



Revista Latina de Comunicación Social  
64 - 2009

Edita: Laboratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social

Depósito Legal: TF-135-98 / ISSN: 1138-5820

Año 12º – 3ª época - Director: **Dr. José Manuel de Pablos Coello**, catedrático de Periodismo

Facultad y Departamento de Ciencias de la Información: Pirámide del Campus de Guajara - Universidad de La Laguna

38071 La Laguna (Tenerife, Canarias; España)

Teléfonos: (34) 922 31 72 31 / 41 - Fax: (34) 922 31 72 54

**Investigación** – [forma de citar](#) – [informe revisores](#) – [agenda](#) – [metadatos](#) – [PDF](#) – [Creative Commons](#)

DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-807-86-98

## Los servicios telefónicos de atención a mujeres y mayores. Desigual cobertura de las CC.AA.

Telephone helpline services for women and the elderly people. Different range in the  
Autonomous Regions

**Dra. María Cruz López de Ayala López** [\[C V\]](#) Profesor titular de Universidad, Universidad Rey Juan Carlos, URJC, ES  
[mariacruz.lopezdeayala@urjc.es](mailto:mariacruz.lopezdeayala@urjc.es)

**Dra. Clara Muela Molina** [\[C V\]](#) Profesor titular de Universidad, Universidad Rey Juan Carlos, URJC, ES  
[clara.muela@urjc.es](mailto:clara.muela@urjc.es)

**Dra. Ángeles Fernández Martínez** [\[C V\]](#) Profesor titular de Universidad, Universidad Rey Juan Carlos, URJC, ES  
[angeles.fernandez@urjc.es](mailto:angeles.fernandez@urjc.es)

**Resumen:** En los últimos veinte años las Administraciones Públicas españolas han ido implementando diferentes servicios telefónicos dirigidos a colectivos que, por distintas circunstancias, son identificados como de especial vulnerabilidad. En este trabajo se describen y comparan los servicios telefónicos de iniciativa pública que en el ámbito autonómico se dirigen a mujeres y mayores. Los resultados de este estudio descriptivo, que se circunscribe al año 2007, constatan la disparidad de criterios en la cobertura dispuesta por las Administraciones Públicas para la atención a las demandas específicas de cada grupo social analizado. Igualmente, el estudio ha puesto de manifiesto las resistencias de algunas instituciones a la hora de facilitar datos que tienen un carácter público y la falta de homogeneidad en la recopilación de datos que proporcionan información acerca del perfil de los usuarios y los usos que se hacen de estos servicios.

**Palabras clave:** teléfono; mayores; mujeres; desigualdad; administración pública

**Abstract:** Over the last twenty years, Spanish Public Administration has been implementing different telephone helpline services aimed at groups which, according to certain circumstances, are identified as especially vulnerable. This paper describes and compares the public telephone services aimed at women and elderly people in the Autonomous regions. The results of this descriptive study, which refers to 2007, show that the Public Administration doesn't provide an equal range as regards the attention offered to the specific requests made by each social group. These social groups have been analysed according to the public visibility of the problems which affect them. Furthermore, the research has revealed the resistance offered by certain institutions when it comes to providing public information. The research also shows the lack of homogeneity as regards the collection of data which provides information about user profiles and how these services are used.

**Key Words:** telephone; elderly people; women; different treatment; public administration.

**Sumario:** 1. Introducción. El teléfono como instrumento de uso social. 2. Método. 3. Resultados. 3.1 Servicios públicos de atención telefónica al colectivo de mujeres. 3.2 Servicios públicos de atención telefónica a las personas mayores. 3.3 Análisis comparado del uso de los servicios públicos de atención telefónica a mujeres y personas mayores. 4. Discusión y conclusiones. 5. Bibliografía. 6. Notas.

**Summary:** 1. Introduction. The telephone as a social service instrument. 2. Method. 3. Results. 3.1 Telephone helpline services aimed at women. 3.2. Telephone helpline services aimed at elderly people. 3.3. Comparative research about the use of telephone helplines for women and elderly people. 4. Discussion and conclusions. 5. Bibliography. 7. Notes.

Traducción supervisada por **Patricia Álvarez León**, Licenciada en Traducción e Interpretación.

### 1. Introducción. El teléfono como instrumento de servicio social

Desde los años noventa han ido proliferando en España diversos servicios de orientación telefónica dirigidos a ofrecer información, asesoramiento, ayuda y apoyo emocional a diversos colectivos que, por sus circunstancias específicas, se han

considerado especialmente vulnerables a situaciones de discriminación y exclusión social.

En la esfera pública, la Constitución Española del 78 ampara el desarrollo de estas líneas telefónicas dentro del marco del sistema básico de servicios sociales dirigido a garantizar el bienestar social de todos los ciudadanos. Aunque si bien los servicios sociales no son directamente aludidos en la Carta Magna como un derecho básico de los ciudadanos, tienen su pilar en la declaración de España como "un Estado Social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político" (art. 1) y en el establecimiento del deber de los poderes públicos de "promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas" (art. 9.2). Igualmente, encontramos una mención expresa a los servicios sociales que respalda su desarrollo en el artículo 50 de la Constitución en referencia al colectivo de mayores: "los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio".

La Constitución Española, en su artículo 149, [1] faculta a las Comunidades Autónomas a asumir plenas competencias en materia de servicios sociales y, sobre esta base, todas ellas así lo recogen en sus respectivos Estatutos de Autonomía, ya sea de forma genérica o haciendo referencia a colectivos concretos como infancia, tercera edad, minusválidos, etcétera (Cavas Martínez, 2005). La ley 7/85 de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en su artículo 25 también atribuye a los municipios la prestación de los Servicios Sociales y de promoción y reinserción social; no obstante, condiciona su ejercicio a lo establecido al respecto en la legislación Estatal y de las Comunidades Autónomas; estas últimas, en su totalidad, contemplan este aspecto de forma explícita y pormenorizada en la promulgación de sus respectivas Leyes de Servicios Sociales (Cavas Martínez, 2005).

Apoyadas en este marco legislativo, las Administraciones Públicas, y muy particularmente las Comunidades Autónomas, han ido implementando una serie de equipamientos y servicios sociales dirigidos a segmentos de la población que, por estar sometidos a circunstancias específicas o bien a determinadas carencias, son más susceptibles de sufrir situaciones de marginación social. Dos de los colectivos que han reclamado la atención de los poderes públicos por su mayor vulnerabilidad han sido las mujeres, especialmente en lo que respecta a situaciones de discriminación y violencia de género, y los mayores, debido a los problemas de salud, movilidad y dependencia personal que les acompañan por razón de edad y generación.

Dentro de las iniciativas públicas orientadas a mejorar el bienestar de mayores y mujeres, las Administraciones Públicas han puesto en marcha un abanico de servicios telefónicos con fines sociales con el objetivo de satisfacer las necesidades de información, orientación –incluida la información a los ciudadanos sobre sus derechos, los recursos existentes y los procedimientos o alternativas disponibles ante una situación de necesidad social concreta o la derivación hacia otros recursos o servicios– y apoyo a estos segmentos de la población, llegando incluso a servir como canal directo de recogida de denuncias.

El presente trabajo se enmarca dentro de una investigación más amplia en la que se analizan los servicios de atención telefónica dirigidos a cinco colectivos calificados de riesgo por su mayor vulnerabilidad: mujeres, inmigrantes, niños, jóvenes y mayores. Se pretende con este estudio hacer un análisis descriptivo de la cobertura que ofrecen estos servicios en las diferentes áreas geográficas de España, con el fin de poder detectar posibles carencias y solapamientos en la prestación de los mismos que puede resultar del proceso de descentralización administrativa del Estado de las Autonomías y de la inexistencia de una coordinación de todas estas iniciativas en el ámbito nacional. Se trata de ofrecer un marco que oriente a los responsables políticos de las diferentes Comunidades Autónomas para que conozcan las medidas que se articulan en otros espacios de la administración autonómica mejorando y dando coherencia a la cobertura que ellos mismos prestan en su ámbito de actuación, así como a la Administración Central para que implemente medidas complementarias que garanticen la igualdad de todos los españoles en cuanto a la prestación de servicios de atención telefónica.

Los referentes centrados en este tipo de investigación son escasos, dado que fundamentalmente han sido analizados los servicios telefónicos en el ámbito médico. Las primeras experiencias de suministro informativo y de ayuda a través de este medio se remontan a 1987 en Estados Unidos, concretamente en el campo de la pediatría –impulsados por la American Academy of Pediatrics y el diario *Usa Today*– y de su eficacia hacen referencia Troutman, Wright y Shifrin. Por otra parte, Van Dinter (2000) en un texto más reciente plantea el servicio telefónico no ya como una oportunidad sino como una necesidad por la imposibilidad de los padres para realizar las visitas pediátricas. Otros autores coinciden en las ventajas de este recurso (Velásquez Gaviria, 2000; Mena Vargas, 2004) incluido en las "Experiencias de Buen Gobierno". Tognetta (2003), citando a Santesases y al informe *Healthcast* de PriceWaterhouse Coopers (1999), indica que el teléfono puede resolver un 20% de las situaciones médicas siendo, por tanto, plenamente vigente y sustitutivo de otros medios (chat, Internet) que no se descartan entre sí sino que se complementan. Baker, Emmison y Firth (2005) analizan servicios telefónicos en diferentes países (Australia, Escandinavia, Estados Unidos de América, Holanda, Irlanda y Reino Unido); sin embargo, se trata de un trabajo próximo a la investigación aquí planteada sólo en parte, pues el enfoque es fundamentalmente lingüístico (el modo de interacción en los servicios telefónicos de ayuda), pero no descriptivo de la realidad existente.

En España, López y Otaol (2003) han estudiado los motivos y la utilidad de las consultas telefónicas recibidas en dos centros de salud de atención primaria observando las variables de edad, sexo, motivo y comportamiento. Los autores consideran que la consulta telefónica es un recurso útil que, aunque mejora la accesibilidad y satisfacción del usuario, se encuentra infrutilizado. A similar conclusión llegan Campos, Márquez y Lucchini en su estudio con 286 llamadas sobre atención pediátrica, al afirmar en sus conclusiones que "el teléfono es un importante sistema de apoyo para los cuidados en el hogar" (2002: 73).

Asimismo, encontramos otros estudios puntuales, como el realizado por el Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de Castilla-La Mancha, a iniciativa de la Unión de Consumidores de esta Comunidad Autónoma, sobre "La Calidad de los Servicios Telefónicos de Atención al Cliente", [2] o la investigación desarrollada por Oracle en la zona EMEA (Europa, Oriente Medio y África) para medir la efectividad de los *call center* de cara a incrementar la satisfacción de los clientes.

Por otra parte, un número importante de investigaciones han demostrado que los servicios telefónicos de emergencia son especialmente apropiados para presentar denuncias o consultar sobre diversos temas cuando la gente está enfrentando un problema serio y no cuenta con una red de soporte social pertinente para acogerlo (Gilat, Lobel & Gil, 1998). Así, la revisión de los antecedentes a esta investigación nos remite necesariamente al terreno de la evaluación de programas de intervención social, actividad que hoy se considera consustancial a cualquier proceso de programación o planificación de actuaciones públicas de Servicios Sociales (Alvira, 1991). Entendemos por evaluación de la intervención social una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados (Matos, 2005). En la medida que la propia intervención social y la evaluación se consideran procesos estrechamente relacionados, en general este tipo de evaluación es realizada desde las mismas instancias públicas o privadas que desarrollan estos programas con el propósito de evaluar la efectividad del servicio que se presta.

Centrándonos en el ámbito específico de la evaluación de los servicios de orientación telefónica con fines sociales, este trabajo consiste básicamente en la recogida periódica de datos estadísticos por parte de los servicios de las diferentes instituciones responsables del programa o de la misma empresa subcontratada que presta dicho servicio y que remite a los primeros, en teoría con el propósito de llevar un seguimiento de dicha actividad y orientar la toma de decisiones que contribuya a la mejora de la prestación de ese servicio. No obstante, a menudo esta tarea se limita a la mera supervisión con el ánimo de justificar la existencia de dicho servicio y con este propósito se publican los resultados en la memoria anual de la institución de la que dependen.

La finalidad de este estudio se distancia de este tipo de evaluación interna de programas específicos de intervención social, trascendiendo este marco y estableciendo un planteamiento más amplio que va más allá de la mera evaluación del logro de los objetivos de un programa. Se trata de analizar los diversos recursos telefónicos de iniciativa pública que, en el ámbito autonómico y de manera exclusiva, prestan algún tipo de información, asesoramiento o ayuda a mujeres y personas mayores. La originalidad de este trabajo radica en que busca facilitar una visión de conjunto que resulta de la comparación del estado de los servicios telefónicos analizados en el territorio de cada Comunidad Autónoma, con el objetivo de orientar a los responsables políticos a tomar las medidas oportunas para mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de la Administración Pública, evitando así duplicidades y vacíos en la prestación de este servicio en la España de las autonomías.

## 2. Método

Este trabajo, de naturaleza descriptiva, combina el uso de técnicas de investigación cuantitativas –orientadas específicamente a la descripción del fenómeno analizado– con técnicas cualitativas, que buscan una aproximación más comprensiva al mismo. Nuestro propósito es recoger de una forma sistemática información rigurosa acerca de los recursos telefónicos que, implementados por las diferentes comunidades autónomas que integran el Estado español, atienden de forma especializada las demandas de los colectivos mencionados, sus características, el uso que se hace de los mismos y el perfil de sus usuarios. La información cualitativa nos permitiría interpretar la idoneidad de los recursos implementados, atendiendo a sus virtudes e insuficiencias de acuerdo a las necesidades de los grupos sociales afectados.

La singularidad del estudio y la ausencia de investigación previa con un enfoque similar al nuestro exigían una primera aproximación al objeto de estudio para conocer las claves que nos permitieran clarificar las principales variables a considerar en el análisis y así concretar las preguntas a las que debíamos responder. Con este objetivo se organizó un panel de expertos formado por especialistas en la gestión, desarrollo y supervisión de los servicios de atención telefónica que atienden a los diferentes colectivos analizados para que hicieran una descripción del estado de la cuestión que permitiese al equipo de investigación familiarizarse con el objeto de evaluación y definir los objetivos de la investigación.

Desde un punto de vista metodológico, uno de los primeros elementos de complejidad que tuvimos que abordar fue la identificación y localización de los servicios públicos de atención telefónica a las mujeres y mayores implementados por las Administraciones Autonómicas que constituyen nuestro universo de estudio y con los que íbamos a trabajar en su totalidad, ya que se trata de una población finita. Con este propósito se procedió a establecer contacto telefónico con los organismos autonómicos competentes en esta materia para que fueran los propios profesionales encargados de diseñar y desarrollar las acciones públicas dirigidas a cada uno de estos colectivos los que identificasen estas líneas telefónicas; asimismo, se les requirió información acerca del funcionamiento del servicio y los datos estadísticos registrados durante el ejercicio 2007.

Tras este primer contacto telefónico se procedió al contacto vía correo electrónico con la persona responsable de los servicios de atención telefónica, solicitándole información más concreta relativa a los objetivos de la intervención y logística del servicio, perfil de los usuarios y usos según diferentes variables predeterminadas (número de llamadas, mes y día de la semana en que se realizó la llamada, motivo de la llamada, tipo de intervención –atención directa o derivación–, tipo de relación de la persona que realiza la llamada con el usuario final, provincia de origen de la llamada, edad, sexo y nivel educativo del usuario, ...), para de esta manera conseguir la mayor homogeneidad posible que facilitase la comparación entre los recursos disponibles en las diferentes regiones de la geografía española.

La principal dificultad con la que nos hemos enfrentado deriva de las reticencias de algunas de las instituciones públicas para facilitar información relativa al funcionamiento y uso de los servicios telefónicos que gestionan; datos que, paradójicamente, deberían tener un carácter público. Estas resistencias se han manifestado: en algunas ocasiones como silencio, en cuyo caso se reiteraba la petición hasta que nos contestaban; en otras, se retrasaba en espera de la necesaria autorización por parte de los superiores que no parecían tomar ninguna decisión al respecto; en alguna otra se denegaba directamente alegando la privacidad de los datos o incluso, sin ninguna justificación al respecto; cabe destacar que, en algún caso, se prefirió faltar a la verdad o incumplir los compromisos de entrega reiteradamente, antes de reconocer que no se contaba con los datos que estábamos solicitando.

### 3. Resultados

Con la finalidad de facilitar la claridad expositiva hemos optado por describir en este apartado cada uno de los servicios telefónicos puestos a disposición de mujeres y mayores por las diferentes administraciones autonómicas antes de abordar el análisis comparativo. Las Comunidades de Castilla y León y Melilla no han facilitado los datos demandados, por lo que únicamente se describen los servicios que prestan.

#### 3.1 Servicios públicos de atención telefónica al colectivo de mujeres

**Andalucía:** el Instituto Andaluz de la Mujer, adscrito a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, pone a disposición de toda la Comunidad Autónoma el teléfono gratuito 900 200 999 que funciona todos los días del año las 24 horas del día; gestionado por una empresa privada mediante adjudicación por concurso público, recibió en 2007 un total de 25.967 llamadas, de las que fueron abiertas 17.422 fichas a usuarias de los programas y servicios. Es atendido por personal especializado que responde a las demandas de información sexual y general sobre los servicios puestos a disposición por el Instituto, además de canalizar denuncias sobre discriminación y publicidad sexista, así como proporcionar asesoramiento jurídico y atención a las víctimas de violencia de género. Los datos estadísticos ofrecen información muy detallada, desglosada por meses y provincias, sobre el total de llamadas recibidas respecto a la persona que las realiza, al perfil del usuario, los motivos de la llamada, los recursos y servicios asignados, los de acogida y las transferencias al servicio jurídico. Sevilla y Málaga son las provincias que mayor uso hacen de este servicio y el perfil mayoritario de los usuarios corresponde a mujer, de entre 30 y 39 años, con estudios primarios, trabajadora a tiempo completo, casada e interesada por los asuntos relacionados con violencia, pareja y familia, así como demandante de información en general

**Aragón:** El Instituto Aragonés de la Mujer se adscribe al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón. Activa el teléfono gratuito 900 504 405 para la Comunidad Aragonesa durante todo el día y todo el año; la gestión también fue adjudicada por concurso público a una empresa privada y recibió durante 2007 un total de 3.432 llamadas. Ofrece información y asesoramiento de tipo jurídico y social para las mujeres víctimas de violencia a través de sendos convenios con los Colegios de Abogados de las tres provincias y del Colegio de Diplomados en Trabajo Social de Aragón. Es, por tanto, atendido por profesionales y el principal motivo de estas llamadas se refiere al maltrato físico, seguido de las consultas de información general y el maltrato psicológico, aunque no se ha facilitado el perfil de usuario.

**Asturias:** El Instituto Asturiano de la Mujer, adscrito a la Consejería de la Presidencia, dispone de un servicio de información telefónica propio para la mujer al que se accede a través del 112. Sin embargo, en lugar de aportarnos información sobre este servicio lo hicieron sobre el teléfono de ingresos en la Red de Casas de Acogida de la Comunidad Autónoma para víctimas de la violencia de género, el 900 29 96 29. Se trata de un teléfono que está dirigido a los profesionales que atienden a víctimas (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, 112, 016, servicios sociales, centros asesores de la mujer) y a las propias víctimas. La llamada a este servicio es gratuita, está operativo 24 horas durante todos los días del año y recibió durante 2007 un total de 511 llamadas. Es atendido por diplomados en trabajo social y los únicos datos proporcionados son el perfil genérico de las usuarias, sin pormenorizar más detalles -"víctimas de la violencia de género que no han tomado la decisión de abandonar a su maltratador"- y el motivo de las llamadas: 321 solicitudes de ingreso en la red, 10 solicitudes de ingreso desde otra Comunidad Autónoma, 98 llamadas solicitando información sobre malos tratos, 39 casos que describen como "de desahogo" y otras 34 llamadas referentes a cuestiones diversas.

**Baleares:** El Institut Balear de la Dona, dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración del Govern de les Illes Balears, dispone del Servicio de Atención 24 horas, el 971 77 55 16, una línea con prefijo provincial no gratuita que funciona a través de un acuerdo contractual entre el Instituto Balear de la Mujer y el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Los datos estadísticos sobre la gestión del mismo y el total de llamadas reflejan que en 2007 el número total de llamadas recibidas fue de 474, de las cuales 46 fueron casos de emergencia, aunque el principal motivo es la demanda de información para acceder a diferentes recursos y para afrontar situaciones de maltrato. Es atendido por trabajadores sociales a los que se ha impartido un curso de formación especializada y el perfil de usuario que tienen registrado corresponde a mujer española, de entre 36 y 45 años, víctima de violencia física o psicológica, que convive con su agresor y que no ha interpuesto denuncia contra éste.

**Canarias:** el Servicio de Atención y Orientación a las Mujeres (SAIM) que ofrece el Instituto Canario de la Mujer, adscrito a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, disponía en 2007 de un número gratuito, el 900 50 69 68 (fuera de servicio en la actualidad), para información y asesoramiento con cuatro funciones principales: programar citas (sólo se atiende presencialmente en Las Palmas de Gran Canaria o en Santa Cruz de Tenerife), derivar y / o coordinar con los servicios externos especializados; atención social y psicológica; servicio jurídico; servicio de orientación e inserción profesional. Sin embargo, los datos proporcionados son las 11.270 llamadas recibidas en el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, el 1-1-2 Canarias, desde donde se realiza la actuación oportuna y se contacta fundamentalmente con los Dispositivos de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) existentes en cada isla, a fin de activar los recursos necesarios para atender la situación. Esta línea tiene cobertura regional -abarca todo el archipiélago canario- es gratuita, está disponible las 24 horas del día todos los días del año y es gestionada por la empresa pública "Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad de Canarias". Las personas que la atienden son técnicos de grado medio con conocimiento en igualdad de oportunidades y violencia de género que, previamente a su incorporación en el puesto de trabajo, han pasado un período de formación. El perfil de usuario proporcionado corresponde a mujer de entre 18 y 39 años, con pareja de hecho, que recurre en situación considerada de urgencia por ser víctimas de violencia tanto física como psicológica, en porcentajes similares, motivada por su propio compañero.

**Cantabria:** la Dirección General de la Mujer, adscrita a la Consejería de Empleo y Bienestar Social, ha identificado como el teléfono para la mujer para este estudio el 942 21 41 41, línea no gratuita para violencia de género que, gestionada por una empresa pública, recoge las llamadas sobre maltrato y abuso ofreciendo información general y jurídica, tratamiento psicológico, psiquiátrico y sexológico así como la intervención social y derivación a servicios de emergencia. Está operativa solamente los días laborables, entre las 9H y 19H. El total de llamadas genéricas recibidas durante 2007 -aquellas que no se consideran específicas de cada área en concreto y a las que denominan "Gestión de Centro"- fue de 136. Además de estas llamadas genéricas, la atención telefónica se orienta, como hemos señalado, hacia las llamadas recibidas en el área de

Agresión, Acoso y Abuso Sexual –donde se recibieron 864 llamadas– así como en la de Maltrato y/o Crisis de Pareja, donde fueron atendidas 1.879 llamadas, lo que supone un total de 2.879 llamadas. No ha sido facilitado el perfil de usuario.

**Castilla la Mancha:** el Instituto de la Mujer de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, dependiente de la Vicepresidencia Primera de Gobierno, tiene activado un teléfono, el 900 100 114, gratuito, permanente, exclusivo para información y ayuda contra los malos tratos y de urgencias las 24 horas; es gestionado por una asociación de mujeres sin ánimo de lucro cuyo nombre no ha sido facilitado. Sin embargo, el propio Instituto identificó como servicio de referencia para este estudio el Teléfono de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (CAVAS), el 967240312, que opera de lunes a viernes con un horario de 9,30H a 13,30H. Su función principal es la de prestar apoyo y orientación psicológica a mujeres víctimas de agresiones sexuales y es gestionado por la Asociación pro Defensa y Ayuda a la Mujer (ADAM), mediante subvención anual del Instituto de la Mujer. El único dato aportado es el número de llamadas recibidas durante 2007, un total de 162. No disponen de perfil de usuario por cuanto afirman que sólo se recogen los mínimos datos personales para atender adecuadamente la llamada.

**Castilla y León:** la Dirección General de la Mujer, dependiente de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, pone a disposición de la Comunidad Autónoma el Teléfono de Información a la Mujer, el 900 333 888, un servicio gratuito y confidencial gestionado por una empresa privada mediante contrato administrativo y el 900 152 152 para mujeres con discapacidad auditiva. Profesionales del derecho y la psicología ofrecen información general y atienden llamadas de las víctimas de violencia de género. No incluye el horario de atención al usuario pero sí detalla las temáticas: información general, asesoramiento jurídico y psicológico y atención específica a las víctimas de violencia de género (familiar, laboral, administrativo y civil). Los datos estadísticos facilitados directamente no son útiles para este trabajo, ya que son cifras globales desde noviembre de 2005 a diciembre de 2007, con lo cual no se pueden desglosar por años e identificar los correspondientes a nuestro período de estudio.

**Cataluña:** el Instituto Cántala de les Dones, adscrito al Departamento de Acción Social y Ciudadanía del Gobierno de Cataluña, cuenta con la línea de atención telefónica 900 900 120, que recibió en 2007 un total de 10.428 llamadas de mujeres en situación de violencia de género. Dicho servicio, gestionado por una empresa privada mediante concurso público, es de carácter gratuito, confidencial y permanente que informa sobre todos los recursos asistenciales puestos a disposición de las usuarias y, si el caso lo requiere, contacta con los servicios de emergencia a través de su equipo jurídico y psicológico especializado. El perfil de usuario corresponde a mujer de entre 31 y 40 años que demanda atención sobre problemas de maltrato psicológico y físico.

**Comunidad Valenciana:** la Dirección General de la Mujer y por la Igualdad, adscrita a la Consejería de Bienestar Social, ha identificado como teléfono para la mujer el correspondiente a los Centros Mujer 24 Horas, servicios especializados en la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género que cuentan con una línea de atención telefónica, el 900 58 08 88 y el 900.190.909 para mujeres con discapacidad auditiva. Es de carácter gratuito, funciona las 24 horas los 365 días del año y es atendida por trabajadoras sociales y psicólogas. Durante el año 2007 fueron atendidas 33.813 llamadas, de las que no se ha proporcionado perfil de usuario.

**Extremadura:** el Instituto de la Mujer, adscrito a la Consejería de Cultura de la Junta, dispone del teléfono de atención a la mujer 900 500 335, [3] que recibió 13.160 llamadas en 2007; es gratuito y anónimo para las usuarias con el objeto de informar, atender a las extremeñas ante los malos tratos y denunciar las urgencias; la gestión es pública y está adscrita a la Casa de la Mujer de Cáceres. Es atendido por operadores a los que se ha impartido un curso de formación y cuentan con apoyo de expertos en temas jurídicos y psicológicos. No se ha proporcionado el perfil de usuario y en cuanto a los motivos de las llamadas, el mayor volumen se identifica con consultas de ámbito psicológico y jurídico, por delante de los asuntos laborales y sociales.

**Galicia:** el Servicio Galego de Igualdade, adscrito a la Secretaría General de Igualdad de la Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar, dispone del Teléfono de la Mujer, el 900 400 273, gestionado por una empresa privada con adjudicación por concurso. Es gratuito y permanente y que atiende demandas de información en materia jurídica, profesional, laboral, psicológica y, en general, las relacionadas con todos los recursos que ofrece el Servicio de Igualdad. Asimismo, en los casos requeridos activan la derivación hacia los servicios de emergencia para las víctimas de malos tratos. Los informadores han recibido un curso de formación y atendiendo durante 2007 un total de 2.913 llamadas. No se registra el perfil de usuario.

**Madrid:** La Comunidad de Madrid tiene centralizada la atención al ciudadano en el teléfono 012 con áreas temáticas especializadas a las que se deriva bajo solicitud del demandante. Una de éstas es el 012-Mujer, dependiente de la Dirección de la Mujer, adscrita a la Consejería de Empleo y Mujer. Es un teléfono no gratuito de información para mujeres víctimas de violencia de género y con horario restringido; según su propia definición, no es un teléfono de emergencias ya que trata de informar y asesorar a la mujer víctima real o potencial de malos tratos sobre todos los recursos puestos a su disposición para evitar o prevenir las situaciones machistas. La gestión del 012-Mujer se adjudica a una empresa privada por concurso público, es atendido por expertos en violencia de género y se recibió en 1007 un total de 2.553 llamadas. El perfil de usuario corresponde a mujer víctima de malos tratos, con edades comprendidas entre 25 y 34 años, que requiere fundamentalmente apoyo psicológico.

**Murcia:** el Instituto de la Mujer de la Región de Murcia, adscrito a la Consejería de Presidencia, ponen a disposición de las víctimas de violencia de género el 112, donde se facilita información general, asesoramiento y apoyo psicológico y jurídico y, en el caso que se necesite, la derivación de las demandantes hacia los servicios de emergencias u otros recursos de acogida del Instituto a través de una subvención al Colegio oficial de Diplomados/as en Trabajo Social. La información aportada muestra un perfil de usuario correspondiente a mujer de entre 18 y 35 años, casada o con pareja de hecho, que en el 50% de los casos se solicitaba algún tipo de intervención jurídica, psicológica, social o policial, fundamentalmente, mientras que en el 38% de las llamadas se requería sólo información o asesoramiento.

**Navarra:** El Instituto Navarro para la Igualdad, dependiente del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, no dispone de un teléfono específico para la mujer, sino que trabaja a través del 012-Infolocal. Esta línea depende del Gobierno de Navarra y de una mancomunidad de ayuntamientos que se van adhiriendo al servicio. Tiene horario limitado –laborables de 8.00H a 19.00H y sábados de 9,30H a 13.30H– no es gratuito y la gestión es adjudicada de forma directa a

una sociedad de titularidad pública. Es atendido por personal administrativo a los que únicamente se les proporciona una formación continua para el conocimiento de las distintas aplicaciones informáticas y se les exige conocimiento fluido de Euskera. Durante el año 2007 se recibió un total de 19 llamadas que fueron derivadas al Instituto Navarro para la igualdad. Aunque existe un teléfono específico para las víctimas de violencia de género, el 112 SOS-Navarra, el Instituto Navarro no lo ha referenciado para este estudio.

**País Vasco:** el Instituto Vasco de la Mujer, dependiente de la Presidencia del Gobierno Vasco, dispone de un teléfono gratuito para la Comunidad Autónoma Vasca y activo las 24 horas, el 900 840 111, que recibió 1.837 llamadas en 2007; depende del Departamento de Vivienda y Asuntos sociales y es gestionado por una entidad sin ánimo de lucro mediante contrato administrativo. No es un teléfono de emergencia, para ello está el 112, sino de información, asesoramiento, apoyo psicológico, contención emocional y derivación para las víctimas de violencia de género. Es atendido por psicólogos, el principal motivo de las llamadas es la demanda de apoyo emocional y el perfil de usuario corresponde a mujer de entre y 39 años y con una relación con el agresor de cónyuge o pareja.

**La Rioja:** la Dirección General de Infancia, Mujer y Familia, adscrita a la Consejería de Servicios Sociales, dispone del Teléfono de información de la mujer del medio rural; es el 900 711 010 gratuito y con horario restringido, que recibió 1.718 llamadas. De gestión pública en colaboración con una empresa privada, la atención es personalizada para la mujer en general y la que vive en entornos rurales en especial. Es un servicio polifuncional para información y asesoramiento de diversa naturaleza, laboral, sanitario, educación, violencia, etc., atendido por personal al que se imparte formación sobre protocolos de actuación y registro de llamadas, aunque cuentan con apoyo de expertos en temas jurídicos, psicológicos y médicos. El perfil de usuario descrito por la Dirección General de la Mujer de La Rioja –aunque no se han aportado dichos datos– es el de mujer de mediana edad, y los principales motivos de las llamadas identificados fueron clasificados en: trabajo, minusvalía/dependencia, creación de empresa y violencia de género.

**Ceuta:** el Centro Asesor de la Mujer, adscrito a la Consejería de Educación, Cultura y Mujer; facilita todo tipo de información y asesoramiento a la mujer ceutí en cualquier tipo de materia. La ciudad autónoma pone a disposición un teléfono gratuito –atendido por personal especializado en la misma sede– y permanente (fuera del horario de oficina conecta con el Instituto Nacional de la Mujer) para las víctimas de violencia de género, el 900 700 099; es de gestión pública y atendió en 2007 un total de 40 llamadas, de las cuales un 60% fueron referentes a malos tratos. El perfil de usuario corresponde a mujer, de entre 26 y 35 años, que identificó a su cónyuge o pareja como causante de la agresión.

**Melilla:** la Viceconsejería de la Mujer está adscrita a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales. No dispone de un servicio telefónico de información sino que las demandas se atienden presencialmente en los Centros de información y asesoramiento a la mujer y en las unidades técnicas de los mismos. Asimismo, las demandas de asesoramiento son redirigidas al Instituto Nacional de la Mujer.

**Tabla 1. Características de los teléfonos autonómicos para la mujeres, 2007**

Comunidad Autónoma	Organismo adscrito	Características teléfono	Gestión teléfono	Funciones
Andalucía	Consejería para la Igualdad y Bienestar Social	- 900 200 999 - Gratuito - Permanente - Genérico	Empresa privada, por concurso público	- Información general - Canaliza denuncias discriminación - Violencia de género
Aragón	Departamento Servicios Sociales y Familia	- 900 504 405 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Empresa privada por concurso público cada 2 años	- Información y asesoramiento víctimas de género - Derivación
Asturias	Consejería de la Presidencia	- 112 - Gratuito - Permanente - Genérico	Empresa pública	- Información - Asesoramiento - Urgencias
Baleares	Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración	- 971 77 55 16 - No gratuito - Permanente - Genérico	Colegio Oficial de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Soc.	- Información y asesoramiento víctimas de género - Derivación - Emergencias
Canarias	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda	- 112 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Convenio empresa pública	- Información - Derivación
Cantabria	Consejería de Empleo y Bienestar Social	- 942 21 41 41 - No gratuito - Horario limitado - Específico de Violencia	Gestión pública/ fuera de horario Instituto Nacional de la Mujer	- Información y asesoramiento - Tratamiento psico-sexológico - Intervención social
Castilla la Mancha (*)	Vicepresidencia primera	- 900 100 114 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Convenio con asociación de mujeres sin ánimo de lucro	- Información y ayuda contra malos tratos. - Emergencias

Castilla y León	Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	- 900 333 888 - Gratuito - Genérico	Empresa privada por contrato administrativo	- Información general - Asesoramiento jurídico y psicológico
Cataluña	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	- 900 900 120 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Empresa privada mediante concurso público	- Información general - Asesoramiento - Derivación en caso de emergencias
Extremadura	Consejería de Cultura	- 900 500 335 - Gratuito - Específico de Violencia	Gestión Pública, Junta de Extremadura	- Información - Urgencias
Galicia	Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar de la Secretaría General de Igualdad	- 900 400 273 - Gratuito - Permanente - Genérico	Pública/ Privada, Servicio Gallego de Igualdad/ Concurso público	- Información general - Asesoramiento general y jurídico - Atención psicológica - Derivación
Madrid	Consejería de Empleo y Mujer	- 012 - No gratuito - Horario limitado - Específico de Violencia	Empresa privada mediante concurso público	- Información - Emergencias - Derivación
Murcia	Consejería de Presidencia	- 112 - Gratuito - Permanente - Genérico	Colegio Oficial de Diplomados/ as en Trabajo Social	- Información - Asesoramiento - Derivación
Navarra	Dpto. de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	- 012 Info-local - No Gratuito - Horario limitado - Específico de Información Gral.	Sociedad pública y adjudicación directa	- Información general
País Vasco	Presidencia del Gobierno Vasco	- 900 840 111 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Entidad sin ánimo de lucro por contrato administrativo	- Información - Asesoramiento - Atención psicológica - Contención emocional - Derivación
La Rioja	Consejería de Servicios Sociales	- 900 711 010 - Gratuito - Horario limitado - Genérico	Gestión pública en colaboración con empresa privada	- Información General - Asesoramiento - Violencia
Valencia	Consejería de Bienestar Social	- 900 580888 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Empresa privada por concurso público	- Información - Asesoramiento violencia social, jurídico y psicológico
Ceuta	Consejería de Educación, Cultura y Mujer	- 900 700 099 - Gratuito - Permanente - Específico de Violencia	Gestión Pública, Centro Asesor de la Mujer/ fuera de horario Instituto Nacional de la Mujer	- Información general - Asesoramiento general - Violencia de género
Melilla	Consejería de Educación y Colectivos Sociales	- Instituto Nacional de la Mujer.		- Información general y asesoramiento.

Fuente: *Elaboración propia en base a los datos de las Comunidades Autónomas*

(\*) El servicio referenciado por el Instituto de la Mujer para este trabajo es el Teléfono de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (CAVAS), el 967240312, no gratuito y con horario limitado.

Como se observa en la Tabla 1, todas las CCAA disponen de un número telefónico específico de atención a la mujer excepto Asturias, Canarias, Murcia, Madrid y Navarra, que prestan este servicio a través de las líneas 112 y 012. Estas dos últimas Comunidades son precisamente las que menor número de llamadas tienen registradas en función de la población de mujeres.

Debemos destacar que en varias Comunidades que sí tienen un número propio –Aragón, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, País Vasco, La Rioja y Ceuta– el servicio identificado para esta investigación por parte de los organismos responsables ha sido una línea específica para problemas de violencia de género, cuando el concepto de servicio de información a la mujer no se limita a este grave problema, sino que abarca otras cuestiones. De hecho, en varias CCAA existen áreas de información y asesoramiento en general, con otras líneas telefónicas, cuyos datos desconocemos si son registrados. Al menos no se proporcionan. En definitiva, todos los servicios, excepto los de Andalucía, Baleares, Galicia y Ceuta -que se definen como de información y ayuda en general para la mujer-

son líneas específicas para la atención de problemas relacionados con violencia de género.

Todos los servicios de atención telefónica públicos son de carácter gratuito, excepto en Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Madrid y Navarra, donde hay establecimiento de llamada. De nuevo debemos destacar que en estas dos últimas Comunidades se da el menor número de llamadas. Todas las líneas están operativas 365 días durante 24 horas excepto en Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid y Navarra. Encontramos nuevamente las dos Comunidades con menor afluencia de usuarios

### 3.2. Servicios públicos de atención telefónica a las personas mayores

Madrid, Extremadura, Andalucía y Valencia son las únicas comunidades autónomas que, bajo el nombre genérico del "Teléfono del Mayor", ofrecen diferentes líneas telefónicas de información, asesoramiento o atención a los mayores.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, el responsable del Servicio de Planificación y Gestión de Programas es quién identifica el servicio telefónico que se ajusta a la definición de nuestro objeto de estudio. El Teléfono de Atención a las Personas Mayores (900 85 83 81) es gestionado por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, [4] y es competencia de la Dirección General de Personas Mayores que a su vez se integra en la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía.

Desde 1999 y hasta 2006, este servicio de carácter gratuito funcionó como un mero contestador automático, año en el que pasó a ser atendido directamente por teleoperadoras que responden al teléfono a cualquier hora de los 365 días del año. Entre sus objetivos se señala como función principal el detectar de forma rápida situaciones de riesgo o de maltrato que puedan estar sufriendo personas mayores (abuso físico, psicológico, sexual, económico, negligencia, autonegligencia, abandono, vulneración de derechos, etc.), además recoge quejas sobre el funcionamiento de centros de atención especializada a personas mayores e informa de servicios y recursos existentes en Andalucía dirigidos a personas mayores, aunque en lo que se refiere a este último cometido su tarea fundamental se dirige a derivar las llamadas a los teléfonos correspondientes, ya sea el Teléfono de Información sobre la Dependencia (902 166 170) o el teléfono 900 200 165, que responde a cuestiones relacionadas con la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco. No obstante, de las 3.249 llamadas atendidas en 2007, únicamente 785 tenían un carácter de denuncia y las 2464 restantes correspondieron a solicitudes de información, motivo este último que ha experimentado un crecimiento espectacular desde que pasó a ser atendido personalmente.

Desde la Dirección General de Personas Mayores nos han facilitado información estadística acerca del número total de llamadas desagregadas por meses y por provincias. Otros datos relativos al perfil sociodemográfico de los usuarios recogidos en este servicio nos remiten al sexo y la edad y en las llamadas de denuncia se registra la relación con el mayor.

Cabe destacar también las 69.513 llamadas recibidas por el Teléfono Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco que complementa al Teléfono Atención a las Personas Mayores, también gestionado por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales. Este teléfono gratuito 900 200 165, ofrece información general sobre las prestaciones y servicios a los que los mayores pueden acceder mediante la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco, además de dar información y apoyo acerca de la tramitación y expedición de dicha tarjeta. Este teléfono informativo presta un servicio permanente, es decir, atiende a los mayores día y noche durante todos los días del año. La información estadística acerca del uso del teléfono contempla la distribución de las llamadas por meses, provincias y motivo que las origina, pero no recoge información sociodemográfica sobre los usuarios.

La Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura puso en funcionamiento en 2005 el Teléfono de Atención al Mayor (900 84 70 70). Este teléfono gratuito atiende consultas sobre servicios sociales y otros de carácter público dirigidos a personas mayores en Extremadura; recoge denuncias y quejas referidas a la atención a personas mayores, ya sea identificándose o de forma anónima. Las denuncias que llegan al Teléfono de Atención al Mayor se refieren a malos tratos que se producen tanto en el ámbito comunitario de la familia como en el ámbito institucional. El 900 84 70 70 es un teléfono gratuito que está disponible de 8:00 a 22:00 horas, los 365 días del año.

Esta línea, que es atendida a través de una empresa subcontratada, registró un total de 1.651 llamadas durante 2007, de las cuales 1.500 corresponden a consultas de información y 151 a las de denuncia. Las llamadas repetidas por una misma persona no se vuelven a registrar y otras llamadas no relevantes quedan también fuera del registro. La distribución mensual se presenta desagregada por motivos, provincia y relación con el mayor de la persona que realiza la llamada. Respecto al perfil de los usuarios, aunque este servicio recoge información acerca del sexo, edad o nivel de estudios, no lo hace de forma sistemática, lo que resta fiabilidad a los datos.

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid puso en marcha en el año 1997 el Teléfono del Mayor (900 10 10 11), con el objetivo de informar sobre los recursos, servicios y equipamientos disponibles para los mayores madrileños. En el año 2007 este servicio pasó a integrarse, junto con el Servicio de Atención Telefónica a la Ley de la Dependencia o el de la Vivienda, en el Teléfono de Información General al Ciudadano de la Comunidad de Madrid 012. Actualmente el usuario tiene que pagar el coste de establecimiento de llamada. También en la Comunidad de Madrid existe desde el año 2003 un servicio telefónico de orientación jurídica a los mayores, el 914 208 968/69. El Servicio de Información Telefónica a las Personas Mayores de la Comunidad de Madrid atiende las solicitudes de información de los madrileños en horario diario de 9:00 a 20:00 horas, no obstante, estas llamadas pueden ser atendidas a través del 012 los días de diario desde las 8.00 a 22.00 horas y los sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00 horas.

Este teléfono recibió en 2007 un total de 37.685 llamadas y ha seguido una tendencia creciente desde 1999 hasta 2006, fecha en que este servicio se integró en la plataforma del Teléfono de Información General 012. Además de desagregar las llamadas por meses, la Comunidad de Madrid presenta la distribución de las llamadas según diferentes motivos. A este respecto, destacar que únicamente 570 de las llamadas recibidas durante 2007 se referían a denuncias de malos tratos, incluyéndose dentro de la categoría "otros".



Antes de su integración en el 012, el "Teléfono del Mayor" registraba información sobre el sexo y la relación con el mayor de los usuarios, actualmente no se recoge ninguna información relativa al perfil de las personas que llaman.

Por último, la Consejería de Bienestar Social de la Comunidad de Valencia pone a disposición de las personas mayores de la citada Comunidad el Teléfono del Mayor, el 900 10 00 11. Este teléfono se puso en marcha en 1997 con el objetivo de "canalizar hacia la Administración todas las demandas de atención, denuncia o intervención sobre personas mayores". El teléfono está disponible las 24 horas del día y los 365 días al año.

El Teléfono del Mayor atendió el pasado año un total de 1.767 llamadas. Aunque nos consta que la Consejería de Bienestar Social del Gobierno Valenciano registra diferentes datos relativos al uso y perfil de los usuarios (sexo y horarios en el que se concentran las llamadas, relación del usuario con el mayor, etc.), sus responsables no nos han facilitado datos al respecto.

Además de estos servicios telefónicos de atención a personas mayores también podemos destacar la existencia de otro tipo de líneas telefónicas que, aunque no atienden en exclusividad a los mayores, les contemplan como uno de los principales colectivos a los que se dirigen.

En Galicia, la Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar de la Xunta de Galicia creó en 2001 el Teléfono del Mayor 900 333 666, servicio que funcionó como tal hasta octubre de 2006 en que pasó a denominarse Teléfono Social, por incluir también el servicio de atención a personas con discapacidad y menores, ambos de carácter gratuito. Sin embargo, desde el área de mayores nos informan que siguen siendo los mayores los principales usuarios del teléfono 900 33 36 66. El Teléfono Social contempla entre sus funciones ofrecer información sobre recursos, programas, equipamientos o cualquiera otra cuestión que afecte directamente a los colectivos a los que se dirigen y servir de medio de denuncia de presuntas situaciones de abandono, maltrato o negligencia en el cuidado de personas mayores o con discapacidad a cualquier hora y día del año.

Aunque el área de mayores dependiente de la Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar de la Xunta de Galicia recibe datos actualizados relativos a las llamadas y perfil de los usuarios mayores del Teléfono Social, sus responsables no nos han facilitado esa información correspondiente al año 2007. No obstante, se nos facilitó un pequeño informe con algunos datos relativos al uso del Teléfono del Mayor durante el año 2006. Según dicho informe, este servicio telefónico gratuito, que entonces atendía exclusivamente a los mayores, recibió 3.323 llamadas durante el año 2006, lo que supuso un incremento respecto al año anterior. El 56 % de las llamadas, fueron realizadas por mujeres.

Desde 1995 la Comunidad Catalana pone a disposición de sus ciudadanos un Teléfono de Acción Social (900 30 05 00) que con carácter gratuito responde las demandas dirigidas al departamento d'Acció Social i Ciutadania del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, que además de gestionar los recursos, actividades y servicios dirigidos a los mayores, atiende a otros colectivos, incluyendo así mismo todos los aspectos referentes a la Ley de la Dependencia.

La atención telefónica es realizada a través de una empresa seleccionada mediante concurso público que mantiene sus líneas abiertas de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas. Aunque el Teléfono de Acción Social existente en Cataluña registra datos de identificación de los usuarios, su explotación estadística no contempla la desagregación de las solicitudes de información relativas a los mayores. No obstante, a *grosso modo* se calcula que 46.855 llamadas están relacionadas con temas que afectan a personas mayores, lo que representa el 30,77% del total de llamadas recibidas.

Por último, diversas Comunidades Autónomas han dispuesto un "Teléfono de la Dependencia" [5] que ofrece información y asesoramiento relativo a la "Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia". Por las propias características de la Ley que originó su creación, este servicio se dirige a todos los colectivos en situación de dependencia y a sus cuidadores, por tanto no es exclusivo de mayores. Aunque este servicio telefónico también tiene entre sus usuarios preferentes a los mayores, la reciente implantación de la Ley supone que aún no se hayan consolidado estas líneas telefónicas y, en consecuencia, que no se cuente con datos estadísticos relativos a su uso.

**Tabla 2. Características de los teléfonos autonómicos para los mayores, 2007**

Comunidad Autónoma	Organismo adscrito	Servicios telefónicos:	Características teléfono:	Gestión:	Funciones:
Andalucía	Dirección General de Personas Mayores. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social	Teléfono de Atención a las Personas Mayores de Andalucía 900 818 385	- Gratuito - Permanente - Genérico	Fundación Andaluza de Servicios Sociales	- Detectar situaciones de riesgo/maltrato - Recoger quejas sobre los centros de atención - Informar de servicios y recursos
Extremadura	Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. Consejería de Sanidad y Dependencia	Teléfono de Atención al Mayor de Extremadura 900 847 070	- Gratuito - Horario limitado - Genérico	Empresa privada mediante concurso público	- Informar de equipamientos y recursos - Canalizar denuncias de maltrato y quejas en el ámbito institucional
Madrid	Dirección	Servicio de	Establecimiento	Empresa	- Informar sobre

	General del Mayor. Consejería de Familia y Asuntos Sociales	información telefónica a las Personas Mayores de la Comunidad de Madrid 012	de llamada - Horario limitado - Específico de información	privada mediante concurso público	recursos, servicios y equipamientos
Valencia	Dirección General de Acción Social y Mayores Consejería de Bienestar Social	Teléfono del Mayor de la Comunidad de Valencia 900 10 00 11	- Gratuito - Permanente - Genérico	Empresa privada mediante concurso público	- Orientar en la resolución de problemas - Recoger situaciones de abandono - Actuar ante situaciones de desamparo
Cataluña	Secretaría de Políticas Familiares y Derechos de Ciudadanía Institut Català D'Assistència i Serveis Socials	Teléfono de Acción Social de Cataluña 900 300 500	- Gratuito - Horario limitado - No específico de mayores - Información y asesoramiento		- Responder demandas del departamento d'Acció Social i Ciutadania del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, incluyendo la información sobre la ley de la dependencia.
Galicia	Vice-presidencia Da Igualdade e do Benestar de la Xunta de Galicia	Teléfono Social de Galicia 900 333 666	- Gratuito - Permanente - No específico de mayores - Genérico.	Empresa privada mediante concurso público	- Informar sobre recursos, programas, equipamientos para mayores, menores y discapacitados. - Canalizar denuncias de abandono, maltrato o negligencia en el cuidado de personas mayores o con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de las Comunidades Autónomas

Como se puede observar en la Tabla 2, los servicios de orientación telefónica a mayores habilitados en las diferentes Comunidades Autónomas adquieren dos funciones fundamentales: la información y asesoramiento acerca de las prestaciones dispuestas por las Administraciones autonómicas para los mayores y la denuncia de malos tratos. Aunque los temas de maltrato atraen a la atención pública [6] y son sin duda preocupantes, especialmente si tenemos en cuenta la situación de dependencia que a menudo manifiestan estos mayores, sin embargo, son las cuestiones informativas relativas a los recursos y ayudas disponibles en cada comunidad las que aglutinan el grueso de las llamadas. Esto sucede incluso en el Teléfono de Atención a las Personas Mayores de la Junta de Andalucía cuyo objetivo es la denuncia.

### 3.3. Análisis comparado del uso de los servicios públicos de atención telefónica a mujeres y personas mayores

Como se puede observar en los apartados anteriores, la oferta pública a nivel autonómico en los servicios sociales telefónicos de los dos colectivos analizados, mujer y mayores, presenta una gran desigualdad. También el uso que se hace de ellos varía notablemente en las diversas comunidades autónomas. En el primer caso son las valencianas quienes más utilizan las líneas puestas a su disposición con un total de 33.813 llamadas, y las que viven en la Comunidad de Navarra las que menos, con tan solo 19 al servicio referenciado; en cuanto a los mayores, son madrileños los que más se animan a utilizar el teléfono específico para ellos y los extremeños los que menos. No obstante, y parece el dato más interesante, en términos relativos es Madrid la comunidad que menos llamadas recibe con 0,81 por cada 1.000 mujeres (después de Melilla con 0,06) mientras que Extremadura es la que más recibe con 24. Respecto a los mayores son los madrileños quienes realizan más llamadas por cada mil correspondiéndoles un 39,84 de las mismas, mientras que los valencianos se sitúan en posición contraria con 2,33; siendo conscientes de que en el colectivo de la mujer se cuenta con los datos de 15 Comunidades Autónomas sobre el total de 19 frente a tan sólo 4 que ofertan líneas telefónicas específicas para los mayores.

**Tabla 3. Comparativa por CCAA entre el Teléfono de la Mujer y del Mayor del total llamadas y por cada 1.000 habitantes, 2007**

	Instituto Nacional de Estadística	Llamadas al Teléfono de la Mujer por Comunidades Autónomas	Llamadas al Teléfono del Mayor por Comunidades Autónomas

Comunidad Autónoma	Población Mujeres [7]	Población Mayores [8]	Total llamadas	Nº llamadas por 1.000 mujeres	Total llamadas	Nº llamadas por 1.000 mayores
Andalucía	4.060.356	1.154.456	17.422	4,29	3.249	2,81
Aragón	649.624	259.963	3.432	5,28	-	-
Asturias	559.573	229.779	511	0,09	-	-
Baleares	513.075	139.082	474	0,92	-	-
Canarias	1.010.544	254.714	11.270	11,15	-	-
Cantabria	292.541	104.536	2.879	9,84	-	-
Castilla-La Mancha	1.277.356	355.075	162	0,01	-	-
Castilla y León	981.731	557.254	-	-	-	-
Cataluña [9]	3.632.653	1.176.194	10.428	2,87	46.855	39,84
C. Valenciana	2.452.773	755.070	33.813	13,78	1.756	2,33
Extremadura	1.394.584	202.503	13.160	24,00	1.651	8,15
Galicia [10]	1.435.340	580.645	2.913	2,02	3.323	5,72
Madrid	3.138.151	884.660	2.553	0,81	37.685	42,6
Murcia	685.756	187.951	4.056	5,91	-	-
Navarra	393.543	105.018	19	0,06	-	-
País Vasco	1.095.133	396.754	1.837	1,67	-	-
La Rioja	153.186	56.160	1.718	11,2	-	-
Ceuta	37.688	8.806	40	1,06	-	-
Melilla	34.233	7.797	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia en base a los datos del Instituto Nacional de Estadística y de las Comunidades Autónomas

En cuanto a los mayores, los responsables de la gestión de estos servicios telefónicos admiten la persistencia de ciertas lagunas en el uso de estos servicios por parte de los mayores que tienen que ver con las carencias en recursos culturales, sociales e incluso físicos (deficiencias auditivas) que se concentran en este colectivo y que favorecen que, a menudo, sean otras personas que acompañan a estos mayores los que hagan las consultas o denuncias oportunas.

#### 4. Discusión y conclusiones

Este estudio se planteaba como propósito evaluar la cobertura de los servicios telefónicos implementados por las diferentes Comunidades Autónomas para atender de forma especializada a los colectivos de mujeres y mayores.

La comparación de los servicios telefónicos dispuestos por las Administraciones Autonómicas nos muestra la gran disparidad entre la oferta dirigida a los dos segmentos de población analizados: todas las Comunidades Autónomas disponen de algún servicio telefónico de atención a mujeres y, sin embargo, únicamente cuatro comunidades atienden telefónicamente de forma especializada y en exclusividad las necesidades de los mayores, si bien el Teléfono de Acción Social en Cataluña y el Teléfono social en Galicia tienen entre sus usuarios principales a los mayores. Esta desigualdad se agudiza si tenemos en cuenta que a la oferta autonómica hay que sumar la dotación de dos servicios telefónicos de cobertura nacional que el gobierno pone a disposición de las españolas para satisfacer las demandas informativas de diversa naturaleza que les afectan y que vendrían a cubrir las posibles carencias de la oferta autonómica: el 900 19 10 10 del Instituto de la Mujer que atiende demandas de información general y el 016 específico de violencia de género. Sin embargo, las graves deficiencias en la atención a los mayores no se ve subsanada por la disponibilidad de un servicio telefónico de iniciativa pública que les de cobertura en el conjunto del Estado Español, salvo en lo que respecta a los aspectos relativos a la dependencia que son atendidos en el teléfono 900 40 60 80 habilitado por la IMSERSO.

Otra diferencia destacable hace referencia a la orientación de estos servicios. En el colectivo de las mujeres predominan los teléfonos dirigidos a atender exclusivamente situaciones de violencia de género (Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Madrid, País Vasco, Valencia y Ceuta) aunque también son numerosos aquellos que adquieren un carácter genérico aglutinando la atención al maltrato y la información general (Andalucía, Asturias, Baleares, Castilla y León, Galicia, Murcia, La Rioja y Melilla). De los cuatro servicios telefónicos dirigidos específicamente a los mayores, tres tienen un carácter genérico conjugando la canalización de denuncias y quejas relativas a la atención que reciben los mayores con la información por las comunidades autónomas para atender las necesidades de este colectivo y uno de ellos, en la Comunidad de Madrid, se plantea entre sus objetivos únicamente la información general. [11] En cuanto a los teléfonos que sin atender exclusivamente a los mayores lo hacen de forma especializada, el Teléfono Social de Galicia combina la canalización de denuncias de desatención y maltrato con la información general y el Teléfono de Acción Social habilitado en la Generalitat Catalana es un servicio de información general.

Situación pareja se produce en cuanto al horario de atención. En algunos casos, el servicio se presta 24 horas y, sin embargo, numerosos dispositivos tienen un horario limitado que no garantiza la atención inmediata en un asunto tan delicado como la violencia de género o el maltrato y la desatención hacia los ancianos. Del mismo modo, el coste de la llamada también es una característica que varía de un servicio a otro siendo especialmente preocupante si tenemos en cuenta el nivel adquisitivo de nuestros mayores. De hecho, en los servicios telefónicos para la mujer 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 de 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).

Por otra parte, la atención hacia el maltrato a los mayores constituye un problema aún muy desconocido entre la opinión pública dentro de lo que constituye la violencia familiar por haber sido el último en identificarse como cuestión preocupante,

mucho después del maltrato infantil y la violencia de género. En este sentido, aunque la administración parece mostrar cierta sensibilidad hacia el tema –como hemos visto de los cuatro servicios telefónicos que atienden específicamente a los mayores tres de ellos contemplan esta dimensión entre sus objetivos– el uso real que hace la población mayor de este servicio resulta muy minoritario, en parte también porque la situación de dependencia económica y emocional de los mayores respecto a sus cuidadores maltratadores (Pérez Rojo, 2007) inhiben la iniciativa de la denuncia, lo que resulta realmente preocupante al mantener oculto un problema que afecta a un grupo especialmente vulnerable. No obstante, aunque los problemas de maltrato, desatención o negligencia con respecto a las personas mayores no ha alcanzado el grado de visibilidad que actualmente posee el maltrato de género, sin embargo está creciendo la conciencia pública referida a este problema social (Decalmer y Glendenning, 2000) especialmente en lo que se refiere al maltrato en el ámbito institucional y resulta necesario establecer los cauces adecuados para que sea detectado y tratado por las instancias oportunas. En este sentido, el teléfono constituye un canal especialmente interesante para atender situaciones de maltrato, tanto en lo que se refiere a mujeres como a mayores, ya que facilita la denuncia en unas condiciones de anonimato.

La recogida y tratamiento estadístico de las llamadas recibidas, básico para el seguimiento y mejora de las prestaciones, se produce de manera muy dispar entre los diferentes servicios. Nuestro estudio pone de manifiesto la necesidad de alcanzar un consenso entre las Comunidades Autónomas para determinar las variables relevantes que permitan un seguimiento y valoración del servicio a lo largo del tiempo y su comparación entre diferentes áreas geográficas. En particular, los datos relativos al perfil de los usuarios resultan especialmente relevantes ya que permiten determinar cuales son sus necesidades y mejorar la atención que se les dispensa, estableciendo protocolos de intervención adaptados a los usos que éstos realizan; igualmente es importante conocer los motivos que tanto en la mujer como en los mayores limitan el uso de estas líneas telefónicas. No obstante, el registro sistemático de datos sobre el perfil de los usuarios se ve entorpecido por el anonimato que promueve el teléfono y que es fundamental especialmente en lo que respecta a la canalización quejas y denuncias concernientes a situaciones de violencia de género y maltrato o negligencia en el cuidado de los mayores. Esta limitación provoca que en algunas ocasiones el registro de estos datos no sea todo lo sistemático que fuera deseable lo que lleva a cuestionar realmente su utilidad dado los sesgos que conlleva.

Otro aspecto que llama la atención es la falta de especialización que debería exigirse en todos los casos. Si bien en muchos servicios telefónicos cuentan con expertos en la materia, en otros se limitan a impartir un breve curso de formación insuficiente para alcanzar un perfil laboral adecuado.

Cabe reseñar la importante labor que los servicios de orientación telefónica con fines sociales dirigidos a los mayores cumplen con respecto a un colectivo que, a menudo por problemas de movilidad, manifiesta dificultades para desplazarse hasta las oficinas que la Administración dispone para la atención a las demandas de los mayores. Pero no sólo los problemas de movilidad son los que aconsejan la disponibilidad de estos servicios a distancia, sino que las carencias de recursos culturales, sociales y económicos hacen especialmente recomendable la existencia de estos servicios telefónicos gratuitos para un colectivo familiarizado con esta tecnología y al que aún le resultan ajenas otras alternativas, como Internet. Las principales funciones que vienen a desempeñar los servicios son las de información, asesoramiento y canalización de denuncias.

Finalmente, y pese a las carencias que puedan encontrarse por tratarse de un instrumento de servicio social relativamente joven, los datos históricos recabados indican un aumento en el uso de los servicios telefónicos, especialmente los gestionados con más profesionalidad, aspecto éste que confirma su capacidad y complementariedad respecto a otros medios como pueden ser la asistencia presencial o la telemática mediante Internet.

## 5. Bibliografía

- Alvira Martín, F., 1991: *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: Cuadernos Metodológicos del CIS.
- Baker, C. D., Emmison, M. y Firth, A., 2005: *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins.
- Campos, C., Márquez, F. Y Luccini, C., 2002: "El teléfono como apoyo a los padres en la crianza de sus hijos: una contribución de enfermería". *Ciencia y Enfermería* 2 (8), pp. 73-78: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci%5Farttext&pid=S0717-95532002000200008>
- Cavas Martínez, F. Y Sánchez Trigueros, C., 2005: "La distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas en materia de trabajo, empleo y protección social: una sinopsis". *Anales de derecho* 23, Universidad de Murcia, pp. 103-128: <http://www.um.es/facdere/publicaciones/anales/anales23/Fausto-Carmen.pdf>
- Decalmer, P. Y Glendenning, F., 2000: *El maltrato a las personas mayores*, Barcelona: Paidós Ibérica
- Gilat I., Lobel T.E. y Gil T., 1998: "Characteristics of Calls to Israeli Hotlines During the Gulf War". *American Journal of Community Psychology* 26 (5), October, pp. 697-704.
- Institut Balear de la Dona, Memòria de l'any 2007, en <http://www.caib.es/fitxer/get?codi=213979>
- Instituto Andaluz de la Mujer, Estadísticas del 900 de enero a diciembre de 2007: [http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/IMG/pdf/900\\_2007.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/IMG/pdf/900_2007.pdf)
- Instituto Aragonés de La Mujer, Estadísticas teléfono 2007: <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/IAM/TLFN/900%20TEL%202007si.pdf>
- 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. Canarias: <http://www.gobiernodecanarias.org/icmujer/009est/009esta11.htm>
- Línia d'atenció a les dones en situacions de violencia. 900 900 120 (2007):

[http://www.gencat.cat/icdones/docs/estadistica\\_violencia4.pdf](http://www.gencat.cat/icdones/docs/estadistica_violencia4.pdf)

López Rial, F. y Otañal Muñoz, C., 2003: "La consulta telefónica: Organización en atención primaria". *Cuadernos de atención primaria* 10 (4), pp. 258-260.

Luque I. Agües, O., 1989: "Los servicios sociales como ámbito de intervención de la psicología". *Papeles del psicólogo* 41-42, Revista del Colegio Oficial de Psicólogos: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=416>

Matos Bazo, R., 2005: "Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo". *Revista de Ciencias Sociales* 11 (2), Mayo, pp. 360-380.

Mena Vargas, A., 2004: *Modelo de gestión pública para mejorar el desempeño gubernamental: la experiencia de un Centro de Atención Telefónica*. Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2008: Informe 016: <http://www.migualdad.es/violencia-mujer/016/Informe016.pdf>

Montenegro, M., 2001: *Conocimientos, agentes y articulaciones: una mirada situada a la intervención social*. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Pérez Rojo, G., 2007: "Maltrato a las personas mayores en el ámbito comunitario". *Boletín Perfiles y tendencias* 31, IMSERSO, Observatorio de Personas Mayores. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, octubre.

Price Waterhouse Coopers, 1999: *Healthcast 2010: Smaller world, bigger expectations*.

Tognetta, F. L., 2003: "Teleasistencia médica: Línea médica DKV, tres años de experiencia". *La Informática de la Salud: Punto de Encuentro de las Disciplinas Sanitarias*: [http://www.seis.es/seis/inforsalud03/INFORSALUD2003\\_tognettaf.pdf](http://www.seis.es/seis/inforsalud03/INFORSALUD2003_tognettaf.pdf)

Troutman, J. L., Wright, J. A. y Shifrin, D. L., 1991: "Pediatric telephone advice: Seattle hotline experience". *Pediatrics* 88(4), pp. 814-816.

Van Dinter, M. C., 2000: "Telephone triage: The rules are changing". *MCN; American Journal of Maternal Child Nursing*, 25 (4), p. 187-191.

Velásquez Gaviria, O., 2000: "La consulta médica por teléfono". *Revista Colombiana de Pediatría* 35 (4): <http://encolombia.com/medicina/pediatría/pediatría/pediatría35400consulta.htm>

## 6. Notas

[1] El artículo 149 de la Constitución, en su punto 3 dice: "Las materias no atribuidas expresamente al Estado por esta Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas, en virtud de sus respectivos Estatutos. La competencia sobre las materias que no se hayan asumido por los Estatutos de Autonomía corresponderá al Estado cuyas normas prevalecerán, en caso de conflicto, sobre las de las Comunidades Autónomas en todo lo que no esté atribuido a la exclusiva competencia de éstas. El derecho estatal será, en todo caso, supletorio del derecho de las Comunidades Autónomas".

[2] Investigación realizada en 2006 y dirigida por Alberto Redondo de la Serna. <http://www.iccm.es/consumo/informes/tacuce.pdf> Fecha de consulta: 05/2008.

[3] En la actualidad esta línea no está operativa, aunque todavía sigue como tal en la página web del Instituto de la Mujer de esta Comunidad, y ha sido sustituido por el 112.

[4] La Fundación Andaluza de Servicios Sociales fue constituida en el año 2000 como una entidad sin ánimo de lucro adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía.

[5] Aragón (900 38 39 40), Asturias (900 220 0021) o Madrid (012) son algunas de las Comunidades que han habilitado servicios telefónicos paralelos al que el IMSERSO pone a disposición de todos los españoles

[6] Las referencias periodísticas acerca de estos servicios siempre se centran en su función de denuncia, subrayando el volumen de llamadas relativas a malos tratos.

[7] 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 ó 20 años y menos; en <http://www.ine.es/> Fecha de consulta: 05/2008

[8] Los datos hacen referencia a la población de 65 y más años residente en España estimada por el Instituto Nacional de Estadística para el 1 de Enero de 2007 a partir del Censo de Población y Viviendas de 2001; <http://www.ine.es/>, Fecha de consulta: 12/ 2008.

[9] Los datos corresponden a una estimación de las llamadas recibidas en 2007 en el Teléfono de Acción Social relacionadas con temas que afectan a los mayores.

[10] Los datos corresponden al Teléfono del Mayor para 2006.

[11] Véase tablas 1 y 2.

\* Este artículo muestra parte de los resultados del proyecto de investigación vía art. 83 de la LOU, clave F-080, financiado por la Fundación Orange (antes Fundación France-Telecom).

**FORMA DE CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:**

López de Ayala, Muela y Fernández (2009): Los servicios telefónicos de atención a mujeres y mayores. Desigual cobertura de las CC.AA. *Revista Latina de Comunicación Social*, 64. página 86 a 98. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2\_\_\_\_\_, de [http://www.revistalatinacs.org/09/art/08\\_807\\_20\\_Fuenlabrada/Lopez\\_Muela\\_y\\_Fernandez.html](http://www.revistalatinacs.org/09/art/08_807_20_Fuenlabrada/Lopez_Muela_y_Fernandez.html)  
DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-807-86-98