

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Anexos del Trabajo Fin de Grado

**TELEASISTENCIA EN EL ÁMBITO
DE
LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:
EL CASO DE LA EMPRESA ST EN ARAGÓN**

Alumna: Loreto Villegas Blanco

Director: Miguel Montañés Grado

Zaragoza, septiembre de 2012



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

INDICE DE LOS ANEXOS

INDICE DE LOS ANEXOS	111
ANEXO 1: DATOS DE LA EMPRESA ST.....	113
Sus objetivos	113
Su estructura organizativa	114
Sus recursos	115
Su funcionamiento.....	117
ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DE LOS DISPOSITIVOS.....	119
Dispositivo Tunstall Mobialarm:	119
Dispositivo Nemo:	120
ANEXO 3: FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	121
ANEXO 4: EXPEDIENTE REMITIDO A LA EMPRESA ST	123
ANEXO 5: ORDEN DE CONEXIÓN GPS.....	125
ANEXO 6: SOLICITUD DEL DISPOSITIVO	127
ANEXO 7: ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA	129

Indice de los Anexos

ANEXO 1: DATOS DE LA EMPRESA ST

Servicios de Teleasistencia SA. es una empresa privada, de ámbito nacional, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en 1992, tomo 11925, folio 224, sección 8, hoja nº M-83886, inscripción 1^a, CIF: A-80495864.

La empresa está regulada por el *VI Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal*. Este convenio entró en vigor el 1 de enero de 2012 y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

Esta sociedad está organizada por Delegaciones Territoriales: Aragón, Baleares, Cantabria, Madrid, Valencia y Salamanca.

Centrandonos, en la delegación de Aragón cuenta con dos oficinas: una en la misma capital, Zaragoza, que funciona de sede de la comunidad, y otra en Teruel, abierta en 1995, integrada por dos coordinadoras de zona. La oficina de Zaragoza se encuentra en la Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1, 9º A (50002 Zaragoza). La dirección electrónica es www.teleasistencia.com.

En Aragón, la empresa ST, mantiene concursos públicos con el Ayuntamiento de Zaragoza, Diputación de Zaragoza (a excepción de una partida que se la han concedido a DFA), Ayuntamiento de Teruel y Diputación Provincial de Teruel, con relación al colectivo de mayores y discapacitados. También, mantiene convenios de colaboración con el IAM y con la Casa de la Mujer, prestando sus servicios a las mujeres víctimas de violencia.

Sus objetivos

El objetivo fundamental es “*Proporcionar a los usuarios protección, seguridad, tranquilidad y compañía a cualquier hora del día*”¹. Además presta apoyo y facilita la comunicación ante etapas de crisis, angustia o soledad, o ante el simple deseo de mantener una conversación agradable con una voz amiga.

¹ Obtenido de los folletos de la empresa ST.

Su estructura organizativa

La compañía, a nivel nacional, está regida por un **Consejo de Administración**, siendo, a día de hoy –marzo 2012-, su Presidente *Ildefonso Blázquez* y su Consejero Delegado, *Iñigo Coca*.

Centrandonos en la delegación de Aragón su organigrama en el 2012 es ...



Fuente: Elaboración propia.

La estructura organizativa está basada en la descentralización y en la proximidad al usuario, ya que cada delegación se gestiona de manera local, disponiendo de su propio centro de atención permanente y de

oficinas de coordinación en otras localidades de la comunidad autónoma. De igual manera, cada delegación se rige por sus propias normas internas.

Sin embargo, a nivel global, la empresa ST aplica a todos sus procesos de tratamiento de datos los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal de 1999, así como los de los reglamentos que la desarrollen y que hacen referencia al tratamiento automatizado de datos y a las medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. De esta manera, desde el 16 de septiembre de 2003, mantiene inscritos en la Agencia de Protección de Datos los ficheros correspondientes a todos los servicios prestados. Así mismo, el profesional o alumno en práctica está obligado a guardar el secreto profesional.

De cara a sus empleados, lidera una política de Prevención de Riesgos Laborales que aplica a todo el personal y a sus instalaciones. En todos y en cada uno de los Centros existe un Plan de Prevención de Riesgos, de acuerdo a la normativa vigente.

Para comprobar la eficacia y la eficiencia de sus servicios, igualmente, dispone de un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, certificado por AENOR, así como por IQNet, para la gestión y prestación del servicio de tele asistencia domiciliaria. De forma paralela, la empresa incorpora a su filosofía una política de mejora medioambiental, siendo galardonada en 2006 con la certificación ISO 14001:2004.

Sus recursos

A últimos de mayo de 2012, la empresa St, en Zaragoza, cuenta con los siguientes recursos:

- **Materiales:**

La entidad se encuentra en el edificio El Trovador, ocupando toda la planta novena y varias plazas de aparcamiento, en la zona del garage del

Anexo 1: Datos de la empresa ST

edificio. Es ahí donde se encuentra la flota de vehículos de la empresa, para poder realizar los desplazamientos de una manera más rápida.

Posee numerosos instrumentos materiales. Hay mucha documentación en papel (trípticos, informes, fichas, etc.), aunque actualmente se está intentando informatizar todos los datos mediante el escaneo de todos los expedientes de los usuarios en activo.

Con relación al equipo técnico hay varios ordenadores, teléfonos, auriculares,...instrumentos indispensables para la realización del trabajo de teleasistencia en el área del CAP. Cada profesional dispone de un terminal y de una clave de acceso para su uso personal. Los programas informáticos más empleados son: ACCES y VISION PNC4 (programa interno de datos, equivalente a la base SIUS).

Así mismo, hay una gama variada de dispositivos técnicos. Hay que resaltar que la mayoría se enfocan al colectivo de mayores y discapacitados. Con relación a las mujeres-víctimas de violencia cabe señalar los dispositivos de alarma. En la actualidad se trabaja con dos modelos:

- ❖ Tunstall MobilAlarm
- ❖ Móvil Neat-Nemo

Ambos dispositivos aunque pueden ser empleados como móviles, tienen bloqueada esta función y su uso está muy restringido. La razón principal es que son terminales para realizar una función de protección a la mujer-víctima por lo que la batería tiene que durar, como mínimo, todo el día.

▪ **Humanos:**

La plantilla de profesionales es heterogénea: trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas ocupacionales, técnicos, administrativos, informáticos, etc. De forma conjunta, se incentiva la mejora de sus empleados, formándolos de una manera continua, adaptándolos a las necesidades de los puestos y del servicio.

También, anualmente, se realiza una "evaluación de desempeño" de todos sus trabajadores. Este instrumento sirve para fomentar la comunicación y relación entre los diferentes puestos, favoreciendo la planificación y proyección de futuras acciones, de cara a un mayor desarrollo del trabajador, del grupo de trabajo y de la institución.

Su funcionamiento

Centrando en Aragón, de cara al servicio que ofrecen, hay que tener claro el colectivo con el que se va a trabajar: mujeres que sufren violencia de género. Además, hay que partir que la empresa no determina a la usuaria, es la administración quién se la propone. Por otra parte, hay dos áreas bien diferenciadas en la empresa, en las cuales se llevan a cabo diferentes funciones: desde Coordinación de Zona (CZ) y desde Centro de Atención Permanente (CAP).

Desde CZ, con un horario de lunes a viernes²

- ❖ Contacto y coordinación con los profesionales de los Servicios Sociales de las Administraciones Públicas y con otros profesionales relacionados con este colectivo.
- ❖ Entrega a las usuarias, mediante entrevista personalizada, los dispositivos GPS y explicación de su funcionamiento.

Desde CAP, trabajan las 24 horas del día, los 365 días del año, según turnos. Principalmente realizan un contacto telefónico con el usuario (atendiendo o realizando llamadas de seguimiento y comprobación) o con los profesionales que pueden colaborar con el

²De acuerdo a la entrevista celebrada el día 18 de mayo de 2012:

"Además ahora, a partir de la 8 de la tarde va a haber un supervisor, una persona hasta las 9, es una figura nueva. Ahora estamos hablando de altas. Pero también se plantea centrarse en las averías.

El supervisor va a trabajar un horario de 10 de la mañana hasta las 19 horas, todos los días festivos y fines de semana. "(P ST 4)

Anexo 1: Datos de la empresa ST

usuario en la resolución de algún conflicto o problemática. A la víctima, por un lado, se le garantiza una seguridad, ofreciéndoles dos servicios. Por un lado, la atención de la línea de urgencia y por otro, el seguimiento de los dispositivos de GPS.

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DE LOS DISPOSITIVOS

Ambos dispositivos utilizan tecnología de telefonía móvil (GSM) y un sistema de localización por satélite (GPS). Esto último posibilita localizar a la usuaria cuando las circunstancias lo requieran.

En ambos casos, es imprescindible, cargar la batería todos los días, cuando se esté en casa es un buen momento, de forma que siempre el equipo esté preparado para utilizarlo en caso de necesidad. Si el equipo se quedará sin batería al conectarlo al cargador su puesta en marcha es automática.



Dispositivo Tunstall Mobialarm:



La siguiente ilustración muestra un modelo de este dispositivo. Es muy similar a un teléfono móvil y funciona como "manos libres", por lo que no es necesario acercarlo a la boca, ni a la oreja para poder realizar la comunicación.

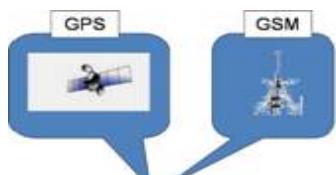
El terminal se enciende pulsando el botón rojo frontal (3 segundos) y la unidad emitirá un pitido corto y la luz superior derecha permanecerá encendida unos instantes, en un tono verde. Señala la cobertura GSM. Para apagarlo, hay que realizar la misma acción que para encenderlo. Tras un pitido, la unidad se apaga y deja de emitir ninguna luz. Es recomendable que sólo se apague en caso de necesidad.

Para llamar al centro de atención, bien por una situación de emergencia o por cualquier otro motivo, hay que pulsar de manera simultánea los dos botones laterales del dispositivo hasta escuchar un pitido (2 segundos), entonces se escuchará un mensaje "*su llamada ha sido aceptada, espere por favor*" y al cabo de unos segundos contestará una operadora, entonces habrá que explicarle el motivo de la llamada.

Para el correcto funcionamiento, la parte superior del dispositivo estará preferiblemente a cielo abierto, por lo que se deberá llevar el GPS

Anexo 2: Ficha técnica de los dispositivos

en un lugar fácilmente accesible, (por ejemplo en el bolsillo de la chaqueta o el bolso de la persona que lo esté usando). En los lugares cerrados, el dispositivo indica la última localización a cielo abierto, la puerta de su trabajo, domicilio,....



Una vez que la llamada ha sido realizada no se puede cancelar. Si ha sido un error se indicará al centro de control, sin ningún problema.

La luz de color verde que se encuentra en la parte superior del terminal tendrá que parpadear cada pocos segundos, si se observa que esta luz no parpadea significa que el equipo está apagado. Si en la parte superior izquierda parpadea una luz roja significa que el equipo está bajo de batería, por lo que habrá que cargarlo lo antes posible.

Dispositivo Nemo:

Al igual que el dispositivo anterior su funcionamiento es muy similar a un móvil, con la ventaja de facilitar la última posición al aire libre.

Para encenderlo o apagarlo basta con pulsar el botón verde.

Para llamar al centro de atención, hay que pulsar de manera continua el botón rojo del dispositivo hasta escuchar un pitido (2 segundos), y al cabo de unos segundos le contestará una operadora, entonces deberá explicarle el motivo de la llamada. El dispositivo es manos libres.



La pantalla mostrará siempre el nivel de carga de la batería y la localización por GPS y GSM.

ANEXO 3: FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

**ANUNCIO de formalización de contrato de SERVICIOS
DISPOSITIVO DE ALARMA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE
GÉNERO EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO**

Expte nº 5400000141

1. Entidad adjudicadora.

a) Organismo: INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER

b) Dependencia que tramita el expediente:
SECRETARIA GENERAL

c) Número de expediente: 5400000141

2. Objeto del contrato.

a) Tipo de Contrato: SERVICIOS

b) Descripción del objeto:
TELEALARMA CON GPS

c) Fecha de Publicación del Anuncio de Licitación: No Procede
d) Boletín o Diario Oficial: No Procede

3. Tramitación y procedimiento.

a) Tramitación: ANTICIPADA

b) Procedimiento: NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

4. Presupuesto base de licitación (IVA Excluido).

59.864,40

5. Formalización.

a) Fecha:
02/02/2012

b) Contratista:
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA SA

c) Importe de Formalización:

59.864,40

Página 1 de 2

ANUNCIO de formalización de contrato de SERVICIOS
DISPOSITIVO DE ALARMA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO

Expte nº: 5400000141

Documento electrónico firmado con Código de Verificación: CSVXDDUQDMFUOTC49PCN
Verificable en la dirección <https://contratacionpublica.aragon.es>

Anexo 3: Formalización del contrato

6. Información.

Para obtener información adicional sobre esta formalización, los interesados, podrán dirigirse a:

INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER
C/ SANTA TERESA 30-32 50071.- ZARAGOZA

En , a 14 de febrero de 2012
El Jefe/a De Sección De Personal, Gestión Económica Y Contratación
D/Dña Cristina Hernandez Hernandez

Documento electrónico, verificable en
<https://contratacionpublica.aragon.es> con el Código Seguro de
verificación: CSVXDDUQDMFUOTC49PCN
firmado electrónicamente el 14 de febrero de 2012
por Cristina Hernandez Hernandez
Jefe/a De Sección De Personal, Gestión Económica Y
Contratación

Página 2 de 2

ANUNCIO de formalización de contrato de SERVICIOS
DISPOSITIVO DE ALARMA PARA MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO

Expte nº:5400000141

Documento electrónico firmado con Código de Verificación: CSVXDDUQDMFUOTC49PCN
Verificable en la dirección <https://contratacionpublica.aragon.es>

ANEXO 4: EXPEDIENTE REMITIDO A LA EMPRESA ST

F. Atta =

DISPOSITIVO DE ALARMA

Informe emitido por: ~~Andrea Marqués Gómez~~

Dirigido a: / Central de Teleasistencia.

DATOS PERSONALES

Solicitante:

DNI:

Edad:

Domicilio:

Telf.:

HIJOS E HIJAS:

Nombre y apellidos:

Edad:

Centro Escolar:

- Dirección:

- Telf.:

Actividades extraescolares:

Recorridos y horarios de los mismos: [

Nombre y apellidos:

Edad:

Centro Escolar:

- Dirección:

- Telf.:

Actividades extraescolares:

Recorridos y horarios de los mismos:

SITUACION LABORAL:

Empresa:
Ubicación de la misma:
Horario:

CURSOS DE FORMACIÓN:

Dirección:
Horario:

RECORRIDO HABITUAL Y HORARIOS DEL MISMO:

De lunes a viernes:

Fin de semana:

CUERPO O FUERZA DE SEGURIDAD DEL ESTADO:

- POLICIA
Coordinador/a del caso:
Telf.:

- GUARDIA CIVIL
Coordinador/a del caso:
Telf.:

LLAVES DOMICILIO:

AVISAR A:

Familiar:	Telf.:
Amig@:	Telf.:
Vecin@:	Telf.:
Otros:	Telf.:

OBSERVACIONES:

Comunicar incidencia a: Telf.:

ANEXO 5: ORDEN DE CONEXIÓN GPS**ORDEN DE CONEXIÓN GPS**

Nº de Expediente: D / Dña.:

DATOS A CUMPLIMENTAR**A-) USUARIA GPS:**

- Fecha de Nacimiento:/...../.....

- Otros Contactos:

Nombre y Apellidos	Relación	Domicilio	Teléfono	Llaves / Cod. Dist.
		Casa:		
		Trabajo:		
		Casa:		
		Trabajo:		

- Ha denunciado: Sí No - Orden Protección: Sí No - Estado Civil: Soltera Casada Viuda Separada/Divorciada Convive en Pareja Otras Situación - Tipo Maltrato: Psíquico Físico Agresión Sexual Otros - Nacionalidad Usuaria: España Extranjera Regular Extranj. Irregular - Número de hijos: Sin hijos 1 Hijo 2 Hijos 3 Hijos + 3 Hijos - Nivel de estudios: Sin estudios Básicos Grado Medio Superiores - Situación Laboral: Sin trabajo Con trabajo j. parcial Con trabajo j. Completa Con trabajo economía sumergida - Nivel de Ingresos: Sin ingresos > SMI < SMI - Apoyos Familiares: Sí No Discapacidad: Sí No - Residencia: Domicilio propio Con famil. / amigos Centro Protección **B-) AGRESOR:**- Agresor: Pareja Hijo/a
Otros Famil. con los que convive Otros Famil. No convive - Edad Agresor: >= 18 19-30 31-50 51-65 >65 - Nacionalidad Agresor: España Extranjera C-) Franjas horarias adecuadas para las llamadas de seguimiento:
8:15-9 9-11 11-13 13-15 15-17 17-19 19-21 21-22 22-23Observaciones:
.....

Anexo 5: Orden de conexión Gps

ANEXO 6: SOLICITUD DEL DISPOSITIVO

SOLICITUD DEL DISPOSITIVO DE ALARMA

Doña
con domicilio en

con DNI
y teléfono

Indica que conoce las condiciones que se contemplan para ser usuaria del dispositivo de alarma y considerando que reúne las mismas, SOLICITA:

Le sea concedido en préstamo de uso, un dispositivo de alarma que consiste en una unidad de teleasistencia en domicilio y/o fuera de él, a través de un aparato que puede activar en una situación de Emergencia y que está conectado a una Central de receptora (Servicios de Teleasistencia S.A.) y se compromete a:

- usarlo de forma permanente y adecuada según las instrucciones recibidas por la Central receptora y por los servicios técnicos, responsabilizándose de la buena utilización del mismo.
- Facilitar cuantos datos sean necesarios para su mejor protección (identificación, datos físicos, de sus hijos/as, del presunto y posible agresor, etc.)
- Comunicar a este organismo cualquier incidencia, como cambio de domicilio, ausencia del mismo durante un periodo de tiempo, etc.
- Autorizar al Instituto Aragonés de la Mujer para que facilite todos los datos anteriormente señalados a Guardia Civil, Policía Nacional y a la Central receptora para su mejor protección.
- Autorizar a la Guardia Civil, Policía Nacional, etc. para que en caso de necesidad, por activación de la alarma por situación de alto riesgo, a entrar en el domicilio.
- Facilitar el seguimiento social por parte de los Servicios Sociales y de la Central de asistencia
- Devolver la unidad de teleasistencia, una vez cancelado el servicio.

Anexo 6: Solicitud del dispositivo

El uso del dispositivo de alarma finalizará por las siguientes circunstancias:

- Incumplimiento reiterado de los compromisos adquiridos en su día.
- Falseamiento en los datos aportados para su concesión
- Solución del caso.
- Renuncia de la interesada.

El dispositivo de alarma no garantiza la seguridad absoluta de la mujer por las limitaciones propias del mismo. El Instituto Aragonés de la Mujer no asume la responsabilidad del funcionamiento del dispositivo y las posibles consecuencias derivadas del mismo.

Zaragoza 20 de Enero..2012

Fdº::

ANEXO 7: ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y LOCALIZACIÓN PERMANENTE A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO (GPS)

1. El servicio de atención y localización que ofrece Servicios de Teleasistencia ¿le ha proporcionado tranquilidad y seguridad?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

*Si la respuesta es *algunas veces* o *nunca* anotar el motivo

2. La utilización del dispositivo le ha parecido:

- Muy fácil
- Fácil
- Poco fácil
- Nada fácil* *Indicar el motivo*.....
- No sabe/ no contesta

3. ¿Está satisfecha con la información recibida en la entrega del equipo?

- Sí
- Poco
- Nada...¿Porqué?.....
- No sabe/ no contesta

4. ¿Está satisfecha con el trato que ha recibido de las operadoras que le han atendido?

- Completamente satisfecha
- Satisfecha
- Insatisfecha
- Completamente insatisfecha

*Si la respuesta es *insatisfecha* o *completamente insatisfecha* anotar el motivo

5. ¿El dispositivo que ha tenido durante este tiempo se ha averiado?

- Más de dos veces
- Dos veces
- Una vez
- Ninguna vez

Anexo 7: Encuesta satisfacción usuaria

¿Fueron eficaces en la resolución de la misma?

- Sí
- A veces
- No

*Si la respuesta es a veces o no anotar el motivo

6. ¿Nos ha llamado por emergencia en alguna ocasión? Sí / No

Si la respuesta es Sí ¿Está satisfecho con la respuesta de las operadoras del Centro de Atención?

- Completamente satisfecha
- Satisfecha
- Insatisfecha
- Completamente insatisfecha (Indicar los motivos).....
- Nada (Indicar los motivos).....

7. En general, ¿Ha estado satisfecha con el servicio?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Muy poco

8. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio?:

2