

DATOS DE LA ENTIDAD

Fundación ANAR, Ayuda a Niños y Adolescentes Riesgo

CIF: G80453731

Año de constitución: 1992

Nº de Registro: GC GC 01 420.

Naturaleza Jurídica: Fundación sin ánimo de lucro

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

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

Teléfono(s) 828666072 / 659940580

Email: proyectos@anar.org
Sitio Web www.anar.org

Representante Legal

Nombre y apellidos: Silvia Moroder León y Castillo
DNI: 00083923L
Cargo en la Entidad: Presidenta
Teléfono: 917262700
Email: proyectos@anar.org

Objetivos y fines de la entidad

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

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

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

Líneas de intervención:

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

Fuentes de financiación

Las principales vías de financiación son a través de:

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

Experiencia en el sector de infancia

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

En 1994 pone en marcha el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo, línea gratuita y confidencial que opera en todo el territorio nacional las 24 horas todos los días del 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 de la Familia y los Centros Escolares, servicio dirigido para atender llamadas de profesionales de la educación o cualquier adulto preocupado por la situación de un menor de edad.

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

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

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

El Teléfono ANAR tiene las siguientes características:

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

En el año 2020 la Fundación ANAR atendió 167.405 peticiones de ayuda a través de sus distintas líneas.

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

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

DATOS DEL PROYECTO

Título:

TELÉFONO ANAR PARA CASOS DE NIÑOS DESAPARECIDOS EN GRAN CANARIA.

Resumen del proyecto:

La desaparición de un menor es una experiencia traumática no sólo para el menor de edad y su familia, que se ven directamente afectados, sino para la sociedad en su conjunto. Lo estamos viviendo en la actualidad, es por ello, que debemos aunar esfuerzos con el objeto de lograr una actuación coordinada y eficaz que permita prevenir, localizar y restaurar a su domicilio a los menores de edad.

La Fundación ANAR, tiene atribuido el número de Teléfono 116000 para casos de "niños 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 tiene conexión inmediata con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como con la red de todos los 116000 de Europa. La ANAR tiene firmado un convenio de colaboración con el Ministerio de Interior para protocolizar la actuación en estos casos.ç

Justificación de la necesidad:

En esta línea de concienciación el Parlamento Europeo emite una Declaración el 26/09/2005 en la que recuerda que la Unión Europea debe reforzar los derechos de los ciudadanos y que debe prestar atención especial a los grupos más vulnerables, que son los niños, y considera las líneas de ayuda a los niños como un importante instrumento para los mismos.

A partir de las gestiones realizadas por la Plataforma Internacional de Líneas de Ayuda a Niños y Adolescentes (de la que forma parte la Fundación ANAR) y del propio Parlamento Europeo, la Comisión de las Comunidades Europeas adoptó el 15/02/2007 la Decisión relativa a la reserva de rango de numeración telefónica 116 para la prestación de servicios armonizados de interés social y contempla el servicio "**Línea directa para casos de niños desaparecidos**" con el número 116000.

En el BOE de fecha 23/04/2010, por Resolución de 31/03/2010 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Turismo y Comercio, salió publicada la atribución

del número telefónico 116000 como un servicio prestado por la Fundación ANAR.

La Fundación ANAR ha firmado un convenio con el Ministerio de Interior para protocolizar la actuación en caso de niños desaparecidos, basándose en la larga experiencia de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

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.

Las principales funciones del 116000 son:

1. Ayuda a la denuncia y conexión inmediata con las Fuerzas y los Cuerpos de Seguridad del Estado y la Policía Autonómica de Canarias: 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. El equipo de psicólogos de la Fundación ANAR realiza una evaluación y proporciona una orientación psicológica especializada a las familias de los desaparecidos.
3. Ofrece asesoramiento jurídico y social a las familias. Los abogados y trabajadores sociales de la Fundación ANAR proporcionan orientación sobre los procedimientos administrativos y judiciales que deban ponerse en marcha y derivan a los recursos especializados de Gran Canaria.
4. Presta apoyo y colaboración en las investigaciones policiales. Canaliza también la colaboración ciudadana para la resolución de los casos de menores de edad 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.
6. Contribuye a la difusión de casos de menores de edad desaparecidos, a través de sus diferentes redes sociales.

En el año 2020 el total de peticiones de ayudas atendidas en el Teléfono, Chat e Email ANAR en relación a casos de niños/as desaparecidas ascienden a

2.290 consultas, de las que 88 llamadas procedieron de la Comunidad Autónoma de Canarias.

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

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

La línea 116000, identifica cinco circunstancias de desaparición en las que se puede ver inmerso un menor de edad:

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. SUSTRACCIÓN 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 contra la voluntad del otro progenitor o de la institución que tiene la guarda o tutela del menor.
3. MENOR MIGRANTE NO ACOMPAÑADO: Cuando un menor, nacional de un país con el que no hay acuerdo para el libre movimiento de sus ciudadanos, desaparece 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, extravían o sufren accidentes y no son encontrados de forma inmediata.
5. SECUESTRO POR UN TERCERO: Cuando un menor es secuestrado, normalmente con fines ilícitos (ej.: menores secuestrados víctimas de redes de explotación sexual, tráfico de órganos,...).

Objetivo general del Proyecto

Prestar un servicio de ayuda para la recuperación de los niños desaparecidos de la Isla de Gran Canaria, apoyar a los familiares y contribuir a combatir este fenómeno.

Objetivos específicos

- 1- Atender todas las llamadas que comuniquen casos de niños, niñas y adolescentes desaparecidos en Gran Canaria.

- 2- Dar asesoramiento y apoyo psicológico a las familias y personas responsables de los menores de edad desaparecidos.
- 3- Apoyar la investigación de casos de niños desaparecidos.

Actividades previstas

Adecuación de las actividades a los objetivos previstos:

Para el logro del objetivo 1, atender todas las llamadas que comuniquen casos de niños desaparecidos en Gran Canaria. Las actividades previstas son las siguientes:

- Los psicólogos-orientadores especializados en desaparición de menores de edad orientarán todas las llamadas, haciendo exploración, contención emocional (siempre que sea necesario) y realizando una orientación a partir de la evaluación del problema que originó la desaparición del menor de edad (fuga, secuestro, sustracción, etc.) con el fin último, siempre que sea posible, de restituir al menor a su familia.
- Cuando sea necesario transferirá la llamada a las unidades especializadas que designen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Para lograr el objetivo 2, dar asesoramiento y apoyo a las personas responsables de los niños desaparecidos. La descripción de las actividades relacionadas con este objetivo son las siguientes:

- Cuando nos llamen las personas responsables de los niños desaparecidos (padres u otros familiares) les proporcionaremos asesoramiento y apoyo por parte de los orientadores y todo nuestro equipo multidisciplinar informándoles de los recursos existentes en la Isla de Gran Canaria a los que puede acudir, dándoles apoyo psicológico e informándoles de las leyes específicas, sus derechos, etc.

Para conseguir el objetivo 3, apoyar la investigación de casos de niños desaparecidos, las actividades que se llevarán a cabo son:

- El servicio Línea ANAR para Casos de Niños Desaparecidos 116000 prestará apoyo a las investigaciones que se estén llevando a cabo en Gran Canaria.
- Las llamadas de ciudadanos en general referidas a la desaparición de un menor y que aporten nuevas informaciones o pistas sobre cada caso se

atenderán y dicha información se derivará inmediatamente a Policías Locales, Policía Municipal, Policía Nacional o Guardia Civil dependiendo del caso.

Periodo de ejecución

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Recursos humanos

- Delegada de la Sede de la Fundación ANAR en Canarias, se imputa a la ayuda el 5 % de su tiempo.
- Psicólogos orientadores, (4 orientadores), se imputa el 12% de su tiempo de dedicación a las llamadas relacionadas con niños desaparecidos en Canarias.
- Trabajadores Sociales (1 trabajador/a), se imputa el 5% de su tiempo.
- Abogados (1 abogado/a), se imputa el 5% de su tiempo.
- El Centro de Estudios cuenta con un equipo de sociólogos que dedicaran un 2% de su tiempo a la elaboración de contenidos.

Apoyos externos del proyecto.

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

Medios técnicos

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

- Local con equipamiento e instalaciones necesarias para el desarrollo del Programa.
- Registro informatizado de las llamadas: se lleva registro de las llamadas recibidas, el objeto de la llamada, así como de la actuación que haya tenido que realizar para resolver el tema planteado.

- Respecto a los medios tecnológicos, se cuenta con sistemas de última generación (centralita, software que da soporte al teléfono, conexión a internet, ordenadores, servidores, cascos, switchs, etc.)

Centralita:

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

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

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

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

El puesto de atención a llamadas cuenta con:

Ordenador personal de altas prestaciones y equipado con el software adecuado. Cascos para la atención telefónica de los psicólogos, cuyo modelo es: Plantronics Quick Start, blackwire 3200.

Metodología de intervención

La atención de las llamadas recibidas en el Teléfono 116000 de Canarias se aborda desde una perspectiva multidisciplinar lo que implica que, según las características del caso, pueda ser necesaria una orientación únicamente psicológica o también haya que contar con una orientación social y/o jurídica de

forma coordinada, si la situación lo requiere, para ofrecer las mejores alternativas existentes en garantía del interés superior de los niños.

Las llamadas que accedan a nuestro servicio por medio del número 116000 son atendidas siempre por el Departamento de Orientación Psicológica, constituido por profesionales psicólogos. Estos profesionales orientadores realizan la recepción y exploración de la llamada, identifican el motivo de la misma, así como diferentes variables de la situación (gravedad, urgencia, complejidad), posteriormente proporcionan asesoramiento y apoyo de los trabajadores y abogados de la Fundación ANAR.

De este modo, además de proporcionarles una orientación psicológica ajustada a su situación consiguen información jurídico-legal y acceso a los distintos recursos sociales, educativos y sanitarios de la Isla.

Desde el Departamento Social los trabajadores sociales desarrollan tres actividades fundamentales: la valoración y orientación de las llamadas de carácter social, la relación con los recursos específicos en materia de infancia y la intervención en situaciones en las que se detecta un menor desaparecido y otras situaciones de riesgo o desamparo.

El Departamento Jurídico está compuesto por un equipo de abogados especializados en derecho de familia, y facilita asesoramiento legal sobre cualquier cuestión relativa a un menor de edad que pueda suponer un conflicto para el mismo y que requiera, para su solución, de la articulación de recursos jurídicos o de la disponibilidad de información jurídica, ya sea el propio menor quien realiza la consulta ya sea un adulto de su entorno. Además de esta función de información y orientación, en ocasiones, puede ser necesario llevar a cabo intervenciones de carácter jurídico, es decir poniendo en conocimiento de las autoridades competentes (por ejemplo, Fiscalía de Menores) la información que hemos recibido a través de la línea telefónica.

Desarrollar esta labor, en relación a la desaparición de un menor, conlleva un elevado nivel de comunicación y coordinación con las diferentes instituciones implicadas en la Protección de la Infancia, así como un esfuerzo constante por conocer los diferentes protocolos, procedimientos de intervención y recursos.

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

Para realizar la transferencia de llamadas los psicólogos orientadores tendrán en cuenta la distribución territorial de competencias entre Policías Locales, Policía Municipal de Canarias, la Guardia Civil y la Policía Nacional, teniendo a su disposición la Guía de Recursos de Infancia elaborada por la Fundación ANAR. Procedimiento recogido también en el Convenio de Colaboración con el Ministerio del Interior, para el Fomento de la Prevención e Intervención en Situaciones de Riesgo para la Seguridad del Menor.

Ámbito de actuación

El proyecto se realizará en la Isla de Gran Canaria

Beneficiarios:

La persona beneficiaria puede ser cualquier niño, niña y adolescente canario. El Teléfono ANAR para casos de niños desaparecidos solamente atiende las llamadas relacionadas con la desaparición de un menor de edad.

No existen criterios de selección, la población que se atiende son o está relacionada con menores de edad de todos los perfiles socio económicos, sin distinción de creencias, orientación sexual, clase social, cultural, económica o nacionalidad.

Presupuesto Proyecto:

	Nº personas	Coste TOTAL	Aportación Fundación ANAR	Aportación SAGULPA
Delegada Sede Canarias	1	2.169 €	2.169 €	
Orientadores	4	11.402 €	1.402 €	10.000 €
Abogado	1	1.504 €	1.504 €	
Trabajador Social	1	1.358 €	1.358 €	
Socióloga	1	631 €	631 €	
TOTAL	9	17.065 €	7.065 €	10.000 €

Con el importe solicitado a SAGULPA se puede abonar el 10,5% del sueldo anual de 4 psicólogas-orientadoras que atenderán el teléfono de niños desaparecidos.

Evaluación y seguimiento

Meta del proceso de evaluación

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

Objetivos de la evaluación:

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

Seguimiento y control:

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

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

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

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

Metodología de control de las llamadas:

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

Sistema de Calidad:

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

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

Carácter innovador del proyecto:

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

Así, la Fundación ANAR, entiende el concepto de Innovación Social, como las nuevas ideas que, a través de innovaciones tecnológicas u organizativas, dan respuesta a necesidades sociales de manera más eficaz que otras alternativas e

impulsan nuevas formas de colaboración entre entidades sociales, administración y ciudadanía. Así, la apuesta de la Fundación ANAR, por abordar los problemas que afectan a los menores de edad canarios a través del Teléfono ANAR, destaca cómo un modelo de éxito de aplicación de la innovación y la tecnología al servicio de la resolución de los problemas sociales:

Los aspectos innovadores del servicio 116000 son:

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

Difusión del proyecto:

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

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

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

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

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/FundacionANAR/>
Nº seguidores: 20.913
- **Twitter:** <https://twitter.com/FundacionANAR>

Nº seguidores: 11.137

- **Instagram:** <https://www.instagram.com/fundacionanar>
Nº seguidores: 5.378
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/channel/UCOQb3ZDHjHMrvUBXBF6asfw>
Nº seguidores: 793

En Las Palmas de Gran Canaria, a 16 de junio de 2021

Silvia Moroder de León Castillo
Presidenta
Fundación ANAR