

## ALTRES DISPOSICIONS

### DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ

**ACORD GOV/130/2022, de 21 de juny, pel qual s'atribueix al número telefònic 116 111, Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), l'atenció en casos d'assetjament en l'àmbit dels centres educatius, de ciberassetjament i d'abusos sexuals a infants i adolescents.**

La principal demanda que exigeix el conjunt de la societat al sistema de protecció a la infància i l'adolescència és la de ser cada vegada més eficaç en la detecció i atenció de casos, especialment en l'abordatge de situacions de maltractaments i abusos sexuals.

Per complir amb aquesta demanda, el Departament de Drets Socials, d'acord amb les seves competències, és el responsable de fer efectiu el Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon).

Al seu torn, el Departament d'Educació ha d'adoptar les mesures necessàries per prevenir situacions d'assetjament escolar i posar a disposició dels centres els mitjans necessaris per atendre les situacions de risc d'assetjament escolar.

En aquest sentit, l'article 33 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, estableix que s'han d'adoptar les mesures necessàries de protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions.

L'article 92 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix el servei d'atenció immediata mitjançant recursos telefònics i telemàtics per a la detecció i atenció del maltractament a infants i adolescents.

Aquest servei del Departament de Drets Socials, que és el competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents, ha de donar una resposta efectiva a les comunicacions dels possibles maltractaments comesos contra un infant o adolescent, per la qual cosa s'ha de coordinar amb els diferents serveis, departaments i administracions, i ha de promoure o proposar l'adopció de les mesures cautelars procedents, de manera que s'activin els recursos necessaris per garantir una protecció efectiva de l'infant i l'adolescent.

D'acord amb el que havia fixat anteriorment l'Acord GOV/121/2007, de 16 d'octubre, pel qual es va establir la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI), aquest servei es prestava mitjançant el telèfon de trucada gratuïta 900 300 777 i es va incorporar a la Cartera de serveis socials, aprovada pel Decret 142/2010 d'11 d'octubre, com a Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon).

Tanmateix, la Comissió de la Comunitat Europea va adoptar, el 15 de febrer de 2007, la Decisió relativa a la reserva en tots els estats membres del rang de numeració telefònica 116 per a la prestació de serveis harmonitzats d'interès social. La llista de serveis harmonitzats la recull l'annex de la Decisió i inclou, entre d'altres, el servei de línia d'ajuda a la infància, que es presta amb el número 116 111. En compliment de la Decisió, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació va dictar la Resolució de 25 d'octubre de 2007, que reservava, en l'àmbit de l'Estat espanyol, el número 116 111 per a aquest servei.

Tenint en compte les competències de les comunitats autònomes en matèria de promoció i de protecció a la infància —que a Catalunya estan atribuïdes amb caràcter exclusiu a la Generalitat, d'acord amb els articles 166.3 i 166.4 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya—, la Resolució de 12 de gener de 2010 de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació va atribuir a la Generalitat de Catalunya la utilització d'aquest número 116 111 per a la prestació del servei de línia d'ajuda a la infància, que ofereix, amb caràcter general, informació, assessorament i orientació amb relació a qualsevol tipus de demanda que afecti la infància i l'adolescència, entre d'altres, les relacionades amb maltractaments infantils.

Així mateix, per l'Acord GOV/79/2016, de 14 de juny, s'aprova el Protocol d'actuació, entre els departaments de Treball, Afers Socials i Famílies i d'Ensenyament, de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu, que modifica el Protocol d'actuació, entre els departaments de Benestar Social i Família i d'Ensenyament, de detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu, signat el 4 de juny de 2012.

Aquest Protocol ja estableix el número 116 111 com a telèfon de referència per a comunicacions de possibles situacions de maltractament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

CVE-DOGC-A-22172094-2022

D'altra banda, el notable increment de l'ús de les tecnologies en els processos d'assetjament i l'augment de la intensitat de patiment que aquestes situacions generen als infants i joves víctimes d'aquests processos, obliga l'Administració a cercar una resposta més ràpida i eficaç davant d'aquestes situacions, que millori la capacitat de detecció i atenció dels casos, així com els sistemes de comunicació i coordinació entre les institucions implicades.

En el context exposat, es va aprovar l'Acord GOV/55/2017, de 25 d'abril, pel qual s'atribueix al número telefònic 116 111, Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), l'atenció en casos d'assetjament en l'àmbit dels centres educatius, de ciberassetjament i d'abusos sexuals a infants i adolescents, en el qual es va acordar que les trucades rebudes sobre els casos d'assetjament s'havien de derivar a la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa, del Departament d'Educació.

Posteriorment, el Decret 59/2022, de 29 de març, de reestructuració del Departament d'Educació, ha establert que la unitat competent en matèria de situacions de violències, assetjaments i abusos a l'alumnat és la Direcció General de l'Alumnat, que té encomanades les funcions que abans tenia la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa.

La nova estructura departamental fa necessari actualitzar l'Acord GOV/55/2017, de 25 d'abril, que es deixa sense efecte amb l'aprovació d'aquest nou Acord.

Per tot això, a proposta del conseller d'Educació i de la consellera de Drets Socials, el Govern

Acorda:

-1 Garantir, a través del Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), mitjançant el número 116 111, un servei d'atenció i suport telefònic més àgil i eficaç davant de qualsevol demanda relacionada amb situacions d'assetjament, ciberassetjament i altres maltractaments o abusos sexuals a infants i adolescents.

-2 Aprovar la distribució següent de funcions entre els departaments de Drets Socials i d'Educació per a l'atenció, la derivació i la intervenció dels casos comunicats al telèfon 116 111, que garanteixi la coordinació interinstitucional i una resposta immediata i experta en tot moment:

2.1 Atenció telefònica: el Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), mitjançant el número 116 111, atén totes les trucades d'infants i adolescents, progenitors i professionals relatives a casos d'assetjament en els centres educatius, de ciberassetjament i d'abusos sexuals a infants i adolescents.

Aquesta atenció suposa la recepció i l'atenció de la trucada, l'escolta activa i l'assessorament.

Tot això sens perjudici que, si de la informació rebuda també en resulta una situació de risc o desemparament, s'actui d'acord amb les normes i els protocols que regulen aquestes situacions.

Les trucades són confidencials, de conformitat amb el que estableix l'article 100.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

2.2 Derivació: totes les trucades rebudes sobre aquestes matèries s'han de derivar en el termini màxim de 48 hores a la unitat competent en matèria de situacions de violències, assetjaments i abusos a l'alumnat del Departament d'Educació.

2.3 Seguiment: el Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon) ha de fer un seguiment del cas fins que se'n valori el tancament i així es comuniqui al Departament d'Educació perquè el dugui a terme.

Aquest seguiment consisteix en, com a mínim, una trucada telefònica setmanal a qui demana ajuda, i té una durada màxima d'un mes, fora dels supòsits en què el Departament d'Educació en demani justificadament la continuïtat.

Tota la informació rellevant que resulti d'aquest seguiment s'ha de comunicar a la Direcció General del Departament d'Educació que tingui atribuïda la matèria, per la via que acordin els dos departaments.

2.4 Intervenció: el Departament d'Educació desenvolupa les actuacions, estratègies i programes adients per a l'atenció dels casos notificats, en col·laboració, si escau, amb altres departaments i d'acord amb els circuits i protocols ja existents o que es desenvolupin.

2.5 Retorn i tancament: la unitat competent en matèria de situacions de violències, assetjaments i abusos a

CVE-DOGC-A-22172094-2022

l'alumnat del Departament d'Educació informa el Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon) de la finalització de l'actuació i, en tot cas, de la finalització de la necessitat de la seva funció de seguiment.

2.6 Registre: totes les trucades rebudes en l'àmbit d'aquest acord són objecte de registre en les bases de dades del Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), d'acord amb les ordres que les regulen.

2.7 Comissió d'avaluació i seguiment: s'ha de constituir una comissió tècnica de seguiment formada per membres del Departament de Drets Socials i del Departament d'Educació, que es reuneixin periòdicament — com a mínim semestralment—, per tal d'avaluar el desplegament i seguiment d'aquest Acord.

-3 Efectuar les actuacions de difusió i d'informació necessàries per garantir l'accés al Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon) mitjançant el número 116 111 a tots els infants i joves que pateixin situacions de maltractament, així com a altres persones que siguin coneixedores d'aquest maltractament.

-4 Deixar sense efecte l'Acord GOV/55/2017, de 25 d'abril.

-5 Disposar la publicació d'aquest Acord al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 21 de juny de 2022

Xavier Bernadí Gil  
Secretari del Govern

(22.172.094)