

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI INFANCIA RESPON I SOMIA

La missió del servei d'Atenció telefònica 116111 Infància respon, és la de detectar i atendre situacions de risc o de desemparament d'infants i adolescents, les 24 hores i els 365 dies de l'any. Així com atendre demandes relacionades amb dificultats familiars en les que es poden trobar els infants i adolescents que es trobin en el territori de Catalunya

Són trets que caracteritzen el Telèfon 116111 Infància respon:

**-Atenció permanent 24h., 365 dies a l'any**

- **Confidencialitat** que poden mantenir els comunicants i que comporta una posició còmoda que facilita la comunicació.

- **Gratuitat de la trucada**, en aquest aspecte és un servei accessible a qualsevol persona i de qualsevol edat, sense discriminació per raons econòmiques o d'altres.

- **Resposta immediata** que apropa al comunicant en què i com ha d'actuar davant una situació compromesa amb un infant.

- **Orientació telefònica molt acurada**, tot i la dificultat que comporta una atenció telefònica, (manca de percepció visual, comunicació no verbal, falses expectatives en quant a les funcions del servei, informació parcialitzada, distorsió de la situació per part de qui truca per la seva implicació emocional...,) es dona una resposta acurada tècnica i individualitzada.

Determinades consultes fetes al Telèfon no sempre es poden orientar des d'aquest espai, per molt acurada que sigui la resposta. Per aquest motiu al 1997 neixen plegats els dos serveis, Telèfon i Servei d'Orientació de la Infància i de l'Adolescència (SOMIA) . El Servei d'Orientació i Mediació de la Infància i de l'Adolescència (SOMIA), es crea com un espai per a les famílies, on poden ser acompanyades davant de **conflictes relacionals i comunicacionals**, i on poden tenir un espai per poder reflexionar sobre dinàmiques familiars disfuncionals, i d'aquesta manera poder treballar-les. Es valora en cada cas el tipus d'intervenció més adequada a la família, ja sigui des d'un procés de mediació, des de l'orientació de caire psicopedagògic, des de la

## CARTA DE SERVEIS INFANCIA RESPON I SOMIA

perspectiva d'una parentalitat positiva o bé des de l'Acompanyament psicoeducatiu a adolescents.

El SOMIA es troba ubicat a la seu de l'Associació "in via". Disposa d'un despatx suficientment gran per poder atendre a famílies. La seu també disposa d'altres despatxos d'us polivalent, així com una sala de reunions.

### 1. Identificació

#### Servei Infància Respon i SOMIA

Equip responsable

Eva González  
[egonzalez@invia.cat](mailto:egonzalez@invia.cat)  
Responsable del Servei

Salomé Diez  
[sdiez@invia.cat](mailto:sdiez@invia.cat)  
Coordinadora del Servei

Adreça  
Horari (presencial / virtual)

Carrer Amistat, 15, baixos, Barcelona 08005  
de dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 14  
a 18 hores

Telèfon  
Web  
Adreça electrònica

932155626  
<https://www.invia.cat>  
[invia@invia.cat](mailto:invia@invia.cat)

### 2. Missió i valors

El Servei telefònic Infància Respon te la final de detectar situacions de risc i de desemparament en la que es puguin trobar els infants i adolescent al territori de Catalunya i també atendre trucades dels/les infants, adolescents, joves i adults/es (en relació als/les infants), que plantegen qualsevol tipus d'inquietud o problemàtica respecte del seu benestar.

El Servei SOMIA te la finalitat de Atendre, orientar i intervenir de manera personalitzada, les demandes relacionades amb infants, adolescents i joves que es troben en situacions de conflicte, especialment en l'àmbit familiar.

### 3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

#### 3.1 Servei telefònic 116111 Infància Respon

Infància Respon és un servei públic d'atenció exclusivament telefònica, **gratuït i permanent**, que funciona vint-i-quatre hores al dia, els 365 dies de l'any, que té l'objectiu de prevenir i detectar els maltractaments d'infants i adolescents, posant especial atenció en els casos d'assetjament a les escoles, ciberassetjament, violència masclista en adolescents i abusos sexuals. Mitjançant aquest servei, la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) endega l'activació dels protocols que corresponguin, mobilitza l'equip a qui pertotqui actuar (segons la tipologia de la trucada).

Persones destinatàries: infants, adolescents, joves i persones adultes, tant professionals com ciutadania en general.

Com sol·licitar el Servei: telefònicament o per correu electrònic.

#### 3.2 Servei d'Orientació i Mediació de la Infància i l'Adolescència (SOMIA)

SOMIA és un servei d'escolta, d'assessorament i de reflexió en problemàtiques de la infància i adolescència. La finalitat és atendre a les famílies que requereixen un enquadrament i una **anàlisi de la situació de l'infant/adolescent en relació al seu entorn** i circumstàncies per tal de prevenir-les, elaborar-les i millorar-les.

**Mediació:** procés que pretén facilitar eines a les persones per gestionar els seus conflictes de manera dialogada, amb l'acompanyament professional imparcial, i la cooperació de tots els membres implicats, en aquest cas, la família. Intervenim en situacions de **Conflictes intergeneracionals** (pares/mares – fills/filles, famílies acollidores...), en processos de **separació**, conflictes parentals després d'una separació i conflictes entre la família acollidora i la família biològica, o entre progenitors/es i família extensa.

**Acompanyament psicoeducatiu Adolescent** Es reflexiona amb l'adolescent sobre algunes dificultats concretes, així com se l'ajuda a buscar eines per trobar-se millor amb ell i amb l'altre. Es facilita un espai per tal que els/les adolescents puguin reflexionar, elaborar el seu malestar, ajudar-los a posar paraules als seus sentiments. L'objectiu és que la persona menor pugui assolir de manera autònoma un camí que li permeti **sentir-se bé amb ella mateixa**.

**Orientació psicoeducativa per progenitors/es, tutors/es legals i família extensa:** Es faciliten pautes i orientacions davant les dificultats que es troben amb els seus fills i filles, s'acompanya en el procés de trobar solucions recuperant els mateixos recursos familiars. L'objectiu és **poder resoldre els conflictes** entenent l'etapa evolutiva dels infants/adolescents, prevenint situacions de violència.

Destinatàries: adolescents i famílies amb fills/es menors d'edat.

Com sol·licitar el Servei: per demanda directa, o per derivació d'Infància Respon o d'altres serveis especialitzats de la xarxa.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les demandes d'atenció telefònica de manera immediata.	% d'atencions realitzades dins el termini establert.	≥ 70%
Donar resposta a les demandes d'atenció presencial en un màxim de 10 dies.	% d'atencions realitzades dins el termini establert.	≥ 70%
Nombre de queixes rebudes en relació amb informació no actualitzada		≥ 10
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web de l'entitat		

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

## **6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei**

L'equip de professionals del Servei Telefònic Infància Respon i del Servei d'Orientació i Mediació per la Infància i l'Adolescència promourà la col·laboració i la participació de les persones ateses en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de les persones ateses poden ser diversos:

- Aportacions individuals
- Valoracions mitjançant enquesta de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:

FACEBOOK:<https://m.facebook.com/associacioinvia>

TWITER: <https://twitter.com/AssociacioInvia>

## **7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per facilitar la comunicació amb les persones ateses i detectar àrees de millora del Servei, l'Associació s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a la seu de l'entitat situada a C/Amistat, 15, baixos, 08005 de Barcelona. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon: 93.215.56.26.

En tot cas les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic, [infanciarespon.tsf@gencat.cat](mailto:infanciarespon.tsf@gencat.cat)

Per altra banda també es facilita el link per poder formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments a través del Departament de Benestar de la Generalitat

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/contacte\\_dasc/bustia\\_contacte/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/contacte_dasc/bustia_contacte/)

## **8. Normativa del servei**

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia
- Llei 14/2010 del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.

## **9. Drets i deures**

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### **9.1 Drets**

1. Dret a la informació i a la participació.
2. Dret a la intimitat i a la no-divulgació de les dades personals que constin en el seu expedient o historial.
3. Dret a no ser discriminades per raó de naixença, ètnia, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
4. Dret a presentar suggeriments per a la millora del funcionament del servei
5. Dret a l'opinió i a la participació.

### **9.2 Deures**

1. Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
2. Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Respectar la dignitat personal i professional del personal d'atenció.
4. Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
5. Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa.

## **10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per acord d'Equip Directiu de 13 de Juny de 2023. El contingut es revisarà i sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Carme Laorden i Medina, Directora General i Apoderada de l'Associació in via.