



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO CONCERTADO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A LA INFANCIA INTEGRADO EN EL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES



Concierto social concedido mediante resolución de la Vicepresidenta Primera y Consellera de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de 24 de noviembre de 2025 (publicada en DOGV núm. 10247, de 27 de noviembre), y formalizado por la Directora General de Familia, Infancia y Reto demográfico el 18 de diciembre de 2025.

ÍNDICE

1. Información Institucional: Visión y Misión.....	2
2. Relación de servicios que se ofrecen.....	5
3. Política de Transparencia.....	8
4. Política de Privacidad.....	9
5. Compromisos de gestión e indicadores de seguimiento.....	10
6. Sistema de gestión de quejas y reclamaciones.....	13
7. Medidas de subsanación ágiles en caso de incumplimiento.....	17
8. Contacto.....	19

1. Información Institucional:

La **Fundación ANAR** (Ayuda a Niños, Niñas 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 derechos de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y 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.

Desde sus comienzos, la Fundación trabaja con los **Hogares ANAR**, casas de acogida para niños y adolescentes carentes de un ambiente familiar adecuado.

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 del día y durante todo el año. Este teléfono ofrece de forma inmediata ayuda psicológica, social y jurídica a menores de edad con problemas o en situación de riesgo. Desde entonces, el Teléfono ANAR viene prestando atención y orientación telefónica a todos los menores de edad de la Comunidad Valenciana.

También desde 1994 está operativo el **Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares**, servicio de atención dirigido a adultos que necesitan orientación en temas relacionados con menores de edad.

Desde 2010 funciona el **Teléfono ANAR para casos de Niños y Niñas Desaparecidos** número único armonizado de la Unión Europea, que ofrece apoyo emocional a las familias durante las 24 horas, 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.

En 2017, adaptándonos a las nuevas formas de comunicación de los más jóvenes, pusimos en marcha el **Chat ANAR**, nuevo programa de ayuda a la infancia y adolescencia a través de las nuevas tecnologías.

La Fundación ANAR, a través de su **Centro de Estudios e Investigación**, realiza importantes y reconocidos Informes y Estudios sobre la situación de niños y adolescentes en España.

La Fundación ANAR también está presente en **colegios e institutos**, en los que realiza acciones formativas con alumnado, docentes, familias y profesionales vinculados a infancia. 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.

Con la misma filosofía que en España, la Fundación ANAR consolidó su presencia en **Latinoamérica**, impulsando la apertura de Hogares de Acogida en Colombia y el Teléfono ANAR en Perú.

Visión:

Nuestra visión es la de un mundo en el que todos los niños, niñas y adolescentes tengan derecho a que su voz sea escuchada, sobre las situaciones de vida que les afectan y siempre que se vulneren sus derechos.

Conscientes de que son las personas más indefensas de nuestra sociedad, nuestra visión es la de un mundo en el que esos niños, niñas y adolescentes tengan plenamente protegidos sus derechos.

Misión:

Escuchar: Nuestra misión es escuchar a los niños, niñas y adolescentes que nos llaman a través de las líneas telefónicas y el chat ANAR, así como otros posibles medios tecnológicos y sistemas de comunicación que en el futuro se vayan desarrollando e implementando en la sociedad.

Ayudar: Nuestra misión es llegar allí donde están los niños, niñas y adolescentes para ayudarles en sus problemas o inquietudes, protegerles, y empoderarles de una forma integral en todas sus necesidades, haciéndoles partícipes de la solución a sus propios problemas.

Acoger: Nuestra misión es acoger en nuestros hogares a los niños/as y adolescentes en situación de desamparo, facilitándoles un lugar seguro y cálido, que se convierta en una referencia sana en sus vidas.

Motivar: Nuestra misión es vincularnos con el sistema educativo promoviendo que los niños/as y adolescentes alcancen mayores niveles de reflexión y entendimiento de su realidad.

Prevenir: Nuestra misión es revertir a la sociedad, a través de nuestro Centro de Estudios, lo que los menores de edad nos dicen para que se adopten las medidas preventivas, educativas y legislativas necesarias para mejorar su realidad.

2. Relación de servicios que ofrece el Servicio de Atención Telefónica y Telemática a la Infancia

El servicio se define como una línea de atención telefónica y telemática gratuita, que funciona de manera ininterrumpida 24 horas todos los días del año.

- **La línea telefónica 116111** tiene como objeto centralizar las comunicaciones telefónicas dirigidas a trasladar o poner de manifiesto posibles situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección de personas menores de edad, ofreciendo una respuesta inmediata, reorientando la situación y/o derivando a los organismos competentes para su investigación o intervención cuando sea necesario. Asimismo, facilitará información a las personas usuarias acerca de los recursos, programas y servicios dirigidos a la familia y la infancia y adolescencia.

Este servicio permite seguir cumpliendo con la Decisión de la Comisión de las Comunidades Europeas de 15 de febrero de 2007 de crear una línea de ayuda a la infancia (teléfono 116111) a nivel europeo, y de que las llamadas telefónicas y comunicaciones telemáticas que se realicen desde el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana sean atendidas a través de este servicio por profesionales especializados.

- **La atención telemática (Chat ANAR)** es un canal de comunicación seguro, anónimo y confidencial en el que los niños, niñas y adolescentes pueden comunicarse con profesionales para hablar de sus problemas y preocupaciones y recibir apoyo emocional y orientación psicológica, jurídica y social, a través de chat escrito. Son destinatarios principales de este servicio niños, niñas y adolescentes con necesidades de orientación, ayuda y protección, derivadas tanto de problemáticas generadas por el propio comportamiento de estos y estas, así como de posibles agresiones u otras situaciones que viven en su día a día en su entorno. Se dirige asimismo a personas adultas que necesitan ser orientadas en relación con situaciones de desprotección de estos niños, niñas y adolescentes o cualesquiera otras situaciones que les afecten. A la atención telemática que brinda Fundación ANAR se accede a través de la página web de ANAR.

Por tanto, el servicio debe atender las consultas relacionadas con todos los ámbitos de desarrollo de la persona menor de edad (personal, familiar, educativo, social, sanitario, cultural, etc.), impliquen o no conflicto, orientando en unos casos, ofreciendo apoyo y contención emocional en otros o, cuando sea necesario, detectando posibles situaciones de riesgo o desamparo, derivando al organismo competente, y cuando la gravedad de la situación lo requiere y nos faciliten los datos del menor de edad, notificándolas al órgano específico correspondiente.

La persona que llame o escriba, encontrará al otro lado del teléfono y chat a un profesional de la psicología que le va a atender todo el tiempo necesario, que le orientará en su problema y que le ayudará a encontrar una solución. En todo momento, el equipo de profesionales de la psicología que orientan las líneas estará asesorado por profesionales de la abogacía y el trabajo social para la correcta orientación legal y social de las llamadas y chats.

La atención se realiza de forma telemática y telefónica, centralizándose el servicio en un mismo espacio para la atención de toda la Comunitat Valenciana. El servicio telefónico y telemático de Ayuda a la infancia es gratuito, para las personas usuarias, anónimo y confidencial.

La orientación en las Líneas de Ayuda se podrá prestar en lengua castellana y/o valenciana. Además, para facilitar la accesibilidad y eliminar barreras, cuenta con un servicio de teletraducción y con un programa de accesibilidad para personas sordas a través del servicio de videointerpretación a la lengua de signos SVlsual, por medio de nuestra web.

¿Cómo trabajamos?

Contamos con un equipo multidisciplinar integrado por profesionales de la Psicología, el Trabajo Social y la Abogacía todos ellos especializados en menores de edad.

DEPARTAMENTO PSICOLÓGICO: El 100% de las personas que atenderán las llamadas y chats (profesionales de la orientación psicológica) serán licenciadas/graduadas en psicología que, además, habrán recibido una formación especializada en infancia y adolescencia en situaciones de crisis y

emergencias. El equipo de orientación estará supervisado por otros profesionales de la psicología con años de experiencia y formación en la orientación telefónica y telemática.

DEPARTAMENTO SOCIAL: Hay determinadas situaciones en las que la solución al problema de la persona que nos contacta necesita que se active la red de recursos de infancia existentes en su municipio, en su autonomía o en cualquier lugar de España.

Si no es posible resolver el problema desde el/a menor de edad y su familia, se orientará y derivará a los recursos sociales, educativos, sanitarios, procedentes en cada caso. Para ello, Fundación ANAR tiene una Guía con más de 18.000 recursos de Infancia, de toda España, con los que se coordina y a los que derivamos a los menores de edad y sus familias.

Cuando nadie en su entorno puede ayudarle y existe una posible situación de riesgo o desamparo o cualquier otra situación de emergencia, y el/la llamante nos facilita datos, desde el departamento social trasladamos el caso a los organismos o autoridades competentes (Servicios de Protección de Menores, Servicios Sociales, y Servicios de Emergencia Sanitaria 112, etc.) y, posteriormente, hacemos el seguimiento con estos organismos.

DEPARTAMENTO JURÍDICO: Asesora sobre las leyes y los derechos de la persona menor de edad, adaptándose a su lenguaje y nivel de comprensión. Cuando hay una persona adulta dispuesta a ayudar al menor se le explican los pasos a seguir y las medidas legales a adoptar.

Si no es posible resolver el problema desde el/a menor de edad y su familia, se orientará y derivará a los recursos, policiales y/o jurídicos procedentes en cada caso. Para ello, Fundación ANAR tiene una Guía con más de 18.000 recursos de Infancia, de toda España, con los que se coordina y a los que derivamos a los menores de edad y sus familias.

Cuando la persona menor de edad no tiene adultos/as de protección en su entorno y está siendo víctima de un posible delito o cualquier otra situación de emergencia y el/la llamante nos facilita datos, desde el departamento jurídico trasladamos el caso a los organismos o autoridades competentes (Policía Especializada en menores de edad, fiscalía, Oficina de Atención a Víctimas de los Juzgados, etc.) y, posteriormente, hacemos el seguimiento con estos organismos.

3. Política de Transparencia:

Uno de los valores de la Fundación ANAR es la transparencia, como principio aplicable a todo el conjunto de nuestra organización. Por este motivo, la Fundación ANAR realizará las actuaciones necesarias para cumplir con todas las previsiones contenidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, o en la futura normativa que fuera aplicable en esta materia.

En este sentido, la Fundación ANAR:

- Facilitará, a través de su página web, información detallada y precisa sobre su organización, composición de los órganos de gobierno y programas que desarrolla.
- Elaborará anualmente una memoria de actividades, donde describirá las actividades llevadas a cabo y los resultados obtenidos durante ese año, y divulgará sus actividades en redes sociales.

Proporcionará información económico-financiera precisa y segura, someterá sus cuentas anuales a una auditoría financiera externa, y rendirá cuentas a todos aquellos organismos y entidades cuando así sea requerido.

Actualmente las cuentas anuales de la Fundación ANAR están auditadas por Atenea Auditores y depositadas en el Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

4. Política de Privacidad:

El objetivo de nuestra política es informar a las personas interesadas acerca de los distintos tratamientos realizados por la Fundación y que afecten a sus datos personales de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

- **Identificación y datos de contacto del responsable de los datos:** La **FUNDACIÓN ANAR**, domiciliada en la Avenida de América nº 24, 1ª planta – 28028, Madrid, con N.I.F. G-80453731, teléfono de contacto: 917 262 700 y correo electrónico protecciondedatos@anar.org.
- **Delegado de protección de datos:** La Fundación ANAR cuenta con un delegado de protección de datos: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS S.L., con domicilio en Avenida Cortes Valencianas Edificio Géminis Center, nº 39, 13º C y D 46015 de Valencia, teléfono de contacto: 900858550 y correo electrónico: infodpo@forlopdp.es.
- **Ejercicio de derechos:** Las personas interesadas podrán ejercer en cualquier momento y de forma totalmente gratuita, entre otros, los derechos de acceso, rectificación y supresión y demás derechos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para ello podrá hacerlo por escrito mediante alguna de estas dos vías:

- Correo postal dirigido a “Dirección del Teléfono ANAR” Fundación ANAR, Avda. América nº 24 1ª planta 28028 Madrid.
- Correo electrónico: protecciondedatos@anar.org

En cualquier caso, en su solicitud deberá acompañar de una fotocopia de su D.N.I. o documento equivalente, con la finalidad de acreditar su identidad.

Para conocer más a fondo nuestra política de privacidad se puede consultar en nuestra web www.anar.org.

5. Compromisos de gestión e indicadores de seguimiento

En la Fundación ANAR, para asegurar la orientación de todas sus actuaciones de acuerdo con nuestra Política de Calidad, contamos con el Sistema de Calidad UNE-EN-ISO 9001:2015.

Nuestro principal interés se centra en satisfacer debidamente las necesidades y las expectativas de las personas usuarias y alcanzar los siguientes compromisos con el servicio prestado:

COMPROMISO 1: Óptima Prestación del Servicio

NOS COMPROMETEMOS A:

- Proteger los derechos de las personas menores de edad en riesgo teniendo siempre presente la consideración primordial del interés superior del menor.
- Promover el derecho de las personas menores de edad a ser escuchadas e informadas de sus derechos en el ámbito familiar, educativo, social, sanitario y legal.
- Ofrecer un canal o línea de ayuda confidencial y gratuita para niños, niñas y adolescentes.
- Cuidar escrupulosamente la información que nos faciliten las personas usuarias, así como sus datos personales, los cuales serán tratados de acuerdo con la normativa establecida al respecto.
- Mantener la confidencialidad y anonimato en las llamadas y chats recibidos en el Servicio de Atención Telefónica y Telemática a la Infancia de la Comunitat Valenciana.
- Dar respuesta a todas las consultas recibidas en el Servicio de Atención Telefónica y Telemática a la Infancia de la Comunitat Valenciana.
- Mantener una política de colaboración institucional con administraciones públicas y entidades privadas de la Comunitat Valenciana, para el cumplimiento de nuestros fines.

INDICADORES

- Elaboración de informes por nuestro Centro de Estudios.

- Número de llamadas atendidas
- Número de orientaciones desglosadas: psicológicas, jurídicas y/o sociales.
- Número de casos ayudados (niños, niñas y adolescentes que han sido ayudados por las líneas)
- Número de derivaciones realizadas desde nuestros departamentos a organismos externos. (Servicios, Sociales, Protección al Menor, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, entre otros).
- Número de intervenciones sociales y jurídicas realizadas desde nuestros departamentos con organismos externos.

COMPROMISO 2: Satisfacción de los usuarios

NOS COMPROMETEMOS A:

- Atender adecuadamente a la persona usuaria resolviendo las cuestiones planteadas por ella misma.
- Atender adecuadamente la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, implementando las medidas oportunas para la mejora del servicio, que hagan disminuir el porcentaje de reclamaciones por parte de las personas usuarias.
- Cumplir los plazos de contestación de reclamaciones y quejas respecto a nuestro sistema de gestión de las mismas.

INDICADORES

- Número de reclamaciones y quejas por parte de las personas usuarias respecto del servicio prestado en relación con el número de llamadas recibidas.
- Plazo de contestación de las reclamaciones planteadas.
- Índice de cumplimiento de los plazos de contestación de las reclamaciones y quejas
- Análisis de los motivos de las quejas y sugerencias planteadas para la mejora del servicio.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias.

COMPROMISO 3: Orientación especializada.

En Fundación ANAR, para la prestación del Servicio de Atención Telefónica y Telemática a la infancia de la Comunitat Valenciana, contamos con un equipo de psicólogos - orientadores que atienden las llamadas o chats. Además, contamos con un equipo de profesionales del trabajo social y de la abogacía para facilitar el asesoramiento jurídico y/o social necesario y en su caso dar traslado de la situación a los organismos competentes.

NOS COMPROMETEMOS A:

- A mantener el nivel de profesionalidad de nuestros equipos, mediante el desarrollo de Planes de formación del personal.
- A proporcionar un trato amable, correcto y empático hacia nuestras personas usuarias, siempre desde la profesionalidad de nuestros equipos.
- A trasladar a todo nuestro equipo humano el deber de confidencialidad de la información a la que tengan acceso, incluso una vez cesen su actividad en la Fundación.
- A dar traslado a las instituciones competentes (Servicios Sociales, Protección de Menores, Servicios Sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.), en todos aquellos casos en los que la situación de una persona menor de edad en riesgo o desamparo lo requiera.

INDICADORES:

- Índice de profesionalidad de nuestro equipo humano.:
 - El 100% del equipo de orientación son personas licenciadas/graduadas en psicología
 - El 100% del equipo de orientación ha recibido una formación de 400 horas de formación inicial.
- Análisis de posibles sugerencias y/o quejas.
 - El 100% de las sugerencias y/o quejas se analizan y se responden
 - El tiempo máximo de respuesta de sugerencias y/o quejas es de un mes

6. Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

Uno de los objetivos de la Fundación ANAR es cumplir con los principios de transparencia, acceso, respeto y confidencialidad y respuesta ágil en la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos.

Para ello tenemos establecido un Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones y agradecimientos, que da respuesta personalizada a aquellas peticiones que nos plantean, con el fin de reforzar nuestro compromiso y la calidad de nuestro trabajo.

6.A. Sugerencias, quejas y reclamaciones:

Todas las sugerencias, quejas y reclamaciones deberán presentarse por escrito mediante:

- Correo postal dirigido a "Dirección del Teléfono ANAR" Fundación ANAR, Avda. América nº 24 1ª planta 28028 Madrid.
- Correo electrónico: sugerenciasyquejas@anar.org

En ambos casos, la persona interesada deberá aportar un escrito en el que se recoja toda la información relativa a sus datos personales y de contacto, así como el motivo de su consulta, petición o queja lo más detallado posible y adjuntar una fotocopia de su D.N.I. o documento equivalente, con la finalidad de acreditar su identidad. En dicho documento deberá constar la firma del interesado.

Aquellas sugerencias, quejas y reclamaciones en las que la persona interesada no se identifique o indique un canal de comunicación por escrito, no podrán ser contestadas; si bien se tendrán en cuenta, si procede, para mejorar la calidad del servicio.

Si la sugerencia, queja o reclamación está relacionada con una llamada de la persona interesada efectuada a nuestro servicio, deberá indicarnos, como mínimo el nombre que facilitó al orientador u orientadora que le atendió (nombre de la persona adulta llamante, si lo hubiera, y nombre de la persona menor de edad implicada) y localidad de residencia del niño o niña, para poder localizar el Expediente creado a raíz de su llamada.

Si la reclamación, queja o sugerencia se realiza durante una llamada al Servicio de Atención Telefónica de la Comunitat Valenciana, 116111, o a través del chat

de forma telemática, el personal de ANAR que la reciba, remitirá a la persona interesada a formular su queja por escrito utilizando los canales habilitados al efecto.

Tras la recepción de la sugerencia, queja o reclamación, se procederá a su registro y se trasladará para su seguimiento y resolución, a la persona Responsable designada para su resolución por la Fundación ANAR, a la mayor brevedad posible.

La persona responsable informará a la Dirección del servicio, en el plazo de 5 días desde su recepción, de la existencia de todas y cada una de estas sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

En el análisis de estas reclamaciones, también puede intervenir el director de Programas y el resto del equipo multidisciplinar.

Fundación ANAR solicitará a la persona interesada toda la información que considere necesaria para el análisis y resolución de las sugerencias, quejas y/o reclamaciones recibidas. La persona interesada deberá facilitar toda la información solicitada. Una vez se haya recabado dicha información, se procederá a su análisis de cara a poder resolver la sugerencia, queja o reclamación presentada.

En el plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación la persona que la ha presentado será notificada respecto a la decisión/resolución adoptada mediante notificación por escrito vía correo postal o correo electrónico, según el medio que previamente haya empleado para comunicarse en estos términos con nosotros.

Excepcionalmente, por motivos de complejidad en la queja o reclamación planteada, el plazo de resolución se ampliará otros 15 días.

Medidas de subsanación

- La Dirección será informada de todas aquellas sugerencias, reclamaciones y/o quejas y procederá a su análisis para lograr la mejora continua en la prestación de nuestros servicios.
- Para evaluar la eficacia de las acciones correctoras y preventivas adoptadas utilizaremos diferentes mecanismos, entre ellos:
 - Comprobar si la reclamación o queja ha sido gestionada en tiempo y forma

- Utilizar datos estadísticos e indicadores para comprobar, de forma objetiva, si el número de incidencias ha disminuido
- Revisar los procesos afectados por la queja o reclamación para comprobar la correcta implantación de las acciones propuestas para su mejora.

6.B. Agradecimientos:

Desde Fundación ANAR entendemos que los agradecimientos recibidos por parte de las personas usuarias constituyen un indicador de calidad y confianza esencial del servicio prestado. Estas expresiones espontáneas de gratitud reflejan no solo la eficacia técnica de la intervención, sino, sobre todo, la relevancia emocional, social y protectora que tienen nuestras líneas de ayuda en la vida de quienes las utilizan.

De manera habitual, recibimos mensajes en los que las personas menores de edad o adultas agradecen el acompañamiento, el apoyo emocional, las orientaciones ofrecidas o, simplemente, el haber sido escuchadas en un momento crítico. Estos mensajes nos expresan que, gracias a la atención recibida, han podido tomar decisiones importantes, protegerse, pedir ayuda o mejorar su bienestar.

Por ello se ha establecido un protocolo interno para la recogida, registro, análisis y aprovechamiento de estos agradecimientos, como parte de nuestro proceso de mejora continua:

- Registro documental: todos los agradecimientos que se reciben por vía telefónica, telemática o escrita se registran en el sistema de información interno.
- Análisis cualitativo: los equipos de coordinación realizan un análisis cualitativo de los mensajes recibidos, identificando buenas prácticas, elementos valorados por las personas usuarias y aspectos que refuerzan la eficacia de la atención.
- Retroalimentación al equipo profesional: compartimos periódicamente estos agradecimientos con los equipos que han intervenido, como reconocimiento a su trabajo, fortaleciendo el sentido de misión, motivación y cohesión profesional.

- Incorporación a la mejora continua: algunos agradecimientos incluyen sugerencias, reflexiones o valoraciones que se trasladan a las reuniones de evaluación del servicio, para su posible incorporación a planes de mejora o adaptación metodológica.
- Tratamiento ético y confidencial: en todos los casos, la gestión de los agradecimientos se realiza en estricto cumplimiento del principio de confidencialidad y protección de datos personales, respetando la privacidad y la identidad de las personas menores o adultas que los emiten.

7. Medidas de subsanación ágiles en caso de incumplimiento

Con el fin de garantizar la máxima calidad, continuidad y eficacia en la atención telefónica y telemática a la infancia y adolescencia, la Fundación ANAR dispone de un protocolo interno de medidas de subsanación ágiles ante cualquier posible incumplimiento o desviación detectada en la prestación del servicio. Estas medidas se activan de forma inmediata, priorizando siempre la protección de la persona menor de edad y la pronta recuperación del nivel de calidad exigido.

1. Detección y comunicación del incumplimiento

- El incumplimiento puede ser detectado a través de:
 - Supervisión interna en tiempo real (equipo de coordinación y supervisión de sala de turno).
 - Sistemas de control de calidad y métricas de atención (tiempos de respuesta, derivaciones, ratios de llamadas atendidas, etc.).
 - Quejas o incidencias registradas por personas usuarias, profesionales o la administración.
- Una vez detectada la incidencia, se comunica de forma inmediata al responsable técnico del servicio, quien valora la naturaleza y gravedad del incumplimiento.

2. Activación inmediata de medidas correctoras

En función del tipo de incidencia, se aplican medidas de respuesta rápida tales como:

- Refuerzo del equipo operativo
- Redistribución de los turnos de la plantilla.
- Redistribución de llamadas o chats entre profesionales disponibles para garantizar la atención continuada sin interrupciones.
- Revisión técnica del sistema (líneas, plataforma telemática o software de gestión) en caso de fallo tecnológico, con soporte informático en tiempo real.
- Apoyo inmediato del equipo de supervisión en situaciones que afecten a la calidad de la intervención o la aplicación del protocolo de actuación con menores.

3. Análisis de causa y medidas preventivas

- A la mayor brevedad posible, se realiza una revisión técnica y operativa del incidente para identificar su causa (organizativa, técnica o humana).
- Se llevan a cabo las acciones pertinentes, y se elaboran propuestas preventivas: actualización de protocolos, refuerzo formativo, o mejoras tecnológicas.
- En los casos que lo requieran, se informa a la administración contratante sobre la incidencia y las medidas de subsanación adoptadas.

4. Seguimiento y evaluación

- El equipo de coordinación realiza un seguimiento posterior para verificar la efectividad de las medidas y evitar la repetición del incumplimiento.
- Cuando se detectan patrones recurrentes, se activa una revisión estructural del procedimiento interno o del plan de formación del personal implicado.

5. Principio rector

Todas las medidas de subsanación se basan en los principios de celeridad, eficacia y protección prioritaria de los derechos de la infancia y la adolescencia. Todas ellas contemplan nuestra Legislación y están guiadas por el principio fundamental del Interés Superior del Menor, de acuerdo con la Convención de los Derechos del Niño y nuestra normativa interna.

8. Contacto

SEDE PRINCIPAL

Avda. de América 24, 1º interior

28028 Madrid, España

Tel: 91 72 62 700

Fax: 91 72 67 600

DELEGACIÓN DE FUNDACIÓN ANAR EN LA COMUNIDAD VALENCIA

C/Colón 22, 6ºF.

46004, Valencia

Tel: 96 160 48 33 – M: 687 511 246

valencia@anar.org