

CARTA DE SERVICIO:

ACCIÓN CONCERTADA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA (116111) DE LA VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

1. Servicios que ofrece el Teléfono 116111 de atención a la infancia y adolescencia

El servicio de acción concertada de la Generalitat Valenciana de atención telefónica a la Infancia y Adolescencia, operado por la Fundación ANAR con el número 116111, ofrece atención telefónica dirigida a aquellos niños, niñas y adolescentes o a cualquier adulto que necesita ser orientado en temas relacionados con infancia y adolescencia: acoso escolar, ciberbullying, maltrato, violencia de género, abusos sexuales, trastornos de alimentación, entre otros, obteniendo atención y asesoramiento psicológico, social y jurídico en la llamada.

Al otro lado del teléfono, la persona que llame al 116111 encontrará un profesional de la Psicología que le escuchará el tiempo necesario, que le orientará en el problema y que le ayudará a encontrar un solución. En todo momento, los orientadores estarán asesorados por los equipos de profesionales del Trabajo Social y de la Abogacía para la correcta orientación social y legal de las llamadas.

El número 116111 es gratuito y confidencial.

Funciona las 24 horas del día todos los días del año.

Cuando una consulta llega a través del servicio, es atendida a **tres niveles**:

1. Orientación: todas las peticiones de ayuda son atendidas por un profesional de la Psicología que, en este primer nivel va a hacer una valoración individual de la consulta. Valorará los recursos personales de la persona menor de edad que se pone en contacto, así como sus apoyos en su entorno más cercano, el primer recurso natural de un menor de edad es su familia. Desde este primer nivel, aportamos pautas psicológicas, introducimos orientaciones jurídicas y sociales, contenemos a la persona menor de edad, y hacemos prevención, y detección de situaciones de posible riesgo.

2. Derivación a profesionales y recursos de su entorno. El siguiente nivel de atención y actuación es la derivación de la persona menor de edad y su familia a aquellos profesionales que puedan atenderlos y ayudarlos. Nos referimos a recursos del

ámbito social y jurídico (como por ejemplo, Sistema de protección de menores, Servicios Sociales, FCS, Policías municipales y autonómicas, Fiscalía, Oficinas de atención a las víctimas, recursos por temáticas como inmigración, discapacidad, etc.). Podemos poner en contacto a la persona que hace la consulta con el profesional que le puede ayudar, dentro del ámbito público y tercer sector.

3. Intervención ante situaciones de grave riesgo, emergencia o desamparo de una persona menor de edad. Cuando el equipo de profesionales del 116111 identifica o detecta una situación de estas características (por ejemplo.: un maltrato físico con marcas, un menor de edad echado de casa, una fuga, un intento de suicidio iniciado, etc.) y no hay ningún adulto del entorno capaz de proteger al menor de edad, ANAR interviene con los organismos competentes dependiendo de la valoración del caso individual. Es en estos casos donde solemos dirigirnos especialmente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con y al equipo de Emergencias 112. Posteriormente desde nuestros departamentos jurídico y social, se hará un seguimiento con los profesionales que han auxiliado al menor de edad para saber que se encuentra en situación de seguridad.

2. Política de Privacidad:

El objetivo de nuestra política es informar a los interesados acerca de los distintos tratamientos realizados por la Fundación ANAR 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@forlopd.es.

- Ejercicio de derechos:

Los interesados podrán ejercer en cualquier momento y de forma totalmente gratuita los derechos de acceso, rectificación y supresión, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de estos (siempre que sea técnicamente posible) o retirar el consentimiento prestado, y en su caso, cuando proceda, a no ser objeto de una decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado, incluido la elaboración de perfiles.

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, su solicitud deberá ir acompañada 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.

3. Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

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 y reclamaciones.

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

Recepción

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 1º planta 28028 Madrid.
- Correo electrónico: sugerenciasyquejas@anar.org

En ambos casos, el interesado 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 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 el interesado 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 del interesado efectuada a nuestro servicio, deberá indicarnos, como mínimo el nombre que facilitó al equipo de orientación que le atendió (nombre de la persona adulta llamante, si lo hubiera, y nombre de la de la persona menor de edad implicada y su localidad de residencia, 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 a la Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana, 116111, el personal de ANAR que la reciba remitirá al interesado a formular su queja por escrito utilizando los canales habilitados al efecto.

Registro

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

El 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.

Investigación

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

Resolución

En el plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación el interesado será notificado 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.