

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA COMUNITAT VALENCIANA

(116111)

CARTA DE SERVICIOS:

ÍNDICE

1. Información Institucional
 - a) Visión
 - b) Misión
2. Servicios que ofrece el Teléfono 116111 de la Generalitat Valenciana
3. Compromisos de gestión e indicadores de seguimiento
4. Sistema de gestión de quejas y reclamaciones
5. Medidas de subsanación
6. Política de Transparencia
7. Política de Privacidad
8. Contacto



1.- Información Institucional:

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 niños 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, niñas 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 las personas adultas que necesitan orientación en temas relacionados con menores de edad.

Desde 2010 funciona el **Teléfono ANAR para casos de Niños/as Desaparecidos/as**, 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 personas menores de edad, así como a familiares y profesionales en contacto directo con estas personas. A este servicio 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, al que también se accede a través de la página web: <https://chat.anar.org/>.

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

La Fundación ANAR también está presente en **colegios e institutos**, en los que realiza acciones formativas con alumnado, docentes, madres 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.

Con la misma filosofía que en España, la Fundación ANAR ha consolidado 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 y adolescentes que nos llaman a través de las líneas telefónicas y el chat ANAR, así como otros 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 y adolescentes para ayudarles en sus problemas o inquietudes, protegerlos, y empoderarlos 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.- Servicios que ofrece el Teléfono 116111 de la Generalitat Valenciana

La Fundación ANAR, a través de Línea de Ayuda a la Infancia, de la Comunitat Valenciana, número 116111, ofrece un servicio de atención dirigido a aquellos usuarios que necesitan ser orientados en temas relacionados con personas menores de edad: acoso escolar, violencia de género, maltrato, abusos sexuales, trastornos de alimentación, acoso escolar, ciberbullying, 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 a un profesional de la psicología que le escuchará el tiempo necesario, que le orientará en su problema y que le ayudará a encontrar una solución. En todo momento, los psicólogos orientadores estarán asesorados por los equipos de profesionales de la Abogacía y el Trabajo Social para la correcta orientación legal y social 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 y al equipo de Emergencias 112. Posteriormente, desde nuestros departamentos



jurídico y social, se hará un seguimiento con los profesionales que han auxiliado a la persona menor de edad para saber que se encuentra en situación de seguridad.

¿Cómo trabajamos?

Contamos con un equipo multidisciplinar integrado por Psicólogos, Trabajadores Sociales y Abogados, todos ellos especializados en menores de edad.

DEPARTAMENTO PSICOLÓGICO:

El 100% del personal que atenderá las llamadas (orientadores psicólogos) serán licenciados/graduados en psicología que, además, habrán recibido una formación especializada en infancia y adolescencia complementada de forma específica sobre situaciones de crisis y emergencias en relación a menores de edad. Los orientadores psicólogos estarán supervisados por psicólogos expertos con años de experiencia y formación en la orientación telefónica.

DEPARTAMENTO SOCIAL

Hay determinadas situaciones en las que la solución de su problema necesita que se active la red de recursos de infancia existentes en su municipio, en su autonomía o en cualquier lugar de España.

Dependiendo de la necesidad planteada, utilizando nuestra guía de recursos, se inicia el contacto con los Servicios Sociales, Protección de Menores, Centros de Salud, Centros de Primera Acogida, otras ONG, etc.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Asesora sobre las leyes y los derechos del niño, niña y adolescente, adaptándolo al lenguaje y la comprensión de la persona menor de edad. Cuando hay una persona adulta dispuesta a ayudar al niño o niña, se le explican los pasos a seguir y las medidas legales a adoptar.



Cuando es necesario, actuamos directamente en estrecha colaboración con las autoridades competentes como Fiscalía de Menores, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, entre otros recursos.

3.- Compromisos de gestión e indicadores de seguimiento

En la Fundación ANAR para asegurar la orientación de todas nuestras actuaciones de acuerdo con nuestra Política de Calidad, hemos implantado un Sistema de Calidad basado en los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Así, con fecha 2021-03-23 le ha sido concedido a la Fundación ANAR el Certificado AENOR de Registro de Empresa, con el nº ER-0156/2021, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de nuestro sistema de gestión con la norma ISO 9001:2015. Asimismo, desde el 6 de septiembre de 2021, la Fundación ANAR ha obtenido el Sello ONG Acreditada de la Fundación Lealtad por cumplir todos los Principios de Transparencia y Buenas Prácticas, certificando, entre otros puntos, el buen funcionamiento del órgano de gobierno de ANAR, el cumplimiento de sus responsabilidades y el uso eficaz de sus recursos, que la entidad es sostenible y que su comunicación es fiable, así como la coherencia de sus actividades con su misión de interés general. Estos reconocimientos validan externamente nuestros sistemas y protocolos de validación interna.

El 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 niños, niñas y adolescentes 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 y social.
- Ofrecer un canal o línea de ayuda confidencial y gratuita para niñas, niños y adolescentes.
- Dar respuesta a todas las llamadas recibidas en el Servicio de Atención Telefónica de la Comunitat Valenciana.
- Cuidar escrupulosamente la información que nos faciliten las personas usuarias, así como sus datos personales, los cuales serán tratados de acuerdo a la normativa establecida al respecto.
- Mantener la confidencialidad y anonimato en las llamadas recibidas en el Servicio de Atención Telefónica de la Comunitat Valenciana, 116111
- Mantener una política de colaboración institucional con administraciones públicas y entidades privadas de la Comunitat Valenciana, para el cumplimiento de nuestros fines.

INDICADORES

- Índice de derivaciones realizadas desde nuestros departamentos a organismos externos. (Servicios, Sociales, Protección al Menor, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, entre otros).
- Elaboración de informes por nuestro Centro de Estudios.
- Número de llamadas atendidas.

COMPROMISO 2: Satisfacción de los usuarios

NOS COMPROMETEMOS A:

- Atender adecuadamente al usuario resolviendo las cuestiones planteadas por el mismo.
- 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 del usuario.

- 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 del usuario respecto del servicio prestado en relación al número de llamadas recibidas.
- Plazo de contestación de las reclamaciones de los usuarios
- 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.

COMPROBAMOS 3: Orientación especializada.

En Fundación ANAR, el Servicio de Atención Telefónica de la Comunitat Valenciana, 116111, contamos con un equipo de psicólogos orientadores que atienden la llamada y reciben formación específica sobre menores en riesgo. Además, contamos con un equipo de profesionales del Trabajo Social y de la Abogacía.

NOS COMPROMETEMOS:

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 nuestros usuarios, 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.

Dar traslado a las instituciones competentes (Servicios Sociales, Protección de Menores, Servicios Sanitarios, Policía, Guardia Civil) en

todos aquellos casos en los que la situación de riesgo o desamparo lo requiera.

INDICADORES:

- Índice de profesionalidad de nuestro equipo humano
- Análisis de posibles sugerencias y/o quejas
- Grado de cumplimiento del compromiso de confidencialidad del personal de la Fundación.
- Implantación de estrategias de formación continua
- Evaluación de cursos de formación interna
- Número de Derivaciones/Intervenciones

4. Sistema de 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 1^a 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 orientador/a 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 de la misma, 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, 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 a la persona Responsable designada 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.

5.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

- 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.- 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.

7.- Política de Privacidad:

El objetivo de nuestra política es informar a los interesados 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, 1^a 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@forlupd.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 1^a 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.



8.- Contacto

SEDE PRINCIPAL

Avda. de América 24, 1º interior
28028 Madrid, España
Tel: 91 72 62 700 / Fax: 91 72 67 600

DELEGACIÓN ANAR COMUNITAT VALENCIANA

C/Colón 22, 6ºF. 46004, Valencia
Tel: 96 160 48 33 – M: 687 511 246
valencia@anar.org