

**INFORME ANUAL 2017**  
**TELÉFONO ANAR**  
**PARA CASOS DE NIÑOS DESAPARECIDOS**



Fundación **ANAR**  
Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo



**116 000**



# INFORME ANUAL 2017

## TELÉFONO ANAR PARA CASOS DE MENORES DE EDAD DESAPARECIDOS

### ÍNDICE

1. FUNDACIÓN ANAR	3
2. TELÉFONO ANAR PARA CASOS DE NIÑOS DESAPARECIDOS	5
3. LLAMADAS ATENDIDAS	7
4. PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS EN EL TELÉFONO ANAR POR DESAPARICIÓN DE UN MENOR DE EDAD, DURANTE EL 2017	9
5. CASOS DE MENORES DESAPARECIDOS O EN RIESGO DE DESAPARICIÓN ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR EN 2017: MOTIVOS DE CONSULTA	10
6. LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL	12
6.1 HORA DE LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL	12
6.2 DURACIÓN DE LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL	13
6.3 URGENCIA DETECTADA EN LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL	13
6.4 ORIENTACIÓN FACILITADA EN LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL	14
6.5 DEPARTAMENTO JURÍDICO	15
6.6. DEPARTAMENTO SOCIAL	19
7. EDAD Y GÉNERO DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO	22
7.1 EDAD DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO	22
7.2 SEXO DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO	22
8. NACIONALIDAD DEL MENOR	23
9. VARIABLES FAMILIARES	24
9.1 ¿CON QUIÉN VIVE EL MENOR?	24
9.2 RELACIÓN/PARENTESCO DEL ADULTO LLAMANTE	25
10. CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO	26
11. CASOS POR COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA 2017	27
12. CONCLUSIONES	28
APÉNDICE 1	32
APÉNDICE 2	38

## 1. FUNDACIÓN ANAR

**La Fundación ANAR (ayuda a niños 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 Niño/as 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/a de Naciones Unidas.

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

En 1994 pone en marcha el **Teléfono ANAR de Ayuda a Niño/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.

También desde 1994 está operativo el **Teléfono ANAR del Adulto y la Familia**, 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 **Niño/as Desaparecidos (116-000)**, 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](http://www.anar.org).

En 2017 se pone también en marcha el **Chat ANAR** (después de 2 años de desarrollo en prueba). Un nuevo canal a través del cual ayudar a los niños, niñas y adolescentes, adaptándonos a las nuevas tecnologías de la comunicación, atendido por el equipo de profesionales de ANAR.

La Fundación, a través de la Base de Datos de los Teléfonos y demás programas de ayuda de ANAR, realiza importantes, prestigiosos y reconocidos **Informes y Estudios** sobre la situación de Niño/as y adolescentes en España.

ANAR también está presente en **colegios e institutos**, en los que realiza acciones formativas con alumnos, profesores y padres. 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.

La Fundación ANAR es miembro de diversas redes de apoyo a la infancia como las siguientes:

- Plataforma de Organización a la Infancia- POI
- Asociación Española de Fundaciones- EEF
- Plataforma Estatal de Voluntariado-PEV
- Federación de Voluntariado de la Comunidad de Madrid- FEVOCAM
- Asociación Española de Fundraising-AEFR
- Plataforma Internacional de Líneas de Ayuda para Niños y Adolescentes- CHI
- Plataforma Europea de Niños Desaparecidos-MCE.

Con la misma filosofía que en España, la Fundación ANAR –miembro fundador de la **Child Helpline International**- ha consolidado su presencia en Latinoamérica, impulsando la apertura de Hogares de Acogida y el Teléfono ANAR. En la actualidad, ANAR está establecida en Perú, Colombia, México y Chile.

Además, la Fundación ANAR tiene firmado un Convenio de Colaboración con 5 Ministerios para prestar el servicio del Teléfono ANAR. Estos son:

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

## 2. TELÉFONO ANAR 116000 PARA CASOS DE NIÑOS DESAPARECIDOS

El servicio global que ofrece el Teléfono ANAR se complementa con la apertura en nuestro país del número **116000 "Línea Directa para casos de Niños Desaparecidos"** servicio armonizado de interés social de la Unión Europea. La Fundación ANAR es identificada como entidad prestadora del servicio 116 000 "Línea Directa para casos de niños desaparecidos" para todo el territorio del Estado, por la Resolución del 31 de Marzo de 2010 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, según se publica en BOE, el 23 de abril de 2010.

Por medio de este servicio, el equipo de psicólogos, trabajadores sociales y abogados de la Fundación ANAR atienden todas aquellas llamadas que tengan como denominador común la desaparición de un menor de edad (fugas, raptos, secuestros, pérdidas...). **El propósito fundamental** del Teléfono ANAR 116000 es ayudar a los niños/as y adolescentes y a sus familiares proporcionándoles orientación, apoyo y acompañamiento en los casos de desaparición de un menor. **Sus principales funciones son:**

1. **Ayuda a la denuncia y conexión inmediata con las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas:** Ante la desaparición de un menor de edad es necesario recabar con la mayor inmediatez posible la ayuda de las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad.
2. **Presta apoyo psicológico y emocional a los niños/as y adolescentes desaparecidos y a sus familias.** El equipo de psicólogos de la Fundación ANAR realiza una evaluación y proporciona una orientación psicológica especializada.
3. **Ofrece asesoramiento jurídico y social a las familias.** Los abogados y trabajadores sociales de la Fundación ANAR proporcionan a las familias orientación sobre los procedimientos administrativos y judiciales que deban ponerse en marcha y derivan a los recursos especializados de toda España.
4. **Presta apoyo y colaboración en las investigaciones policiales.** Canaliza también la colaboración ciudadana para la resolución de los casos de niños/as y adolescentes desaparecidos.
5. **Promueve la cooperación internacional** pues trabaja en Red con las entidades de la Federación Europea de Niños Desaparecidos y Explotados Sexualmente, dado el aumento del número de casos en los que los menores de edad desaparecidos cambian de país.

### Las características del servicio 116000 son las siguientes:

1. Servicio de orientación telefónica dirigido tanto a menores como a adultos.
2. Gratuito.
3. Confidencial.
4. Disponible para toda España.
5. Operativo las 24 horas y todos los días de la semana.
6. Atendido por un equipo multidisciplinar de profesionales (psicólogos, abogados y trabajadores sociales).
7. Con servicio de teletraducción, que permite atender la llamada en diferentes idiomas.
8. En conexión con todas las entidades que en los distintos países de Europa gestionan el servicio 116000.

**Desde nuestro servicio 116000, identificamos diversas circunstancias de desaparición en las que se puede ver inmerso un menor de edad** y que son susceptibles de intervención por parte del servicio telefónico:

1. **FUGA/NO REINGRESO:** Menor que voluntariamente se va o abandona su casa, la institución donde está acogido o la compañía de las personas que son responsables de su cuidado.
2. **SECUESTRO PARENTAL:** (Nacional o Internacional). Cuando uno o ambos padres, o la persona que ostenta la guarda del menor se lleva al mismo a otro lugar dentro del país o al extranjero, contra la voluntad del otro progenitor o de la institución que tiene la guarda o tutela del menor.
3. **MENOR EMIGRANTE NO ACOMPAÑADO:** Cuando un menor, nacional de un país con el que no hay acuerdo para el libre movimiento de sus ciudadanos, desaparece de este país, estando en territorio español, separado de sus padres y careciendo del cuidado de los adultos legalmente responsables.
4. **PÉRDIDA, ACCIDENTE U OTRO TIPO DE DESAPARICIÓN:** En ocasiones, los menores se pierden o extravían (en la playa, recintos feriales...) o sufren accidentes (durante actividades deportivas, accidentes de tráfico...) y no son encontrados de forma inmediata. El motivo de la desaparición no ha sido determinado aún.
5. **SECUESTRO POR UN TERCERO:** Cuando un menor es secuestrado, normalmente con fines ilícitos, por personas diferentes a sus padres o a sus responsables legales (ej.: menores secuestrados víctimas de redes de explotación sexual, tráfico de órganos, asesinatos).

Si quieres obtener más información accede a través de nuestra Web:  
[www.anar.org/116000](http://www.anar.org/116000)

### 3. LLAMADAS ATENDIDAS

**El total de llamadas y correos electrónicos atendidos en el Teléfono ANAR en relación a casos de niños/as desaparecidos en el año 2017, ascienden a 1.889.**

**De ese total de llamadas, correos electrónicos y chats:**

- Por el Teléfono ANAR 116000 para casos de niños desaparecidos, hemos atendido 1.170 llamadas.
- Por el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes, hemos atendido 205 llamadas.
- Por el Teléfono ANAR del Adulto y la Familia hemos atendido 472 llamadas.
- Por nuestro servicio de EMAIL ANAR hemos atendido 38 correos electrónicos (21 de adulto y 17 de menores de edad) y 4 CHATS.

Muchas de las llamadas atendidas en el Teléfono ANAR, son en realidad primeras aproximaciones de los usuarios (mayores ó menores de edad) al servicio. La atención de estas llamadas es fundamental de cara a garantizar una atención adecuada a los menores. Las llamadas pueden agruparse en **dos grandes categorías:**

1. **Llamadas de Orientación Especial:** Llamadas que requieren por parte de nuestro equipo multidisciplinar de una valoración y orientación psicológica y/o de un asesoramiento jurídico o información de carácter social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquél que sea el adecuado para el caso concreto como, por ejemplo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Organismo de Protección del Menor, abogados, Autoridad Central, Embajadas o Consulados, etc.) y, en algún caso, conlleva la intervención por parte de nuestro equipo con las autoridades o entidades correspondientes para colaborar en la búsqueda del menor desaparecido.

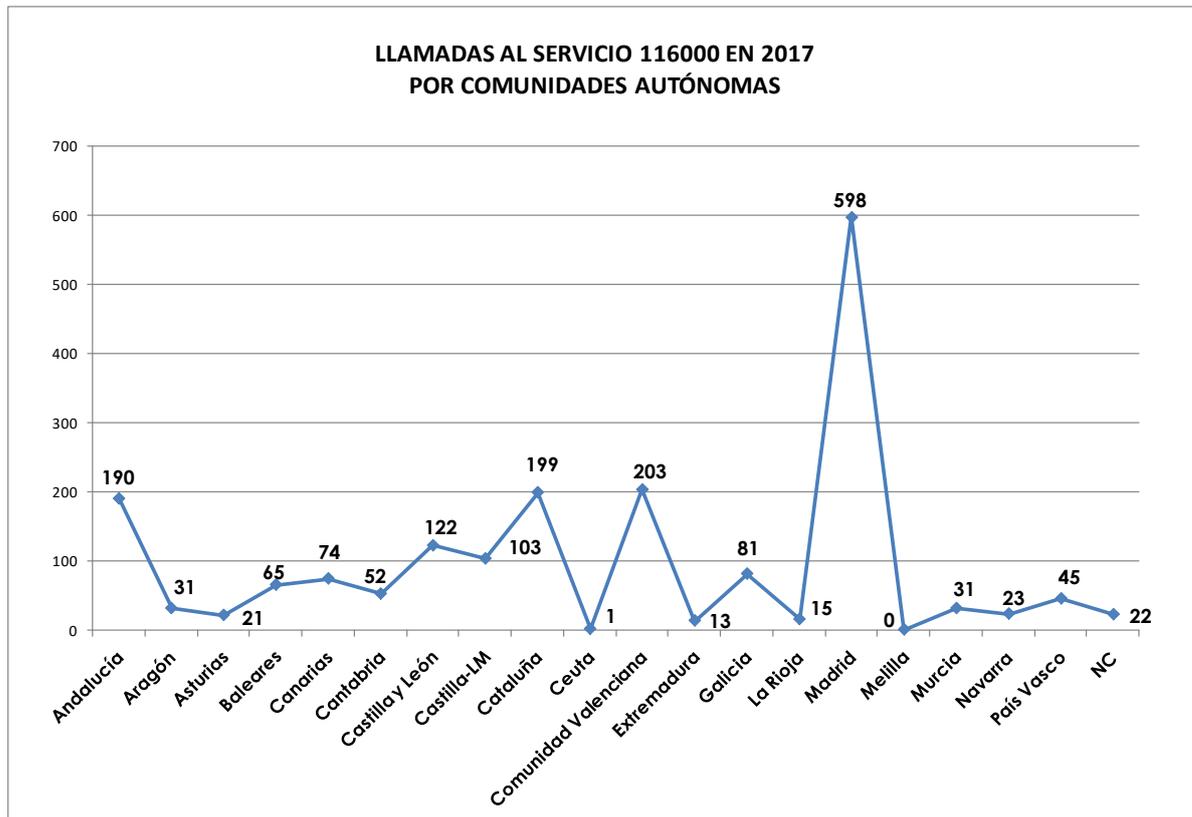
En el año 2017 hemos atendido un total de 896 llamadas de orientación especial por motivo de desaparición de un menor de edad que, por su riqueza y amplio contenido, representan el grueso fundamental del análisis realizado en este informe. **Las 896 llamadas de orientación especial, a su vez, quedan recogidas en 558 casos diferentes.**

En términos comparativos respecto del año anterior, **observamos que en 2017 los casos de menores desaparecidos se han incrementado en un 62,2% (344 casos en 2016). También hemos atendido un 36,0% más de llamadas de orientación especial (659 en 2016).**

2. **Llamadas de Orientación:** Llamadas que requieren, únicamente, de una orientación menos compleja o una atención más genérica como, por ejemplo, para resolver alguna duda o información sobre el servicio, para recibir información puntual sobre algún recurso externo, llamadas de tanteos o aproximaciones al teléfono y silencios. En el año 2017 se han atendido un total de **993 llamadas de orientación.**

#### 4. PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS EN EL TELÉFONO ANAR POR DESAPARICIÓN DE UN MENOR DE EDAD, DURANTE EL 2016

Como citábamos al principio de este epígrafe, el total de llamadas y correos electrónicos atendidos en el Teléfono ANAR en relación a casos de niños/as desaparecidos o en riesgo de desaparición, en el año 2017, ascienden a 1.889 y su distribución por Comunidades Autónomas es la siguiente:



En primer lugar, debemos señalar que, durante el año 2017, hemos atendido llamadas procedentes de todas las Comunidades Autónomas de España, excepto desde Melilla.

La Comunidad Autónoma de la que más llamadas por casos de menores de edad desaparecido hemos recibido es Madrid (598 llamadas, lo que supone un 31,7% del total), seguido de de la Comunidad Valenciana (203 llamadas, lo que supone un 10,7%) y de Cataluña (199 llamadas lo que supone un 10,5%).

Por otro lado, en un 1,2% de las llamadas recibidas no hemos podido conocer la Comunidad Autónoma en la que reside el menor por el que nos consultan.

Entendemos que la distribución de las llamadas se encuentra condicionada por diversos factores. Por ejemplo, las campañas de difusión que hayamos podido realizar en este periodo de tiempo y, por ello, el mayor o menor grado de conocimiento del servicio 116000, la mayor o menor densidad en la concentración de la población infantil, etc. Por todo ello, sería erróneo interpretar que las Comunidades Autónomas de las que más llamadas recibimos son aquellas que mayor número de casos por desaparición de niños y adolescentes tienen.

## 5. CASOS DE MENORES DESAPARECIDOS O EN RIESGO DE DESAPARICIÓN ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR EN 2017: MOTIVOS DE CONSULTA

De los 558 casos de menores de edad desaparecidos o en riesgo de desaparición que hemos abordado, durante el año 2017, en el Teléfono ANAR, a través de la atención de las 1.889 llamadas antes citadas, a continuación, citamos los motivos por los que los usuarios han acudido a nuestro servicio:

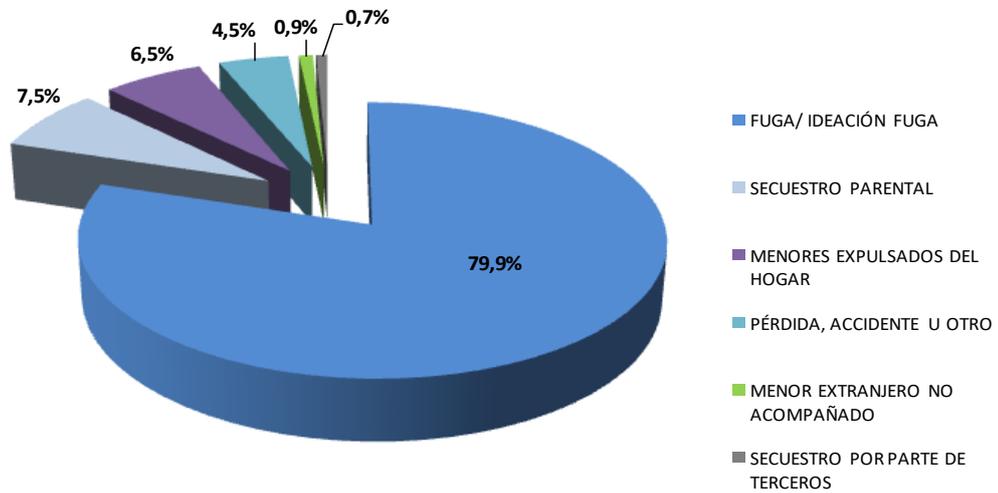
MOTIVO DE CONSULTA	Nº DE CASOS	(%)
FUGA/ IDEACIÓN FUGA	446	79,9
SECUESTRO PARENTAL	42	7,5
MENORES EXPULSADOS DEL HOGAR	36	6,5
PÉRDIDA, ACCIDENTE U OTRO TIPO DE DESAPARICIÓN	25	4,5
MENOR EXTRANJERO NO ACOMPAÑADO	5	0,9
SECUESTRO POR PARTE DE TERCEROS	4	0,7
TOTAL	558	100,0

Considerando el total de casos atendidos en el Teléfono ANAR durante el año 2017 (558 casos), por desaparición o riesgo de desaparición de un menor de edad, el principal motivo de consulta han sido las fugas de niños/as y adolescentes de su domicilio familiar o centro de residencia, en un 79,9% de los casos. **Si lo comparamos con los casos de fuga atendidos el año anterior observamos un incremento exponencial del 124,1% (199 casos en 2016).**

El segundo motivo por el que más nos han consultado ha sido por secuestros parentales, en un 7,5%, tengan o no un componente internacional. Le siguen los casos de menores de edad expulsados del hogar en un 6,5%.

Además, un 4,5% de los casos el motivo de consulta ha sido niños/as y adolescentes perdidos o extraviados accidentalmente. Las situaciones por menores de edad extranjeros no acompañados han sido detectadas en un 0,9% de los casos. Por último los casos de secuestro de un menor por parte de terceros representan un 0,7% de las situaciones.

### MOTIVO DE CONSULTA EN 2017 (%)



## 6. LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL

Como se indicó en el apartado 3 de este Informe, las llamadas de orientación especial son aquellas que requieren por parte de nuestro equipo multidisciplinar de una valoración y orientación psicológica y/o de un asesoramiento jurídico o información de carácter social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquel que sea el adecuado para el caso concreto como, por ejemplo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Organismo de Protección del Menor, abogados, Autoridad Central, Embajadas o Consulados, etc.) y, en algún caso, comporta la intervención por parte de nuestro equipo con las autoridades o entidades correspondientes para colaborar en la búsqueda del menor desaparecido.

Cada vez que se produce una llamada de orientación especial, el profesional que la ha atendido procede, al terminar la misma, a abrir un expediente en nuestro sistema informático y a guardar en él una ficha con los datos fundamentales de la llamada y de la orientación que se ha facilitado, para lo que previamente se ha informado de ello al llamante y se le solicita, únicamente, un nombre y la localidad en la que reside. Con ello se consigue que, si esa persona nos vuelve a llamar, el psicólogo-orientador que atiende esa segunda llamada pueda acceder al expediente de esa persona y conocer cuál fue el motivo de su llamada anterior para poder seguir orientándole.

**Los datos que se exponen a continuación versan exclusivamente sobre las llamadas de orientación especial.**

### 6.1 HORA DE LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL:

Desde su apertura, el 15 de Septiembre de 2010, la Fundación ANAR ofrece el servicio 116000 de forma continua, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los resultados que vamos a mostrar a continuación prueban que los usuarios efectivamente acceden al mismo en cualquier momento del día.

La franja horaria en la que hemos recibido más llamadas en el Teléfono ANAR por posibles casos de menores de edad desaparecidos o en riesgo de desaparición es por la tarde: entre las 15:01h y las 23:00 horas, que suponen el 52,7% de las llamadas de orientación especial, seguida de la franja de la mañana (entre las 8:00h y 15:00 horas), en la cual se han atendido una de cada tres llamadas (32,6%). Por la noche se atendieron 132 llamadas de orientación especial (14,7% del total).

Distribución de las Llamadas de Orientación Especial por Franja Horaria	(%)
8:00-15:00	32,6
15:01-23:00	52,7
23:01-7:59	14,7
TOTAL	100,0

## 6.2 DURACIÓN DE LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL:

En el Teléfono ANAR no se establecen unos tiempos mínimos o máximos de duración de las llamadas pues esta variable depende de las circunstancias de la llamada principalmente que pueden ir desde la comunicación de situaciones de emergencia, donde es necesaria una intervención y/o derivación inmediata, hasta situaciones en las que un familiar de un menor desaparecido necesita hablar con nuestros psicólogos orientadores con tranquilidad.

Como se puede observar a continuación la mitad de las llamadas de orientación especial han tenido una duración media inferior a 30 minutos (50,7%), seguido de un 30,2% de las llamadas cuya duración es de entre 31 y 60 minutos. Por último, un 19,1% de las llamadas de orientación especial han durado más de una hora.

Duración de las Llamadas de Orientación Especial	(%)
<b>0-30 minutos</b>	<b>50,7</b>
<b>31-60 minutos</b>	<b>30,2</b>
<b>&gt;60 minutos</b>	<b>19,1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

## 6.3 URGENCIA DETECTADA EN LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL:

La variable urgencia está referida a la rapidez con la que consideramos necesaria una intervención en el caso, bien sea por parte de familiares, de amigos, de profesionales o de autoridades. Identificaríamos, así, como urgencia alta una situación donde a nuestro juicio la intervención debe ser inmediata. Por ejemplo: ante un secuestro parental inminente o ante la pérdida de un menor o a situaciones tales como la detección de una desaparición aún no denunciada.

Durante el año 2017 un 48,9% de las situaciones atendidas han sido consideradas de urgencia alta. Igualmente, atendimos un 48,3% de llamadas de orientación especial en las que se valoraban como de urgencia media, y en un 2,6% la necesidad de intervención ha sido de urgencia baja, quizás porque ya se estaba interviniendo desde los organismos competentes en la situación o porque se trataba de un contacto de apoyo emocional.

Urgencia detectada en las Llamadas de Orientación Especial	(%)
<b>Alta</b>	<b>48,9</b>
<b>Media</b>	<b>48,3</b>
<b>Baja</b>	<b>2,6</b>
<b>NC/IMP</b>	<b>0,2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

#### 6.4 ORIENTACIÓN FACILITADA EN LAS LLAMADAS DE ORIENTACIÓN ESPECIAL:

En primer lugar debemos tener en cuenta que todas las llamadas reciben una orientación psicológica por parte del equipo de los psicólogos orientadores.

En segundo lugar, debemos destacar que las orientaciones facilitadas por el Teléfono ANAR en relación a posibles casos de menores de edad desaparecidos o en riesgo de desaparición tienen un fuerte componente jurídico ya que en 685 de las llamadas de orientación especial se da esta orientación por parte de nuestro equipo de abogados.

TIPO DE ORIENTACIÓN	(%)
<b>Psicológica</b>	<b>9,5%</b>
<b>Psicológica-Social</b>	<b>14,0%</b>
<b>Psicológica-Jurídica</b>	<b>22,0%</b>
<b>Psicológica-Social-Jurídica</b>	<b>54,5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

La orientación que más se ha requerido es la de de carácter psicológico, jurídico y social de forma simultánea (54,5%); en este tipo de orientación además de proporcionar información de carácter legal y/o derivar a algún recurso jurídico (abogados, Juzgados, Fiscalía, etc.), también ha sido precisa la valoración del caso por parte de nuestro departamento social y/o la derivación a recursos de las diferentes Administraciones Públicas (Servicios Sociales municipales, Organismos de Protección al Menor, Centros de Salud, etc.) En segundo lugar, se encuentran las llamadas que han solicitado de forma simultánea orientaciones psicológicas y jurídicas en un porcentaje del 22,0% de las situaciones.

Finalmente, destacar que en un 14,0% la orientación fue de carácter psicológico y social y en el 9,5% de las llamadas de orientación especial fue necesaria la orientación "exclusivamente" psicológica por parte de nuestro equipo de psicólogos especializados.

## 6.5 DEPARTAMENTO JURÍDICO:

Desde el **Departamento Jurídico** se facilita asesoramiento legal sobre cualquier cuestión relativa a la desaparición de un menor de edad, derivando al llamante aquellos recursos externos que sean necesarios para la resolución de su caso.

Además de esta función de **información y orientación**, el Departamento Jurídico puede intervenir directamente, con previo consentimiento expreso del llamante, para colaborar en la localización del menor desaparecido y/o en los trámites para su restitución a España, contactando con los organismos oficiales pertinentes o con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, solicitando la colaboración a otros servicios 116000 europeos, o publicando la desaparición del menor en nuestra página Web 116000.

La Fundación ANAR trabaja en red con las demás entidades gestoras del 116000 en Europa, formando la mayoría parte de la Federación Europea de Niños Desaparecidos y Explotados Sexualmente, **Missing Children Europe**, colaborando conjuntamente para la búsqueda y localización de menores desaparecidos en los países miembros de la Unión Europea.

Por otro lado, queremos destacar que tal y como ya señala la Instrucción 1/2009 de la Secretaría de Estado de Seguridad "las desapariciones de personas, principalmente las de menores de edad, constituyen una preocupación social de primer orden, como lo demuestran tanto la capacidad de movilización ciudadana que de forma espontánea han venido generando los casos más dramáticos padecidos en los últimos años, como su exhaustivo seguimiento por los medios de comunicación".

Junto con estos casos de amplia difusión pública, se producen todos los años otros menos conocidos pero no por ello menos relevantes desde el punto de vista humano y policial y que implican un esfuerzo muy importante de investigación por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad".

Es en este contexto en el que la Fundación ANAR pone en funcionamiento el Servicio 116000 en nuestro país y, dentro del Convenio de Colaboración que tiene ya suscrito desde el año 2008 con el Ministerio del Interior, se aprueba en el año 2010 un nuevo Protocolo de comunicación e intervención entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el Teléfono ANAR, para definir las circunstancias de intervención conjunta en los casos de menores desaparecidos atendidos desde el 116000.

Dada la complejidad de los casos de menores desaparecidos y el alto nivel de problemática legal que muchos de ellos plantean, se requiere en un porcentaje muy importante de ellos el asesoramiento y/o intervención del Departamento Jurídico como ha quedado reflejado en el apartado anterior (6.4) de este Informe y cuyos datos concretos se detallan a continuación.

En el siguiente cuadro encontramos los recursos externos específicos a los que el Departamento Jurídico ha derivado a través del **Teléfono ANAR 116000 para casos de niños desaparecidos**, durante el año 2017:

RECURSO JURÍDICO	TOTAL
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Autonómica, Municipal, Guardia Civil)	39
Abogado	22
Juzgados	2
SOJ	5
Oficina Atención Víctimas MJU	1
Ministerio de Justicia (Autoridad Central)	3
Ministerio de Asunto Exteriores	1
Orientación Jurídica	116
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>

Además de esta labor de información y derivación, tal y como se ha explicado anteriormente, el Dpto. Jurídico interviene directamente en aquellos casos en los que la gravedad o la complejidad de la situación lo requiere. **En el año 2017 el Departamento Jurídico ha intervenido directamente en 34 casos en relación a la desaparición de un menor de edad.**

## INTERVENCIONES DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO

EXPEDIENTE	FECHA INTERVENCIÓN	MOTIVO DE LLAMADA	ORGANISMO DE CONTACTO	COMUNIDAD AUTÓNOMA
A/208/ENE/17	13/ENE/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	ABOGADO DEL LLAMANTE	CASTILLA Y LEÓN
D/1475/FEB/17	28/FEB/17	FUGA	ANEXO I DESAPARECIDOS CNP	MADRID
D/1471/FEB/17	28/FEB/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	MADRID
D/1439/FEB/17	28/FEB/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	MADRID
A/1088/ABR/17	20/ABR/17	FUGA	ANEXO I DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
CROSS BORDER	08/MAY/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	CFPE ENFANTS DISPARUS	.....
D/561/MAY/17	14/MAY/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/219/JUN/17	7/JUN/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	ANDALUCÍA
L/15863/JUN/17	14/JUN/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	BALEARES
D/835/JUN/17	23/JUN/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UFAM	GALICIA
D/809/JUN/17	22/JUN/17	FUGA / EXPULSIÓN DEL HOGAR	ANEXO I DESAPARECIDOS CNP	MELILLA
D/204/JUL/17	07/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	CASTILLA LA MANCHA
D/304/JUL/17	9/JUL/2017	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	COMUNIDAD VALENCIANA
A/1132/JUN/17	10/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	COMUNIDAD VALENCIANA
D/309/JUL/17	11/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	COMUNIDAD VALENCIANA
D/580/JUL/17	17/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	COMUNIDAD VALENCIANA

D/677/JUL/17	19/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	CANARIAS
D/759/JUL/17	21/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	CATALUÑA
A2/150/JUN/15	23/JUL/17	FUGA	ANEXO I DESAPARECIDOS UTPJ	BALEAREAS
D/1016/JUL/17	27/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/992/JUL/17	27/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/993/JUL/17	27/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/1081/JUL/17	31/JUL/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/14/AGO/17	17/AGO/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	EXTREMADURA
D/599/AGO/17	21/AGO/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS UTPJ	MADRID
D/233/SEP/14	05/SEP/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	ABOGADO DEL LLAMANTE	COMUNIDAD VALENCIANA
AE/157/SEP/17	05/SEP/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	DESAPARECIDOS CNP	MURCIA
D/391/SEP/17	10/SEP/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	GALICIA
A/425/JUL/16	12/SEP/17	FUGA	ANEXO I DESAPARECIDOS CNP	MADRID
A/733/SEP/17	18/SEP/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	MADRID
D/697/OCT/17	19/OCT/17	FUGA	ANEXO I DESAPARECIDOS CNP	MADRID
CROSS BORDER	24/OCT/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	KÉK VONAL	.....
D/730/NOV/17	21/NOV/17	FUGA	ANEXO II DESAPARECIDOS CNP	CANARIAS
CROSS BORDER	5/DIC/17	SUSTRACCIÓN PARENTAL	SPAVO & HFC	.....

## 6.6 DEPARTAMENTO SOCIAL:

Desde el Departamento Social del Teléfono ANAR desarrollamos tres actividades fundamentales: la valoración y orientación de todas las llamadas que precisen de información de carácter social, la derivación al llamante a los recursos externos específicos en materia de infancia de las distintas Administraciones y del tercer sector y la intervención en situaciones de riesgo o desamparo de menores.

Desarrollar esta labor, en relación a la desaparición de un menor, conlleva un elevado nivel de comunicación y coordinación con los diferentes recursos externos a la Fundación implicados en la Protección de la Infancia, así como un esfuerzo constante por conocer los diferentes protocolos, procedimientos de intervención y recursos existentes en todo el territorio nacional.

De esta forma, obtenemos una información lo más actualizada posible de los diferentes recursos existentes en el ámbito de cada Comunidad Autónoma en relación a los menores de edad. Ello nos permite informar y derivar a recursos específicos de su Comunidad a los diferentes llamantes en función de la problemática presentada y sus características personales.

En el siguiente cuadro encontramos los recursos externos específicos a los que el Departamento Social ha derivado a través del **Teléfono ANAR 116000, para casos de niños desaparecidos**, durante el año 2017:

RECURSOS A LOS QUE DERIVAMOS	Nº DE DERIVACIONES
Servicios de Protección al Menor	7
Centros de Servicios Sociales Municipales	13
Centros de Acogida y Protección	1
Servicios Sociales Especializados	4
Servicio de Emergencias 112/ 061/092	12
Centro de Orientación, Terapia Familiar y Mediación de organismos públicos	15
Colegios e Institutos de Educación Secundaria	7
Centros de Salud / médico	11
Centros de Salud Mental	6
Psicólogo	7
Recursos de Atención a la Mujer	1
ONG'S Abuso Sexual	1
Recursos de violencia Filio parental	1
Orientación Social	11
<b>TOTAL DE DERIVACIONES</b>	<b>97</b>

Junto con esta labor de información y derivación, desde el Dpto. Social también intervenimos directamente en aquellos casos en los que la gravedad de la situación lo

requiere. Así, tras obtener los datos y el consentimiento de la persona que nos está llamando, nos ponemos en contacto con los servicios públicos de la Comunidad que consideremos competentes y oportunos en cada situación.

**En el año 2017 el Departamento Social ha intervenido directamente en 5 casos en relación a la desaparición de un menor de edad.**

FECHA DE LA INTERVENCIÓN	ORGANISMO INFORMADO	Nº REGISTRO	LLAMANTE	MUNICIPIO/ BARRIO	MOTIVO
23 de Junio 2017	Centro de Servicios Sociales de Melilla	D/809/Junio/17	Anónimo por una menor de 15 años	Melilla	Fuga
11 de Julio 2017	Servicio de Protección al Menor. Lugo	D/270/Julio/17	Adulta madre por su hijo de 14 años	Rábade Lugo	Fuga
11 de Diciembre 2017	Centro de Servicios Sociales de Puente de Vallecas "entrevías"	A/43/Diciembre/17	Adulta madre por su hija de 16 años	Madrid	Fuga
11 de Diciembre 2017	Centro de Servicios Sociales de Vélez – Málaga. Torre del Mar	D/305/Diciembre/17	Adulta madre por su hija de 14 años	Vélez- Málaga Málaga	Trastorno de Conducta
11 de Diciembre 2017	Comisión de Tutela. Madrid.  Centro de Servicios Sociales de Carabanchel "zaida"	D/2096/Diciembre/17	Menor de 17 años	Madrid	Embarazo confirmado

## 7. EDAD Y GÉNERO DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO

### 7.1 EDAD DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO:

Las edades que se han tomado para este informe son las comprendidas entre los 0 a los 18 años. Como podemos observar en la tabla que presentamos a continuación el Teléfono ANAR ha atendido casos de niños/as y adolescentes desaparecidos o en riesgo de desaparición de todas las edades.

EDAD DE LOS MENORES IMPLICADOS EN LOS CASOS ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR DE MENORES DESAPARECIDOS.	(%)
<7	4,8
8-9	2,7
10-11	3,2
12-13	12,2
14-15	31,7
16-17	44,7
>17	0,2
Desc/Imp.	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

En primer lugar, debemos destacar que el principal grupo de edad del que nos hablan en relación a casos de menores desaparecidos o en riesgo de desaparición atendidos por el Teléfono ANAR durante el año 2017, es el de adolescentes de 16 y 17 años, que concentra el 44,7% de los casos. En segundo lugar, observamos que un 31,7% de los casos hacen referencia a adolescentes de entre 14 y 15 años. Creemos que este dato es un fiel reflejo de la incidencia de los casos de fugas que se han detectado en este periodo de tiempo en el Teléfono ANAR, así como de los menores adolescentes echados de casa.

Los menores de edad inferior a los 7 años representan un 4,8% de las situaciones. La mayoría de estos casos responden a secuestros parentales de menores.

### 7.2 SEXO DEL MENOR DE EDAD DESAPARECIDO:

En cuanto al sexo del menor implicado en los casos de desaparecidos o en riesgo de desaparición atendidos por el Teléfono ANAR, lo primero a destacar es que las llamadas se refieren a menores de edad de ambos sexos. Sin embargo, destacamos que durante el año 2017 hemos recibido un número notablemente mayor de niñas desaparecidas (62,4%) que de niños (37,5%).

SEXO DE LOS MENORES IMPLICADOS EN LOS CASOS ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR DE MENORES	(%)
<b>FEMENINO</b>	<b>62,4%</b>
<b>MASCULINO</b>	<b>37,5%</b>
<b>NC</b>	<b>0,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

## 8. NACIONALIDAD DEL MENOR

La variable nacionalidad del menor es especialmente sensible a la hora de valorar y orientar adecuadamente los casos de menores desaparecidos, y no sólo en aquellos casos en los que se detectan indicios de secuestro parental internacional. Por este motivo tratamos de obtener esta información en todas las llamadas al Teléfono ANAR.

Los casos de menores de nacionalidad española representan un 49,8%, mientras que en un 10,6% aluden a menores de edad de nacionalidad extranjera; observamos que se mantiene la tendencia del año anterior. En un 37,3% de los casos no fue posible precisar cuál era la nacionalidad del menor implicado en la desaparición, generalmente, bien porque el llamante desconocía esta información o bien porque no quiso proporcionarla.

NACIONALIDAD DE LOS MENORES IMPLICADOS EN LOS CASOS ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR.	( <b>%</b> )
<b>Española</b>	<b>49,8</b>
<b>Extranjera</b>	<b>10,6</b>
<b>Doble Nacionalidad</b>	<b>2,3</b>
<b>NC / Desc</b>	<b>37,3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

## 9. VARIABLES FAMILIARES

### 9.1 ¿CON QUIÉN VIVE EL MENOR?

Otra variable muy relevante a la hora de abordar y orientar respecto a la desaparición de un niño/s o adolescente es conocer con quién vive el menor en el momento de su desaparición. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en los 558 casos de desaparición o riesgo de desaparición de un menor de edad:

CON QUIÉN VIVEN LOS MENORES IMPLICADOS EN LOS CASOS ATENDIDOS EN EL TELÉFONO ANAR.	(%)
<b>Padres</b>	<b>31,4</b>
<b>Madre</b>	<b>23,7</b>
<b>Madre y otros familiares</b>	<b>11,3</b>
<b>Padre</b>	<b>5,9</b>
<b>Padre y otros familiares</b>	<b>4,3</b>
<b>Familiares</b>	<b>4,1</b>
<b>Centros/instituciones</b>	<b>5,9</b>
<b>Custodia Compartida</b>	<b>1,8</b>
<b>Con amigos</b>	<b>0,2</b>
<b>En pareja</b>	<b>0,7</b>
<b>NC /Imp</b>	<b>10,7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

Respecto a los menores de edad que en el momento de la consulta viven en su entorno familiar, observamos que solo en uno de cada tres casos (31,4%) el menor implicado vive con ambos padres. En segundo lugar, destacan las situaciones en las que el menor vive en un entorno familiar monoparental, con mayor incidencia de convivencia con la madre (23,7%) frente a la convivencia con el padre (5,9%). Además, en el 15,6% de las situaciones el menor vive con la madre o padre y otros familiares.

Conviene destacar que 33 casos (un 5,9% del total de desaparecidos) corresponden a menores que permanecen institucionalizados (centros acogida, centro reforma, instituciones, etc.).

Por último, un 4,1% de los menores viven con otros familiares que no sean los padres (abuelos y tíos, hermanos mayores de edad generalmente) y menos del 1,0% vive con amigos o en pareja. En el 10,7% de los casos no hemos conseguido obtener esta información.

## 9.2 RELACIÓN/PARENTESCO DEL ADULTO LLAMANTE

A continuación analizamos la relación o parentesco que mantenía el adulto usuario del Teléfono ANAR con el menor implicado en la llamada por motivo de desaparición o riesgo de desaparición de un menor de edad:

RELACIÓN / PARENTESCO	(%)
<b>Madre</b>	<b>37,6</b>
<b>Padre</b>	<b>17,1</b>
<b>Familiares</b>	<b>14,7</b>
<b>Madrastra/Padrastro</b>	<b>2,4</b>
<b>Pareja del menor</b>	<b>1,9</b>
<b>Amigo/Conocido/a</b>	<b>11,1</b>
<b>Profesionales</b>	<b>4,6</b>
<b>Fuerzas y Cuerpos de Seguridad</b>	<b>0,2</b>
<b>Viandantes</b>	<b>4,6</b>
<b>Anónimo</b>	<b>3,1</b>
<b>Vecino/a</b>	<b>1,0</b>
<b>NC /Imp</b>	<b>1,7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

Las situaciones en las que el adulto que accede a nuestro servicio es un familiar más o menos directo del menor implicado en la llamada ascienden a un 69,4%. Asimismo, destacamos que la propia madre del menor es quien más llama, en un 37,6% de las ocasiones. Dentro del entorno familiar el padre nos ha contactado en un 17,1% y otros familiares directos (abuelos/a, tíos/a, hermanos/a, etc.) en un 14,7% de los casos.

En un 11,1% de las situaciones es un adulto que guarda con el menor implicado una relación de amistad, y en el 4,6% se identifica como un profesional (Servicios Sociales, Centro Escolar, etc.) Asimismo, el 2,4% de los llamantes eran la madrastra o el padrastro del menor desaparecido.

Por último, esta distribución viene a demostrar que la relación o el parentesco próximo al menor implicado en la desaparición, no es una condición imprescindible para poder ayudarle. Así, vecinos, viandantes o, simplemente, personas anónimas colaboran con el servicio (8,7% en el año 2017). Ante la tragedia que la desaparición de un niño y/o adolescente representa, cualquier persona que disponga de información puede ser de gran utilidad para lograr una resolución satisfactoria del caso.

## 10. CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO

Atendiendo a los diversos canales de difusión del servicio 116000, en este periodo de tiempo observamos que es a través de la difusión de internet como más se ha conocido el 116000, en un 24,0% de los casos. También, se ha conocido gracias a diferentes entidades públicas y privadas de nuestro país (en el 17,7%), a través de los propios amigos (8,4%) y de familiares del llamante (7,5%).

CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO	(%)
Internet	24,0
Organismos/Profesionales (Servicios Sociales, 016, centros sanitarios, etc.)	17,7
Amigos	8,4
Familiares	7,5
FCSE	1,3
Publicidad ANAR	3,4
Colegios	2,2
Medios Comunicación	1,3
Menor Implicado	0,5
No consta	33,7
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

## 11. CASOS POR COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA 2017

A lo largo del año 2017 **hemos intervenido desde el Teléfono ANAR en 3 casos de coordinación internacional** dado el componente transfronterizo de la desaparición de los menores. En los 3 casos, han sido las entidades gestoras del servicio 116000 de otros países de nuestro entorno europeo quienes han requerido nuestro apoyo,

Estos 3 casos hacen referencia a un total de 3 menores de edad.

Las **entidades gestoras** del servicio 116000 en el extranjero que han requerido nuestra actuación han sido:

1. **CFPE ENFANTS DISPARUS** (Francia) por un secuestro parental.
2. **KÉK VONAL** (Hungría) por un secuestro parental.
3. **SPAVO & HFC** (Chipre) por un secuestro parental.

**En cuanto al sexo** de los 3 menores implicados debemos señalar que 2 eran niñas, mientras que 1 era niño.

Si nos fijamos en la variable **edad de los menores** implicados en los casos de cooperación transfronteriza, nos encontramos con un menor de 2 años, una menor de 3 años y medio y una menor de 10 años.

Finalmente, **estamos en disposición de señalar que 2 de los casos se encuentran resueltos en la actualidad y 1 de ellos permanece abierto pendiente de la aparición del menor.**

## 12. CONCLUSIONES

### LAS LLAMADAS

**1. El total de llamadas y correos electrónicos atendidos en el Teléfono ANAR en relación a casos de niños/as desaparecidos en el año 2017, ascienden a 1.889.**

**De ese total de llamadas y correos electrónicos:**

- Por el Teléfono ANAR 116000 para casos de niños desaparecidos, hemos atendido 1.170 llamadas.
- Por el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes, hemos atendido 205 llamadas.
- Por el Teléfono ANAR del Adulto y la Familia hemos atendido 472 llamadas.
- Por nuestro servicio de EMAIL ANAR hemos atendido 38 correos electrónicos (21 de adulto y 17 de menores de edad) y 4 CHATS.

**2.** De esas 1.889 llamadas, un 88,0% han sido realizadas por adultos (1.663) y un 12,0% por menores de edad (226). Respecto a las llamadas realizadas por adultos, un 69,4% son de familiares directos del menor de edad (uno de los progenitores fundamentalmente, o bien abuelos, tíos, hermanos etc.), cabe destacar que en un 37,6% de los casos llama la propia madre del menor.

**3.** En cuanto a la procedencia de estas 1.889 llamadas debemos señalar que proceden de todas las Comunidades Autónomas de España, excepto de Melilla.

La Comunidad Autónoma de la que más llamadas por casos de menores de edad desaparecido hemos recibido es Madrid (598 llamadas, lo que supone un 31,7% del total), seguido de de la Comunidad Valenciana (203 llamadas, lo que supone un 10,7%) y de Cataluña (199 llamadas lo que supone un 10,5%).

Entendemos que la distribución de las llamadas se encuentra condicionada por diversos factores. Por ejemplo, las campañas de difusión que hayamos podido realizar en este periodo de tiempo y, por ello, el mayor o menor grado de conocimiento del servicio 116000, la mayor o menor densidad en la concentración de la población infantil, etc. Por todo ello, sería erróneo interpretar que las Comunidades Autónomas de las que más llamadas recibimos son aquellas que mayor número de casos por desaparición de niños y adolescentes tienen.

**4.** Muchas de las llamadas atendidas en el Teléfono ANAR, son en realidad primeras aproximaciones de los usuarios (mayores ó menores de edad) al servicio. La atención de estas llamadas es fundamental de cara a garantizar una atención adecuada a los menores. Las llamadas pueden agruparse en **dos grandes categorías:**

- 1. Llamadas de Orientación Especial:** Llamadas que requieren por parte de nuestro equipo multidisciplinar de una valoración y orientación psicológica y/o de un asesoramiento jurídico o información de carácter social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquél que sea el adecuado para el caso concreto como, por ejemplo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Organismo de Protección del Menor, abogados, Autoridad Central, Embajadas o Consulados, etc.) y, en algún caso, conlleva la

intervención por parte de nuestro equipo con las autoridades o entidades correspondientes para colaborar en la búsqueda del menor desaparecido.

En el año 2017 hemos atendido un total de 896 llamadas de orientación especial por motivo de desaparición de un menor de edad, que por su riqueza y amplio contenido, representan el grueso fundamental del análisis realizado en este informe. **Las 896 llamadas de orientación especial, a su vez, quedan recogidas en 558 casos diferentes.**

**En términos comparativos respecto del año anterior, observamos que en 2017 los casos de menores desaparecidos se han incrementado en un 62,2% (558 casos en 2016). También hemos atendido un 36,0% más de llamadas de orientación especial (896 en 2016).**

- 2. Llamadas de Orientación:** Llamadas que requieren, únicamente, de una orientación menos compleja o una atención más genérica como, por ejemplo, para resolver alguna duda o información sobre el servicio, para recibir información puntual sobre algún recurso externo, llamadas de tanteos o aproximaciones al teléfono y silencios. En el año 2017 se han atendido un total de **993 llamadas de orientación.**

## MOTIVO DE LA DESAPARICIÓN

**5.** Considerando el total de casos atendidos en el Teléfono ANAR durante el año 2017 (558 casos), por desaparición o riesgo de desaparición de un menor de edad, el principal motivo de consulta han sido las fugas de niños/as y adolescentes de su domicilio familiar o centro de residencia, en un 79,9% de los casos. Si lo comparamos con los casos de fuga atendidos el año anterior observamos un incremento exponencial del 124,1% (199 casos en 2016).

El segundo motivo por el que más nos han consultado ha sido por secuestros parentales, en un 7,5%, tengan o no un componente internacional. Le siguen los casos de menores de edad expulsados del hogar en un 6,5%.

Además, un 4,5% de los casos el motivo de consulta ha sido niños/as y adolescentes perdidos o extraviados accidentalmente. Las situaciones por menores de edad extranjeros no acompañados han sido detectadas en un 0,9% de los casos. Por último los casos de secuestro de un menor por parte de terceros representan un 0,7% de las situaciones.

## EL PERFIL DEL LLAMANTE

### Edad

6. En primer lugar, debemos destacar que el principal grupo de edad del que nos hablan en relación a casos de menores desaparecidos o en riesgo de desaparición atendidos por el Teléfono ANAR durante el año 2017, es el de adolescentes de 16 y 17 años, que concentra el 44,7% de los casos. En segundo lugar, observamos que un 31,7% de los casos hacen referencia a adolescentes de entre 14 y 15 años. Creemos que este dato es un fiel reflejo de la incidencia de los casos de fugas que se han detectado en este periodo de tiempo en el Teléfono ANAR, así como de los menores adolescentes echados de casa.

Los menores de edad inferior a los 7 años representan un 4,8% de las situaciones. La mayoría de estos casos responden a secuestros parentales de menores.

### Sexo

7. En cuanto al sexo del menor implicado en los casos de desaparecidos o en riesgo de desaparición atendidos por el Teléfono ANAR, lo primero a destacar es que las llamadas se refieren a menores de edad de ambos sexos. Sin embargo, destacamos que durante el año 2017 hemos recibido un número notablemente mayor de niñas desaparecidas (62,4%) que de niños (37,5%).

### Nacionalidad

8. Los casos de menores de nacionalidad española representan un 49,8%, mientras que en un 10,6% aluden a menores de edad de nacionalidad extranjera; observamos que se mantiene la tendencia del año anterior. En un 37,3% de los casos no fue posible precisar cuál era la nacionalidad del menor implicado en la desaparición, generalmente, bien porque el llamante desconocía esta información o bien porque no quiso proporcionarla.

## ¿CON QUIÉN VIVE EL MENOR?

9. Respecto a los menores de edad que en el momento de la consulta viven en su entorno familiar, observamos que solo en uno de cada tres casos (31,4%) el menor implicado vive con ambos padres. En segundo lugar, destacan las situaciones en las que el menor vive en un entorno familiar monoparental, con mayor incidencia de convivencia con la madre (23,7%) frente a la convivencia con el padre (5,9%). Además, en el 15,6% de las situaciones el menor vive con la madre o padre y otros familiares.

Conviene destacar que 33 casos (un 5,9% del total de desaparecidos) corresponden a menores que permanecen institucionalizados (centros acogida, centro reforma, instituciones, etc.) y de los cuales:

- En el 87,9% de los casos el motivo principal de la llamada al Teléfono ANAR es la fuga o ideación de fuga.
- En un 51,5% de casos el motivo principal de llamada es la fuga (sin tener en cuenta las ideaciones de fuga).

Por último, un 4,1% de los menores viven con otros familiares que no sean los padres (abuelos y tíos, hermanos mayores de edad generalmente), y menos del 1,0% vive en amigos o en pareja. En el 10,7% de los casos no hemos conseguido obtener esta información.

## RELACIÓN / PARENTESCO DEL ADULTO CON EL MENOR

**10.** Las situaciones en las que el adulto que accede a nuestro servicio es un familiar más o menos directo del menor implicado en la llamada ascienden a un 69,4%. Asimismo, destacamos que la propia madre del menor es quien más llama, en un 37,6% de las ocasiones. Dentro del entorno familiar el padre nos ha contactado en un 17,1% y otros familiares directos (abuelos/a, tíos/a, hermanos/a et) en un 14,7% de los casos.

En un 11,1% de las situaciones es un adulto que guarda con el menor implicado una relación de amistad, y en el 4,6% se identifica como un profesional (Servicios Sociales, Centro Escolar, etc.) Asimismo, el 2,4% de los llamantes eran la madrastra o el padrastro del menor desaparecido.

Por último, esta distribución viene a demostrar que la relación o el parentesco próximo al menor implicado en la desaparición, no es una condición imprescindible para poder ayudarle. Así, vecinos, viandantes o, simplemente, personas anónimas colaboran con el servicio (8,7% en el año 2017). Ante la tragedia que la desaparición de un niño y/o adolescente representa, cualquier persona que disponga de información puede ser de gran utilidad para lograr una resolución satisfactoria del caso.

## ¿CÓMO NOS HAN CONOCIDO?

**11.** Atendiendo a los diversos canales de difusión del servicio 116000, en este periodo de tiempo observamos que es a través de la difusión de internet como más se ha conocido el 116000, en un 24,0% de los casos. También, se ha conocido gracias a diferentes entidades públicas y privadas de nuestro país (en el 17,7%), a través de los propios amigos (8,4%) y de familiares del llamante (7,5%).

## ¿QUÉ ORIENTACIÓN PRESTAMOS?

**12.** La orientación que más se ha requerido es la de carácter psicológico, jurídico y social de forma simultánea (54,5%); en este tipo de orientación además de proporcionar información de carácter legal y/o derivar a algún recurso jurídico (abogados, Juzgados, Fiscalía, etc.), también ha sido precisa la valoración del caso por parte de nuestro equipo y/o la derivación a recursos de las diferentes Administraciones Públicas (Servicios Sociales municipales, Organismos de Protección al Menor, Centros de Salud, etc.) En segundo lugar, se encuentran las llamadas que han solicitado de forma simultánea orientaciones psicológicas y jurídicas en un porcentaje del 22,0% de las situaciones.

Finalmente, destacar que en un 14,0% la orientación fue de carácter psicológico y social y en el 9,5% de las llamadas de orientación especial fue necesaria la orientación "exclusivamente" psicológica por parte de nuestro equipo de psicólogos especializados.

## NUESTRAS DERIVACIONES

**13.** En las llamadas de orientación especial, además de prestar el apoyo psicológico y emocional, así como el asesoramiento jurídico e información de carácter social que hayan precisado, nuestro equipo ha derivado al llamante al recurso externo adecuado para la resolución del caso. En el año 2017, se han realizado un total de 189 derivaciones a diferentes recursos externos de carácter jurídico (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, abogados, juzgados, fiscalía, SOJ, ministerio de justicia, etc.) y 97 derivaciones a recursos de carácter social (Servicios Sociales Municipales, recursos educativos, recursos sanitarios, servicio de emergencias, psicólogos, etc.)

## NUESTRAS INTERVENCIONES

**14.** Nos referimos aquí a las intervenciones que llevamos a cabo con las autoridades, organismos o profesionales correspondientes para colaborar en la búsqueda del menor desaparecido y, en el caso de sustracciones parentales, cooperar para su restitución a su país de residencia habitual, solicitando cuando así procede la colaboración de los otros servicios 116000 europeos y para realizar el seguimiento posterior del caso. Estas intervenciones se desarrollan básicamente por parte de los abogados del Departamento Jurídico del Teléfono ANAR en coordinación con el Departamento Social. **En el año 2017 se han llevado a cabo 39 intervenciones por parte de dichos Departamentos.**

**15.** Los motivos que precipitaron las intervenciones fueron principalmente por: fuga de menores y secuestros parentales.

## COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA

**16.** A lo largo del año 2017 hemos intervenido desde el Teléfono ANAR en 3 casos de coordinación internacional dado el componente transfronterizo de la desaparición de los menores. En los 3 casos han sido las entidades gestoras del servicio 116000 de otros países de nuestro entorno europeo quienes han requerido nuestro apoyo.