

## **DATOS DE LA ENTIDAD**

### **Fundación ANAR, Ayuda a Niños/as y Adolescentes Riesgo**

CIF: G80453731

Año de constitución: 1992

Nº de Registro: GC GC 01 420.

Naturaleza Jurídica: Fundación sin ánimo de lucro.

Domicilio Sede Social: Avenida de América 24, 1º Derecha.  
28028 Madrid.

Delegación Canarias: C/ León y Castillo, 39, 4ºG.  
35003 Las Palmas de Gran Canaria.

Responsable: Carmen García Cantón

Teléfono(s): 828666072 / 659940580

Email: proyectos@anar.org

Sitio Web [www.anar.org](http://www.anar.org)

### **Representante Legal**

Nombre y apellidos: Silvia Moroder de León y Castillo

DNI: 00083923L

Cargo en la Entidad: Presidenta

Teléfono: 917262700

Email: proyectos@anar.org

### **Objetivos y fines de la entidad**

**El fin de interés general de la Fundación ANAR** es la promoción y defensa de los derechos reconocidos por la *Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas*, mediante la protección y asistencia de los niños, niñas y adolescentes y, en especial de aquellos que se encuentren en situaciones de riesgo o desamparo.

Para la consecución de éste fin de interés general, la Fundación ANAR perseguirá los siguientes fines específicos:

1. Garantizar el derecho del menor de edad a ser oído mediante la escucha empática, activa y profesionalizada de todos los niños, niñas y adolescentes.
2. Ayudar y orientar a todos los niños, niñas y adolescentes, en sus problemas e inquietudes.

3. Facilitar apoyo y orientación a las personas adultas sobre situaciones o problemáticas relacionadas con un niño, niña o adolescente.
4. Promover la colaboración NACIONAL Y europea para los casos de niños, niñas y adolescentes desaparecidos, a través del trabajo en red con otras entidades e instituciones.
5. Dar voz a los niños, niñas y adolescentes, trasladando de forma anónima sus testimonios a la sociedad y a los poderes públicos y reclamando la adopción de medidas preventivas, educativas y legislativas necesarias para mejorar su realidad.
6. Mejorar la protección de los niños, niñas y adolescentes, mediante la identificación de situaciones o hábitos de riesgo emergentes, así como puntos de mejora en el sistema de protección infantil y su traslado a las instituciones y autoridades competentes, para garantizar continuamente su bienestar y la cobertura de sus necesidades básicas.
7. Contribuir a la erradicación de la violencia hacia la infancia y la adolescencia mediante la detección de situaciones de riesgo en las que se pueden encontrar los menores de edad y su traslado a los organismos y autoridades competentes para su intervención.
8. Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la inclusión de las mujeres en la sociedad, la erradicación de la violencia de género, la defensa de las personas o colectivos de LGTBI y la no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género.
9. Contribuir a la educación de los niños, niñas y adolescentes en valores y emociones, así como en la resolución pacífica de conflictos y en el conocimiento de sus derechos y obligaciones y la forma de hacerlos valer.
10. Acoger a los niños, niñas y adolescentes en situación de desamparo, facilitándoles un lugar seguro y cálido, que se convierta en una referencia sana en sus vidas, procurándoles una formación integral que les facilite su plena integración en la sociedad.
11. Impulsar la participación y la colaboración voluntaria y desinteresada de personas físicas y jurídicas para el desarrollo de los diferentes programas y el sostenimiento de la Fundación para el cumplimiento de su misión.

### **Líneas de intervención:**

- Atención al menor: líneas de ayuda ANAR, hogares, colegios, voluntariado, estudios, comunicación y delegaciones.
- Sensibilización/formación: colegios, voluntariado, estudios, comunicación y delegaciones.
- Incidencia/advocacy: Dirección de programas y dirección de alianzas.
- Alianzas y captación: empresas, Administraciones Públicas, socios, eventos y proyectos.

- Servicios centrales: Contabilidad y administración, recursos humanos, informática y TIC.

### Fuentes de financiación

Las principales vías de financiación son a través de:

- Ministerios.
- Consejerías de Servicios Sociales de las distintas Comunidades Autónomas.
- Diputaciones provinciales.
- Ayuntamientos.
- Empresas y Fundaciones.
- Fondos propios a través de eventos y socios.

### Experiencia en el sector de infancia

La Fundación ANAR (Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo) es una organización sin ánimo de lucro, cuyos orígenes se remontan a 1970, y se dedica a la promoción y defensa de los niños/as y adolescentes en situación de riesgo o desamparo, mediante el desarrollo de proyectos tanto en España como en Latinoamérica en el marco de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

En 1994 pone en marcha el **Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo**, línea gratuita y confidencial que opera en todo el territorio nacional las 24 horas todos los días del año. El teléfono (**116111 para Canarias** y el **900202010** en territorio nacional) ofrece de forma inmediata ayuda psicológica, social y jurídica a menores de edad con problemas o en situación de riesgo.

También, desde 1994, está operativo el Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares, servicio dirigido para atender llamadas de profesionales de la educación o cualquier adulto preocupado por la situación de un menor de edad.

En 2010 empieza a atender el Teléfono ANAR para casos de Niños/as Desaparecidos (116000), número único de la Unión Europea, desde el que ofrece a las familias de menores desaparecidos, asesoramiento jurídico y social, ayuda a las denuncias y conexión inmediata con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como con la red de todos los 116000 de Europa.

El Email ANAR, operativo desde 2007, es otro canal de comunicación para prestar asistencia a menores de edad, así como a adultos y profesores al que se accede a través de [www.anar.org](http://www.anar.org).

En 2017, adaptándonos a las nuevas formas de comunicación de los más jóvenes, pusimos en marcha el **Chat ANAR**, que permite a los niños y niñas pedir ayuda por escrito, sin necesitar de alzar la voz para llamarnos. Este canal ha sido clave en la protección de los menores de edad confinados por el estado de alarma.

El Teléfono ANAR tiene las siguientes características:

- Disponible las 24 horas/ 365 días del año
- Servicio gratuito
- Confidencialidad y anónimo
- Atendido exclusivamente por psicólogos/as, abogados y trabajadores sociales especializados en infancia.

**En el año 2021 la Fundación ANAR atendió 251.118 peticiones de ayuda a través de sus distintas líneas.**

La Fundación ANAR, cuenta además con un Centro de Estudios e Investigación desde donde realiza importantes y reconocidos Informes y Estudios, sobre la situación de niños/as y adolescentes en España.

ANAR también está presente en colegios e institutos, en los que realiza acciones formativas con alumnos, profesores y padres. Entre ellas el proyecto “Buentrato” ha sido reconocido por UNICEF como ejemplo de buenas prácticas en la participación infantil a favor de la prevención de la violencia contra la infancia.

ANAR, dentro del marco de la *Agenda 2030*, aplica los objetivos para construir una sociedad más pacífica e inclusiva, destacamos los objetivos 16 Paz, justicia e instituciones sólidas, objetivo 3 Salud y Bienestar, objetivo 4 Educación de Calidad, objetivo 5 Igualdad de género.

## DATOS DEL PROYECTO

### Título:

TELÉFONO ANAR PARA NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES EN RIESGO EN GRAN CANARIA.

### Resumen del proyecto:

El Teléfono ANAR 116111 para Canarias o el 900 20 20 10 a nivel nacional, funciona las 24h del día, 365 días al año, es gratuito y confidencial, dando respuesta inmediata a todo tipo de problemas de los menores de edad. Cualquier niño/a o adolescente canario puede marcar nuestro número y encontrar al otro lado a un/a psicólogo/a que le va a escuchar el tiempo necesario para ayudar a encontrar una solución a su problema.

Cuando se requiere una derivación o intervención entran los Departamentos Social y/o Jurídico.

En Canarias, la violencia ejercida contra un menor de edad es el primer motivo de consulta, creciendo en número y en gravedad. El segundo motivo son los problemas psicológicos como la ansiedad, intentos e ideación suicidas, la soledad, miedos, tristeza, trastornos psiquiátricos, trastornos de la alimentación, baja autoestima. Es preocupante el incremento de llamadas por salud mental de los menores de edad, el suicidio es el que ha experimentado más crecimiento, además de ser el más grave y con peores consecuencias para nuestros/as jóvenes. Es un fenómeno del que, en los últimos años, ANAR viene advirtiendo a la Sociedad por su alarmante aumento y que el fenómeno COVID no ha hecho más que agravarlo.

### Justificación de la necesidad:

Las Líneas de Ayuda ANAR, se pusieron en marcha en 1994 para dar una respuesta rápida y eficaz a los problemas y necesidades de los niño/as y adolescentes a través de la escucha telefónica. Gracias al trato sensible, humano y profesional que aportan los/as psicólogos/as y la seguridad que confiere el anonimato y la confidencialidad, decimos que **“somos la voz de la infancia”** porque ellos/as nos cuentan directamente sin filtros, lo que les ocurre y preocupa (sus sentimientos, emociones, temores e inseguridades). Damos así cumplimiento al artículo 12 de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas: “El derecho a ser escuchado”. Nuestro objetivo es el de un mundo en el que todos los niños/as y adolescentes tengan derecho a que su voz sea escuchada, sobre cualquier problemática que les afecte, y siempre que se vulneren sus derechos. Nuestro programa tiene como último fin contribuir a erradicar la violencia contra la infancia.

## **Análisis de necesidades y del contexto social en que se desarrolla el proyecto.**

La experiencia del Teléfono ANAR después de 28 años escuchando a los niños/as y adolescentes nos permite tener un conocimiento privilegiado de lo que sucede en la infancia y la adolescencia. A través del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo (116111/ 900 202010) observamos cómo **la violencia** ejercida contra un/a menor de edad ha ido creciendo en número y en gravedad en los últimos años.

El total de llamadas atendidas en el Teléfono ANAR **durante el año 2021 procedentes de Canarias asciende a 1.990**. Por las Líneas de Ayuda a la Infancia (116111 y 900 202110) hemos atendido 1.418 llamadas y por la Línea de la Familia y Centros Escolares (600 505152), hemos atendido 572 llamadas, línea de atención para cualquier adulto que necesite ser orientado por un/a menor de edad.

En el año 2021, en **Gran Canaria** hemos atendido 745 llamadas de menores de edad, de las cuales 79 han necesitado de una orientación especial y 270 lo ha hecho los adultos por menor de edad, también con necesidad de una orientación especial.

**La violencia** ejercida hacia un niño/a y/o adolescentes en cualquiera de sus formas (maltrato físico y psicológico, abandono, abuso sexual, violencia escolar, violencia de género, agresiones extrafamiliares, abandono, ciberacoso, expulsión del hogar, grooming, prostitución infantil y otros tipos de violencia), representa un 61,3% de los casos recibidos por el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes y un 66,4% de los casos recibidos por la Línea de la Familia y los Centros Escolares.

La violencia ejercida hacia un niño/a y/o adolescentes se constituye entonces el principal motivo de consulta por el que acceden a nuestro servicio, tanto los niños/as y adolescentes como los adultos/as de Canarias durante el año 2021.

El maltrato se constituye entonces en el principal tipo de violencia.

Las llamadas por abuso sexual se refieren a ataques a la libertad sexual del menor de edad por cualquier persona. Este tipo de violencia aparece en la Línea del Niño/a y del Adolescente en un 7,2% de los casos, mientras que en las consultas de adultos/as se incrementa al 9,2% de las situaciones planteadas.

Dentro de los problemas psicológicos, se encuadran, entre otros, la ansiedad, los intentos e ideaciones suicidas, la soledad, miedos, tristeza, trastornos psiquiátricos, trastornos de la alimentación, baja autoestima, etc. **Durante el año 2021, los/as menores de edad canarios nos han consultado por este motivo en un 15,3% de los casos; convirtiéndose en su segundo motivo de consulta.**

Por la Línea de la Familia y los Centros Escolares nos han contactado por estas problemáticas en un 8,5% de casos atendidos.

La violencia escolar o bullying está presente en el 7,2% de los casos. También las personas adultas nos han llamado por esta cuestión en el 4,8% de las situaciones.

La Violencia de género, llamadas en referencia a situaciones en las que la violencia, como manifestación de la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, **esta forma de violencia representa un 6,3% de los casos comunicados por los/as menores de edad** y asciende al 10,1% por la Línea de la Familia y los Centros Escolares.

Las agresiones extrafamiliares, es decir, la persona que causa el daño tanto físico como verbal al menor de edad, no siendo de su entorno, **representa un 3,6%** de los casos atendidos en las consultas de los/as menores de edad y el 2,7% en las llamadas de adultos/as.

Abandono, ciberacoso, expulsión del hogar, grooming, prostitución infantil, problemas con un amigo, problemas sentimentales, dificultades de relación, ideación de fuga, problemas de adicciones, problemas relacionados con las nuevas tecnologías, problemas de conducta... son otros de los motivos de consulta de los menores de edad en Canarias.

Con el objetivo de llegar a ayudar a los niños/as y adolescentes siendo eficaces y eficientes, el Teléfono ANAR ha desarrollado redes de colaboración con todas aquellas entidades públicas y privadas que garanticen que el/la menor de edad resuelva el problema que le afecta.

### **Caracterización de la población a la que se dirige el proyecto:**

Los beneficiarios directos del Teléfono ANAR, son menores de 18 años de todos los perfiles socioeconómicos, sin distinción de clase social, cultural, económica o nacionalidad.

La mayor parte de los niños/as y adolescentes que hacen uso del Teléfono ANAR tienen altos índices de vulnerabilidad por la presencia de violencia dentro o fuera de la familia, iniciación temprana en relaciones sexuales, consumo de sustancias psicoactivas y alcohol, problemas psicológicos como depresión, trastornos de la alimentación, etc.

Los beneficiarios indirectos pueden ser cualquier niño, niña y adolescente canario que demande ayuda. El Teléfono ANAR de Ayuda a Niños, Niñas y Adolescentes en Riesgo solamente atiende las llamadas de menores de edad.

También es beneficiaria la sociedad canaria que conoce los problemas y realidad de la infancia gracias a los informes y estudios que se realizan de las llamadas del Teléfono ANAR.

## Objetivo general del Proyecto

Ayudar a todos los niños, niñas y adolescentes de Gran Canaria que estén sufriendo cualquier tipo de problema o vulneración de sus derechos y no encuentren la protección que necesitan.

## Objetivos específicos:

1. Ofrecer un servicio de ayuda para cualquier problema que afecta a niños/as y adolescentes, en muchos casos en situación de riesgo y/o desamparo, a través del Teléfono ANAR.
2. Intervención desde los ámbitos social y jurídico en los casos de situación de riesgo que lo requieran para menores de edad detectados en el Teléfono ANAR.
3. Análisis de la problemática de la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, y elaboración de informes realizados a través de los datos recogidos en el Teléfono ANAR.

## Actividades previstas

Adecuación de las actividades a los objetivos previstos:

**Para el objetivo específico nº 1.** Ofrecer un servicio de ayuda para cualquier problema que afecta a niños/as y adolescentes, en muchos casos en situación de riesgo y/o desamparo, a través del Teléfono ANAR.

1.1 – Todos los niños, niñas y adolescentes que llamen al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo habrán recibido una orientación psicológica que dé respuesta a los problemas planteados. En el caso de que necesiten una intervención con recursos jurídicos o sociales de la Comunidad Canaria, se les derivará tal y cómo indica el objetivo específico nº 2.

**Para el objetivo específico nº 2:** Intervención desde los ámbitos social y jurídico en los casos de situación de riesgo que lo requieran, para menores de edad detectados en el Teléfono ANAR.

2.1 – Todos los casos de niñas y niños y adolescentes cuyo nivel de necesidad y riesgo así lo requiera, serán derivados a los servicios y recursos de protección de la infancia de la Comunidad de Canarias.

**Para el objetivo específico nº 3:** Análisis de la problemática de la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, y elaboración de informes realizados a través de los datos recogidos en el Teléfono ANAR.

3.1 – Se elaborará un informe detallado con toda la información recogida en las llamadas recibidas que será distribuido entre las entidades competentes en materia de protección de la infancia, para impulsar las acciones legislativas y sociales de prevención, detección e intervención necesarias.



## Periodo de ejecución

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

## Recursos humanos

- Delegada de la Sede de la Fundación ANAR en Canarias, se imputa a la ayuda el 5 % de su tiempo.
- Psicólogos/as orientadores/as, (4 orientadores/as), se imputa el 15% de su tiempo de dedicación a las llamadas relacionadas con niños/as y adolescentes en Gran Canaria.
- Trabajadores/as Sociales (1 trabajador/a), se imputa el 15% de su tiempo.
- Abogados/as (1 abogado/a), se imputa el 7,5% de su tiempo.
- El Centro de Estudios cuenta con un equipo de sociólogos/as que dedican un 2,5% de su tiempo a la elaboración de contenidos.

## Apoyos externos del proyecto.

Para la realización del proyecto la Fundación ANAR mantiene relaciones de forma permanente con diversas entidades públicas y privadas que forman parte del sistema de protección del menor en España, y tiene firmado un protocolo de colaboración con los cuerpos y fuerzas de seguridad de la Comunidad Autónoma de Canarias y del Estado, lo que garantiza que todos los menores de edad cuyos derechos estén siendo vulnerados puedan recibir el apoyo y protección que necesitan.

## Medios técnicos

La Fundación ANAR cuenta con todos los medios materiales y tecnológicos necesarios para atender a los niños/as y adolescentes de la Comunidad Autónoma de Canarias:

- Local con equipamiento e instalaciones necesarias para el desarrollo del Programa.
- Registro informatizado de las llamadas: se lleva registro de las llamadas recibidas, el objeto de la llamada, así como de la actuación que haya tenido que realizar para resolver el tema planteado.
- Respecto a los medios tecnológicos, se cuenta con sistemas de última generación (centralita, software que da soporte al teléfono, conexión a internet, ordenadores, servidores, cables, switches, etc.)

Centralita:

La F.ANAR, dispone del servicio Cloud Contact Center de Vodafone para atender el servicio de comunicaciones mediante telefonía IP, el cual está implementado sobre un servicio VPN que emplea la red MPLS para interconectar la sede de la Fundación ANAR de forma segura, fiable y privada a través de la

Red IP de Vodafone. La solución tecnológica es totalmente escalable en función de la demanda del servicio.

El acceso de la VPN sobre la que se cursa el servicio de atención telefónica es mediante un enlace punto a punto, de caudal dedicado de 10Mbps, con calidad de servicio clase 5, que garantiza el 100% del mismo.

Acceso completamente redundado, formado por un acceso principal por tecnología de Fibra Óptica y un acceso de Back-Up, totalmente independiente al principal, mediante tecnología de Radio Enlace, con la misma capacidad, lo que proporciona una seguridad excepcional para la disponibilidad del servicio. Ante cualquier imprevisto o caída del servicio principal, automáticamente se operaría mediante el sistema de Back-Up con la misma calidad de servicio.

Actualmente el Call Center, dispone de hasta 30 agentes para atender el servicio y está dimensionado con 80 canales de voz. La solución tecnológica es completamente escalable para cumplir con la demanda del servicio pertinente. El Cloud Contact Center cuenta con un software de gestión de llamadas y generación de informes que opera mediante los siguientes parámetros:

El puesto de atención a llamadas cuenta con:

Ordenador personal de altas prestaciones y equipado con el software adecuado.

Cascos para la atención telefónica de los psicólogos, cuyo modelo es: Plantronics Quick Start, blackwire 3200.

### **Metodología de intervención:**

El abordaje de cada llamada se realiza desde un enfoque multidisciplinar. De este modo, profesionales de la psicología atienden el Teléfono, mientras que los profesionales de los departamentos social y jurídico estudian los casos que necesitan de su intervención.

En resumen, la coordinación interna del Teléfono ANAR consta de tres niveles:

- 1er nivel: Se ofrece atención psicosocial para buscar conjuntamente con el/la menor de edad alternativas/soluciones al problema, o bien para orientarle en el uso de recursos externos para resolverlo. Cuando el planteamiento del niño/a hace suponer una problemática especialmente grave y compleja, y además, se descarta la posibilidad de que el propio menor de edad acuda a una persona adulta de su entorno para recibir ayuda; el orientador psicológico traslada a los Departamentos de Trabajo Social y/o Jurídico el expediente, para su valoración conjunta y búsqueda de recursos adecuados para dar solución a la demanda que se plantea en la llamada. En ese mismo momento, o en la siguiente llamada que se efectúe, se le ofrecerán las mejores alternativas para solucionar su problema.
- 2º nivel: Precisa una derivación a otro tipo de recursos, sociales o jurídicos de la Comunidad Autónoma de Canarias donde se ofrezca al llamante una

información complementaria que le permita tramitar temas que desde el teléfono no es posible abarcar, o bien para que reciba tratamiento o terapia que le ayude a abordar su problema. Si se valora que la situación es de suficiente riesgo como para informar a los organismos oficiales de Canarias, se les pide consentimiento para trasladar esta información a las entidades competentes.

Para ello la Fundación ANAR cuenta con una guía de recursos de infancia de Canarias que está permanentemente actualizada.

- 3er nivel: implica situaciones en las que hay que intervenir por el riesgo que entraña para el niño/a o adolescente. Así se informa a las autoridades responsables y organismos competentes de la seguridad ciudadana de la Comunidad Autónoma de Canarias para que se personen en el lugar de los hechos y garanticen la integridad física y psicológica del menor de edad. Para este fin la Fundación ANAR tiene firmado un convenio de colaboración desde el año 2008 con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a nivel nacional.

### ACTIVIDADES

Las actividades que el Proyecto tiene previstas para el cumplimiento de su objetivo específico nº 1 de "Ofrecer un servicio de ayuda para cualquier problema que afecta a niños/as y adolescentes, en muchos casos en situación de riesgo, que hacen uso del Teléfono ANAR de la Comunidad Autónoma de Canarias", son principalmente las siguientes:

- A.1.1.- Escucha activa de las llamadas recibidas en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo en Gran Canaria.
- A.1.2.- Atención llamadas/orientación: contención emocional, resolución de dudas; información sobre recursos de la Comunidad de Canarias; tanteos y aproximaciones, etc.
- A.1.3.- Intervención de emergencia ante la detección de situaciones de grave riesgo para la integridad del menor de edad.

Las actividades que el Proyecto tiene previstas para el cumplimiento de su objetivo específico nº 2 de "Intervención desde los ámbitos social y jurídico en los casos de situación de riesgo de menores de edad en Gran Canaria detectados en el Teléfono ANAR", son principalmente las siguientes:

- A.2.1.- Derivaciones a recursos de carácter social.
- A.2.2.- Derivaciones a recursos de carácter jurídico.
- A.2.3.- Derivación de casos de acuerdo al protocolo de actuación, son llamadas que requieren una valoración psicológica en su orientación.
- A.2.4.- Seguimiento de los casos de orientación especial.
- A.2.5.- Actualización de las Guías de Recursos de la Comunidad Autónoma Canaria

Las actividades que el Proyecto tiene previstas para el cumplimiento de su objetivo específico nº 3 de “Análisis de la problemática de la infancia y adolescencia en Gran Canaria y elaboración de informes realizados a través de los datos recogidos en el Teléfono ANAR”, son principalmente las siguientes:

A.3.1 - Retroalimentar la Base de Datos de las llamadas atendidas.

A.3.2 – Elaborar un informe específico de las llamadas recibidas de Gran Canaria.

A.3.3 - Distribuir informes entre instituciones competentes.

A.3.4 - Procesar información para medios de comunicación y sociedad en general.

A.3.5.- Difusión de informes sobre el Teléfono ANAR de Canarias.

### Ámbito de actuación

El proyecto se realizará en la Isla de Gran Canaria

### Beneficiarios:

La población que se atiende son menores de edad de todos los perfiles socio-económicos sin distinción de creencias, orientación sexual, clase social, cultural, económica o nacionalidad. Sin embargo la mayor parte de los/as niños/as y adolescentes que hacen usos del Teléfono ANAR tienen altos índices de vulnerabilidad por la presencia de violencia dentro o fuera de la familia, iniciación temprana en relaciones sexuales, etc.

### Presupuesto Proyecto:

	Nº	Solicitado SAGULPA	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Aportación Fundación ANAR	TOTAL
Delegada Sede Canarias	1			2.169	2.169
Orientadores	4	6.000	8.323		14.323
Abogado	1		1.032	735	1.767
Trabajador Social	1		813	579	1.392
Socióloga	1		461	628	1.089
		<b>6.000</b>	<b>10.629</b>	<b>4.111</b>	<b>20.740</b>

Con el importe solicitado a SAGULPA se puede abonar el 6,5% del sueldo anual de 4 psicólogas-orientadoras que atenderán el teléfono de niños/as y adolescentes de Gran Canaria.

## Evaluación y seguimiento

Meta del proceso de evaluación

Proporcionar un servicio de alta calidad a todos los niños/as y adolescentes acorde a los principios de profesionalidad, eficacia, conocimiento, y el interés superior del propio niño/a y adolescente.

Objetivos de la evaluación:

- Evaluar la capacidad de respuesta a través de las Líneas de ayuda de Fundación ANAR.
- Evaluar los elementos formales de la atención telefónica que estamos prestando.
- Evaluar los contenidos en la atención telefónica (procedimientos seguidos, información facilitada, etc).
- Evaluar el impacto de nuestra actividad: número de menores atendidos, derivaciones realizadas, intervenciones llevadas a cabo.

## Seguimiento y control:

La supervisión del correcto funcionamiento del servicio se lleva a cabo por la dirección del Teléfono ANAR en coordinación con subdirección y los propios coordinadores de los diferentes turnos.

Durante los tres turnos de trabajo diario (mañana, tarde y noche) hay uno o dos supervisores (personal contratado) que continuamente controlan y supervisan el desarrollo del trabajo y la calidad del servicio en la sala de orientación. Los supervisores informarán diariamente a la dirección de las incidencias que puedan surgir, tanto a nivel técnico, como de operativa de servicio, así como de cualquier posible queja de los usuarios. Por otro lado, también deben informar inmediatamente a la dirección sobre cualquier actuación o actitud de los psicólogos-orientadores que no se correcta, ya sea debido a una mala atención u orientación de la o a una actitud o comportamiento no correcto en la Sala de orientación.

Cada dos semanas se mantiene una reunión de equipo. A esta reunión debe asistir: la dirección del Teléfono ANAR, el personal de los departamentos jurídico y social, el personal del servicio de Email y Chat ANAR, todos los supervisores de la Sala de orientación y las personas responsables de la formación. A esas reuniones, se llevarán aquellos casos atendidos durante esos días en el Teléfono ANAR que, por cualquier razón, deben ser analizados por el equipo, con la finalidad de acordar la actuación a seguir en los mismos. Por otro lado, en esas reuniones se repasarán las normas comunes de atención, se resolverán dudas sobre los protocolos internos, se corregirán los errores en orientación y se establecerán nuevas directrices o criterios cuando sea necesario.

De cada una de esas reuniones de equipo se levanta un Acta que deberá ser leída por todo el personal voluntario del Teléfono ANAR y alumnos en prácticas que estén en activo.

### **Metodología de control de las llamadas:**

Para poder llevar a cabo esta evaluación el equipo directivo del Teléfono va a realizar un análisis de llamadas tanto reales como ficticias que se reciben en el Teléfono ANAR. Para ello la directora y subdirectora del servicio, así como los coordinadores de los turnos, proceden a realizar de forma aleatoria escucha de llamadas en diferentes turnos de trabajo, diferentes días de la semana, atendidas por diversos orientadores. Estas llamadas son analizadas por las evaluadoras que utilizarán un cuestionario previamente diseñado a tal efecto y que servirá para puntuar en diferentes ítems las llamadas analizadas.

### **Sistema de Calidad:**

La Fundación ANAR está implementando el Sistema de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001 de AENOR.

La Fundación ANAR asume el compromiso de evaluar de forma sistemática y objetiva el servicio que está prestando en relación a la desaparición de un menor de edad de la Comunidad Autónoma de Canarias con el objeto de mejorar la calidad del servicio que ya estamos prestando. Sin duda, pensamos que la evaluación del servicio que prestamos es un ejercicio de responsabilidad y compromiso acorde a los compromisos que la Fundación ANAR asume al acoger la Convención de los Derechos del Niño como fuente de inspiración permanente en su trabajo. De esta forma, con la información que obtengamos de este proceso de evaluación podremos realizar todas las correcciones que se consideren oportunas para mejorar la calidad del servicio.

### **Carácter innovador del proyecto:**

La Fundación ANAR, desde sus orígenes, y a través de todos sus programas, ha apostado por la innovación como vía para solucionar problemas sociales.

Así, la Fundación ANAR, entiende el concepto de Innovación Social, como las nuevas ideas que, a través de innovaciones tecnológicas u organizativas, dan respuesta a necesidades sociales de manera más eficaz que otras alternativas e impulsan nuevas formas de colaboración entre entidades sociales, administración y ciudadanía. Así, la apuesta de la Fundación ANAR, por abordar los problemas que afectan a los menores de edad canarios a través del Teléfono ANAR, destaca cómo un modelo de éxito de aplicación de la innovación y la tecnología al servicio de la resolución de los problemas sociales:

Los aspectos innovadores del servicio 116111 son:

1.- Identificación de un problema relacionado con la infancia y adolescencia en riesgo de Canarias, y constatación de que en muchos casos permanece oculto.

2.- Utilización de la tecnología del teléfono aplicada a la resolución del problema de una manera eficaz:

- Gracias al Teléfono/Chat ANAR y las TIC en que se apoya, se puede llegar a todos los niños/as y adolescentes de Canarias.
- Gracias al Teléfono/Chat ANAR, que pueden usar directamente los niños, niñas y adolescentes, afloran y se detectan muchos casos que de otra forma permanecerían ocultos, llegando a niños/as que se quedarían sin una solución a sus problemas.
- A través del Teléfono/Chat ANAR, se pone al servicio de los menores de edad una atención directa, eficaz, agilizando procesos y ganando en la velocidad de respuesta.
- Permite poner al servicio del menor de edad, recursos multisectoriales, imprescindibles para su solución: psicólogos, juristas y trabajadores sociales, generando ahorros importantes en tiempo y dinero.
- Permite conectar de forma inmediata recursos de protección del menor, en muchos casos dispersos.
- Permite recoger información directa y datos exhaustivos relativos a la situación de la infancia y adolescencia en Canarias, realizar estudios precisos que permiten hacer políticas y leyes de prevención.
- La tecnología aplicada ha ido evolucionando con los años: teléfono, email, móviles, chat, apps... adaptándose a los hábitos de comunicación de los menores de edad.

3.- En definitiva gracias al Teléfono aplicado a la atención directa de menores de edad en riesgo la Fundación ANAR ha contribuido a mejorar:

- Más impacto:
  - Más niños/as.
  - Más velocidad.
  - Mejor atención.
- Mejor coordinación de servicios
  - Más información.
  - Datos directos.
  - Detección temprana.
  - Estudios: análisis de datos.
- Más prevención.
  - Políticas públicas.

- Coordinación Interinstitucional.
- Centros Escolares.
- Familias.

### **Difusión del proyecto:**

La principal vía de conocimiento de la existencia de ANAR entre los menores de edad es a través del boca a boca entre iguales, lo que refrenda de la calidad del servicio.

Campañas de comunicación on y off line sobre el Teléfono de niños/as desaparecidos/as, a través de redes sociales y en los centros escolares y finalmente a la difusión de informes y estudios sobre las distintas problemáticas que afectan a los/as niños/as y adolescentes.

En la página web [www.anar.org](http://www.anar.org) existe una amplia oferta de contenidos educativos y consejos especializados dirigido a padres, educadores, y los propios menores de edad, que les permiten detectar situaciones de riesgo, cómo hacer un uso seguro y responsable de internet, y cómo actuar en caso de que se detecte algún indicador de riesgo o de que se estén vulnerando derechos de los menores de edad.

Estos consejos son difundidos a través de las redes sociales de la Fundación ANAR:

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/FundacionANAR/>  
Nº seguidores: 22.675
- **Twitter:** <https://twitter.com/FundacionANAR>  
Nº seguidores: 12.355
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/fundacionanar>  
Nº seguidores: 13.258
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/channel/UCOQb3ZDHjHMrvUBXBF6asfw>  
Nº seguidores: 932

En Las Palmas de Gran Canaria, a 12 de mayo de 2022

Silvia Moroder de León Castillo  
Presidenta  
Fundación ANAR