



**ANEXO
A LA RESOLUCIÓN
PARA LA FINANCIACION
DEL PROGRAMA "TELÉFONO DEL MENOR".**

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	1/9



1. Denominación del programa

TELÉFONO DEL MENOR

2. Fundamentación

En cumplimiento de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI) en la que en su artículo 17 dispone que “las administraciones públicas garantizarán la existencia de apoyo a los medios electrónicos de comunicación tales como las líneas telefónicas gratuitas de ayuda a niños, niñas y adolescentes... como herramienta esencial a disposición de todas las personas para la prevención y detección precoz de situaciones de violencia sobre los niños, niñas y adolescentes”.

El “Teléfono del menor” de la Fundación ANAR es un servicio de ámbito nacional y atiende a todos los niños, niñas y adolescentes que lo necesitan por igual, basándose en el principio del “interés superior del menor”, con independencia de la Comunidad Autónoma de la que proceda la llamada. Para su desarrollo y sostenimiento necesita la financiación de las distintas Comunidades Autónomas a las que presta el servicio.

El programa “Teléfono del menor” de la Fundación ANAR ofrece el único recurso de escucha y orientación a la infancia y adolescencia a todos los niños/as y adolescentes de la Comunidad de Extremadura, con independencia del lugar geográfico en el que se encuentren desplazados en el momento de su llamada. Es una línea gratuita, de atención 24 horas, 365 días al año, que funciona de forma confidencial atendiendo los problemas de todos los/as niños/as y adolescentes que lo necesitan.

La Fundación ANAR lleva prestando el servicio del Teléfono ANAR en Extremadura desde hace 32 años, siendo el Teléfono oficial de atención a la infancia y la adolescencia. Tan solo en el año 2025 se atendieron un total de 15.226 llamadas de niños, niñas y adolescentes y sus familias procedentes de Extremadura, 422 derivaciones a recursos externos de carácter social y 402 a recursos jurídicos y 142 intervenciones en casos de gravedad. Además, los/as profesionales del Departamento Social y Jurídico de la Fundación ANAR han realizado 217 y 264 asesoramientos respectivamente. Se adjunta “INFORME ANUAL 2025 Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes de EXTREMADURA” para más información.

Además, la Fundación ANAR también gestiona en Extremadura la línea de ayuda a la infancia 116111, número armonizado declarado de Interés Social por la Unión Europea. La Junta de Extremadura hizo pública la atribución a la Fundación ANAR de este número a través del Boletín Oficial del Estado por resolución del 12 de enero de 2010 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, publicada en BOE el pasado 26 de enero de 2010. Y posteriormente hace pública la puesta en funcionamiento del servicio para la Junta de Extremadura, en la que Fundación ANAR es identificada como entidad prestadora del mismo, en el BOE del día 22 de enero de 2011 (Adjuntamos resoluciones del BOE).

El programa “Teléfono del menor” se ha convertido en una vía de ayuda para orientar a los/as menores de edad, especialmente en relación con los problemas generados en el entorno familiar en el que viven los/as menores de edad. Se trata de la población más vulnerable que

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	2/9



por diversas circunstancias están expuestas a situaciones de grave riesgo y emergencia, propiciadas mayoritariamente por su entorno más cercano.

La larga experiencia de Fundación ANAR a lo largo de los años ha permitido desarrollar protocolos altamente especializados en la atención de los niños, niñas y adolescentes en las diferentes problemáticas que les afectan como, por ejemplo: maltrato físico, psicológico, ideación suicida, fuga, agresión sexual, violencia de género, acoso escolar, etc.

La atención del Teléfono del menor se lleva a cabo por psicólogos/as expertos/as especializados/as en materia de infancia, que están apoyados por dos equipos: uno de abogados/as y otro de trabajadores/as sociales para poder desarrollar la actividad de orientación, derivación e intervención. Si la Comunidad Autónoma de Extremadura tuviera que prestar este servicio necesitaría tener varias líneas operativas de forma simultánea para evitar estar comunicando. Con una sola línea las 24 horas del día necesitaría contar con 6 psicólogos/as expertos/as, 1 abogado/a, 1 trabajador/a social y 1 coordinador/a del servicio más sus correspondientes sustituciones de verano puesto que el servicio se presta 365 días al año, esto supondría un coste de 313.616,74 €. Para poder prestar este servicio la Fundación ANAR tan solo cuenta con la financiación el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 cuya parte correspondiente a Extremadura es de 10.876,96€. Esta cantidad resulta insuficiente.

Gracias a la aportación de la subvención de la Junta de Extremadura, la Fundación ANAR podrá prestar el servicio en estas condiciones económicas debido a su política de ahorro de costes en los que no existe ningún tipo de beneficio empresarial; se optimizan los recursos materiales y profesionales centralizándolos en una sola sede y utilizando para nuestra actividad profesionales contratados, estudiantes de posgrado en prácticas y voluntarios/as que nos permite poder llegar a atender a todos/as los/as niños, niñas y adolescentes que nos están necesitando.

Con la concesión directa de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se podrán atender a los menores de edad que se encuentran en dificultades, con problemas muy graves de salud mental, violencia, riesgo y desamparo, entre otras problemáticas de su día a día que se abordan diariamente en el Teléfono ANAR.

3. Finalidad

Desde el Teléfono ANAR se procura:

- Dar una oportunidad a cualquier niño, niña, y/o adolescente extremeño para expresarse y comunicar sus problemas.
- Contribución al proceso educativo de los/las menores de edad en sus derechos, normas y límites.y' Conseguir un apoyo emocional ante situaciones de crisis.
 - y' Mediación entre el/la menor de edad y adultos/as de su entorno.
 - y' Buscar alternativas/soluciones conjuntas para el problema planteado.
 - y' Detectar situaciones que afectan a niñas, niños y adolescentes y que permanecen ocultas.
 - y' Prevención de situaciones de riesgo.
 - y' Derivar y dar seguimiento a los casos de mayor riesgo o desamparo a los organismos competentes de acuerdo con los Protocolos de Actuación.
 - y' Actuar ante situaciones de emergencia.

Csv:	FDJEXLHFDDK2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	3/9



4. Destinatario

Menores de edad y sus familias.

5. Ámbito geográfico

Comunidad Autónoma de Extremadura.

6. Objetivos

Objetivo general

Garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en riesgo de Comunidad Autónoma de Extremadura.

Objetivos específicos

1. Ofrecer un servicio de ayuda para cualquier problema que afecta a niños/as y adolescentes, en muchos casos en situación de riesgo, que hacen uso del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo: Teléfono del menor en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
2. Orientación, derivación y/o intervención desde los ámbitos social y jurídico en los casos de situación de riesgo de menores de edad detectados en el Teléfono ANAR.
3. Análisis de la problemática de la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
4. Difusión para dar a conocer el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo en la Comunidad Autónoma de Extremadura: Teléfono del menor.

7. Descripción de Actividades

- y' Escucha activa de las llamadas recibidas en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo de Extremadura.
- y' Atención de llamadas de orientación: contención emocional, resolución de dudas; información sobre recursos; tanteos y aproximaciones, etc.
- y' Derivaciones de casos de acuerdo con el protocolo de actuación, son llamadas que requieren una valoración psicológica en su orientación.
- y' Derivaciones a recursos de carácter social de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- y' Derivaciones a recursos de carácter jurídico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- y' Seguimiento de los casos de orientación especial.

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	4/9



- Intervención de emergencia ante la detección de situaciones de grave riesgo para la integridad del/de la menor de edad.
- Actualización de las Guías de Recursos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Redacción y difusión de informes del Teléfono ANAR en la Comunidad Autónoma de Extremadura. Se adjunta "Informe anual 2025 del Teléfono ANAR"
- Difusión del programa.

8. Temporalidad: calendario y horario

Desde el 1 de enero de 2026 a 31 de diciembre de 2026.
Se trata de un servicio de atención 24 horas, 365 días al año.

9. Metodología

La coordinación interna del Teléfono ANAR consta de tres niveles:

1er nivel: Se ofrece atención psicológica, jurídica y social y se busca junto con el menor de edad, alternativas y/o soluciones al problema, o bien para orientarle en el uso de recursos externos para resolverlo. Cuando el planteamiento del niño hace suponer una problemática especialmente grave y compleja, y además, se descarta la posibilidad de que el/la propio/a menor de edad pueda recibir ayuda de su entorno; el orientador psicológico/a se apoya los Departamentos de Jurídico y/o Social el caso, para su valoración conjunta y búsqueda de recursos adecuados para dar solución a la demanda que se plantea en la llamada. Se le ofrecerán las mejores alternativas para solucionar su problema

2º nivel: Precisa una derivación a recursos sociales y/o jurídicos donde se ofrezca al/a la llamante una información complementaria que le permita dirigirse a dichos recursos que le ayuden a abordar su problema. Si se valora que la situación es de suficiente riesgo como para informar a los organismos oficiales, se les pide consentimiento para trasladar esta información a las entidades competentes desde la Fundación ANAR. Para ello la Fundación ANAR cuenta con Guía de Recursos de la Infancia, única en España.

3er nivel: implica situaciones en las que hay que intervenir por el riesgo que entraña para el niño/a o adolescente. Así se informa a las autoridades responsables y organismos competentes para que se personen en el lugar de los hechos y garanticen la integridad física y psicológica del menor de edad. Para este fin la Fundación ANAR tiene firmado un convenio de colaboración desde el año 2008 con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a nivel nacional.

10. Personas beneficiarias del proyecto

La mayor parte de los niños/as y adolescentes que hacen uso del Teléfono ANAR tienen altos índices de vulnerabilidad por padecer o por pertenecer a familias que padecen violencia, un alto grado de desestructuración, consumo de alcohol y otras sustancias adictivas, problemas de discapacidad, trastornos psicológicos como ansiedad, depresión, trastornos de la alimentación, y otros problemas dentro de su entorno como la violencia de género etc.

No hay criterios de selección, en el Teléfono ANAR se atienden todas las llamadas de todos/as los/as niños/as y adolescentes procedentes de Extremadura.

El número de usuarios/as directos/as del servicio en el año 2025 fueron 253, correspondiendo al número total de casos atendidos procedentes de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Para el año 2026 esperamos atender aproximadamente el mismo número.

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	5/9



El número de beneficiarios indirectos es la población infantil de Extremadura, según datos del INE a 1 de enero de 2025 son 162.152 niños/as y adolescentes de la Comunidad Autónoma de Extremadura susceptibles de llamar al Teléfono ANAR.

También es beneficiaria la sociedad extremeña que conoce los problemas y realidad de la infancia gracias a los informes y estudios que se realizan de las llamadas del Teléfono ANAR.

11. Recursos Personales

Para la ejecución del programa se va a contar con el siguiente personal:

- 1 Directora del Teléfono/Chat ANAR para coordinación del programa
- 1 Socióloga para redacción de informes a partir de los datos obtenidos en las consultas
- 1 Técnico de Redes de Comunicación para difusión del programa
- 1 Abogada del departamento jurídico para atención y derivación de las consultas con contenido jurídico
- 1 Trabajadora Social del departamento social para atención y derivación de las consultas con contenido social
- 1 Psicólogas-Orientadoras para atención psicológica de las consultas
- 1 Técnico de Recursos Humanos para gestión de contratos, nóminas, etc. del personal que participa en el proyecto.

12. Recursos Materiales

La Fundación ANAR cuenta con los medios materiales necesarios para la realización del proyecto.

Centralita o Contact Manager:

La Fundación ANAR, dispone de un servicio Cloud Contact Center para atender el servicio de comunicaciones:

- Dispone de telefonía IP, implementado sobre la plataforma de Salesforce asociada a Amazon Connect, servicio de telefonía de AWS, que da servicio a la sede de la Fundación ANAR de forma segura, fiable y privada a través de accesos redundados de internet. La solución tecnológica es totalmente escalable en función de la demanda del servicio.
- El acceso a dicho servicio está 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 55 licencias de agentes para atender el servicio. La solución tecnológica es completamente escalable para cumplir con la demanda del servicio pertinente.

El Cloud Contact Center está desarrollado a medida bajo la plataforma de Salesforce Service Cloud, que está definido por los siguientes puntos:

- Autogestión del servicio.
- Cuadros de mando e informes configurados, con KPIs y alarmas personalizadas por la Fundación ANAR.
- Posibilidad de grabación de llamadas total o bajo demanda, con escucha silenciosa, pero que para preservar el anonimato de los llamantes lo tenemos desactivado.

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	6/9



- Módulo de informes predefinidos e informes de desarrollo a medida de la Fundación ANAR, para cada uno de los roles si así se definen.
- Herramientas de cliente para configuración y desarrollo de aplicaciones y lógicas de enrutamiento. Administración de campañas para las líneas de atención y roles de usuarios para la atención personalizada de todos y cada uno de los servicios.
- Integración predefinida para todos los componentes del sistema y desarrollos de APIs a medida de la Fundación ANAR.
- Red privada de voz (VPN) con las extensiones de Fundación ANAR. Software de gestión de las llamadas y la base de datos, que nos proporciona Salesforce a través de su solución y del servicio de Amazon en el que está incluido.

Software de Gestión de Contactos:

Disponemos de una plataforma de gestión de los contactos y casos específica, en de las necesidades detectadas por Fundación ANAR para la correcta gestión del teléfono.

Este software cumple con los siguientes requisitos:

- Seguridad de acceso: inicio de sesión/ recuperación de password e integrado con Azure
- Seguridad en los datos: Solo es posible acceder a dicha plataforma desde un equipo de Fundación ANAR y desde la oficina de ANAR. VPN al Software no habilitado si no es por contingencia.
- Roles de los usuarios: el usuario, en función de su perfil, podrá tener uno o varios roles (responsable técnico, psicólogo, trabajador social, licenciado/graduado en derecho, sociólogo)
- Presentación interfaz gráfica.
- Dashboard para seguimiento de KPI
- Gestión de peticiones de ayuda
- Capas de arquitectura de sistemas (Frontend y Backend) diferenciadas

Backup y contingencia

Las copias de seguridad se realizan con máxima garantía de protección de datos. Se hace una copia diaria en las oficinas, con periodo de retención según requerimientos legales. La Fundación ANAR actualmente dispone de un de servicio de computación Cloud, basada en Azure, y M365

lo que le permite fácil escalabilidad y redundancia. Los servicios que se consumen son PaaS, IaaS o SaaS.

El puesto de atención a las llamadas.

Todos los usuarios que están dentro del servicio de llamadas disponen:

- Ordenador de altas prestaciones y equipado con el software adecuado.
- Cascos para la atención telefónica de los psicólogos, que dispone de atenuación de ruido externo para preservar la comunicación individualizada.

Seguridad asociada al servicio:

Identidad, accesos, permisos, centralización de auditoría y seguridad mediante M365.

La ciberseguridad de los puestos y sus comunicaciones está basada en Microsoft Defender y gestionada centralizadamente mediante Intune y Defender.

En resumen, La FUNDACIÓN ANAR cuenta en sus dependencias con:

- La infraestructura necesaria para la prestación del servicio, asumiendo todas las llamadas que se produzcan por la gestión de este.
- Acceso redundado, formado por el acceso principal de Fibra Óptica y un Back-Up independiente con tecnología de Radio Enlace, lo que permite que ante cualquier incidencia se podría seguir atendiendo a los usuarios.

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	7/9



- Un Call Center adaptado a la demanda de los usuarios que cuenta con 80 canales de voz, que pueden ser atendidos por 42 agentes a la vez.
- Gestión centralizada de Seguridad en relación a la infraestructura y servicios de los que dispone Fundación ANAR.

13. Continuidad del proyecto

Se trata de un proyecto de continuidad. La Fundación ANAR puso en funcionamiento en el año 1994 el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo, teniendo muy presente el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño: "garantizar el derecho de los niños a ser escuchados". Desde hace 32 años, el Teléfono ANAR facilita a los niños, niñas y adolescentes un espacio seguro, confidencial y anónimo, en el que puedan expresar libremente aquello que les ocurre, sintiéndose escuchados/as y respetados/as por un equipo de profesionales que les ayudará a buscar las mejores alternativas de solución a sus problemas.

14. Descripción de la evaluación del programa

Los controles de calidad del correcto funcionamiento del servicio se llevarán a cabo por las personas asignadas por la Dirección del Teléfono ANAR.

Para poder llevar a cabo esta evaluación, las personas asignadas para esta valoración de calidad van a realizar un análisis de llamadas reales que se reciben en el Teléfono ANAR.

Para ello se realizará 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 personas responsables de esta evaluación de calidad que utilizarán un cuestionario diseñado a tal efecto y que servirá para puntuar en diferentes ítems las llamadas analizadas.

Posteriormente este cuestionario se aportará a la Dirección del Teléfono ANAR para el análisis y posteriores actuaciones a llevar a cabo (informar a superiores de resultados negativos, aportar feedback, toma de decisiones, etc.). Esta evaluación se realizará con periodicidad mensual. Todos los meses se realizarán controles de calidad en diferentes turnos, para que todas las personas del equipo estén evaluadas al final del año.

Si a una persona del equipo evaluada, obtiene una mala calificación, repetiremos su evaluación, para cerciorarnos de que no se trató de una situación puntual. A continuación, se adjunta el cuestionario para la evaluación del servicio:

Fecha:
 Responsable de la evaluación de calidad:
 Persona evaluada/ supervisor:
 Hora y motivo de llamada:
 Puntuación de la orientación en una escala del 0 al 10:

Contacto inicial y atención general de la llamada					
Características del servicio ¿Explica las características del servicio del teléfono ANAR de manera completa y correcta	1	2	3	4	5
Atención: ¿Ha mantenido un tono afectivo y vinculante con el usuario a lo largo de toda la llamada?	1	2	3	4	5
Atención: ¿Ha facilitado desahogo emocional al usuario? ¿Ha validado y normalizado sus emociones?	1	2	3	4	5
Atención: ¿Ha respetado los ritmos de la conversación?	1	2	3	4	5

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	8/9



Atención ¿Ha utilizado un lenguaje apropiado y adaptado a la comprensión del usuario?	1 2 3 4 5
Atención ¿Le ha dedicado un tiempo adecuado a la conversación para una óptima atención? Si es escaso o excesivo indicar.	1 2 3 4 5
Tiempo que se tarda en consultar a departamentos ¿Es ajustado?	Especificar tiempo: 1 2 3 4 5
Tiempo completo en la atención de la llamada ¿se ajusta al caso/motivo?	Especificar tiempo: hora 1 2 3 4 5
Observaciones:	
Contenido: exploración y orientación	
Contenido: ¿Ha identificado la problemática del llamante, atendiendo a sus necesidades v demandas?	1 2 3 4 5
Contenido ¿Ha realizado una exploración completa y coherente a la problemática planteada en los diferentes contextos del llamante?	1 2 3 4 5
Contenido: ¿Organiza la información, reformula y se la devuelve explicada al llamante?	1 2 3 4 5
Contenido ¿Ha proporcionado una orientación correcta y oportuna, acorde con los protocolos de ANAR, dado el motivo de la consulta?	1 2 3 4 5
Contenido: ¿Ha seguido correctamente el procedimiento de consulta con los departamentos social y jurídico ante llamadas que requieran recursos especializados o derivaciones?	1 2 3 4 5
Contenido ¿ha obtenido el nombre, la edad y el municipio o la provincia del llamante?	1 2 3 4 5
Contenido: ¿Resuelve con el llamante dudas o dificultades sobre la orientación proporcionada v de los pasos a seguir en la llamada	1 2 3 4 5
Contenido ¿Le ha recordado nuestra disposición a atenderle en el futuro o permanecer a su disposición?	1 2 3 4 5
Observaciones:	

En Mérida a fecha de la firma electrónica
LA SECRETARIA GENERAL DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES
P.D. La Secretaria General de Servicios Sociales, Inclusión Infancia y Familia
(Resolución de 25 de septiembre de 2023 de la Secretaria General de Salud y Servicios Sociales (DOE
Núm. 189, de 2 de octubre)

Csv:	FDJEXLHFDKD2AFFWZYZZ4DGJ7EMXN7	Fecha	29/04/2026 14:15:31
Firmado Por	MARIA TERESA ANGULO ROMERO - Secretaria Gral Serv Soc Inclus. Incl		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	9/9

