ANEXO
A LA RESOLUCIÓN
PARA LA FINANCIACIÓN
DEL PROGRAMA "TELÉFONO DEL MENOR".

ENTIDAD: FUNDACIÓN ANAR

Copia Electrónica Auténtica

Csv:	FDJEXUZSLL792FXVR4ND9B8U6B7U4R	**Fecha**	19/10/2026 15:32:56
Firmado Por	FERNANDO JOSE GUERRERO MORENO - El Secretario General		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	**Página**	1/11

DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

TELÉFONO DEL MENOR

JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

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 (LOPIVI) 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

Copia Electrónica Auténtica

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 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.

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.

FINALIDAD DEL PROGRAMA

Fundación ANAR puso en funcionamiento en 1994 el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños, Niñas y Adolescentes en Riesgo, teniendo como uno de sus principales fundamentos el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

Desde entonces, durante más de tres décadas, el Teléfono ANAR ofrece un espacio seguro, confidencial y anónimo en el que niños, niñas y adolescentes pueden expresar libremente aquello que les preocupa o les sucede, sentirse escuchados/as y recibir orientación especializada por parte de un equipo profesional que les ayuda a identificar

Copia Electrónica Auténtica

alternativas y posibles soluciones a sus problemas. El servicio constituye, asimismo, un recurso de detección temprana y protección ante situaciones de riesgo, violencia, desamparo o emergencia que pueden permanecer ocultas en otros ámbitos.

En este marco, el programa tiene como **objetivo general** garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en riesgo de Comunidad Autónoma de Extremadura, facilitándoles un recurso de atención inmediata, accesible y especializado que permita escucharles, orientarles y activar, cuando sea necesario, los mecanismos de protección adecuados.

Los objetivos específicos del programa serán:

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. Difundir el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo en la Comunidad Autónoma de Extremadura: Teléfono del menor.

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.
- ✓ Conseguir un apoyo emocional ante situaciones de crisis.
- ✓ Mediación entre el/la menor de edad y adultos/as de su entorno.
- ✓ Buscar alternativas/soluciones conjuntas para el problema planteado.
- ✓ Detectar situaciones que afectan a niñas, niños y adolescentes y que permanecen ocultas.
- ✓ Prevención de situaciones de riesgo.
- ✓ Derivar y dar seguimiento a los casos de mayor riesgo o desamparo a los organismos competentes de acuerdo con los Protocolos de Actuación.
- ✓ Actuar ante situaciones de emergencia.

Metodología del programa

La coordinación interna del Teléfono ANAR consta de tres niveles:

Copia Electrónica Auténtica

- 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.

  Beneficiarios/as del programa

  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.

  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

Copia Electrónica Auténtica

ANAR.

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
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	1 2 3 4 5

Copia Electrónica Auténtica

Csv:	FDJEXUZSLL792FXVR4ND9B8U6B7U4R	Fecha	19/10/2026 15:32:56
Firmado Por	FERNANDO JOSE GUERRERO MORENO - El Secretario General		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	6/11

una óptima atención? Si es escaso o excesivo indicar.	
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 y 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 y 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:	

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

1. Escucha activa de las llamadas recibidas en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo de Extremadura.
2. Atención de llamadas de orientación: contención emocional, resolución de dudas; información sobre recursos; tanteos y aproximaciones, etc.
3. Derivaciones de casos de acuerdo con el protocolo de actuación, son llamadas que requieren una valoración psicológica en su orientación.
4. Derivaciones a recursos de carácter social de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
5. Derivaciones a recursos de carácter jurídico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
6. Seguimiento de los casos de orientación especial.
7. Intervención de emergencia ante la detección de situaciones de grave riesgo para la integridad del/de la menor de edad.
8. Actualización de las Guías de Recursos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Copia Electrónica Auténtica

9. Redacción y difusión de informes del Teléfono ANAR en la Comunidad Autónoma de Extremadura. Se adjunta “Informe anual 2025 del Teléfono ANAR”
10. Difusión del programa.

TEMPORALIDAD: CALENDARIO Y HORARIO

El programa se desarrollará durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2026, garantizando la continuidad del servicio durante todo el ejercicio.

El Teléfono ANAR presta atención de forma permanente, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos fines de semana y días festivos. Esta disponibilidad ininterrumpida permite que cualquier niño, niña o adolescente de la Comunidad Autónoma de Extremadura pueda acceder al servicio en cualquier momento en que necesite recibir orientación debido a una situación de riesgo o emergencia.

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

CONCEPTOS	Comunidad Autónoma de Extremadura	Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030	Fundación ANAR	COSTE TOTAL
GASTOS CORRIENTES				
GASTOS DE PERSONAL				
Dirección del Teléfono ANAR	5.365,32 €	916,34 €	156,72 €	6.438,38 €
Socióloga del Centro de Estudios e Investigación	4.773,04 €	836,09 €	265,39 €	5.874,52 €
Técnico del departamento de Comunicación	2.310,66 €	469,80 €	520,47 €	3.300,93 €
Abogada del departamento Jurídico	4.493,86 €	767,50 €	131,26 €	5.392,62 €
Trabajadora Social del departamento Social	7.338,18 €	1.357,72 €	843,74 €	9.539,64 €
Psicóloga-Orientadora para atención de las consultas	25.377,32 €	4.427,37 €	1.302,99 €	31.107,68 €

Copia Electrónica Auténtica

Personal del departamento de RRHH para gestión de contratos y nóminas	2.950,86 €	524,97 €	212,74 €	3.688,57 €
GASTOS DE MANTENIMIENTO Y ACTIVIDADES				
Plataforma para atención gratuita de las consultas de las personas usuarias	3.248,00 €	522,91 €	289,09 €	4.060,00 €
Gastos del arrendamiento del local donde se desarrolla el proyecto	2.218,78 €	281,57 €	273,12 €	2.773,47 €
SUBTOTAL GASTOS CORRIENTES	**58.076,02 €**	**10.104,27 €**	**3.995,52 €**	**72.175,81 €**
GASTOS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN				
Asesoría Jurídica y Asesoría Laboral	1.923,98 €	772,68 €	106,41 €	2.803,07 €
SUBTOTAL GASTOS GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	**1.923,98 €**	**772,68 €**	**106,41 €**	**2.803,07 €**
TOTAL	**60.000,00 €**	**10.876,95 €**	**4.101,93 €**	**74.978,88 €**

PLANTILLA DE PERSONAL ADSCRITO AL PROGRAMA DETALLANDO EL COSTE LABORAL DE LA MISMA.

Trabajador	Titulación	Período de contratación	Jornada Laboral	Jornada imputada	Bruto imputado al proyecto	S. Social imputado al proyecto	Coste Total imputado al proyecto	Coste Total imputado a esta subvención
Diana Díaz Álvarez	Graduada en Psicología	Contrato indefinido	40 horas	2,5 horas	3.166,26 €	1.017,82 €	4.184,08 €	3.486,74 €
Mayra Alejandra Torres Molina	Graduada en Psicología	Contrato indefinido	38,5 horas	2,5 horas	1.656,29 €	598,01 €	2.254,30 €	1.878,58 €
Jorgina Garrido Casas	Graduada en Sociología	Contrato indefinido	40 horas	3 horas	2.339,70 €	752,19 €	3.091,89€	2.512,16 €
Martín J. Herrero Benavides	Graduada en Sociología	Contrato indefinido	38,5 horas	3 horas	2.062,45 €	720,17 €	2.782,63 €	2.260,88 €

Copia Electrónica Auténtica

Pedro Mateos Simón	Graduado en Periodismo	Contrato indefinido	20 horas	4 horas	2.464,58 €	836,35 €	3.300,94 €	2.310,66 €
Sofía Maraña	Graduado en Derecho	Contrato de formación	30 horas	2,5 horas	1.945,84 €	625,58 €	2.571,42 €	2.142,85 €
Silvia Díez Ponce	Graduado en Derecho	Contrato indefinido	38,5 horas	3,5 horas	2.134,87 €	686,34 €	2.821,21 €	2.351,01 €
Andrea Martín Jiménez	Graduada en T. Social	Contrato indefinido	38,5 horas	5 horas	3.194,82 €	4.221,97 €	7.416,79 €	5.705,22 €
Alba Ayala Prats	Graduada en T. Social	Contrato de formación	20 horas	2,5 horas	1.601,98 €	520,87 €	2.122,85 €	1.632,96 €
Alejandro Bisbal Jiménez	Graduada en Psicología	Contrato indefinido	40 horas	7,5 horas	5.884,91 €	1.892,01 €	7.776,92 €	6.344,33 €
Inés Cumella Campos	Graduada en Psicología	Contrato fijo discontinuo	40 horas	7,5 horas	5.884,91 €	1.892,01 €	7.776,92 €	6.344,33 €
Fernando F. Serrano	Graduada en Psicología	Contrato fijo discontinuo	40 horas	7,5 horas	5.884,91 €	1.892,01 €	7.776,92 €	6.344,33 €
Yeneva Sánchez Nieto	Graduada en Psicología	Contrato fijo discontinuo	38,5 horas	7,5 horas	5.884,91 €	1.892,01 €	7.776,92 €	6.344,33 €
Manuel Lozano Guerra	Técnico RRHH	Contrato indefinido	40 horas	4 horas	2.791,21 €	897,36 €	3.688,57 €	2.950,86 €
TOTAL					**15.769,99 €**	**5.236,46 €**	**65.342,36 €**	**52.609,24 €**

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

Fundación ANAR desarrollará durante el periodo de ejecución del programa diferentes actuaciones de difusión y divulgación del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños, Niñas y Adolescentes, con el objetivo de dar a conocer su existencia en la Comunidad Autónoma de Extremadura y facilitar que niños, niñas y adolescentes, así como sus familias, profesionales y personas adultas de referencia, puedan recurrir al servicio cuando necesiten orientación, apoyo o protección.
En concreto, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Difusión en redes sociales de Fundación ANAR, incluyendo referencias al programa y a la colaboración del Gobierno de Extremadura.
- Inclusión del logotipo del Gobierno de Extremadura en la Memoria Anual 2026 de Fundación ANAR, como entidad colaboradora del programa.
- Inclusión del logotipo del Gobierno de Extremadura en el apartado “Alianzas” de

Copia Electrónica Auténtica

la página web de Fundación ANAR, visibilizando el apoyo institucional al servicio.

- Colocación de un cartel identificativo en la sede central de Fundación ANAR, en un espacio visible, haciendo constar la colaboración del Gobierno de Extremadura con el programa.

En Mérida a fecha de la firma electrónica
EL SECRETARIO GENERAL DE LA VICEPRESIDENCIA Y CONSEJERÍA DE DESREGULACIÓN, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

Copia Electrónica Auténtica

Csv:	FDJEXUZSLL792FXVR4ND9B8U6B7U4R	**Fecha**	19/10/2026 15:32:56
Firmado Por	FERNANDO JOSE GUERRERO MORENO - El Secretario General		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	**Página**	11/11