientes que presenta el uso de estos servicios telefónicos, también se ha coincidido al apuntar la falta de contacto personal, que en algunos casos puede dificultar la comunicación, así como el desconocimiento de la existencia de estas líneas y el hecho de que, con excepción del 016, dejan huella en la factura telefónica y en el marcado.

En concreto, la mayoría de las Comunidades Autónomas pone a disposición de la mujer un servicio telefónico gratuito con prefijo 900, excepto Melilla que directamente invita a sus ciudadanas a marcar el 900 191 010 de ámbito nacional perteneciente al Instituto de la Mujer (en la actualidad adscrito al Ministerio de Igualdad; durante el desarrollo del informe, al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales). Con prefijo provincial y, por tanto, con coste de llamada para el usuario, han optado Baleares y Cantabria. Con establecimiento de la llamada y con el formato 012 se han inclinado Madrid y Navarra, con denominación de 012Mujer y 012Info-local respectivamente. Más sorprendente resulta encontrar el 112 -específico de violencia de género en Canarias y genérico en Asturias y Murcia- máxime cuando estos números de tres dígi-

tos se excluyeron de este estudio por su propia naturaleza de emergencia y por sus características operativas no compartidas con el resto de las líneas analizadas.

El teléfono de la mujer es descrito por la gran mayoría de comunidades como permanente en el sentido de que atienden a los usuarios las 24 horas del día, los 365 días a la semana excepto las comunidades de Cantabria, Castilla y León, Madrid, Navarra (para las víctimas de violencia de género tienen otro específico y sin restricción de horario: el 112 SOS-Navarra) y La Rioja. Fuera del horario de atención al público, Cantabria y Ceuta conectan con el Instituto de la Mujer a través del 900 191 010 de cobertura nacional.

Mientras que el 012Info-local de Navarra sólo responde a cuestiones de información general relacionadas con los servicios y programas del Instituto Navarro de la Mujer, el predominio es para los teléfonos específicos de violencia de género que así los han implementado en Aragón, Baleares, Canarias⁸, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura⁹, Madrid, País Vasco y Ceuta; el resto de cuestiones o demandas de información suelen resolverse a través de los teléfonos locales que cada Instituto o Centro de la Mujer regional pone a disposición del colectivo femenino, por lo general, en las capitales de provincias incentivando la asistencia presencial en éstos. Por otro lado, sólo Andalucía, Asturias, Castilla y León, Galicia, Murcia y La Rioja han implementado un teléfono genérico entendido como aquél que responde todas las llamadas sean de la naturaleza que sean, estén relacionadas con la información general del organismo de adscripción, con sus actividades, programas, etc., con la asesoría jurídica, con la atención psicológica o emocional, en general, así como con la atención a

las víctimas de violencia de género en cualquier circunstancia y grado de acoso o agresión.

La logística del servicio, la gestión y el registro de las llamadas, por lo general, se adjudica a una empresa privada mediante concurso público; esto sucede en Andalucía, Aragón, Castilla y León, Cataluña, Madrid y Valencia. Otras Comunidades -Asturias, Canarias y Navarra- optan por la adjudicación directa a una empresa pública. Son menos los casos en que la gestión del servicio se desarrolla en las propias dependencias del Instituto o del Centro de la mujer correspondiente, como sucede en Cantabria, Extremadura o Ceuta; Galicia y La Rioja, además, derivan el servicio a una empresa privada fuera del horario de atención al público. Por último, otras cuatro comunidades optan por firmar convenios con colegios profesionales y otras asociaciones afines al servicio que quieren prestar; así, el Instituto Balear de la Mujer tiene suscrito un acuerdo contractual con el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales; el Colegio Oficial de Diplomados/as en Trabajo Social recibe una subvención por parte del Instituto de la Mujer de la Región de Murcia; mientras, Castilla-La Mancha y el País Vasco firman un contrato administrativo con una asociación de mujeres local sin ánimo de lucro para atender dicho servicio telefónico.

Otro aspecto destacable recogido en la ya citada Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre es el de garantizar la accesibilidad a la información de las mujeres discapacitadas; sorprende, por tanto, que sólo las comunidades de Castilla y León y la Comunidad Valenciana, suman a la línea convencional de su región otro número con DTS (dispositivo telefónico para sordos).

* TABLA I | Características de los teléfonos autonómicos adscritos a los centros de la mujer, 2007

Comunidad Autónoma	Prefijo	Horario	Modalidad teléfono	Gestión
Andalucía	900	Permanente	Genérico	Empresa privada por concurso público
Aragón	900	Permanente	Específico: Violencia	Empresa privada por concurso público
Asturias	112	Permanente	Genérico	Empresa pública adjudicación directa
Baleares	Provincial	Permanente	Específico: Violencia	Mediante Convenios
Canarias	112	Permanente	Específico: Violencia	Empresa pública adjudicación directa
Cantabria	Provincial	Limitado	Específico: Violencia	Gestión pública en los propios centros
Castilla-La Mancha	900	Permanente	Específico: Violencia	Mediante Convenios
Castilla y León	900	Limitado	Genérico	Empresa privada por concurso público
Cataluña	900	Permanente	Específico: Violencia	Empresa privada por concurso público
C. Valenciana	900	Permanente	Específico: Violencia	Empresa privada por concurso público
Extremadura	900	Permanente	Específico: Violencia	Gestión pública en los propios centros
Galicia	900	Permanente	Genérico	Gestión pública en los propios centros
Madrid	012	Limitado	Específico: Violencia	Empresa privada por concurso público
Murcia	112	Permanente	Genérico	Mediante Convenios
Navarra	012	Limitado	Específico: Información	Empresa pública adjudicación directa
País Vasco	900	Permanente	Específico: Violencia	Mediante Convenios
La Rioja	900	Limitado	Genérico	Gestión pública en los propios centros
Ceuta	900	Permanente	Específico: Violencia	Gestión pública en los propios centros
Melilla	900	Permanente	Genérico	Empresa privada por concurso público

Los expertos coinciden en que las principales ventajas que presenta el teléfono de atención a la mujer frente a otros medios de comunicación son la inmediatez, la confidencialidad, la disponibilidad horaria y la gratuidad de la llamada, configurándose como el medio a través del que se puede llegar a más gente con menos recursos. Pero también señalan como inconvenientes la falta de contacto personal, el desconocimiento por parte de muchos usuarios potenciales de la existencia de estas líneas y el hecho de que todas dejan huella tanto en la factura como en el marcado, lo que podría suponer un freno para el uso de aquellas mujeres en situación de mayor riesgo.

4. Total de llamadas, perfil del usuario y motivos de las llamadas según autonomías

El total de llamadas ha sido el dato que se ha obtenido de todas las comunidades aunque debe considerarse con cautela ya que sólo Andalucía indica, además de la totalidad, el correspondiente a llamadas improcedentes (erróneas o bromas) y aquéllas a las que se les pasa la ficha para registro de datos sobre el usuario, ignorándose tal información en el resto de autonomías. Asimismo, en otras comunidades, se diferencia el concepto de llamadas del de fichas (o registro identificativo de las usuarias), consultas (una llamada puede realizar varias consultas de similar o distinta temática) o derivaciones a otros servicios de emergencias, hospitales, guardia civil, policía, etc.

Según los datos facilitados por el Instituto de la Mujer respecto a las llamadas recibidas por Comunidades Autónomas a su teléfono gratuito, permanente y de ámbito nacional, el 900 191 010, Madrid es el origen de una gran parte de aquéllas (20.991) seguido de Andalucía a gran distancia (4.853), Cataluña, C. Valenciana y Canarias mientras que las regiones que menos uso hacen de este servicio son Ceuta y Melilla, precedidas por Navarra, La Rioja, Cantabria y Asturias. No obstante, si comparamos estos datos con la población femenina de cada región, vemos que Madrid sigue ocupando el primer puesto pero en segundo lugar la comunidad andaluza ha sido desplazada por Canarias; de cada mil mujeres que habrían utilizado este servicio telefónico, 6,68 son madrileñas y 2,59 canarias.

Sin embargo, si atendemos a los totales facilitados por las propias Comunidades Autónomas, observamos que el servicio telefónico de los Centros Mujer 24 Horas de la Generalitat Valenciana es el que más llamadas recibió durante el año de estudio, seguido por el teléfono operativo en Andalucía; pospuestos a éste encontramos el de Extremadura, Canarias, Cataluña, Murcia y Aragón como los más utilizados por las mujeres en sus propias autonomías; en el sentido opuesto, son las madrileñas las que menor uso hacen de estas líneas. Asimismo, y como muestra la Tabla 2, al comparar por regiones el total de llamadas con la población femenina, el teléfono de la mujer de Extremadura es el que más recibe con 24 llamadas por mil mujeres, a gran distancia del gestionado por la Comunidad Valenciana con 13,78; en torno a las 11 llamadas se posiciona Canarias y La Rioja mientras que Cantabria recibe casi 10 y Murcia, más distanciada, roza las 6 (5,9); Madrid y Navarra no llega al mínimo de una llamada por mil mujeres siendo las comunidades que ocupan las últimas posiciones.

* TABLA II | Total llamadas y relación con la población femenina. Comparativa del teléfono de cobertura nacional, el 900 19 10 10 del Instituto de la Mujer, con el respectivo de cada autonomía, 2007

Comunidad Autónoma	Instituto Nacional de Estadística	Llamadas por CCAA al 900 19 10 10 (Instituto de la Mujer)		Llamadas por CCAA a su teléfono regional	
	Población Mujeres ¹⁰	Total llamadas	Llamadas por 1.000 mujeres	Total llamadas	Llamadas por 1.000 mujeres
Andalucía	4.060.356	4.853	1,19	17.422	4,29
Aragón	649.624	712	1,09	3.432	5,28
Asturias	559.573	421	0,75	-	-
Baleares	513.075	802	1,56	474	0,92
Canarias	1.010.544	2.625	2,59	11.270	11,15
Cantabria	292.541	374	1,27	2.879	9,84
Castilla-La Mancha	1.277.356	1.763	1,38	-	-
Castilla y León	981.731	1.678	1,70	-	-
Cataluña	3.632.653	2.997	0,82	10.428	2,87
C. Valenciana	2.452.773	2.934	1,19	33.813	13,78
Extremadura	1.394.584	598	0,42	13.160	24,00
Galicia	1.435.340	1.336	0,93	2.913	2,02
Madrid	3.138.151	20.991	6,68	2.553	0,81
Murcia	685.756	500	0,72	4.056	5,91
Navarra	393.543	182	0,46	19	0,06
País Vasco	1.095.133	777	0,70	1.837	1,67
La Rioja	153.186	195	1,27	1.718	11,2
Ceuta	37.688	33	0,87	40	1,06
Melilla	34.233	52	1,51	-	-

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Instituto de la Mujer y Comunidades Autónomas. Elaboración propia

El motivo por el que las mujeres se deciden a descolgar el teléfono es otra variable de la que todas las comunidades nos han facilitado los datos pero no es posible extraer conclusiones dada la disparidad de criterios a la hora de clasificar dicha variable y asignar las llamadas a cada tipo de consulta, máxime cuando nos encontramos con teléfonos específicos de violencia de género y otros que, además, facilitan otro tipo de información y asesoramiento.

En algunos casos dicha variable se ha denominado tipología de las llamadas, y, en alguna autonomía en la que el teléfono es específico de violencia de género, se clasifica el tipo de maltrato o de la agresión. Nos encontramos, por tanto, con criterios dispares que dificultan consensuar una clasificación y que impiden completar la base de datos. No obstante, las principales causas por las que llaman las mujeres son para obtener información general sobre los servicios ofertados por los institutos o centros de la mujer de

su respectiva Comunidad Autónoma (actividades, cursos, concursos, etc.), sobre empleo, salud, atención social, relaciones de familia, de pareja o sobre sexualidad, asesoramiento jurídico o atención psicológica, derivación, casas de acogida o violencia. Cabe destacar que en el caso de Andalucía, cuyo teléfono es genérico, el mayor volumen de llamadas corresponde a temas relacionados con violencia de género, mientras que en Canarias, Valencia, Extremadura y Madrid se reciben más consultas solicitando información en general o asistencia psicológica, cuando son líneas especializadas en malos tratos.

Las autonomías que recogen datos sobre el perfil sociodemográfico de la mujer que descuelga el teléfono no son muy numerosas. En seis de ellas (Andalucía, Cataluña, Madrid, Murcia, País Vasco y Ceuta) proporcionan la edad pero utilizan baremos numéricos diferentes. En Andalucía, Madrid y País Vasco consideran como usuario de estos servicios telefónicos no sólo a la mujer sino a los amigos, a los familiares o a los organismos del orden público. Otras comunidades recogen más variables como, por ejemplo, el nivel de estudios, la situación laboral o el estado civil, siendo Andalucía la que aporta una información más detallada. También algunas desglosan las llamadas por meses, días de la semana o franjas horarias; por provincias o por nacionalidad, siendo Andalucía, de nuevo, la que proporciona un perfil más completo del usuario y de su comportamiento de uso. Asimismo, algunos teléfonos específicos de violencia de género recogen más datos afines a dicha temática como la frecuencia de los maltratos, relación del usuario con el agresor, distribución de las llamadas por horas, derivaciones, etc. como es el caso de la comunidad madrileña.

La disparidad de criterios con los que se recogen los datos de las usuarias de los teléfonos y de los motivos por los que realizan las llamadas ha imposibilitado la realización de la base de datos que hubiera permitido un control de las distintas variables y un seguimiento futuro a través del que cotejar tanto la evolución como las mejoras susceptibles de emprenderse a partir de las deficiencias detectadas y evidenciadas a través del presente informe.

5. Conclusiones

Tras analizar cuantitativa y cualitativamente los servicios telefónicos específicos para la mujer en su funcionamiento y demanda durante el año 2007, advertimos en primer lugar el concepto reduccionista que se tiene en la mayoría de las CCAA del teléfono de atención y ayuda para dicho segmento de la población, ya que se identifica con un servicio específico para la violencia de género. Si bien éstos son de gran importancia, no se puede limitar a un sólo tema las cuestiones varias que cualquier mujer necesite consultar. En todo caso, se debería especificar su cometido en lugar de ofertarlos como servicios genéricos para la mujer y promocionar otras líneas telefónicas con expertos en asuntos laborales, de familia, jurídicos etc., como ocurre en algunas CCAA.

En segundo término, podemos concluir que las líneas telefónicas que las Comunidades Autónomas ponen a disposición de la mujer para información, asesoramiento, atención, derivación, etc. cumplen, por lo general, una función de atención primaria generando duplicidades con la línea más clásica del Instituto Nacional de la Mujer o la más reciente del 016, ambos de cobertura nacional. Según los expertos, la usuaria prefiere un servicio más cercano geográficamente y más afín a su comunidad aunque, por otra parte, el informe ha puesto de manifiesto una desigualdad respecto a la implementación realizada en las distintas regiones españolas.

La cifra correspondiente al total de llamadas, en la mayoría de los casos, no concreta

si las denominadas erróneas, improcedentes o maliciosas (bromas, insultos, amenazas, errores de marcado o consultas relativas a otros asuntos) quedan excluidas o no de dicho concepto. Son excepciones las comunidades autónomas que definen las variables y describen la metodología empleada así como el protocolo de identificación y recogida de datos.

Los motivos por los que las mujeres deciden hacer uso de los teléfonos de información y ayuda puestos a su disposición tampoco han encontrado unos mínimos criterios que permitan extraer conclusiones, máxime cuando nos encontramos con dos líneas diferentes en cuanto a la prestación del servicio, más genéricas unas y más especializadas en la violencia de género otras. No obstante, es la asesoría jurídica el área más demandada en ambos casos.

El perfil sociodemográfico de la usuaria es la tercera variable con la que tampoco se ha podido consensuar un baremo, ya que sólo 4 comunidades autónomas de las 19 han facilitado información al respecto. Las franjas de edad, por ejemplo, como uno de los datos más destacable, han sido establecidas según criterios diferentes. Andalucía es la Comunidad Autónoma que más información recoge sobre la usuaria de su teléfono regional de la mujer que, además, actualiza con gran periodicidad y que hace pública a través de su página Web, justificando así, la correcta gestión y seguimiento de este servicio de atención; le sigue, en este sentido, Murcia, Canarias y Madrid.

Tampoco existe paridad de criterios en las diferentes CCAA respecto al protocolo de recogida de datos, la cualificación profesional exigida a los informadores, las características propias de los servicios o el número de puestos de atención que, en muchos casos, no guarda relación con la afluencia de llamadas. Así, encontramos que hay informadores que reciben una media anual de 2.000 llamadas por puesto de atención y otros tan sólo 1. Sería conveniente, por tanto, que todas las Comunidades Autónomas acordaran unos mínimos indispensables respecto a estos servicios en cuanto a su prestación y a recogida de datos estadísticos, lo que permitiría realizar una valoración continua del uso del teléfono de la mujer en cada región y un seguimiento de las deficiencias detectadas de cara a su solución o mejoras. Actualmente, con los datos que cada comunidad utiliza, es imposible realizar un seguimiento del uso del teléfono de la mujer en cada autonomía y conocer su evolución.

Por otra parte, se observa una relación directa entre las CCAA que registran menor número de llamadas en función de su población de mujeres y, fundamentalmente, tres parámetros: la no existencia de una línea específica para la mujer (Asturias, Canarias, Murcia, Madrid y Navarra), el establecimiento del coste de llamada (Asturias, Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Madrid y Navarra) y, en tercer lugar, del horario limitado de atención (Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid y Navarra). De hecho, en todas las Comunidades Autónomas las usuarias de estos servicios realizan más llamadas al teléfono correspondiente de su Comunidad que a los de ámbito nacional, con la excepción de cuatro casos -Asturias, Madrid, Navarra y Ceuta- que cumplen algunas de las características descritas de no tener una línea específica para la mujer, no ser gratuita la llamada y no ofrecer servicio las 24 horas.

Como propuestas urgentes destacamos la necesidad de que cada administración autonómica cuente -además de los teléfonos de información general y de emergencias- con un servicio telefónico para la mujer operativo las 24 horas, gratuito y que no dejara huella en el mercado. Tanto la investigación como los propios expertos, consideran de interés que la mujer tenga una línea pública de referencia inequívoca a la que dirigirse para pedir información o ayuda en su Comunidad Autónoma, diferente a las de urgencias, con lo que, además, se evitaría colapsar estos servicios. Asimismo, las comunidades que no

han incorporado el dispositivo DTS para personas con discapacidad auditiva, deberían subsanar con la mayor celeridad esta deficiencia en sus servicios telefónicos de atención a la mujer.

Por último, como conclusión más relevante y en pro de ajustar más eficazmente la oferta a la demanda, recomendaríamos el establecimiento de una prestación estandarizada que permitiese garantizar unos mínimos de calidad y, al mismo tiempo, conocer con mayor exactitud el perfil de los usuarios. Coincidimos, así, con el informe publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Subirats, 2007) donde se recomienda la creación de una Ley de Servicios Sociales de ámbito estatal que regule ratios óptimos para desarrollar el trabajo adecuadamente, la definición de competencias, procesos y habilidades para homogeneizar la calidad de la atención teniendo en cuenta la diversidad territorial.

Este estudio ha bocetado un panorama que se perfila tan vasto y exhaustivo como se desee. Poner orden en el teléfono de la mujer a nivel local se plantea como una posible investigación ardua y compleja que complementaría el trabajo que aquí se resume. También sería interesante realizar un estudio cualitativo para detectar los frenos de la usuaria potencial, es decir, intentar descubrir los motivos por los que una mujer no descuelga uno de los teléfonos puestos a su disposición cuando su situación personal o profesional requieren satisfacer dicha necesidad. ■

o sectoriales ya que «requieren para su diagnóstico e intervención, unos conocimientos específicos» (2001, p. 92). Asimismo, establece tres niveles de atención a los que debe ajustarse los servicios telefónicos: a) La atención primaria tiene como funciones principales la recepción y análisis de las demandas; información, orientación y asesoramiento individual, familiar y grupal; detección de personas y grupos de alto riesgo; coordinación y movilización de recursos; derivación a servicios especializados; gestión de programas y servicios, etc. b) Los servicios de segundo nivel implican funciones de diagnóstico, tratamiento, soporte o rehabilitación y c) Los de tercer nivel son de mayor envergadura e implican, además de las funciones anteriores, la de valoración.

⁷ Quedan excluidos de esta investigación los teléfonos exclusivamente de emergencias como, por ejemplo, el de la Policía Nacional, Policía Local, Bomberos, Guardia Civil, Ambulancias, Cruz Roja o el propio de Emergencias, el 112, ya que su función está más cercana a las fuerzas de seguridad y del orden en cuanto a denuncias, accidentes, etc. Asimismo, éstos suelen ser de cobertura nacional, constan de tres cifras y son fácilmente memorizables.

⁸ En el 2007, año analizado para la realización del informe, estaba operativo el 900 50 69 68 de información general cuyos datos, tras reiteradas peticiones y correspondientes aplazamientos, nunca fueron facilitados. En la actualidad, este teléfono ha dejado de existir.

⁹ El número 900 500 335 al que pertenecen las estadísticas aquí recogidas ha dejado de funcionar actualmente siendo sustituido por el 112 aunque, incomprensiblemente, aquél sigue anunciándose en la página Web del Instituto de la Mujer de Extremadura.

¹⁰ Los datos del Instituto Nacional de Estadística se refieren a 1 de Enero de 2007 y se han considerado todas las edades de la población femenina ya que, en la mayoría de las Comunidades Autónomas, para dicha variable, el primer rango que se considera es el de mujeres de 18 o 20 años y menos.

Notas al pie

¹ La población total española en 2007 era de 45.200.737 habitantes. Se toma como referencia la población de este año por ser el período de estudio de nuestra investigación.

² Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

³ Las citas referentes a la Ley Orgánica recogidas en este párrafo y el siguiente pueden verse en el Boletín Oficial del Estado (2004: 42171), disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>.

⁴ La investigación, financiada por la Fundación Orange (marzo 2007-septiembre 2008) vía artículo 83 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, ha analizado, además del teléfono de la mujer, los que atienden a otros grupos sociales: la infancia, la juventud, los mayores y los inmigrantes; en todos los casos desde el ámbito nacional y autonómico. Las autoras del artículo son componentes de GICOMSOC (Grupo de Investigación sobre Comunicación, Sociedad y Cultura) adscrito al departamento de Ciencias de la Comunicación I de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

⁵ El territorio español está dividido en 17 regiones o Comunidades Autónomas y 2 Ciudades Autónomas (Ceuta y Melilla).

⁶ Según Montenegro los servicios sociales centrados en las problemáticas de algún colectivo se llaman específicos

El teléfono de la mujer en España: desigual implementación por Comunidades Autónomas

Clara Muela Molina y Ángeles Fernández Martínez

Bibliografía

- BAKER, Carolyn D.; EMMISON, Michael; FIRTH, Alan (eds.). *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins, 2005.
- BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género* [en línea][Consulta: 15 noviembre 2008]. <<http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>>
- FERNÁNDEZ, Ángeles; MUELA, Clara. "El teléfono como instrumento de servicio social". En: eEspaña 2008. *Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España*. Madrid: Fundación Orange, 2008. p. 259-265.
- INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER. *Estadísticas del 900 de enero a diciembre de 2007* [en línea] [Consulta: 15 Mayo 2008]. <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/IMG/pdf/900_2007.pdf>
- INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER: *Estadísticas teléfono 2007* [en línea] [Consulta: 15 Mayo 2008]. <<http://portal.aragon.es/portal/page/portal/IAM/TLFN/900%20TEL%202007si.pdf>>
- INSTITUT BALEAR DE LA DONA. *Memòria de l'any 2007* [en línea] [Consulta: 15 Mayo 2008]. <<http://www.caib.es/fitxer/get?codi=213979.>>
- INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER. *Estadísticas. Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de la Mujer en el 1-1-2* [en línea] [Consulta: 15 Mayo 2008]. <<http://www.gobiernodecanarias.org/icmujer/009est/009esta11.htm.>>
- INSTITUT CATALÀ DE LES DONES. *Línia d'atenció a les dones en situacions de violència. 900 900 120 (2007)* [en línea] [Consulta: 15 Mayo 2008]. <http://www.gencat.cat/icdones/docs/estadistica_violencia4.pdf.>
- LÓPEZ DE AYALA, María Cruz; MUELA, Clara; FERNÁNDEZ, Ángeles. "Los servicios telefónicos de atención a mujeres y mayores. Desigual cobertura de las CC. AA." [en línea]. *Revista Latina de Comunicación Social*, Enero 64, 2009. p. 86-98. [Consulta: 15 Mayo 2008] <http://www.uil.es/publicaciones/latina/09/art/08_807_20_Fuenlabrada/Lopez_Muela_y_Fernandez.html.>
- LUQUE I AGÜES, Oto. "Los servicios sociales como ámbito de intervención de la psicología" [en línea]. *Papeles del psicólogo: Revista del Colegio Oficial de Psicólogos*. Octubre 41-42, 1989. [Consulta: 15 de Mayo 2008] <<http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=416>>
- MONTENEGRO, Marisela. "Conocimientos, agentes y articulaciones: una mirada situada a la intervención social". Director: Joan Pujol. Universidad Autónoma de Barcelona, 2001.
- SUBIRATS HUMET, Joan (dir.). *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.