

Información de

LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

“SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO)”



El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, presta el Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), cuya gestión está encomendada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

La FEMP convocó en agosto de 2012 un concurso para la contratación de la prestación de ATENPRO que se ha resuelto en diciembre de 2012, resultando adjudicataria del mismo Cruz Roja Española.

Por tanto, a partir de 2013, una única entidad, Cruz Roja Española va a prestar el servicio en todo el territorio español.

Asimismo, como consecuencia de la nueva adjudicación, se han introducido una serie de mejoras en el Servicio, relativas a la accesibilidad para mujeres con discapacidad auditiva y dificultades visuales. Además, se mejora la accesibilidad por razones idiomáticas y técnicas. Finalmente, los terminales podrán entregarse en los Centros de Servicios Sociales o Igualdad de las Entidades Locales y en las oficinas de Cruz Roja.

Estas mejoras se detallan a continuación de forma más concreta:

1. ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Accesibilidad al servicio para mujeres con discapacidad auditiva.**
 - Se garantiza la accesibilidad al servicio a las personas con discapacidad auditiva a través del sistema de mensajería Sota instalado en terminales convencionales Android.
 - Sistema opcional de adaptación a bucle magnético para deficiencia auditiva sistema Nokia Wireless Loopset LPS-5 compatible con todos los terminales Nokia (Symbian) y Android.
- **Mejora en la accesibilidad al servicio para mujeres con dificultades visuales.**

Se pueden instalar programas que aumenten la accesibilidad a las mujeres con dificultades visuales a través de lectores de pantallas, aumentadores de pantallas, así como software que permiten la utilización de la pantalla táctil a través de la combinación de los botones.

2. ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO POR RAZONES IDIOMÁTICAS

Se garantiza la accesibilidad al servicio a las mujeres que no puedan comunicarse en castellano ni en ninguna de las lenguas cooficiales, a través de una empresa de traducción simultánea que dará servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

3. ZONAS DE SOMBRAS Y FALTA DE COBERTURA TOTAL

- Personas que viven en zonas de baja cobertura: Terminales cuatribanda Nokia (Symbian) y Alcatel (Android) lo que permite ampliar la cobertura de telefonía a los lugares donde solamente existe cobertura 3G.
- En caso de pulsación de emergencia y no disponer de cobertura del operador principal pero sí de cualquier otro operador, el terminal lanza la llamada al 112. También en caso de fallo de registro de la tarjeta SIM.
- Soluciones ante la falta total de cobertura: excepcionalmente se podrá instalar un teléfono de teleasistencia fija configurado en modo silencioso, más terminal móvil para desplazamientos.

4. ENTREGA DE LOS TERMINALES

Los terminales se entregarán en los Centros de Servicios Sociales/Igualdad de las Entidades Locales. Además, se establece la posibilidad de realizar las entregas en las oficinas que Cruz Roja dispone en todo el territorio nacional.

5. APLICACIÓN DE SOFTWARE:

Con el fin de evitar llevar y mantener dos teléfonos móviles, se ofrece a las usuarias la posibilidad de instalarles en sus teléfonos una aplicación software que le permite acceder al servicio ATENPRO. Para garantizar la seguridad del servicio, será necesario que la usuaria disponga, en buen estado, de uno de los terminales homologados para el servicio (actualmente Nokia C5 y LG L3) y las condiciones técnicas necesarias en su línea telefónica.

Madrid, a 4 de febrero de 2013

