

**SRA. DIRECTORA DEL  
INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER  
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN  
Pº Mª Agustín, 38  
50004 ZARAGOZA**

## **I. ANTECEDENTES**

**Primero.-** En fecha 6 de mayo de 2003 esta Institución procedió a incoar un expediente de oficio con motivo de las noticias aparecidas en diversos medios de comunicación relativas al irregular funcionamiento del sistema de telealarma de que disponen las mujeres víctimas de malos tratos.

Así, las informaciones publicadas exponían los hechos que ocurrieron el día 17 de abril de 2003 cuando una mujer maltratada hizo uso del aparato de telealarma que portaba sin que ninguno de los servicios de ayuda alertados atendieran su situación, siendo que el suceso concluyó con la detención policial de la presunta víctima.

**Segundo.-** A la vista de lo anterior, se acordó solicitar el oportuno informe al respecto de los organismos implicados, interesando tanto del Instituto Aragonés de la Mujer como del Ayuntamiento de Zaragoza la debida información sobre los hechos expuestos, el sistema de funcionamiento del servicio de telealarma y, en su caso, las medidas a adoptar para evitar la reproducción futura de este tipo de sucesos.

**Tercero.-** En fecha 6 de junio de 2003, la Unidad de la Mujer del Ayuntamiento de Zaragoza nos remitió el siguiente informe:

*“ El servicio consiste en un teléfono móvil conectado a una central receptora en la que se puede localizar permanentemente la ubicación de la persona que porta dicho teléfono a través de una pantalla en la que están*

*digitalizados los planos de la ciudad de Zaragoza, al mismo tiempo que permite hablar con la usuaria. Las personas que atienden el servicio en dicha central tienen un protocolo de actuación para inmediatamente y ante una urgencia movilizar a policía, servicios médicos, abogados, trabajadores sociales, etc.*

*En el caso aparecido en la prensa ocurrieron los siguientes hechos: La señora usuaria del servicio acudió sola a casa de los familiares de su exmarido con la intención de ver a su hijo, que habitualmente vive fuera de Zaragoza con el padre. Después de una fuerte discusión entre la pareja, la usuaria del servicio de telealarma sacó un cuchillo diciéndole al padre de su hijo que la matase allí mismo, delante del hijo de ambos.*

*La señora habla con el servicio de Telealarma y en un primer momento dicen que no llamen a la policía, que si lo necesita ya lo pedirá. Más tarde, al sacar el cuchillo, es el exmarido el que llama a la policía diciendo que su exmujer está intentando matarle con un cuchillo. Por este motivo, la policía acude rápidamente y detiene a la señora que reconoce que el cuchillo es suyo. La señora pide que se avise a la policía, pero como ya la ha avisado el exmarido y está presente hay cierta confusión.*

*Posteriormente, desde el servicio de Telealarma se avisa al Servicio Jurídico de Atención a las Víctimas de Violencia Doméstica de atención las 24 horas, dependiente del Instituto Aragonés de la Mujer y conveniado con el Colegio de Abogados de Zaragoza, para que acudan a atender a esta señora; la abogada de guardia considera que no corresponde dicho servicio al estar ya detenida la señora en comisaría; no obstante consulta con la abogada coordinadora del servicio quien confirma la misma postura, ya que esta señora será atendida por el abogado/a del turno de oficio.*

*La policía nacional, a pesar de haber detenido a la señora el día 17 de abril a las 22 horas aproximadamente, no avisa a la abogada del turno de oficio hasta el día 18 a las 9,30 horas. Después pasa a disposición judicial y más tarde es puesta en libertad.*

*A partir de ese momento, es atendida personal y psicológicamente por los profesionales de la Unidad Mujer del Excmo. Ayuntamiento, a pesar de ser días festivos por coincidir con Semana Santa.*

*Las gestiones realizadas por la Casa de la Mujer posteriormente son las siguientes:*

*Reuniones con el servicio de Telealarma y las personas que atendieron directamente a la señora para analizar los hechos paso a paso, así como para dar instrucciones de cumplimiento exhaustivo del protocolo de actuación, independientemente de las opiniones de las usuarias.*

*Reunión con la persona responsable del Colegio de Abogados que coordina el SAVID y que a su vez mantuvo conversaciones con las tres abogadas implicadas: la de guardia la noche del 17 de abril, la coordinadora del servicio y la abogada del turno de oficio.*

*Conversaciones telefónicas con la Policía Local para concretar reuniones con todas las unidades de la policía con el objetivo de que todos los policías municipales tengan información de cómo funciona el servicio de telealarma para mujeres maltratadas y actúen en consecuencia.*

*De este modo, se han mantenido reuniones con todas las partes implicadas, independientemente de que tengan responsabilidad municipal o de cualquier otra entidad, con el fin de que no se vuelva a repetir tan desgraciado hecho “.*

**Cuarto.-** Por su parte, el Instituto Aragonés de la Mujer nos facilitó la siguiente información en fecha 4 de agosto de 2003:

*“ El servicio de telealarma implantado en nuestra Comunidad Autónoma es fruto de los convenios de colaboración entre el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales del Gobierno de Aragón, el Ministerio del Interior y los Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y en el caso de Teruel con el Ayuntamiento y la Diputación.*

*Tal como contemplan los convenios, el Ayuntamiento de Zaragoza, con financiación del Instituto Aragonés de la Mujer, atiende los casos de Zaragoza ciudad y de los de Zaragoza provincia se hace cargo el Instituto Aragonés de la Mujer coordinándose con los respectivos Ayuntamientos. En Huesca, el Ayuntamiento de dicha ciudad conjuntamente con el Instituto Aragonés de la Mujer atiende todos los casos y en Teruel es el Ayuntamiento el que atiende, con financiación del Instituto Aragonés de la Mujer, a las usuarias de Teruel ciudad y son la Diputación Provincial conjuntamente con el Instituto Aragonés de la Mujer las instituciones que atienden a las usuarias de la provincia de Teruel.*

*Dicho servicio se presta a través de un teléfono móvil con sistema G.P.S. permitiendo la localización geográfica de la persona mediante una cartografía digitalizada (la cual ha sido facilitada por el Gobierno de Aragón) introducida en una central de telealarma. La central es atendida por personas cualificadas y conocedoras de antecedentes y situaciones de las usuarias, y en base a ello se establece previamente un protocolo de actuación con objeto de activar la atención.*

*En cuanto al caso concreto sobre el que solicita informe, se trata de una usuaria con dispositivo de alarma concedido por el Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Unidad de la Mujer. Según información facilitada por el Ayuntamiento de Zaragoza, los hechos se produjeron cuando la señora acudió a ver a su hijo, el cual vive con su padre fuera de Zaragoza y se encontraba en casa de unos familiares. Al parecer se produjo una discusión entre la pareja y la señora sacó un cuchillo diciéndole al padre de su hijo que la matara delante del niño.*

*La señora contactó con la central de telealarma que atiende los casos indicando que no avisaran a la policía y fue el marido el que, al sacar el cuchillo la señora, avisó a la policía, por lo que al llegar ésta la detuvo al reconocer ella que era la dueña de un cuchillo. Una vez detenida, se abrieron diligencias y fue atendida por parte del turno de oficio del Colegio de Abogados de Zaragoza.*

*Por parte de este Instituto, se ha recabado información al Ayuntamiento de Zaragoza a través de la Unidad de la Mujer que es quien sigue actualmente encargándose del caso “.*

### **III.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** La función de defensa y protección de los derechos individuales y colectivos que esta Institución tiene encomendada cobra marcado énfasis cuando las personas afectadas se encuentran en una situación de desigualdad que les reviste de un especial desvalimiento, como ocurre con las mujeres víctimas de maltrato familiar.

A este respecto, somos conscientes de la sensibilización progresiva de la sociedad y de la adopción por parte de todas las instituciones de diversas medidas tendentes a erradicar este fenómeno. Así, en el ámbito de la protección y seguridad de las víctimas, y tal como sugeríamos en el *Informe Especial sobre el maltrato de las mujeres y niños en el seno familiar* elaborado por esta Institución en el año 2000, se ha venido generalizando en

Aragón la dotación de los medios de telecomunicación adecuados para que las víctimas puedan solicitar la ayuda precisa de forma inmediata.

**Segunda.-** El sistema de funcionamiento de este servicio de telealarma implica la necesidad de que las personas que lo atienden estén debidamente formadas y de que exista un minucioso protocolo de actuación debidamente difundido y de carácter vinculante, porque son varios los agentes cuya intervención se demanda (sociales, policiales, jurídicos...), lo que exige un alto grado de conocimiento de las situaciones tan delicadas que pueden plantearse y extremar al máximo la coordinación entre todos ellos.

Si el servicio no funciona de forma ágil y coordinada su eficacia es nula y las consecuencias, teniendo en cuenta que se trata de una medida protectora, pueden ser fatales. No hay que olvidar que las usuarias son personas que se encuentran amenazadas en su vida e integridad física, en su libertad y seguridad, y que es esta situación de alto riesgo la que ha justificado la implantación del dispositivo de alarma.

**Tercera.-** De la información recabada en la tramitación del presente expediente se deriva que una mujer usuaria del servicio de telealarma en su condición de persona víctima de malos tratos demandó la ayuda y atención de dicho servicio de protección ante una situación conflictiva en la que se encontraba sin que, por diversas circunstancias, se le ofreciera asistencia alguna.

Diversos factores podríamos decir que concurrieron en los hechos, desde la forma de facilitar la información y solicitar asistencia por la propia víctima, que parece que fue algo confusa, a la incorrecta aplicación del protocolo de actuación existente, sin perjuicio de una clara descoordinación entre los agentes de intervención alertados que, a pesar de tener noticias de haberse puesto en funcionamiento el dispositivo por la usuaria, descartaron quizás de forma apresurada la necesidad de su actuación sin demandar mayor información.

Si bien no podemos saber con certeza en el caso concreto cómo se desarrollaron los hechos en cuanto a la situación de riesgo existente, lo cierto es que la usuaria hizo uso del servicio de telealarma y demandó una ayuda que no llegó a producirse, ni asistencial ni jurídica, siendo que la situación expuesta era, cuando menos, confusa.

### III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente

### **SUGERENCIA**

Que se adopten las medidas oportunas tendentes a conseguir un adecuado y eficaz funcionamiento del sistema de telealarma para personas víctimas de violencia, extremando los mecanismos de coordinación necesarios para evitar la reproducción futura de estos sucesos.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**8 de Septiembre de 2003**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**