

6 VIOLENCIA DE GÉNERO

Consideraciones generales

Desde hace años, el Defensor del Pueblo presta una especial importancia a los problemas generados por la violencia de género. Según los datos provisionales de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, el número de víctimas mortales de violencia de género ha sido en 2016 el más bajo de los últimos diez años (a 31 de diciembre de 2016, 44 mujeres y un menor de edad).

Con independencia de ese descenso de víctimas mortales, la lucha por la erradicación total de este tipo de violencia es una de las prioridades de la institución, como ha quedado reflejado en el seguimiento y supervisión de las actuaciones iniciadas en años anteriores y en las actuaciones de oficio llevadas a cabo en el año 2016. Por ello, en el presente informe se le dedica este capítulo específico. A continuación se recogen las recomendaciones formuladas a las administraciones para impulsar la detección de riesgo y la protección de las mujeres y de sus hijos, especialmente en materia de coordinación entre las administraciones. También se hace referencia a los juzgados de violencia y al dispositivo telemático de localización de los agresores. Finalmente, se incluyen dos epígrafes, uno dedicado al programa para la inserción laboral de las víctimas y otro sobre la protección telefónica cuando se producen denuncias.

Actuaciones de seguimiento

Se ha continuado el seguimiento sobre el balance de la aplicación de la Ley Orgánica 1/2004. Se ha reiterado a la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** que informe sobre los resultados que hayan remitido las comunidades autónomas y las instituciones involucradas, directa o indirectamente, sobre la aplicación de la ley, y la valoración de los avances en estos diez años en la erradicación de la violencia de género (14022289).

Ha proseguido la actuación ante la **Dirección General de la Policía** relativa a la elaboración de la Instrucción para implantar los Servicios de Atención a la Familia en las comisarías, así como la supervisión de los resultados de la elaboración del Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica, para la prevención y la detección precoz. Aún no ha culminado el proceso para la creación de una Unidad Central de Familia y Mujer (UFAM) en el ámbito de la Comisaría General de Policía Judicial. También se ha informado de que aún no se

ha llegado a un acuerdo concreto sobre la elaboración de un Protocolo municipal de implantación nacional, relativo a víctimas de violencia de género y doméstica, y que se trabaja sobre la segunda versión del Manual de procedimiento de las Unidades de Familia y Mujer, a fin de adaptarlo a la nueva Instrucción 7/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, publicada el pasado 8 de julio de 2016.

Se ha solicitado que se estudie la posibilidad de elaborar y aprobar el proyecto de Protocolo municipal de implantación nacional, indicando las razones por las cuales no se ha podido culminar este proyecto. Igualmente, se ha pedido que se informe sobre los avances que se produzcan en la elaboración de la nueva versión del Manual de procedimiento de las Unidades de Familia y Mujer.

Asimismo, el Defensor del Pueblo ha continuado la supervisión de la actuación de oficio que inició el pasado año ante la Dirección General de la Policía para conocer las sucesivas actuaciones hasta la culminación del nuevo Protocolo para la valoración policial del riesgo (VPR) y Valoración policial de la evolución del riesgo (VPER), así como del contenido de la nueva Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre valoración del riesgo y reincidencia de este riesgo. El pasado 8 de julio de 2016, se publicó la Instrucción 7/2016, por la que se establece un nuevo Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género y de gestión de la seguridad de las víctimas. Del análisis del nuevo protocolo se desprende que el Sistema de Seguimiento Integral de los Casos de Violencia de Género (VioGén) incorporará nuevos formularios que permitirán enfrentarse a la violencia de género desde un enfoque preventivo y anticipativo.

Este enfoque incluye un estudio pormenorizado e individualizado de la peligrosidad de los maltratadores, la vulnerabilidad de las víctimas y las circunstancias concretas de cada caso individual. El protocolo añade, además, algunas novedades destacables como la intensificación de la vigilancia policial en casos de violencia de género detectadas entre adolescentes; una adaptación de la valoración del riesgo y procedimientos dirigidos a las mujeres con discapacidad maltratadas, así como una atención especial a la seguridad de menores de edad a cargo de las víctimas de violencia de género.

El protocolo mejora la coordinación con las autoridades judiciales y fiscales, incluye una guía con consejos de seguridad para las víctimas y nuevos cuestionarios que la policía deberá utilizar para valorar el nivel de riesgo de la mujer que denuncie amenazas, malos tratos o agresiones. Al cierre de este informe, la institución supervisa la introducción progresiva de los nuevos formularios y su aplicación en todos los equipos policiales que participan en el Sistema de Seguimiento Integral de casos de Violencia de Género (VioGén). Se ha solicitado a la **Dirección General de la Policía** que estudie la

posibilidad de que el Sistema VioGén reciba información de los servicios sociales y de igualdad de las comunidades autónomas (15008841).

Con motivo de la entrada en vigor de la Instrucción 7/2016 de la Secretaría de Estado de Seguridad, se ha solicitado a la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** y a la **Secretaría de Estado de Justicia** que informen sobre las actuaciones realizadas para la actualización de dos protocolos que necesitan ser adaptados al contenido del nuevo protocolo previsto en la mencionada Instrucción 7/2016: el Protocolo de las Oficinas de Asistencia a Víctimas y el Protocolo de los Institutos de Medicina Legal.

También se han recibido quejas concretas sobre deficiencias en el funcionamiento de los recursos disponibles para actuar de manera global e integral sobre la violencia de género. Concretamente, se ha participado a esta institución la escasa implantación y ausencia de funcionamiento de los servicios forenses adscritos a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en el Partido Judicial de Madrid, así como las dificultades para acceder a un servicio de guardia para los casos de violencia de género fuera del horario laboral establecido, de 8 a 21 horas de lunes a viernes. Se iniciaron actuaciones ante la **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid** que comunicó que actualmente está pendiente la aprobación de un acuerdo sobre la propuesta económica de las guardias de Equipos Psicosociales en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en Madrid (15014434).

Víctimas menores de edad

Como se destacó en el informe del pasado año, en el año 2015 fueron publicadas varias leyes que incidieron de manera notoria en la protección de menores en situaciones de violencia de género. En concreto, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que buscan visibilizar como víctimas a los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o violencia doméstica. A fin de hacer efectivo el cumplimiento de estos avances legislativos, el Defensor del Pueblo inició actuaciones ante la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** para que se concreten las medidas adoptadas con el fin de reforzar a los menores, hijos e hijas de víctimas de violencia de género, en el marco del desarrollo de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. La delegación informó que las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer remiten informes periódicos a la citada delegación. A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo ha solicitado la

valoración que se haya realizado sobre los informes remitidos hasta la fecha por parte de estas unidades en el año 2016 (14022289).

Igualmente se decidió iniciar actuación con carácter de oficio ante la **Comisión contra la Violencia de Género** para conocer las acciones que hubiese desarrollado esta comisión para actualizar y desarrollar el Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género de 2012, al amparo de la entrada en vigor de la Ley 26/2015, de 28 de julio. También se ha iniciado de oficio ante el **Observatorio para la Infancia, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** a través de la **Dirección General de Servicios Sociales para las Familias y la Infancia**, para conocer las acciones llevadas a cabo por este observatorio para actualizar y desarrollar el Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar, al amparo de la mencionada Ley 26/2015 (14022289).

Otro impulso normativo en el año 2015, fue la publicación del Protocolo de derivación entre centros de acogida para las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas. Entre otros objetivos, el protocolo pretende la coordinación de las redes de los recursos de acogida para las mujeres víctimas de la violencia de género y el establecimiento de un listado común de la documentación exigible para tramitar el ingreso en estos recursos. Transcurrido un año desde la firma del Protocolo de derivación, en el año 2016, esta institución ha querido conocer el impacto que haya podido tener y se resolvió iniciar de oficio ante la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** un actuación para conocer el resultado de la implantación del protocolo firmado entre todas las comunidades autónomas (excepto Cataluña, País Vasco y Melilla) y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. En concreto, se ha solicitado la valoración de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género de los datos que se reciban sobre la ejecución de dicho protocolo entre comunidades autónomas para la coordinación de sus redes de centros de acogida.

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales comunicó que la Comisión de Seguimiento encargada del desarrollo e implementación del mencionado protocolo no ha manifestado ninguna incidencia en su aplicación y continúa su labor de recogida de sugerencias y propuestas de mejora, que realizan las comunidades autónomas para el seguimiento y ejecución del mencionado protocolo. El Defensor ha solicitado que se amplíe la información remitida y se concrete la valoración de todas las sugerencias emitidas por las comunidades autónomas (16007613).

Juzgados de Violencia de Madrid

Otra de las quejas tramitadas este año planteaba la necesidad, a juicio de la compareciente, de habilitar una sala para espera de las víctimas, tanto mujeres como

menores, en las dependencias judiciales. Dado que no se tenía constancia de petición formal de preparar dicha sala, se formuló la **Recomendación** de estudiar la posibilidad de habilitar una sala de espera para las víctimas, en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, donde puedan esperar hasta el momento de entrar en sala, sin tener contacto visual ni verbal con el agresor. El expediente continúa en trámite a la espera de recibir respuesta sobre la **Recomendación** planteada (16009182).

Dispositivo telemático de localización

Se tuvo conocimiento de los problemas técnicos que el dispositivo telemático de localización, para el cumplimiento de la pena de alejamiento, estaba provocando a una mujer, con el consiguiente desasosiego que ello le causaba, al haber sido condenada su expareja por intento de homicidio.

Se solicitó informe a la **Fiscalía General del Estado** que, a la vista del número de incidencias detectadas, concluía con la posibilidad de que el dispositivo presentara algún tipo de problema técnico, por lo cual se remitió informe a la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** a fin de que adopte las medidas pertinentes para solventar los fallos técnicos detectados, previa constatación del funcionamiento del dispositivo.

Esta institución se dirigió entonces a esa **delegación, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, que informó de reuniones periódicas con la empresa COMETA, adjudicataria del servicio, para realizar un seguimiento de su prestación. En ese sentido, se estaban analizando los incidentes referidos a la interesada, a fin de determinar si las alarmas se produjeron por una cuestión técnica o por la actuación de los propios usuarios.

Se informaba de que la comisión de seguimiento estaba formada por un miembro de cada una de las partes firmantes del Acuerdo del 11 de octubre de 2013, por el que se aprueba el Protocolo de actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género (Ministerios de Justicia, Interior, Sanidad y Servicios Sociales, Consejo General del Poder Judicial y Fiscalía General del Estado), comisión que es la competente para supervisar el cumplimiento del acuerdo y adoptar las medidas que contribuyan a su mejor funcionamiento.

Por ello, se recomendó que por la comisión de seguimiento se estudiase la posibilidad de impulsar mejoras técnicas aplicables al sistema de seguimiento por medios telemáticos, a fin de dotarlo de una mayor seguridad y eficacia, en beneficio y para la tranquilidad de los usuarios. Se está a la espera de conocer la aceptación de la **Recomendación** (15011965).

Seguimiento de otras recomendaciones

Este año se ha continuado con el seguimiento de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en atención a la ejecución del contenido del Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de 16 de julio de 2014, Comunicación número 47/2012 (*González Carreño contra España*).

En cumplimiento con las obligaciones internacionales, respecto de las recomendaciones formuladas por el mencionado Comité de Naciones Unidas, el Defensor del Pueblo solicitó información sobre las actuaciones llevadas a cabo por las instituciones españolas para dar cumplimiento a estas recomendaciones. La **Secretaría de Estado de Justicia** manifestó que el dictamen *González Carreño c. España*, del mencionado comité, es una recomendación de carácter jurídico que no vincula al Estado español en cuanto a su cumplimiento.

El Defensor del Pueblo considera que el artículo 2 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) expresa la obligación general de los Estados parte de garantizar que todos los derechos consagrados en la convención se respeten plenamente a nivel nacional. Asimismo, la Recomendación general número 28, relativa al citado artículo 2 de la CEDAW, establece que «los Estados parte proporcionen resarcimiento a las mujeres cuyos derechos protegidos por la Convención hayan sido violados. Si no hay resarcimiento no se cumple la obligación de proporcionar un recurso apropiado» (párrafo 32). Por lo tanto, se iniciaron actuaciones ante la **Dirección General de las Naciones Unidas y Derechos Humanos de la Secretaría de Estado de Asuntos Exteriores** acerca de la obligatoriedad del cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas por el Estado español de conformidad con el Dictamen del mencionado Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.

La Dirección General de Naciones Unidas y Derechos Humanos comunicó que carece de competencias para pronunciarse sobre el dictamen del Comité de Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer en el que se reconocía la responsabilidad del Estado español por incumplimiento de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, por ausencia de medidas reparatorias. Asimismo, informó de que la cuestión del tratamiento de las quejas individuales ante los órganos de los tratados, así como el seguimiento de los correspondientes dictámenes, es una materia que podría ser abordada en el pendiente Plan de Derechos Humanos que España se ha comprometido a completar en el marco del reciente Examen Periódico Universal (EPU).

Es necesario destacar que otra de las recomendaciones formuladas en el EPU fue el establecimiento de una Comisión Interministerial de Derechos Humanos a la que

correspondería una importante labor en este ámbito. Por tanto, se ha solicitado que se amplíe la comunicación remitida en la que se informe de los sucesivos trabajos que se realicen en la elaboración del Plan de Derechos Humanos de España y se dará cuenta en el próximo informe anual de las nuevas actuaciones con la **Dirección General de Naciones Unidas y Derechos Humanos** (13033522).

Por último, son reseñables varias actuaciones de oficio realizadas para la prevención de los actos de violencia contra las mujeres en todos los ámbitos posibles. En primer lugar, se inició ante la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** una actuación para conocer el resultado de las acciones de esta delegación en la prevención y erradicación de los contenidos, que pueden ser constitutivos de incitación a la violencia sobre las mujeres, en los portales de internet. En concreto, se trasladó el contenido del portal de internet «Dominación machista», en el que se expresaba la superioridad del hombre sobre la mujer y se compartían prácticas denigrantes, entre los usuarios de dicho portal. La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género comunicó que había dado traslado de esta información a la **Secretaría Técnica de la Fiscalía General del Estado** por si se apreciara la existencia de indicios de conducta delictiva y con la finalidad de que se adoptasen las medidas que se consideraran oportunas. También se informó sobre la labor que desarrolla el **Observatorio de la Imagen de las Mujeres**, al que le fue remitido el contenido de la mencionada página web. Este organismo tiene varias funciones significativas para la prevención de la violencia de género, entre otras, la de analizar y clasificar los contenidos detectados o denunciados en los medios con el fin de obtener una visión del tratamiento actual de la imagen de las mujeres en la publicidad y los medios de comunicación. Una vez localizados los mensajes discriminatorios, el observatorio solicita la modificación o retirada de las campañas más estereotipadas o denigrantes para las mujeres, o se le requiere al medio un cambio de línea en sus acciones futuras (16006664).

En segundo lugar, con motivo de la visita girada al **Centro de Estancia Temporal (CETI) de Melilla**, se constató las dificultades en la convivencia de personas extranjeras de distintas edades y procedencias en los centros de estancia temporal de Ceuta y de Melilla. A juicio del Defensor del Pueblo, la posibilidad de que en estas circunstancias se produzcan situaciones de violencia sexual y por motivos de género, justifica la adopción de medidas preventivas. El Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en España había propuesto la elaboración con carácter urgente de un protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género en el Centro de Estancia Temporal (CETI) de Melilla. En consonancia con lo dispuesto por ACNUR, se decidió dirigir de oficio una recomendación a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración**, reiterada el 9 de enero de 2017, para que elabore con carácter urgente un Protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género para su implantación en el CETI de Melilla (16007433).

En el marco de visitas realizadas por esta institución, la defensora del pueblo visitó personalmente el **Centro de emergencia Luz Casanova**, alojamiento protegido para mujeres y menores víctimas de violencia de género y para mujeres en situación de exclusión social. La visita tenía el objetivo de conocer la situación de las instalaciones y entrevistarse con los encargados del centro y con algunas mujeres que se encuentran acogidas, para tener el testimonio directo de las víctimas de violencia de género. En estos centros se recibe la ayuda y el apoyo para afrontar las situaciones de maltrato y ayudar a las víctimas en el proceso de reestructuración físico y psicológico (15018817).

6.1 PROGRAMA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE MUJERES VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En el curso del presente año continúan las actuaciones en relación con la falta de dotación presupuestaria específica para financiar las medidas previstas en el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el programa de inserción sociolaboral de mujeres víctima de violencia de género. Como se reflejó en el informe correspondiente al pasado año, la falta de dotación presupuestaria del programa lo hace ineficaz.

Las actuaciones realizadas han permitido conocer la falta de desarrollo de procedimiento para el cobro de las subvenciones previstas en esta orden en Andalucía, pero dado que se trata de un programa de ámbito estatal su falta de dotación presupuestaria tiene incidencia en todo el territorio nacional. Al finalizar el año 2016 la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía ha instado al Servicio Público de Empleo Estatal para que se dote con los fondos necesarios las subvenciones solicitadas al amparo de lo previsto en este real decreto. Esta institución mantiene abiertas estas actuaciones (14021120).

6.2 PROTECCIÓN TELEFÓNICA A LAS VÍCTIMAS DE MALTRATO

Llamadas telefónicas al número 016: rastro

El número de teléfono 016 es el habilitado para prestar ayuda contra el maltrato. Las llamadas efectuadas a este número no quedan reflejadas en la factura telefónica, pero el número sí queda grabado en los terminales fijos o móviles desde los que se establece la comunicación. Esta situación puede suponer un riesgo para la persona que requiere ayuda, puesto que su agresor, si el número utilizado no desaparece de la lista de llamadas, puede percatarse de su realización, sobre todo si se tiene en cuenta que el comportamiento general de estas personas es de carácter controlador.

Las mujeres jóvenes están familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías y tienen conocimiento técnico suficiente para borrar o eliminar estas llamadas del registro del terminal. En el caso de mujeres de mayor edad, cuyo conocimiento de la utilización de los terminales fijos o móviles puede ser más limitado, la situación es más compleja. Por ello, se iniciaron actuaciones con la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y con la Secretaría de Estado de Asuntos Sociales**. La Resolución de 19 de junio de 2007, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio de información y asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género, contempla medidas especiales en relación con las llamadas dirigidas al número 016 justificadas en su particularidad. Las llamadas son gratuitas para el usuario y no quedan reflejadas en la factura telefónica.

La eliminación de forma automática de los registros de las llamadas que se realizan al 016 en los terminales fijos o móviles, por parte de los operadores prestadores del servicio telefónico disponible al público, no es técnicamente posible, ya que la gestión de dicho registro se realiza exclusivamente por los terminales utilizados, quedando fuera de las posibilidades de actuación de los operadores. Los terminales actuales, tanto fijo como móviles, disponen generalmente entre sus opciones de la configuración de la posibilidad de realizar el borrado manual de las llamadas realizadas. Asimismo, en alguna de las tiendas de aplicaciones para teléfonos inteligentes (*smartphones*) se pueden encontrar aplicaciones gratuitas que permite configurar este borrado de una forma automática.

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad indicó que, el 15 de diciembre de 2006, el Consejo de Ministros aprobó un catálogo de medidas urgentes para combatir la violencia de género, entre las que figuraba la puesta en marcha de un servicio telefónico de información y atención a mujeres víctimas de violencia de género, con asistencia especializada las 24 horas del día. El servicio empezó a funcionar el 3 de septiembre de 2007. La eliminación del rastro de llamadas en la factura telefónica en el año 2007, se hizo a solicitud de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género a la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones. Con fecha de 5 de febrero de 2008 se remitió, desde dicha delegación a las empresas de telefonía fija y móvil que entonces operaban en España una comunicación en la que se recordaba la obligación de eliminar el rastro de las llamadas al 016 de las facturas emitidas. Se enviaron las cartas a casi 300 empresas. En 2012 se inició un nuevo contacto con dichas empresas y en 2013, desde la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, se enviaron en torno a 700 cartas a empresas recordando de nuevo la citada obligación.

Las llamadas efectuadas tanto al 016 como a cualquier otro número (también a los servicios telefónicos especializados análogos provistos por las comunidades autónomas y a los números de emergencia e información de las Fuerzas y Cuerpos de

Seguridad) si no se procede a su borrado manual, quedan grabadas en el registro de llamadas del terminal.

Con el fin de evitar en la medida de lo posible los potenciales riesgos que puede suponer no proceder al borrado manual de las llamadas, se ha procedido en las dos direcciones siguientes.

- De acuerdo a lo previsto en los protocolos de actuación que deben seguir los operadores del servicio de atención telefónica 016, se advierte sistemáticamente a las usuarias que efectúan llamadas de la necesidad de eliminar manualmente el 016 del registro de llamadas efectuadas. En particular, en el protocolo de atención de llamadas del servicio 016, está previsto que al finalizar la conversación, los operadores del servicio adviertan a los usuarios sobre la importancia de eliminar manualmente el 016 del registro de llamadas efectuadas.
- Las compañías fabricantes de móviles deberían participar en una solución técnica por la que se propiciase el borrado automático del registro de llamadas realizadas al 016. Desde la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad se ha remitido una carta a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de fecha 16 de diciembre de 2015, en la que indica que «sería conveniente conseguir que los suministradores de terminales telefónicos móviles o fijos pudieran eliminar de manera automática el número 016 del listado de llamadas realizadas». A este respecto, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital reitera que la principal actuación a este respecto fue la Resolución de 19 de junio de 2007 y que, más allá de esto, la gestión de los registros de cada terminal móvil no es posible técnicamente por parte de las compañías operadoras y solo se puede realizar desde cada terminal (15015183).