

DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE LA PRESIDENCIA

ACUERDO GOV/55/2017, de 25 de abril, por el que se atribuye al número telefónico 116 111, Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde), la atención en casos de acoso en el ámbito de los centros educativos, de ciberacoso y de abusos sexuales a niños y adolescentes.

La principal demanda que exige el conjunto de la sociedad al sistema de protección a la infancia y la adolescencia es la de ser cada vez más eficaz en la detección y atención de casos, especialmente en el abordaje de situaciones de maltratos y abusos sexuales.

Para cumplir con esta demanda, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, de acuerdo con sus competencias, es el responsable de hacer efectivo el Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde).

El Departamento de Enseñanza, que es el competente en materia de educación, debe adoptar las medidas necesarias para prevenir situaciones de acoso escolar y poner a disposición de los centros los medios necesarios para atender las situaciones de riesgo de acoso escolar.

En este sentido, el artículo 33 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, establece que se deben adoptar las medidas necesarias de protección contra el acoso escolar y contra las agresiones.

El artículo 92 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, establece el servicio de atención inmediata mediante recursos telefónicos y telemáticos para la detección y atención del maltrato a niños y adolescentes.

Este servicio del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que es el competente en materia de protección de los niños y los adolescentes, debe dar una respuesta efectiva a las comunicaciones de los posibles maltratos cometidos a un niño o adolescente, por lo que se debe coordinar con los diferentes servicios, departamentos y administraciones, y debe promover o proponer la adopción de las medidas cautelares procedentes, de manera que se activen los recursos necesarios para garantizar una protección efectiva del niño y el adolescente.

De acuerdo con lo que había fijado anteriormente el Acuerdo GOV/121/2007, de 16 de octubre, por el que se estableció la Unidad de Detección y Prevención del Maltrato Infantil (UDEPMI), este servicio se prestaba mediante el teléfono de llamada gratuita 900 300 777 y fue incorporado a la Cartera de servicios sociales, aprobada por el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, como Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde).

Sin embargo, la Comisión de la Comunidad Europea adoptó, el 15 de febrero de 2007, la Decisión relativa a la reserva en todos los estados miembros del rango de numeración telefónica 116 para la prestación de servicios armonizados de interés social. La lista de servicios armonizados se recoge en su anexo e incluye, entre otros, el servicio de línea de ayuda a la infancia, que se presta con el número 116 111. En cumplimiento de la Decisión, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dictó la Resolución de 25 de octubre de 2007, que reservaba, en el ámbito del Estado español, el número 116 111 para este servicio.

Teniendo en cuenta las competencias de las comunidades autónomas en materia de promoción y de protección a la infancia —que en Cataluña están atribuidas con carácter exclusivo a la Generalidad, de acuerdo con los artículos 166.3 y 166.4 del Estatuto de autonomía de Cataluña—, la Resolución de 12 de enero de 2010 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información atribuyó a la Generalidad de Cataluña la utilización de este número 116 111 para la prestación del servicio de línea de ayuda a la infancia, que ofrece, con carácter general, información, asesoramiento y orientación con relación a cualquier tipo de demanda que afecte a la infancia y la adolescencia, entre otras, aquellas relacionadas con maltratos infantiles.

Asimismo, por el Acuerdo GOV/79/2016, de 14 de junio, se aprueba el Protocolo de actuación, entre los departamentos de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y de Enseñanza, de prevención, detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo, que modifica el Protocolo de actuación, entre los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Enseñanza, de detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo firmado el 4 de junio de 2012.

CVE-DOGC-B-17115131-2017

Este Protocolo ya establece el número 116 111 como teléfono de referencia para comunicaciones de posibles situaciones de maltrato las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por otra parte, el notable incremento del uso de las tecnologías en los procesos de acoso y el aumento de la intensidad de sufrimiento que estas situaciones generan a los niños y jóvenes víctimas de estos procesos, obliga a la Administración a buscar una respuesta más rápida y eficaz ante estas situaciones, que mejore la capacidad de detección y atención de los casos, así como los sistemas de comunicación y coordinación entre las instituciones implicadas.

A propuesta de la consejera de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y de la consejera de Enseñanza, el Gobierno

Acuerda:

–1 Garantizar, a través del Servicio del Teléfono de Infancia (Infancia Responde), mediante el número 116 111, un servicio de atención y apoyo telefónico más ágil y eficaz a cualquier demanda relacionada con situaciones de acoso, ciberacoso y otros maltratos o abusos sexuales a niños y adolescentes.

–2 Aprobar la distribución siguiente de funciones entre los departamentos de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y de Enseñanza para la atención, la derivación y la intervención de los casos comunicados al teléfono 116 111 que garantice la coordinación interinstitucional y una respuesta inmediata y experta en todo momento:

2.1 Atención telefónica: el Servicio del Teléfono de Infancia (Infancia Responde), mediante el número 116 111, atiende a todas aquellas llamadas de niños y adolescentes, progenitores y profesionales relativas a casos de acoso de los centros educativos, de ciberacoso y de abusos sexuales a niños y adolescentes.

Esta atención supone la recepción y la atención de la llamada, la escucha activa y el asesoramiento.

Todo ello sin perjuicio de que, si de la información recibida también resulta una situación de riesgo o desamparo, se actúe de acuerdo con las normas y protocolos que regulan estas situaciones.

Las llamadas serán confidenciales, de conformidad con lo que establece el artículo 100.2 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

2.2 Derivación: todas las llamadas recibidas sobre estas materias serán derivadas en el plazo máximo de 48 horas a la Dirección General de Atención a la Familia y Comunidad Educativa del Departamento de Enseñanza.

2.3 Seguimiento: por parte del Servicio del Teléfono de Infancia (Infancia Responde) se hará un seguimiento del caso hasta que se valore su cierre y se comunique al Departamento de Enseñanza para llevarlo a cabo.

Este seguimiento consiste en, como mínimo, una llamada telefónica semanal al demandante de ayuda y tendrá una duración máxima de un mes, fuera de los supuestos en los que el Departamento de Enseñanza pida justificadamente su continuidad.

Toda la información relevante que resulte de este seguimiento se debe comunicar a la Dirección General de Atención a la Familia y Comunidad Educativa del Departamento de Enseñanza, por la vía que acuerden los dos departamentos.

2.4 Intervención: el Departamento de Enseñanza desarrolla las actuaciones, estrategias y programas adecuados para la atención de los casos notificados, en colaboración, si procede, con otros departamentos y de acuerdo con los circuitos y protocolos ya existentes o que se desarrollen.

2.5 Devolución y cierre: la Dirección General de Atención a la Familia y Comunidad Educativa del Departamento de Enseñanza informa al Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde) de la finalización de la actuación y, en todo caso, de la finalización de la necesidad de su función de seguimiento.

2.6 Registro: todas las llamadas recibidas en el ámbito de este acuerdo son objeto de registro en las bases de datos del Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde) de acuerdo con las órdenes que las regulan.

2.7 Comisión de evaluación y seguimiento: se debe constituir una comisión técnica de seguimiento formada por miembros del Departamento de Enseñanza y del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se reúnan periódicamente, y como mínimo semestralmente, con el fin de evaluar el desarrollo y seguimiento de

CVE-DOGC-B-17115131-2017

este Acuerdo.

–3 Efectuar las actuaciones de difusión y de información necesarias para garantizar el acceso al Servicio del Teléfono de la Infancia (Infancia Responde) mediante el número 116 111, de todos los niños y jóvenes que sufran situaciones de maltrato, así como de aquellas otras personas que sean conocedoras de este.

–4 Disponer la publicación de este Acuerdo en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 25 de abril de 2017

Joan Vidal de Ciurana
Secretario del Gobierno

(17.115.131)