

ANUNCIOS

DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES E INCLUSIÓN

Resolución DSI/2706/2026, de 20 de julio, por la que se modifica el anexo 52 de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, correspondiente a las condiciones de ejecución del servicio social del teléfono de la infancia (Infancia responde), en régimen de gestión delegada

El artículo 166 del Estatuto de autonomía de Cataluña atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que incluye, entre otros, la regulación y la ordenación de la actividad de servicios sociales, y la regulación y la ordenación de las entidades, los servicios y los establecimientos públicos y privados que prestan servicios sociales en Cataluña.

En uso de esta competencia, se aprobó la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, en la que el artículo 2 configura un sistema público de servicios sociales. Este sistema se articula a partir de una cartera de servicios sociales y está integrado por los servicios sociales de titularidad pública y privada acreditados y concertados por la Administración. Todos estos servicios conforman la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

El artículo 70 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, establece que las entidades de iniciativa privada pueden formar parte de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, por lo que deben estar acreditadas por la administración competente en materia de servicios sociales, y que el procedimiento para otorgar su acreditación debe regularse reglamentariamente.

Por otra parte, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, establece unos regímenes de contratación particulares para los servicios sociales y otros servicios específicos y reconoce a los Estados miembros una amplia libertad para establecer, de acuerdo con los principios de publicidad, libre concurrencia y no discriminación, el régimen jurídico que consideren más adecuado a la naturaleza y finalidad de estos servicios, tanto de tipo contractual como no contractual.

De acuerdo con lo previsto en la mencionada Directiva, la disposición adicional tercera del Decreto ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, prescribe la aplicación de fórmulas no contractuales para gestionar los servicios sociales. En este sentido, el artículo 11.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, dispone que queda excluida de esta Ley la prestación de servicios sociales por entidades privadas, siempre que esta se realice sin necesidad de suscribir contratos públicos, a través, entre otros medios, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan las condiciones que previamente haya fijado el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que este sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

En este marco normativo, se ha aprobado el Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que responde a la necesidad de regular el régimen jurídico de la acreditación de entidades de servicios sociales privadas exigible para que puedan ser proveedoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública y también de establecer el régimen jurídico del concierto social y la gestión delegada como sistema de provisión de los servicios sociales de la mencionada Red. Este sistema garantiza que las entidades de servicios sociales cumplan los estándares de calidad exigibles, de manera que, con financiación, acceso y control públicos, y de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación, pueda darse una respuesta eficaz, ágil, adecuada y de calidad a las necesidades de atención personalizada e integral de las personas y, al mismo tiempo, dotar al sector de seguridad jurídica y de estabilidad y del reconocimiento laboral y social necesario de los colectivos profesionales.

La disposición adicional segunda del Decreto 69/2020, de 14 de julio, establece que se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para que dicte las disposiciones necesarias para desarrollar y ejecutar este Decreto.

CVE-DOGC-B-26210001-2026

En este sentido, el 21 de diciembre de 2020 se publicó la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que regula el régimen jurídico de la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública mediante el concierto social y la gestión delegada, y establece los requisitos que deben cumplir todas las entidades de servicios sociales privadas para que puedan concurrir libremente para ser proveedoras de estas.

Esta Orden consta de una serie de anexos en los que se concretan las condiciones funcionales y materiales que deben cumplirse en la prestación de diferentes tipologías de servicios, en el marco de las disposiciones del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, la Cartera de servicios sociales y la normativa vigente.

El teléfono de la infancia (Infancia responde) es un servicio social que está incluido en la Cartera de servicios sociales. Sus condiciones de ejecución están recogidas en el anexo 52 de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre.

El objeto de la modificación del anexo 52 responde a la necesidad de actualizar el apartado 3 de organización, en relación con los recursos humanos mínimos, y de ajustarlo a las necesidades reales que requiere el servicio que debe prestarse mediante la nueva plataforma tecnológica que implica, además de la atención telefónica, la atención telemática mediante la web Tot ok?

El punto 2 de la disposición adicional de la mencionada Orden habilita a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para añadir a esta Orden y modificar, mediante una resolución, los anexos que regulan las condiciones de ejecución y los criterios de provisión para cada tipología de servicio.

El artículo 3.8.2 del Decreto 133/2024, de 11 de agosto, de creación, denominación y determinación del ámbito de competencia de los departamentos en los que se organiza el Gobierno y la Administración de la Generalitat de Catalunya, atribuye al Departamento de Derechos Sociales e Inclusión las políticas de la infancia y la adolescencia.

De acuerdo con el artículo 117 del Decreto 110/2025, de 3 de junio, de reestructuración del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, se crea la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia y se especifican sus funciones.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de las facultades que me otorga el punto 2 de la disposición adicional de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública,

Resuelvo:

Primero. Modificar el anexo 52 de la Orden TSF/2018/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, correspondiente al servicio especializado del teléfono de la infancia (Infancia responde), en régimen de gestión delegada, que queda redactado de la manera que consta en el anexo de esta Resolución.

Segundo. Esta Resolución tiene efectos desde el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, las personas interesadas pueden interponer recurso contencioso-administrativo, de acuerdo con el artículo 10.1.a) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, ante el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Con carácter previo, contra esta Resolución, las personas interesadas pueden interponer un recurso de reposición, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y el artículo 77 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, ante la persona titular del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 20 de julio de 2026

Mónica Martínez Bravo

Consejera de Derechos Sociales e Inclusión

Anexo 52

Condiciones de ejecución, en régimen de gestión delegada, del servicio del teléfono de la infancia (Infancia responde)

—1 Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición

Servicio especializado permanente y gratuito que ofrece atención telefónica, mediante el teléfono 116 111, y atención telemática, mediante la web Tot ok? (totok.cat), WhatsApp y chat. Su finalidad es atender a profesionales, niños y niñas y adolescentes, familiares, administraciones públicas, entidades públicas y privadas, así como a la ciudadanía en general, que necesiten información, asesoramiento y orientación en materia de infancia y adolescencia. Mediante este servicio, pueden realizarse consultas y demandas sobre cuestiones que afecten a los niños y niñas y a los adolescentes. Además, se facilita la denuncia y comunicación de situaciones de violencia o maltratos graves a menores.

Personas destinatarias

Los usuarios del servicio son niños y niñas y adolescentes, familiares, profesionales, administraciones públicas y entidades públicas y privadas, y toda la ciudadanía en general.

Objetivos

Informar, asesorar y orientar con relación a cualquier consulta o demanda que afecte a la infancia y la adolescencia. Derivar al Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia, en caso de urgencia, o al servicio territorial competente de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia las denuncias, comunicaciones y consultas sobre situaciones de violencia infantil o maltratos graves a menores.

—2 Funciones

La función principal es la recepción y la atención de las llamadas telefónicas, y de los mensajes y las comunicaciones de chat y WhatsApp, con relación a cualquier demanda que afecte a la infancia y la adolescencia.

Las funciones específicas del servicio del teléfono de la infancia (Infancia responde) son las siguientes:

- Atender las solicitudes de información, asesoramiento y orientación con relación a cualquier tipo de cuestión que afecte a la infancia y la adolescencia.
- Atender las comunicaciones y denuncias sobre posibles situaciones de maltrato infantil, de acuerdo con los protocolos de actuación y los acuerdos de colaboración que establezca la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia con otros organismos administrativos y otras entidades públicas y privadas.
- Derivar las llamadas o los mensajes recibidos a los profesionales del Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia de los servicios territoriales de atención a la infancia y la adolescencia o de la unidad que designe la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, en función de los criterios que se establezcan, según la tipología y la urgencia de cada situación,

CVE-DOGC-B-26210001-2026

para el niño y la niña o el adolescente.

—3 Organización

El Decreto 110/2025, de 3 de junio, de reestructuración del Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, establece que la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, entre otras funciones, debe prestar el servicio de atención inmediata especializada con recursos telefónicos y telemáticos ante maltratos infantiles, con el fin de dar una respuesta efectiva a las comunicaciones de posibles maltratos.

El servicio del teléfono de la infancia, mediante la atención telefónica y la atención vía la web Tot ok?, debe facilitar la intervención inmediata y la activación directa de recursos en casos de actuaciones urgentes, con el fin de dar la mejor respuesta ante cualquier detección de maltrato infantil. El Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia presta servicio en todo el territorio de Cataluña mediante la conexión y vinculación directa con el servicio del teléfono de la infancia gratuito (Infancia responde: 116 111).

El personal de la entidad que gestiona el servicio de Infancia responde y la web Tot ok?, con el fin de prestar el servicio, se ubicará físicamente en las dependencias de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

La prestación del servicio debe proporcionarse todos los días del año, las 24 horas, de acuerdo con el siguiente horario y personal mínimo obligatorio:

- Horario de lunes a viernes:

De las 24.00 horas a las 9.30 horas. Durante este horario, es obligatoria la presencia mínima de una persona.

De las 9.30 horas a las 24.00 horas. Durante este horario, es obligatoria la presencia mínima de tres personas.

- Horario de fin de semana y festivos

De las 23.00 horas a las 14.00 horas. Durante este horario, es obligatoria la presencia mínima de una persona.

De las 14.00 horas a las 23.00 horas. Durante este horario, es obligatoria la presencia mínima de dos personas.

Este horario se podrá modificar siempre que esté debidamente justificado y cuente con la autorización previa de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

El personal mencionado es el que debe haber, como mínimo, para proporcionar una atención adecuada.

El servicio debe disponer de un director o responsable del servicio que coordine el equipo y actúe como interlocutor con el Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia, con quién deberá mantener reuniones semanales de coordinación.

La persona responsable del Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia deberá informar al director o responsable del servicio del teléfono de la infancia (Infancia responde) sobre las instrucciones, los circuitos, los protocolos u otra documentación o normativa que les afecten. También deberá dar las instrucciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio y supervisar los casos que el servicio Infancia responde derive al Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia.

La web Tot ok? deberá proporcionar todos los datos estadísticos necesarios para el control y el seguimiento del servicio Infancia responde.

—4 Organigrama y recursos humanos

La entidad gestora debe garantizar que el servicio del teléfono de la infancia (Infancia responde) disponga del personal necesario para garantizar el funcionamiento continuado las 24 horas del día, todos los días del año.

El servicio debe prestarse mediante profesionales con titulación universitaria del ámbito de las ciencias sociales, preferentemente con experiencia en infancia y adolescencia en riesgo, y formación específica en violencia contra la infancia. Los profesionales deben tener titulación en psicología, pedagogía, educación social, integración social o trabajo social.

Asimismo, la entidad proveedora deberá disponer de un director o responsable del servicio que coordine los

CVE-DOGC-B-26210001-2026

equipos formados por los diferentes profesionales que presten el servicio y actúe como interlocutor con la persona responsable del Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia.

El servicio también deberá disponer de una persona a jornada completa para llevar a cabo funciones de apoyo administrativo.

El personal que efectúa la atención directa mediante el teléfono Infancia responde y el director o directora responsable del servicio no podrán ser subcontratados por la entidad gestora.

Con el fin de garantizar el conocimiento sobre la materia y la experiencia adquirida, es aconsejable que el personal asignado al servicio disponga de jornada completa y que la rotación y los cambios de personal sean mínimos.

—5 Funcionamiento general

5.1 Coordinación interna

El equipo de profesionales debe reunirse periódicamente para revisar la tarea diaria, tanto para organizar el servicio como para analizar la casuística. Entre los aspectos que deben tratarse en estas reuniones figuran los procedimientos y protocolos del servicio, entre ellos:

- El procedimiento de derivación.
- Los procedimientos internos y las intervenciones, para establecer criterios unificados.

5.2 Supervisión individual y grupal

La entidad proveedora deberá realizar reuniones de supervisión individual con los trabajadores y trabajadoras siempre que sea necesario. La finalidad de estas reuniones es supervisar y comentar los casos atendidos o pendientes de atender y que generen dudas sobre su intervención.

Además, deberán articularse mecanismos de supervisión grupal con todos los profesionales para crear espacios de participación y reflexión. Estos espacios favorecerán el intercambio de conocimiento y contribuirán a mejorar la intervención y atención.

5.3 Coordinación externa

La entidad deberá realizar, periódicamente y a requerimiento de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, reuniones de coordinación y seguimiento con el Servicio de Atención Urgente a los Maltratos de la Infancia y la Adolescencia, los servicios territoriales de atención a la infancia y la adolescencia o las unidades que la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia designe.

5.4 Evaluación anual

La entidad proveedora deberá realizar una evaluación anual para revisar los procedimientos internos de los servicios.

5.5 Memoria anual

Anualmente, la entidad proveedora deberá elaborar una memoria sobre el funcionamiento del servicio, en la que se analicen cualitativa y cuantitativamente los datos recogidos mediante la plataforma tecnológica del servicio del teléfono de la infancia (Infancia responde). Esta memoria deberá presentarse a la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia durante el primer trimestre del año siguiente al que se refieran los datos.

—6 Sistema de información individualizado

La entidad proveedora debe utilizar únicamente el sistema informático de atención telefónica y telemática mediante la web Tot ok?

La entidad no podrá recoger datos de ningún tipo sobre la actuación del servicio ni de sus usuarios por ningún medio alternativo y propio. Cualquier infracción de esta prohibición se considerará muy grave y podrá ser objeto de rescisión de la provisión.

La entidad debe cumplir los requisitos de seguridad y protección de datos de carácter personal de acuerdo con

CVE-DOGC-B-26210001-2026

la normativa de protección de datos.

La entidad proveedora del servicio seguirá las directrices del Área de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y los requerimientos de seguridad que determine la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña.

—7 Descripción estructural del equipamiento

No es necesaria la descripción estructural del equipamiento, dado que se trata de un servicio social no residencial que se presta en las dependencias de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

—8 Obligaciones de la entidad

8.1 Obligaciones generales y en relación con el servicio

8.1.1 La entidad debe prestar el servicio en las mejores condiciones posibles y con la continuidad necesaria, de acuerdo con los principios de buena fe y diligencia, y ajustarse estrictamente a las condiciones y disposiciones legales que se le aplican.

8.1.2 La entidad deberá conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en Cataluña, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989; el Convenio de 19 de octubre de 1996 relativo a la competencia, la ley aplicable, el reconocimiento, la ejecución y la cooperación en materia de responsabilidad parental y de medidas de protección de los niños y niñas, y la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado o la normativa que la sustituya.

Asimismo, la entidad y los profesionales destinados a este servicio deben conocer con detalle los acuerdos de colaboración y los circuitos establecidos para el tratamiento de casos de menores en situaciones de maltrato, y estar al corriente de los protocolos de actuación. También deben conocer las funciones de los servicios sociales básicos y especializados que atienden a menores, así como la estructura y la organización de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

8.1.3 La entidad proveedora deberá poner a disposición de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, cuando esta lo requiera, toda la información funcional, económica, técnica o de cualquier otro tipo relacionada con su actividad con el fin de realizar el seguimiento de la prestación del servicio.

8.1.4 La entidad deberá designar a un representante de su confianza con las atribuciones necesarias para resolver inmediatamente las incidencias detectadas en la prestación de este servicio.

8.1.5 La entidad deberá presentar al órgano competente de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia una memoria técnica anual en la que se recojan la intervención efectuada por el equipo y los indicadores que permitan realizar una valoración general del servicio. Esta memoria se entregará durante el primer trimestre del año siguiente al que se refieran los datos.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de propiedad intelectual, aprobada por el Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, que regulariza, aclara y armoniza las disposiciones legales vigentes sobre la materia, se entiende que la entidad proveedora deberá ceder de manera exclusiva a la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia los derechos de propiedad que le puedan corresponder para elaborar la memoria y los informes que se mencionan en el párrafo anterior. La Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia podrá llevar a cabo la explotación, el tratamiento, la difusión y la publicación que considere adecuados de estos documentos.

En cualquier caso, los documentos que elabore la entidad proveedora en relación con esta provisión deben contener, además de su distintivo identificativo, el de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

8.1.6 Los impresos que se utilicen deberán estar en lengua catalana, de acuerdo con la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística. En concreto, la entidad deberá utilizar normalmente la lengua catalana en las actuaciones y la documentación interna, incluyendo las facturas y otros documentos de tráfico mercantil o de carácter administrativo.

8.1.7 El servicio debe cumplir las condiciones funcionales y materiales que establece la normativa vigente siguiente en materia de servicios sociales o la normativa que la sustituya: el Decreto 142/2010, 11 de octubre,

CVE-DOGC-B-26210001-2026

por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011; el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales; el Decreto 2/1997, de 7 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de protección de los menores desamparados y de la adopción, en la parte no derogada, que desarrolla el Reglamento de la Ley 37/1991, de 30 de diciembre, sobre medidas de protección de los menores desamparados y de la adopción, que ha sido modificada por la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, y el Decreto 63/2022, de 5 de abril, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia.

8.1.8 La entidad debe facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro de la Dirección de Servicios del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.9 Cuando el Servicio de Inspección y Registro lo solicite, las deficiencias deben subsanarse según las condiciones que este Servicio establezca, de acuerdo con la Ley 16/1996, de 27 de noviembre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control en materia de servicios sociales y de modificación del Decreto legislativo 17/1994, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la refundición de las leyes 12/1983, 26/1985 y 4/1994, en materia de asistencia y servicios sociales, o la normativa que la sustituya. Si procede, será necesario comunicar las deficiencias a la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

8.1.10 La entidad debe tener contratada una póliza de seguro que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio ante terceros, con unas sumas aseguradas mínimas de 400.000 euros por víctima y de 800.000 euros por siniestro. Esta póliza debe tener en cuenta el incremento de los importes de indemnización que determina la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, dado que se aplica por analogía para el cálculo de todas las indemnizaciones. Tiene la consideración de tercero en la póliza contratada cualquier persona física o jurídica diferente a la entidad tomadora del seguro y a la entidad asegurada. Esta póliza debe ser suscrita con una entidad de solvencia reconocida.

El departamento competente en materia de infancia y adolescencia, mediante el Servicio de Inspección y Registro, debe llevar a cabo periódicamente controles de la póliza contratada por la entidad con el fin de comprobar el alcance de su cobertura y vigencia. La entidad también debe entregar a la persona responsable de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia una copia de las pólizas y del último recibo de pago al inicio de la ejecución del servicio y, en el plazo máximo de un mes, las modificaciones y renovaciones de esta póliza.

8.1.11 La entidad debe cumplir obligatoriamente las instrucciones, las circulares o los protocolos publicados en el Portal de la Transparencia del departamento competente.

8.1.12 La entidad debe someterse a la normativa vigente, así como a los principios y las directrices que establezca la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

8.1.13 La entidad debe disponer de la solvencia económica y financiera, que consiste en un patrimonio neto o fondos propios positivos o ratio positiva entre activos y pasivos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Cuando sea justificable y proporcional al objeto del concierto, las convocatorias públicas para la provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior.

8.1.14 La entidad debe demostrar solvencia técnica suficiente, basada en una experiencia durante los dos últimos años en la prestación de servicios sociales de la misma tipología o similares, de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio. El personal debe tener conocimientos técnicos acreditados por titulaciones académicas o profesionales para la prestación del servicio.

Cuando sea justificable y proporcional al objeto del concierto, las convocatorias públicas para la provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior o inferior.

8.2 Obligaciones referidas al edificio y las instalaciones

El personal que la entidad proveedora destine a prestar el servicio del teléfono Infancia responde (116 111) deberá respetar y cuidar el edificio y las instalaciones de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia (lugar físico en el que se presta el servicio), así como su mobiliario y objetos. La entidad será responsable de la actuación de su personal.

8.3 Obligaciones en materia de personal

8.3.1 El personal del servicio debe depender de la entidad, la cual tiene todos los derechos y deberes

CVE-DOGC-B-26210001-2026

inherentes a su condición de empresaria y debe cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, sanitaria y de seguridad e higiene en el trabajo, referidas al personal que tiene a su cargo.

La entidad debe garantizar a las personas que presten el servicio, durante toda su vigencia, la aplicación y el mantenimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial aplicable vigente, así como el cobro puntual de las retribuciones.

8.3.2 La entidad, mediante sus órganos rectores, también debe velar por la actuación individualizada del personal adscrito al servicio y responsabilizarse de ello. Por lo tanto, debe controlar y decidir lo más conveniente en caso de incumplimiento de sus tareas, e informar siempre de ello a la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

8.3.3 Para la prestación del servicio, la entidad debe aportar los recursos humanos necesarios para cubrir el horario y obtener los objetivos que se establezcan.

8.3.4 Los turnos deben distribuirse de acuerdo con lo previsto en el punto 3 de este anexo, y deben asegurar el mínimo de profesionales necesario para garantizar un servicio continuado y correcto las 24 horas del día, todos los días del año, respetando siempre los derechos laborales de los trabajadores.

8.3.5 La entidad se encargará de la formación de todo su personal y de las actividades de reciclaje correspondientes, sin perjuicio de los cursos que organice la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, a los que estos profesionales tengan acceso.

8.3.6 Con respecto a la identificación del personal y el control de los documentos de cotización, la entidad debe facilitar a la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia la relación de las personas trabajadoras adscritas al servicio. Posteriormente, cada seis meses —o siempre que lo solicite la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia—, la entidad debe enviar los documentos Relación de liquidación de cotizaciones y Relación nominal de trabajadores, o el documento equivalente correspondiente a este periodo, de todo el personal que preste o haya prestado sus servicios.

Los datos personales que se comuniquen en los documentos deben ser necesarios, adecuados y pertinentes para que el órgano correspondiente realice su control. Los datos personales que no sean pertinentes deberán haberse comunicado previamente de manera anónima.

8.3.7 La entidad debe informar inmediatamente a la persona responsable de la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia sobre las altas y bajas del personal adscrito al servicio, así como de sus sustituciones. Cuando proceda, debe acreditar la titulación exigida de la persona sustituta.

8.3.8 La entidad debe sustituir al personal necesario y asegurar que haya, como mínimo, el personal obligatorio todos los días del año, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

8.3.9 La entidad debe disponer y aplicar un programa anual de formación continua y de actualización en las técnicas de atención a los niños y niñas y adolescentes.

8.3.10 Cuando la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia lo solicite, la entidad deberá separar del servicio de atención telefónica a los profesionales o al personal en prácticas que, según la valoración de la Dirección mencionada, presenten una conducta o efectúen una atención inadecuada, ya sea telefónica o por otros canales. Esta actuación debe llevarse a cabo en un máximo de 24 horas desde su notificación, aunque sea preventivamente y de acuerdo con el interés superior del niño, niña o adolescente.

8.3.11 Los posibles costes íntegros que deriven de esta separación de los profesionales deberán ser asumidos por la entidad.

8.3.12 La entidad debe cumplir los requisitos que establece este anexo, así como el resto de normativa vigente en relación con el personal en prácticas que colabore en el servicio.

—9 Régimen económico

9.1 Contraprestación económica

La contraprestación económica que la Dirección General de Prevención y Protección a la Infancia y la Adolescencia debe abonar para la prestación del servicio del teléfono Infancia responde debe determinarse en la convocatoria pública de provisión de los servicios sociales, a partir de un módulo fijo mensual establecido de acuerdo con la normativa reguladora de los precios de los servicios sociales de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

9.2 Facturación

CVE-DOGC-B-26210001-2026

El sistema de facturación es el que determina el departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

(26.210.001)