

**INFORME**  
**ANY 2004**  
**DIRECCIÓ GENERAL DE**  
**L'OFICINA DE**  
**DEFENSA DELS**  
**DRETS DEL**  
**MENOR**  
  
**(ODDM)**

# ÍNDIX

□	<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>4</b>
□	<b>NORMATIVA</b>	<b>6</b>
□	<b>PRESSUPOST I PERSONAL</b>	<b>8</b>
□	<b>ACCIONS REALITZADES (COMPETÈNCIES DE L'ODDM)</b>	
	A. Supervisar les administracions públiques de la comunitat autònoma de les Illes Balears i les entitats privades que prestin serveis als menors dins el territori de les Illes Balears, per verificar el respecte als drets dels menors i orientar-ne les actuacions cap a la seva defensa i promoció	<b>9</b>
	B. Rebre i tramitar les queixes i denúncies, d'acord amb el Decret 16/1997, sobre situacions d'amenaça i/o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentades	<b>11</b>
	C. Promoure i facilitar l'aplicació i difusió dels convenis, recomanacions internacionals i legislació nacional sobre els drets dels menors	<b>72</b>
	D. Proposar adaptacions i reformes de procediments, reglaments o lleis, per a la defensa eficaç dels drets dels menors, i procurar la millora constant dels serveis dirigits a l'atenció dels menors en l'àmbit de les Illes Balears	<b>84</b>
	E. Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i matèries relacionats amb els menors i els seus drets	<b>86</b>
	F. Promoure davant el Consell de Govern les disposicions normatives adequades per al desenvolupament i efectivitat dels drets del menor en l'àmbit territorial de la comunitat	<b>90</b>

G. Procurar els mecanismes de control adequats per assegurar l'acompliment en tot el que afecta els drets dels menors a les Illes Balear	<b>92</b>
H. Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afecten els drets i la protecció dels menors i supervisar-ne l'execució	<b>98</b>
I. Aquelles altres de naturalesa anàloga a les anteriors, i no exercida per cap altre òrgan de l'Administració, que la consellera de Presidència i Esports li encomani	<b>103</b>
□ <b>CONCLUSIONS</b>	<b>108</b>
□ <b>ANNEX: Convenció sobre els drets de l'infant</b>	<b>114</b>

## **INTRODUCCIÓ**

Fidels a l'estructura de l'informe d'anys anteriors, exposam les actuacions de la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) durant l'any 2004 per fer complir el que exigeix l'article 7.3 del Decret 16/1997, de creació d'aquesta Oficina.

Volem entendre que oferim un servei a la comunitat i que aquesta ho valora, ateses el nombre de queixes i denúncies dels ciutadans sobre possibles vulneracions de drets de menors que rebem.

Les demandes específiques de ciutadans i ciutadanes de Menorca, Eivissa i Formentera són inferiors proporcionalment en comparació amb les de Mallorca.

Mitjançant aquest informe tornam a fer una crida a tots els organismes, les institucions i les entitats públiques i privades perquè facin prevaler veritablement l'interès superior del menor en les seves actuacions i fomentin la participació d'infants i joves en tots els assumptes que els afectin, tenint en compte la seva opinió segons l'edat i la maduresa. D'aquesta manera contribuïrem entre tots a gaudir d'una societat balear cada vegada més democràtica i més justa. De la mateixa manera, s'ha d'entendre i atendre la importància de la cooperació internacional per millorar les condicions de vida dels infants a tots els països, en particular als països en desenvolupament. Així farem possible món millor. Recordem que ja l'any 1959 l'Assemblea General de l'ONU votava una resolució que proclamava la Declaració dels Drets dels Infants, amb la consideració que la humanitat deu el millor que pot donar a nins, nines i joves, amb la finalitat de proporcionar-los una infància i una joventut felices.

Trenta anys després, el dia 20 de novembre 1989, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar, després de 10 anys de feina, la Convenció sobre els Drets de l'Infant, document de referència en la defensa dels drets dels menors.

Avui, quan anam cap al setzè aniversari d'aquest text legal internacional, que té la important característica de ser vinculant, és a dir, que obliga als estats part a complir-lo, encara trobam amb molta freqüència amb situacions en què aquesta Convenció no es compleix, i això vol dir que un o més dels drets dels infants enumerats al llarg dels cinquanta quatre articles són vulnerats. Per tant, no hi ha dubte que la tasca a fer és considerable, si bé també es cert que la ratificació pràcticament universal d'aquest Tractat ha permès significatius avanços en l'atenció als infants

de tot el món. És clar que la situació dels nins i les nines als diferents països és prou diferent, en termes generals, perquè puguem diferenciar les grans mancances als països del sud de la situació als països del nord, entre els quals el nostre està inclòs. És diferent la impressió que rebem quan veiem els indicadors infantils de salut o educació, per posar algun exemple, als països en desenvolupament o als països del nostre entorn. Ara bé, també aquí ens trobam amb situacions que mereixen la nostra atenció perquè encara que en general els nostres infants tenen la possibilitat d'accedir a uns serveis amb la capacitat de proporcionar salut o educació, per continuar amb el mateix exemple, dins d'uns paràmetres de qualitat suficient, la realitat ens mostra cada dia com hi ha situacions que afecten negativament els menors i que, per tant, els fan mereixedors d'una protecció especial. Ens referim, en primer lloc, a tots els menors que viuen en situació de risc, és a dir, les situacions en què el seu desenvolupament està amenaçat d'una o altra manera; però també amb una visió més àmplia a tot el conjunt de menors i d'acord amb la nostra normativa, que des de l'any 1996, amb la promulgació de la Llei orgànica de protecció jurídica del menor —que va incorporar el contingut de la Convenció dels drets dels infants—, tenim la obligació que els drets que s'hi exposen siguin respectats.

## **▣ NORMATIVA**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a la comunitat autònoma de les Illes Balears es va crear mitjançant el Decret 16/1997, de 30 de gener (BOIB núm. 21, de 18 de febrer). Va ser modificat pel Decret 83/1998, d'11 de setembre (BOIB núm. 121, de 22 de setembre) i el Decret 25/2000, de 25 de febrer (BOIB núm. 29, de 7 de març). Cal tenir en compte, a més, el Decret 8/2003, de 30 de juny (BOIB núm. 93, d'1 de juliol) i el Decret 1/2004, de 2 de gener (BOIB núm. 5, de 10 de gener), pels quals s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Conselleria de Presidència i Esports, de la qual en forma part la Direcció General de l'ODDM.

En virtut del primer decret esmentat, l'ODDM ha elaborat aquest informe anual per al Consell de Govern, que també es trametrà al Parlament.

### **Competències**

1. Correspon a l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor de la comunitat autònoma de les Illes Balears exercir les funcions següents:
  - a) Supervisar les administracions públiques de la comunitat autònoma de les Illes Balears i de les entitats privades que prestin serveis als menors dins el territori de les Illes Balears, per verificar-ne el respecte als drets dels menors i orientar les seves actuacions envers la seva defensa i promoció.
  - b) Rebre i tramitar, d'acord amb el Decret, les queixes i els greuges sobre situacions d'amenaça i/o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentats.
  - c) Promoure i facilitar l'aplicació i la difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació nacional sobre els drets dels menors.
  - d) Proposar adaptacions o reformes de procediments, reglaments o lleis, per a una defensa més eficaç dels drets dels menors, i procurar la millora constant dels serveis adreçats a l'atenció dels menors dins la comunitat autònoma de les Illes Balears.
  - e) Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i les matèries relacionats amb els menors i els seus drets.

- f) Promoure davant el Consell de Govern de les Illes Balears les disposicions normatives adients per al desenvolupament i l'efectivitat dels drets del menor dins l'àmbit territorial de la comunitat autònoma.
  - g) Procurar els mecanismes de control adients per assegurar el compliment en tot el que afecta els drets dels menors a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
  - h) Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afectin els drets i la protecció dels menors, supervisant la seva execució.
  - i) Aquelles altres de naturalesa anàloga a les anteriors, i no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, que li siguin encomanades per la conselleria que tingui atribuïdes competències en matèria de benestar social.
2. En cap cas l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor pot intervenir en procediments vigents per resoldre interessos individuals, la tramitació o resolució dels quals estigui encomanada a òrgans jurisdiccionals o que requereixin actuacions protectores encomanades a l'entitat pública competent.

## ▣ PRESSUPOST I PERSONAL

El pressupost de què ha disposat l'ODDM per al 2004 ha estat el següent:

<b>Capítol</b>	<b>Euros (% increment respecte dels pressuposts de 2003)</b>
Capítol 2. Despeses corrents de béns i serveis	39.240'00 € (0%)
Capítol 4. Transferències corrents	37.000,00 € (+20'72%)
Capítol 6. Inversions reals	88.032,50 € (-2'95%)
<b>Total</b>	<b>164.272,50 € (+2.29%)</b>

El personal amb què ha comptat l'ODDM ha estat:

<b>Càrrec/ funció</b>	<b>Situació</b>
Director general	
Tècnic superior	Funcionari interí
Administratiu	Funcionari
2 treballadores socials	Laborals

## ▣ ACCIONS REALITZADES (competències de l'ODDM)



**A. Supervisar les administracions públiques de la comunitat autònoma de les Illes Balears i les entitats privades que prestin serveis als menors dins el territori de les Illes Balears, per verificar el respecte als drets dels menors i orientar-ne les actuacions cap a la seva defensa i promoció.**

L'equip tècnic ha dut a terme un seguit de visites i reunions per millorar, aclarir, establir circuits d'intervenció, responsabilitats i actuacions en relació amb els menors a la comunitat autònoma, i ha analitzat la documentació relacionada amb projectes, plans, reglaments, PEI, objectius, metodologia i procediments, activitats, pressuposts, fulls de registres, normativa... que han lliurat les entitats privades o públiques que presten serveis als menors dins el territori de les Illes Balears.

— ABADIM (Associació Balear per a la Defensa de la Infància Maltractada)

— Centre concertat El Temple

— Serveis Socials de Can Picafort

— Servei de Menors del Consell d'Eivissa i Formentera

— Centre concertat Sant Vicent de Paül

— Centre públic Ses Comes de Porto Cristo

— SADIF (Servei d'Acollida a Dones i Famílies)

— Centre de Serveis Socials Llevant Nord de l'Ajuntament de Palma.

— Centre Jorbalán i a Llar Caliu

— Centre concertat Nostra Sra. de la Consolació d'Alaró

— Direcció General de Menors i Família

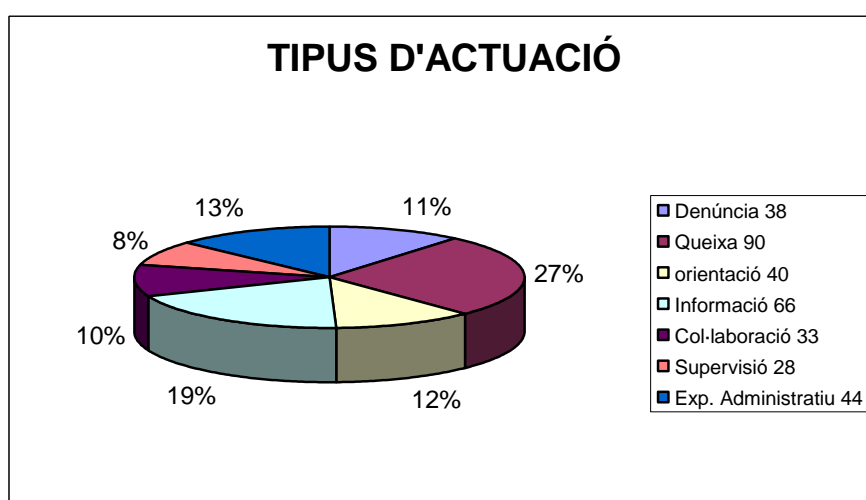
**Relació total de visites del director general a centres d'atenció a menors**

29/01/04 16/02/04 12/07/04 01/09/04 10/11/04	CAT Muro – Son Jeroni
05/02/04 25/10/04	CAMI (Centre d'Atenció a Menors Immigrants)
17/02/04	Unitat Residencial de Primera Acollida Centre polivalent Sa Platja Gran
20/02/04	Centre educatiu Illa Centre educatiu Bellamar
26/02/04	Labor Activate - Fundació Diagrama
02/03/04	Puig des Bous
08/03/04	Llar Sa Vileta Residència Juvenil Jorbalan Caliu
09/03/04	Rafal Nou Llar Rafal Vell
12/03/04	Fundació Natzaret
19/03/04	Llar Son Gibert Llar Es Vivero
22/03/04	Llars El Temple
23/03/04	Mater Misericordiae
24/03/04	Mòdul de mares amb fills menors de tres anys a la presó de Palma
30/03/04	Llar Funcional GREC
05/04/04	Associació Pare Montalvo
06/04/04	Fundació Minyones
15/04/04	Centre Socioeducatiu Es Pinaret
19/04/04	Llar Minyones
27/04/04	Llar Llevant
29/04/04	Joan XXIII
28/07/04	Colònies urbanes d'estiu d'AMADIBA a Palma, Inca i Lluçmajor
29/07/04	Minyones, casal d'estiu Colònia de Sant Pere
22/12/04	Centre Socioeducatiu Vicenç Vives Xamena Es Fusteret

**B. Rebre i tramitar les queixes i denúncies, d'acord amb el Decret 16/1997, sobre situacions d'amenaça i/o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentades.**

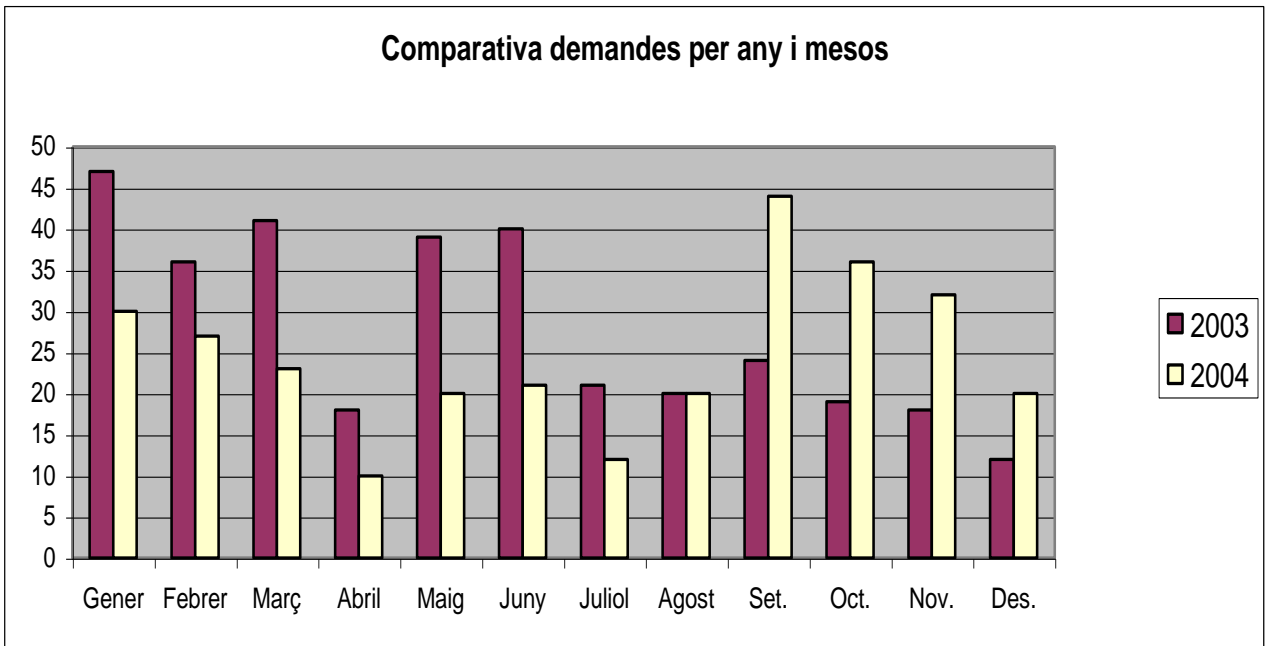
La tasca de l'ODDM és més extensa que tramitar queixes i denúncies, i també s'ocupa d'atendre altre tipus de consultes (d'informació, orientació, col·laboració, supervisió) i d'iniciar actuacions d'ofici.

En el gràfic següent es reflecteixen les diverses actuacions dutes a terme.

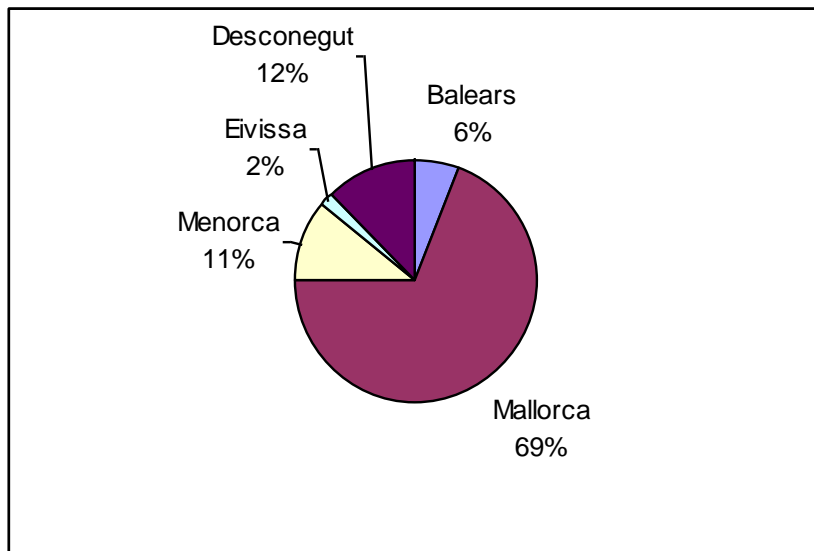


La distribució mensual de les actuacions i el quadre comparatiu de l'activitat d'aquest exercici amb la de l'any anterior queda detallada la taula següent:

<b><i>Demandes</i></b>	<b><i>2003</i></b>	<b><i>2004</i></b>
Gener	47	30
Febrer	36	27
Març	41	23
Abril	18	10
Maig	39	20
Juny	40	21
Juliol	21	12
Agost	20	20
Setembre	24	44
Octubre	19	36
Novembre	18	32
Desembre	12	20



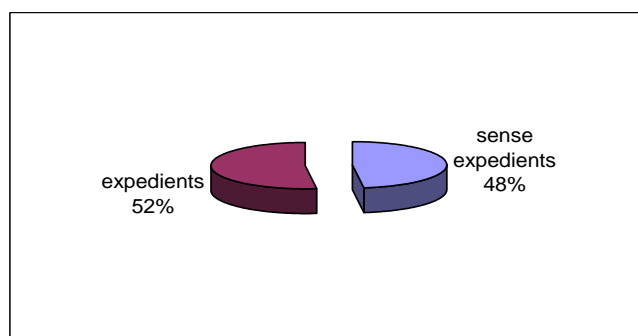
Aquesta gràfica mostra la distribució geogràfica de les intervencions. El fet de tenir la seu a Mallorca i la realitat física del conjunt insular repercuteix en un percentatge més elevat de sol·licitants mallorquins.



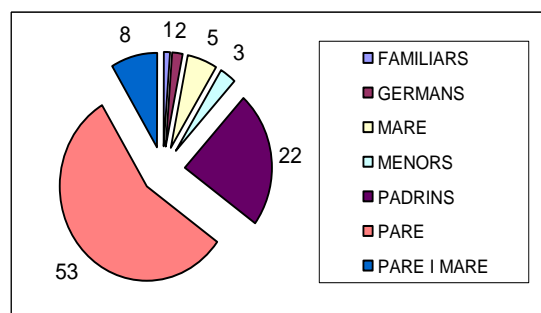
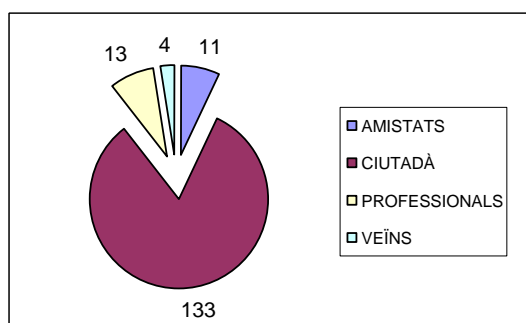
Les dones formen la majoria de les persones que acudeixen a exposar un problema, presentar una queixa o fer una consulta, ja que suposen un 61% davant d'un 39% de la població masculina que fa demanda d'intervenció.

Les actuacions que han derivat en **expedient** han estat un total de **153**, cosa que suposa un 4% més que la resta d'actuacions.

### ACTUACIONS



A continuació es presenta un gràfic que detalla l'origen de les demandes segons la relació amb el menor.



Les queixes i les denúncies que ha rebut l'ODDM durant l'any 2004 (s'inclouen també totes les de l'any 2003 que no s'havien tancat), amb data d'inici, diligències realitzades i estat en què es troben, són les següents:

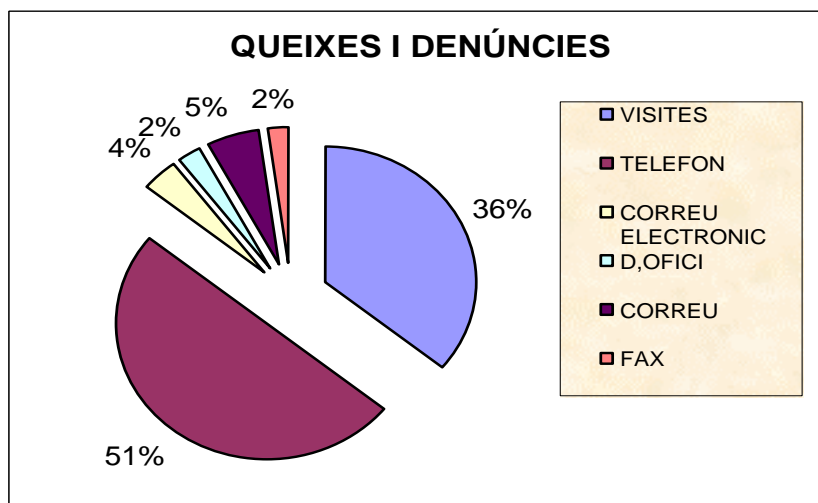
### Denúncia o queixa

<b><i>Estat en què es troben</i></b>	<b><i>2003</i></b>	<b><i>2004</i></b>
Tancats	64	122
En procés	10	26

En cap cas, l'ODDM pot intervenir en procediments vigents per resoldre interessos individuals, la tramitació o resolució dels quals estiguin

encarregades a òrgans jurisdiccionals o que requereixin actuacions protectores encomanades a l'entitat pública competent.

- NOMBRE D'EXPEDIENTS DE QUEIXES DEL 2004: 49
- NOMBRE D'EXPEDIENTS DENÚNCIES DEL 2004: 29
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES per visites de ciutadans a l'ODDM: 34
- NOMBRE TOTAL DE DENÚNCIES per visites de ciutadans a l'ODDM: 12
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES per trucades telefòniques: 46
- NOMBRE TOTAL DE DENÚNCIES per trucades telefòniques: 18
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES per correu electrònic: 4
- NOMBRE TOTAL DE DENÚNCIES per correu electrònic: 1
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES d'ofici: 0
- NOMBRE TOTAL DE DENÚNCIES d'ofici: 3
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES per correu: 4
- NOMBRE TOTAL DE DENÚNCIES per correu: 3
  
- NOMBRE TOTAL DE QUEIXES per fax: 2
- NOMBRE TOTAL DENÚNCIES per fax: 1



La tipologia de situacions ateses a l'ODDM (queixes i denúncies) durant aquest exercici ha estat aquesta:

## **1. Integració social i protecció jurídica: 201 (43,5%)**

### **1.1 Situacions de risc: 62**

Situacions que el professional pot detectar, tant en la història personal i familiar com a l'entorn pròxim i social del menor:

#### **1.1.1. Menors en risc**

La Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, defineix el risc com qualsevol situació que perjudiqui el desenvolupament personal o social del menor i que no requereixi de la tutela.

##### **1.1.1.1. Toxicomania de progenitors: 5**

Consum recurrent de substàncies que dona lloc a l'incompliment de les obligacions amb els fills.

##### **1.1.1.2 Alcoholisme de progenitors: 0**

Consum recurrent d'alcohol que dona lloc a l'incompliment de les obligacions amb els fills.

##### **1.1.1.3 Maltractaments entre progenitors: 5**

Qualsevol acte d'agressió que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic.

##### **1.1.1.4. Desatenció: 18**

L'omissió d'una acció necessària per atendre el desenvolupament i el benestar físic i psicològic d'un menor.

##### **1.1.1.5. Família desestructurada: 8**

Família amb patrons de relació incongruents i/o límits educatius mal definits i/o amb dificultat d'exercici dels rols parentals.

##### **1.1.1.6. Absentisme escolar i/o desescolarització: 5**

**1.1.1.6.1. Absentisme esporàdic**, quan les faltes d'assistència són mínimes i es produeixen de forma ocasional al llarg del trimestre; **absentisme intermitent**, quan l'infant o el jove no assisteix a l'escola un o dos dies durant diverses setmanes al llarg del mes (no acudeix com a màxim un 25% dels dies del mes); **absentisme crònic**, quan el nin, nina o jove no assisteix tres o més dies de la setmana de forma reiterada i/o

assisteix ocasionalment al centre (no acudeix més d'un 25% dels dies del mes).

#### **1.1.1.6.2. Desescolarització: 1**

Quan els menors no estan matriculats a cap centre. En aquest cas, no han formalitzat la matrícula en un centre educatiu. Pot ser el cas d'alumnes en edat de començar el procés educatiu als sis anys, alumnes que passen de l'etapa de primària a secundària o alumnes nouvinguts d'incorporació tardana. També són alumnes que no van al centre on estan matriculats des de fa un període de temps llarg i continu i això suposa una ruptura amb l'escola que s'expressa amb l'abandonament escolar prematur. En aquests casos, existeix entre un 75% i 100% de les faltes no justificades tot i que es troben matriculats al centre escolar.

#### **1.1.1.7. Problemes de comunicació dins la família: 14**

Dificultats en el procés d'interacció verbal i no verbal dins la família que dificulten el desenvolupament d'una relació significativa entre el pare i la mare (o els tutors) i entre ells i els fills i entre els fills mateixos.

#### **1.1.2. Menors en conflicte social: 2**

Menors que cometten fets tipificats com a delictes o faltes al Codi Penal o a les lleis penals especials, tenint en compte els efectes que produeixen en les seves relacions familiars i interpersonals i en el context social. També els menors que amb el seu comportament generen problemes de convivència en les seves relacions familiars i socials i en el seu context social.

##### **1.1.2.1. Individual**

Quan l'acció o l'omissió té relació amb només un menor.

##### **1.1.2.2. Grupal**

Quan l'acció o l'omissió té relació amb un grup de menors.

##### **1.1.2.3. Familiar: 2**

Orientació i intervenció en famílies en el sí de les quals es produeix violència.

##### **1.1.3. Secta: 1**

Conjunt de persones que professen una mateixa doctrina, la influència de la qual sobre el menor és perjudicial per al seu desenvolupament biopsicosocial.



## **1.2. Menors amb discapacitat: 6**

Menors amb restricció o absència de la capacitat física, psíquica o sensorial, sigui congènita o adquirida, que li impossibilita o li dificulta desenvolupar la seva activitat dins del que es considera normal per a un ésser humà.

## **1.3. Nins de 0 a 3 anys que viuen amb les seves mares a la presó: 0**

Infants de 0 a 3 anys, la mare dels quals està interna a la presó, i que viuen amb ella dins el recinte penitenciari.

## **1.4. Estrangers: 1+ 4 = 5 \***

Menors d'altres països sense nacionalitat espanyola.

### **1.4.1. Menors immigrants en situació irregular: 3**

Menors en situació d'immigració clandestina o «sense papers» oficials d'estada al territori.

### **1.4.2. Reunificació i reagrupació familiar: 1**

Dret dels infants i dels seus pares a sortir de qualsevol país i entrar en el propi, amb vista a la reunificació familiar o al manteniment de la relació entre pares, mares i fills.

Dret a la residència dels familiars d'estranger, que resideixin legalment a Espanya, per reunir el grup familiar segons l'article núm. 16 de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre el drets i les llibertats dels estrangers en Espanya i la seva integració social.

## **1.5. Explotació laboral de menors: 1**

Assignació al menor amb caràcter obligatori de la realització continuada de treballs que excedeixen el límit de l'habitual, que haurien de fer adults, cosa que interfereix de manera clara en les activitats i les necessitats socials i/o escolars dels nins.

## **1.6. Discriminació: 2**

Distinció, diferenciació, infravaloració, tracte d'inferioritat o càstig a un menor per raó de la raça, el sexe, l'idioma, la religió, la opinió política o d'altra índole, l'origen nacional, ètnic o social, la posició econòmica, els impediments físics, psíquics o sensorials, el naixement o qualsevol altre condició de l'infant, dels seus pares o dels seus representants legals.

### **1.7. Habitatge: 4**

Problemes amb l'habitatge, tant per males condicions d'habitabilitat o amuntegament, com per manca d'aquest o desnonament.

### **1.8. Menors desapareguts: 6**

Menors que es troben en parador desconegut o que han estat arrabassats a la persona que en té la custòdia.

#### **1.8.1. Fugues: 3**

El fet d'escapar-se o evadir-se d'una situació o lloc determinat (casa, família, internament, centre d'acollida, etc.)

#### **1.8.2. Subtraccions: 3**

Allunyament del menor, per part d'un tercer, de l'esfera dels pares, els tutors o els guardadors, als quals els correspon la guarda legal, sense el consentiment d'aquests.

### **1.9. Figures jurídiques de protecció: 69**

Definicions legals específiques de protecció de menors, que determinen els elements o les característiques típiques d'aquestes figures.

#### **1.9.1. Adopció: 1**

Figura jurídica que produeix entre els adoptants i l'adoptat un vincle de filiació mitjançant una decisió judicial, al mateix temps que desapareixen —llevat d'alguns casos excepcionals— els vincles jurídics entre l'adoptat i la seva família anterior.

##### **1.9.1.1. Nacional**

##### **1.9.1.2. Internacional: 1**

#### **1.9.2. Tutela i assumpció de tutela per ministeri de la llei: 1**

Tutela: autoritat conferida a algú per tenir cura del menor i dels seus béns. Tutela per ministeri de la llei: responsabilitat que incumbeix els serveis de menors dels consells insulars quan aprecien que un menor es troba en situació de desemparament.

#### **1.9.3. Acolliment: 1**

L'acolliment familiar i l'acolliment residencial són l'instrument pels quals es materialitza la tutela administrativa o la guarda.

#### **1.9.3.1. Acolliment familiar: 3**

L'acolliment familiar produeix la plena participació del menor en la vida de família i els acollidors tenen l'obligació de vetllar per ell, tenir-lo a la seva companyia, alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una educació integral.

#### **1.9.3.2. Acolliment institucional: 2**

Integració del o la menor, amb caràcter provisional, en un centre, residència, llar funcional, institució pública o entitat col·laboradora amb la finalitat de rebre atenció, educació i formació, necessàries i en la qual el director del centre on és acollit n'exerceix la guarda.

#### **1.9.4. Guarda: 11**

Obligació de vetllar per un menor, tenir-lo en la seva companyia alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una formació integral.

#### **1.9.5. Pàtria potestat: 6**

Quan els fills no emancipats estan sota la potestat del pare i la mare. Comprèn els deures i les facultats següents: vetllar per ells, tenir-los en la seva companyia, alimentar-los, educar-los i procurar-los una formació integral. Representar-los i administrar-ne els béns.

#### **1.9.5.1. Custòdia: 10**

Tenir cura i vigilància d'un menor i administrar-ne els béns.

#### **1.9.5.2. Aliments: 3**

S'entén per aliments tot el que és indispensable per al manteniment, l'habitació, el vestit, l'assistència mèdica, l'educació i la instrucció i els costos de l'embaràs i el part, mentre no estiguin coberts d'una altra manera.

#### **1.9.5.3. Visites: 20**

Acords que regeixen les trobades entre els menors i qualsevol dels seus pares que no exerceix la guarda i custòdia, així com pròxims al familiar i família extensa.

#### **1.9.5.4. Comunicacions: 4**

Contactes telefònics amb el progenitor que no té la guarda i custòdia del fill o la filla, realitzats o no al Punt de Trobada; així com pròxims al familiar i família extensa.

#### **1.9.6. Audiència del menor: 1**

Ocasió per argumentar raons, que s'ofereix a un menor interessat a un judici o expedient.

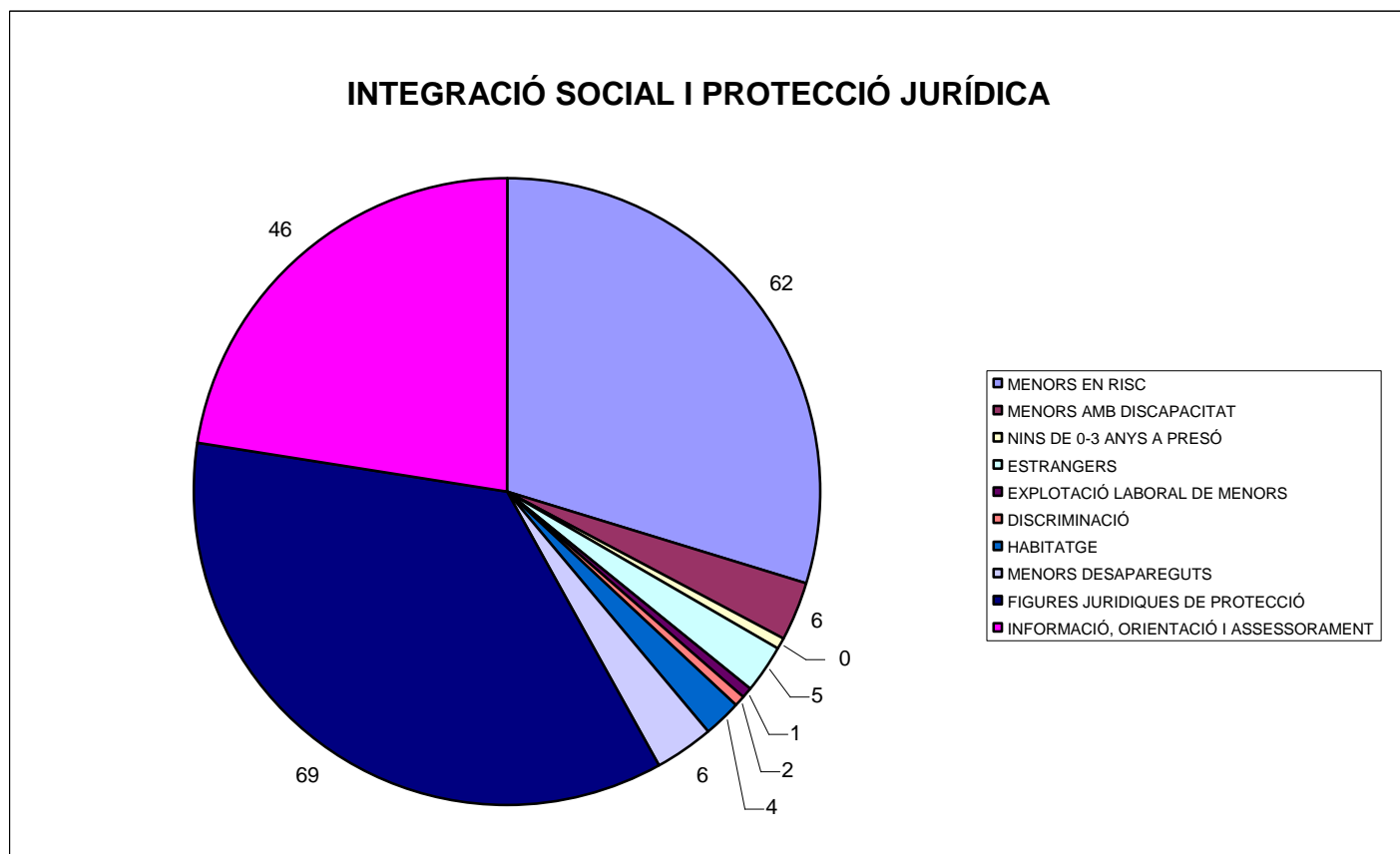
### 1.9.7. Emancipació: 2

Estat civil de la persona, intermedi entre majoritat i minoritat, caracteritzat per l'extinció de la pàtria potestat i l'atorgament al menor d'edat d'una capacitat semblant a la que gaudeix el major d'edat. Produïda en els casos que preveu la llei: majoritat, concessió dels qui exerceixen la pàtria potestat, consentida la concessió pel menor, i per concessió judicial; o bé per la situació en què es troba el fill, que sense estar legalment emancipat i tenint més de setze anys, viu independentment dels seus pares amb el consentiment d'aquests.

### 1.9.8. Filiació, paternitat o maternitat: 3

Tracta sobre el lligam de parentiu que uneix un fill o una filla als seus pares. Així mateix, hi tenen a veure les accions encaminades a conèixer i declarar la realitat genètica, mitjançant la determinació, reclamació o impugnació de la filiació; i es declara la qualitat de fill o filla d'una persona o bé que la paternitat o maternitat que es té no s'ajusta a la realitat.

### 1.a.0.1. Informació, orientació i assessorament: 46



## **2. Educació i cultura: 72 (16 %)**

### **2.1 Escolarització: 2 + 19 =21 \***

Dificultats relacionades amb l'acció de subministrar instrucció en règim escolar.

#### **2.1.1. Superdotats i talentosos: 1**

Superdotats: menors amb una capacitat acadèmica i/o creativa clarament superior a la majoria dels seus condeixebles o menors de la mateixa edat.  
Talentosos: menors amb actituds o capacitats especials per al desenvolupament o l'exercici d'alguna ocupació o creativitat.

#### **2.1.2. Problemes d'escolarització: 9**

Dificultat per accedir a una plaça escolar o, una vegada concedida, dificultat per accedir al centre escolar.

#### **2.1.3. Conflictes amb el centre educatiu: 9**

Problemes amb les normes de convivència i/o les directrius del centre educatiu.

### **2.2. Protecció sociocultural: 9**

Protecció del dret a l'esbarjo, al joc, a la participació en les activitats artístiques i culturals i a la difusió d'informació destinada als infants que tingui com a finalitat promoure el seu benestar moral, el coneixement i la comprensió entre els pobles, i que respecti la seva cultura i el seu dret a ser protegit contra la informació i el material perjudicial per al seu benestar.

#### **2.2.1. Activitats o espectacles: 1**

Quan el contingut de les accions socioculturals, representacions, xous, exhibicions, funcions, atraccions, cerimònies o festes va en contra del benestar moral dels infants i joves, i també del coneixement i la comprensió entre els pobles.

#### **2.2.2. Publicacions: 2**

Difusió d'informació i material imprès, perjudicial per al benestar moral i biopsicosocial dels infants i joves.

#### **2.2.3. Mitjans audiovisuals i informàtics: 2**

Difusió d'informació i material audiovisual i informàtic perjudicial per al benestar moral i biopsicosocial d'infants i joves o de la seva imatge.

#### **2.2.4. TV, ràdio i premsa: 2**

Difusió d'informació, material o continguts a través dels mitjans de comunicació, perjudicials per al benestar moral i biopsicosocial d'infants i joves.

#### **2.2.5. Difusió d'informació: 2**

Protecció del dret a la difusió d'informació destinada als infants que tingui com a finalitat promoure el seu benestar moral, el coneixement i la comprensió entre els pobles, i que respecti la seva cultura.

#### **2.3. Publicitat i consum: 9**

Irregularitats en la propaganda, l'adquisició i l'ús de béns econòmics i de serveis.

##### **2.3.1. Publicitat genèrica: 2**

Propaganda dirigida al públic en general que pugui atemptar contra els drets d'infants i joves.

##### **2.3.2. Publicitat dirigida a menors: 1**

Propaganda dirigida a infants i joves que pugui atemptar contra els seus drets.

##### **2.3.3. Consum**

Problemes en l'adquisició i l'ús de béns econòmics i de serveis.

##### **2.3.3.1. Venda i utilització d'armes i d'armes simulades i articles de pirotècnia: 1**

Quan la venda d'armes i d'armes simulades i articles de pirotècnia va dirigida als infants o aquests en fan ús.

##### **2.3.3.2. Venda de begudes alcohòliques: 5**

Quan s'han venut begudes alcohòliques a menors d'edat.

##### **2.3.3.3. Consum de béns i serveis**

Dificultats en l'adquisició, l'ús o la utilització de béns i/o serveis públics o privats.

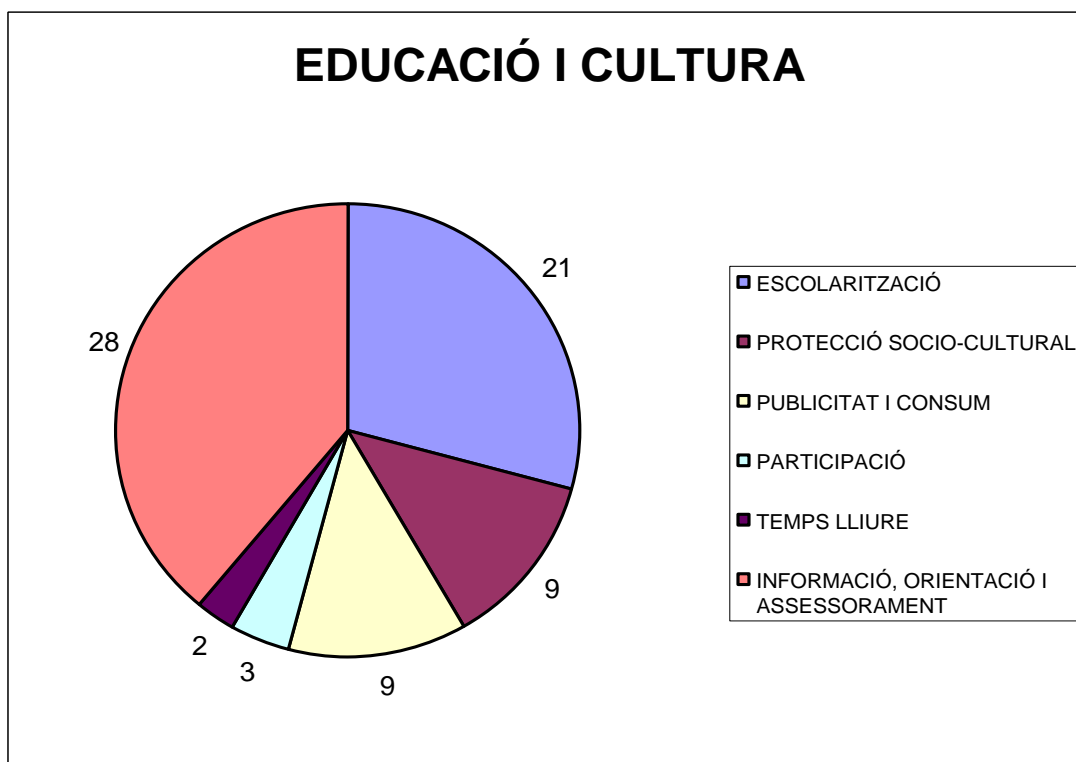
#### **2.4. Participació: 3**

Impediment o dificultat perquè infants i joves gaudeixin del seu dret a la participació en les activitats artístiques i culturals o de qualsevol altre tipus.

### 2.5. Temps lliure: 2

Impediment o dificultat perquè infants i joves gaudeixin del seu dret a la participació en les activitats d'esbarjo i joc.

### 2.6. Informació, orientació, assessorament: 28



## 3. Salut i maltractaments: 109 ( 23,6%)

La salut és un aspecte dinàmic; per tant, és un procés d'equilibri entre el cos, la ment, l'emoció i l'esperit. Quan la persona està sana, pot conduir la seva vida a qualsevol àmbit: individual, emocional, social i espiritual.

### 3.1. Prevenció, promoció i revisió: 7

Dificultats o irregularitats en la profilaxi, el foment de conductes saludables o la revisió mèdica i sanitària periòdica de l'infant o el jove, que atemptin contra el dret a gaudir del més alt nivell possible de salut i molt especialment en els serveis relacionats amb l'atenció primària de salut, les cures preventives i la disminució de la mortalitat infantil.

### **3.2. Hàbits i conductes nocius: 3**

Pràctiques (tradicionals o no), i comportaments perjudicials per a la salut dels infants.

### **3.3. Atenció sanitària: 11**

Actuacions que atemptin contra el dret d'infants i joves a tenir accés a serveis mèdics, de rehabilitació i molt especialment als serveis relacionats amb l'atenció primària de la salut.

#### **3.3.1. Identificació de nounats**

Problemes en el reconeixement de nounats.

#### **3.3.2. Mala praxi: 4**

Pràctica inadequada de les professions psicosanitàries.

#### **3.3.3. Trastorns de conducta: 2**

Problemes emocionals que es manifesten en les dificultats per mantenir relacions amb els companys o els mestres, i en conductes inapropiades en circumstàncies normals. Els problemes no poden explicar-se per raons físiques.

#### **3.3.4. Malaltia mental**

Trastorns mentals; síndrome o patró de comportament o psicològic de significació clínica, que apareix associat a un malestar, a una discapacitat o a un risc significativament augmentat de morir o patir dolor, discapacitat o pèrdua de llibertat.

##### **3.3.4.1. d'adults: 2**

Trastorns mentals d'adults que afecten negativament els infants.

##### **3.3.4.2. de menors: 3**

Trastorns mentals del mateix infant o d'altres infants que l'afecten negativament.

### **3.4 Medi ambient: 2**

Entorn en què s'esdevé l'existència de l'infant.

#### **3.4.1. Espai urbà: 2**

Problemes que l'entorn urbà i els seus equipaments generen en l'infant o el jove perquè són inadequats o inexistents.



### **3.4.2. Espai rural**

Problemes que l'entorn rural i els seus equipaments generen en l'infant o el jove perquè són inadequats o inexistents.

## **3.5. Maltractament: 64**

Qualsevol acció realitzada voluntàriament (és a dir, no accidental) que danyi o pugui danyar físicament, psíquicament o sexualment un infant o un jove, i qualsevol omisió d'una acció que privi un menor de la supervisió o de l'atenció necessàries per al seu benestar o el seu desenvolupament.

### **3.5.1. Maltractament físic: 2**

Qualsevol acció realitzada voluntàriament que provoqui o pugui provocar lesions físiques a l'infant o al jove.

#### **3.5.1.1. Maltractament físic entre iguals (*bullying*): 4**

#### **3.5.1.2. Maltractament físic produït per adults: 12**

### **3.5.2. Maltractament psíquic o emocional: 5**

Qualsevol acció que és capaç de generar alteracions psicològiques que pugin afectar les necessitats de l'infant o el jove, i que poden ser actives (quan hi ha hostilitat verbal crònica en forma d'insult, menyspreu i/o amenaça) i passives (quan persisteix la falta de resposta als senyals i a les expressions emocionals de l'infant).

#### **3.5.2.1. Maltractament psíquic entre iguals (*bullying*): 5**

#### **3.5.2.2. Maltractament psíquic produït per adults: 13**

### **3.5.3. Abusos sexuals: 1**

Qualsevol comportament en què un infant o un jove siguin utilitzats per un adult o per un altre menor com a mitjà per obtenir estimulació o gratificació sexual.

#### **3.5.3.1. Abusos sexuals entre iguals: 2**

#### **3.5.3.2. Abusos sexuals produïts per adults: 9**

### **3.5.4. Utilització pornogràfica dels menors: 2**

Forma d'explotació sexual de l'infant o el jove per part dels seus pares o tutors o per terceres persones, quan aquells no ho sàpiguen o no ho impedeixin en la realització o espectacles de pornografia.

### 3.5.5. Maltractament institucional: 6

Situacions que es donen en entitats o centres que atenen els menors i en què per acció o per omissió no es respecten els drets bàsics a la protecció, l'atenció i l'estimulació del desenvolupament de l'infant o el jove.

### 3.5.6. Desatenció: 3

L'omissió d'una acció necessària per atendre el desenvolupament físic, psicològic de l'infant o el jove.

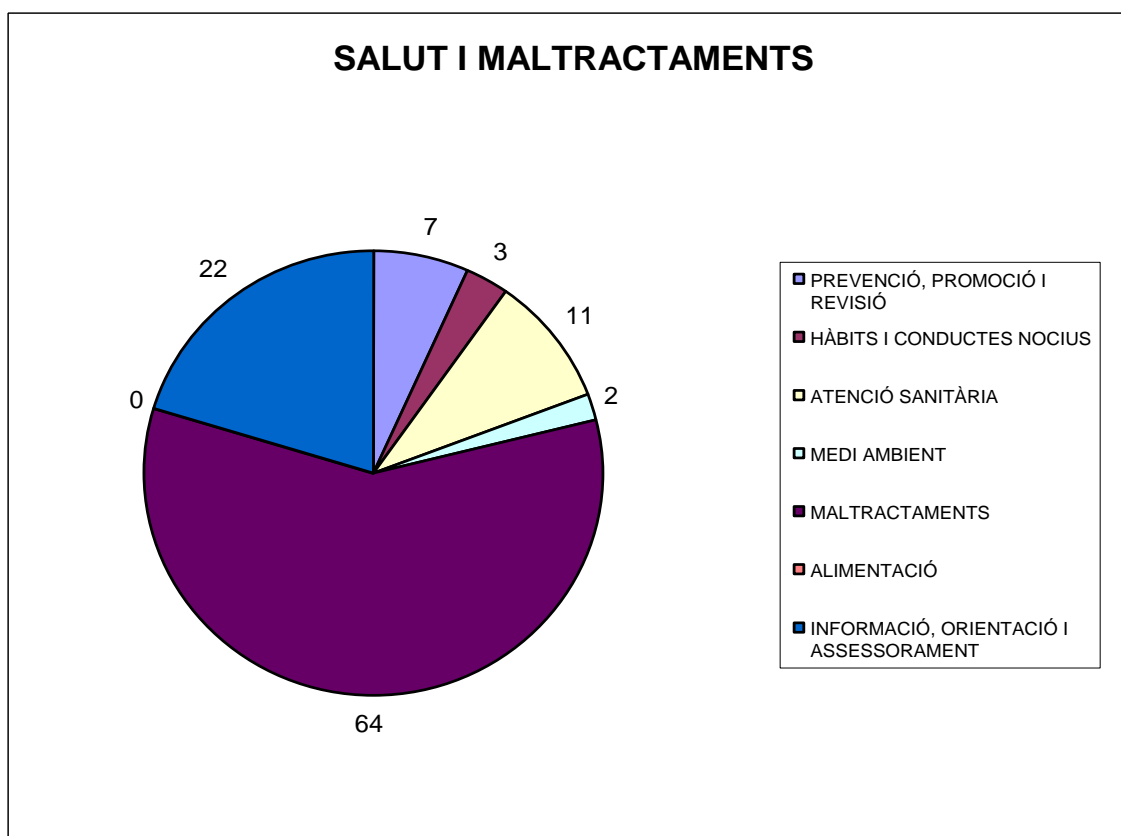
### 3.6. Alimentació: 0

Acció de proporcionar energia, primeres matèries i els composts químics indispensables per al bon funcionament o la regulació dels mecanismes vitals dels infants i els joves.

#### 3.6.1. Alimentació inadequada

Quan les pautes de alimentació (tipus d'aliments, quantitats, horaris, formes de cuinar) no es corresponen amb les necessitats i l'edat d'infants i joves o són perjudicials per regular els seus mecanismes vitals.

### 3.7. Informació, orientació i assessorament: 22



#### 4. Funcionament: 80 (17,3 %)

Queixes pel funcionament de les institucions que vulneren o amenacen els drets dels infants.

##### 4.1. Funcionament de l'Administració: 36

###### 4.1.1. Administració general de l'Estat: 5

###### 4.1.2. Administració autonòmica: 11

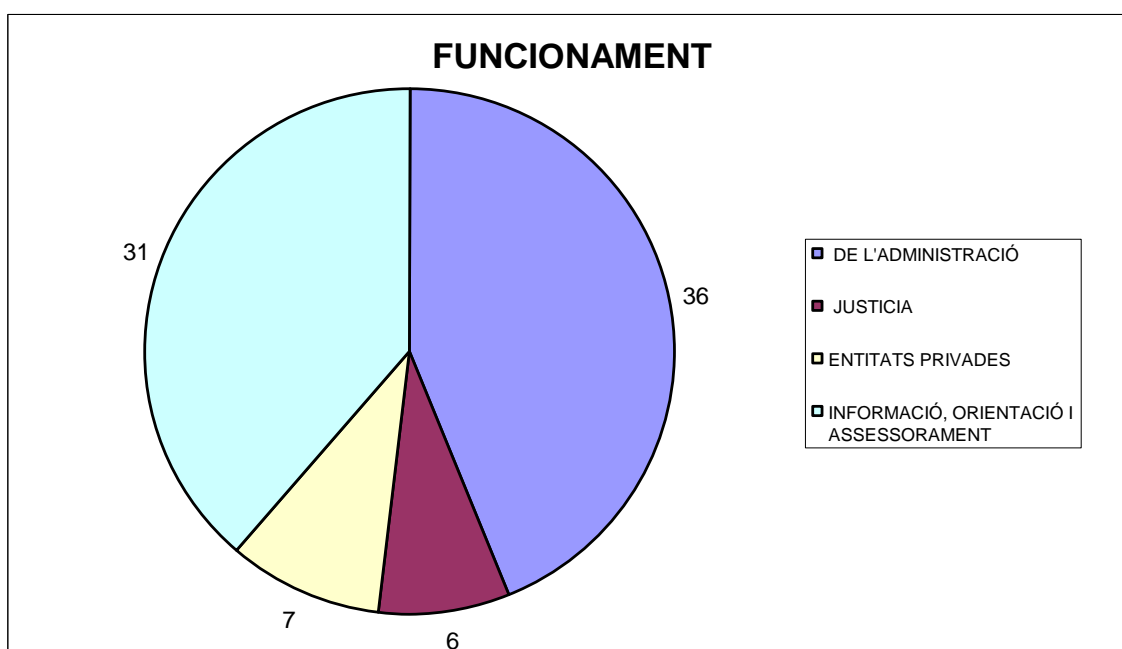
###### 4.1.3. Administració insular: 12

###### 4.1.4. Administració local: 8

##### 4.2. Funcionament de l'Administració de justícia: 6

##### 4.3. Funcionament d'entitats privades: 7

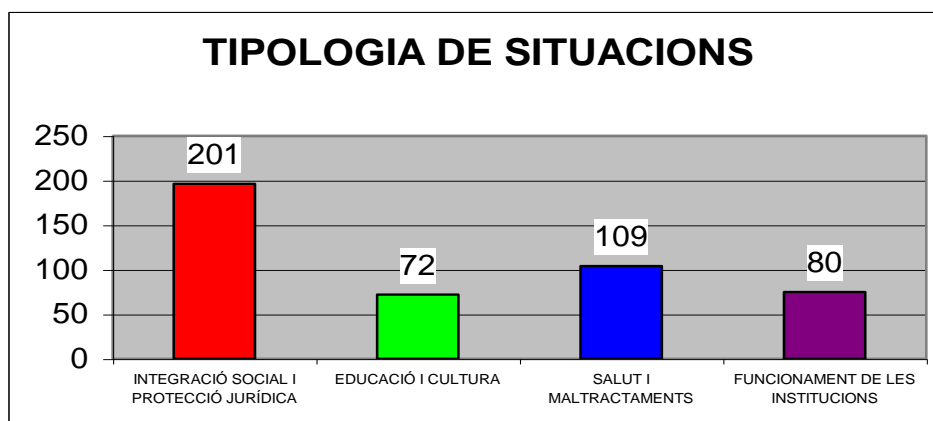
##### 4.4. Informació, orientació i assessorament: 31



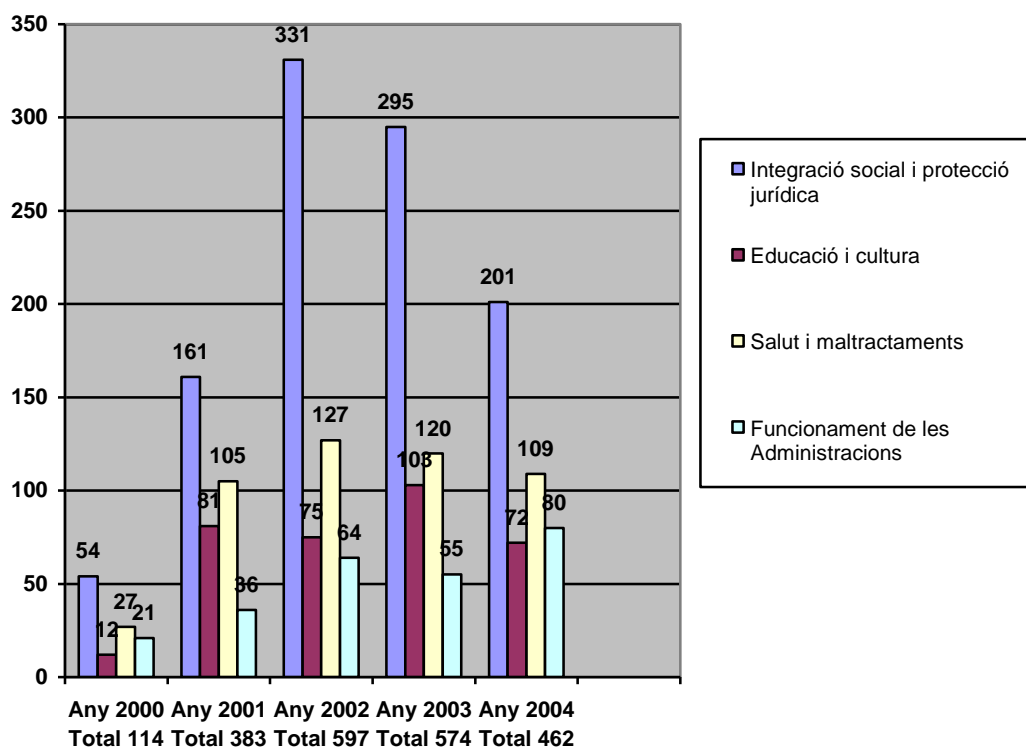
(\*) El total representa la suma de les situacions codificades en els subapartats, més les situacions del codi de referència ( $a + b = c$ ).

a= codi enunciat  
 b= suma subapartats  
 C= total

El gràfic representa les **462 situacions treballades** durant 2004



**EVOLUCIÓ DEL REGISTRE DE SITUACIONS 2000, 2001, 2002, 2003 I 2004**



## SINOPSI DE LES SITUACIONS ATESES

ENTRAD	TIPUS	EXP.	DEMANDA	DILIGÈNCIES REALITZADES
visita	orientació	no	Orientació sobre drets i deures en la guarda i custòdia.	Informació sobre els drets i deures de la guarda i custòdia dels menors, fills de pares separats o divorciats. Advocada particular.
telèfon	informació	no	Informació sobre l'ODDM.	Atenció de la consulta telefònica. Tramesa de publicacions de l'ODDM.
visita	informació	no	Informació sobre la modificació del règim de visites.	Informació sobre el procediment civil de modificació del règim de visites i sobre la modificació de la guarda i custòdia dels fills menors d'edat. Diligència a l'equip tècnic de la fiscalia de menors. SOJ civil i fiscalia de menors.
telèfon	queixa	sí	Mare que sospita d'abusos sexuals a la seva filla de tres anys.	Reunió amb l'equip de l'ODDM. Informació a la mare sobre recursos psicològics. Punt de trobada. Tramesa de documentació. Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca. Psicòlegs privats. Abadim. Hospital.
telèfon	queixa	sí	Nina de 6 anys que en els darres tres ha patit molts canvis en l'entorn familiar que l'estant afectant.	Conflicte intrafamiliar. Col·legi.
visita	informació	no	Informació sobre el procediment de modificació de mesures definitives de guarda i custòdia. Informació sobre l'abast de les competències de l'ODDM.	Informació sobre el procediment de modificació de mesures definitives de guarda i custòdia. Pautes de comportament vers els fills sobre la interposició de la demanda. Informació sobre l'abast de competències de l'ODDM.

actuació d'ofici	col·laboració	sí	Visites institucionals.	Visites als centres de protecció de menors de gestió directa i concertada del consell insular de Mallorca. Coordinadora de centres. Fiscalia de menors. Jutjats de Menors 1 i 2 i Equip Tècnic de Fiscalia de Menors.
visita	denúncia	sí	Es comunica que dos menors capten al carrer.	Policia Local de l'Ajuntament. Reunió informativa. Premsa local.
telèfon	informació	sí	Informació sobre la tramitació de la nacionalitat del fill.	Atenció de la consulta telefònica. Informació del procediment i indicació de les gestions legals. consolat, registre, policia, CITE.
telèfon	d'ofici	sí	Sensibilització social vers els drets de l'infants: organització del Festival De Cinema de les Illes Balears	Actuacions de promoció dels drets dels menors a les Illes Balears. Visionament de films sobre drets dels menors, equip ODDM.
actuació d'ofici	col·laboració	sí	Diligències a l'adjunt segon del síndic de greuges de la Comunitat Valenciana.	Ponència del director general de l'ODDM. Dret de participació dels menors. VIII Fòrum Infantil sobre Dret a l'Educació i Immigració.
correu	queixa	sí	Ajuts a estudiants immigrants del Govern de les Illes Balears.	Anàlisi de beques i ajuts als estudiants menors de les Illes Balears. Requeriment a la Conselleria d'Educació i Cultura.
correu	queixa	no	Menor de 15 anys que se n'ha anat a viure a casa de la família del seu company.	Informació telefònica de l'emancipació sobre les obligacions i els deures dels pares vers els fills i viceversa, Codi Civil. Servei de Menors. Servei d'Atenció a la Família. COF. Direcció General de Menors i Família.

telèfon	queixa	sí	La mare demana ajuda perquè no sap què fer amb el seu fill. No va a escola fa un any i està començant a prendre drogues. La Guàrdia Civil el té retingut.	Entrevista amb la mare i una altra amb el fill.
visita	orientació	no	Informació sobre les causes legals d'interrupció voluntària de l'embaràs.	Codi Civil. Centre d'orientació familiar. Metge especialista en ginecologia.
visita	queixa	sí	La mare acudeix a l'ODDM i explica que el seu fill li ha dit que el seu pare li fa «massatges».	Entrevista amb la mare. ABADIM.
visita	queixa	no	Les seves filles han estat abandonades per la mare i ell no se'n pot fer càrrec.	Informació sobre el Servei de Protecció de Menors. Servei de Protecció al Menor i la Família.
telèfon	col·laboració	no	Informació sobre una menor sobre la qual des de l'ODDM ja es va intervenir el 2002.	Informació telefònica de les gestions realitzades des de l'ODDM.
actuació d'ofici	expedient administratiu	sí	Col·laboració per fer formació sobre maltractaments. Col·legi.	Protocol d'indicadors de maltractament infantil als centres educatius. Servei permanent del professorat. Psicòloga del CIM. Informació i orientació sobre el circuit que s'ha de seguir sobre maltractament infantil a les Illes Balears. Guia per a mestres i professors.
visita	orientació	no	El padrí del jove vol informació per tenir la tutoria del nét.	Fundació per a Persones amb Discapacitat Psíquic. Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears.

visita	queixa	sí	Néts en parador desconegut.	Orientació sobre les competències del SAF. Anàlisi de la queixa. Admissió a tràmit.
e-mail	queixa	sí	Temps no computable dels menors adoptats a efectes de beques escolars.	Anàlisi de la queixa. Admissió a tràmit. Valoració i recomanació a la Conselleria d'Educació i Cultura.
telèfon	queixa	sí	Problemes que presenta la seva besnéta de 5 anys.	Informació telefònica. Visita al domicili. Pediatra. D. G. de Menors i Família (Punt d'Informació Familiar i Programa d'Orientació Familiar).
visita	queixa	sí	Document que exigeix dels poders públics més recursos per a menors en situació de risc.	Anàlisi de l'informe. Reunió amb la regidora de Serveis Socials de l'Ajuntament i amb el director insular.
telèfon	queixa	no	El seu fill té problemes de relació amb el pare. L'amenaça de telefonar a la Policia si va de campament i no va a les classes d'anglès.	Informació telefònica sobre la guarda i custòdia. D. G. de Menors i Família.
actuació d'ofici	informació	sí	Possible regal de begudes alcohòliques a menors d'edat en festes populars.	Anàlisi de notícies en premsa. Ajuntament. Recomanacions i requeriment.
telèfon	queixa	sí	Vol denunciar que s'ha trobat en un contenidor de fers uns documents interns d'un centre de menors en què hi ha totes les dades íntimes i personals dels usuaris.	Informació telefònica.



actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi d'escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi d'escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi d'escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	orientació	sí	Recollida d'informació sobre el dret a l'intimitat dels menors.	Recollida de notícies de premsa relacionades amb el tema.
telèfon	queixa	sí	Veïnada preocupada pel tracte que reben uns nins.	Servei de Menors.
actuació d'ofici	orientació	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.

actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
e-mail	col·laboració	sí	Anàlisi i suggeriments a l'Esborrany del decret pel qual es regula l'educació preescolar a la comunitat autònoma de les Illes Balears.	Anàlisi i suggeriments al projecte.
telèfon	col·laboració	no	Tramesa de documentació.	Tramesa de la llista d'associacions de les Illes Balears per col·laborar amb l'Institut Balear de la Dona per impartir cursos de com educar els infants, arran de la demanda de dones immigrants interessades en el tema. associació Néixer i Créixer, Escola de Família.
telèfon	informació	no	Informació sobre la normativa vigent que regula els horaris infantils a la televisió.	Informació telefònica sobre la Llei 25/1992, de 12 de juliol, de radiodifusió televisiva que regula la franja horària infantil.
telèfon	orientació	no	Assessorament sobre un conflicte amb l'escola.	Atenció de la consulta telefònica. Ja havia fet una consulta anteriorment: cita per a entrevista.
telèfon	col·laboració	sí	Informació sobre si les comares poden donar informació a joves menors d'edat sobre mètodes anticonceptius i interrupció voluntària de l'embaràs.	La treballadora social de l'Institut Balear de la Dona sol·licita col·laboració. Col·legi Oficial d'ATS i DUE. Infosex.
telèfon	orientació	sí	Suport i ajuda a la situació de xoc emocional, informació i assessorament especialitzat. La menor ha revelat a la mare la situació de tocaments per part del padrí.	Abusos sexuals intrafamiliars. Pautes de comportament relacional i actuació legal. Abordatge del xoc en l'àmbit psicològic. Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears. Atenció especialitzada (psicològica, Policia Nacional).

telèfon	informació	no	Informació de l'ODDM per l'obertura d'un punt d'informació i publicació d'una guia de recursos.	Atenció de la demanda telefònica i tramesa d'opuscles i publicacions de l'ODDM.
telèfon	col·laboració	no	Menor de 15 anys malalt. Necessita una pensió econòmica.	Servei de Protecció de Menors de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca.
telèfon	queixa	no	Queixa anònima perquè hi ha nins menors de 10 anys que reparteixen informació en contra de l'avortament, demanen la signatura contra la llei d'avortament i regalen clavells blancs al carrer.	Informació sobre el capítol 4 del Decret 16/1997, de 30 de gener. Informació sobre l'article 4 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor. Comunicació telefònica amb la Policia.
telèfon	queixa	sí	Menor maltractat pels seus pares físicament i psíquicament	Informació telefònica per denunciar la situació al Servei de Protecció de Menors i per poder sol·licitar l'acolliment familiar. Jutjat.
telèfon	informació	no	Informació sobre la normativa aplicable a la prohibició de venda d'alcohol a menors d'edat.	Informació sobre la normativa aplicable a la comunitat autònoma sobre la prohibició de venda de begudes alcohòliques a menors d'edat (estatal i autonòmica). Informació sobre el Projecte de llei de drogodependències de la comunitat autònoma de les Illes Balears de l'anterior executiu.
correu	denúncia	sí	Sospites de maltractament a un menor d'edat per part dels seus pares.	Anàlisi i admissió a tràmit de la denúncia. Informe sobre adopció i acolliment de menors. Requeriment al Servei de Protecció de Menors del Consell Insular de Mallorca.
actuació d'ofici	supervisió	no	Anàlisi d'articles periodístics sobre la presumpta corrupció d'una menor de 14 anys.	Anàlisi de l'article periodístic. Diligència amb l'oficina de premsa de la comandància de la Guàrdia Civil. Diligència amb la Policia Judicial. Intervenció radiofònica.

visita	orientació	no	Informació sobre la figura de la pàtria potestat. El delictes de sostracció de menors.	Informació sobre la figura de la pàtria potestat, la guarda i custòdia i el tipus delictiu de la sostracció de menors. Drets i obligacions dels pares. Servei d'Orientació Jurídica Civil. Servei d'Orientació i Mediació Familiar.
actuació d'ofici	informació	no	Informació de l'ODDM	Director general de l'ODDM.
telèfon	queixa	no	La seva filla no vol anar a les visites amb el pare.	Informació telefònica sobre el Punt de Trobada. Advocada.
visita	queixa	no	Els seus padrins l'obliguen a seguir unes normes molt restrictives. No la deixen sortir amb els seus amics i amigues i no li deixen fer segons quines feines.	Entrevista amb l'educadora i la menor.
telèfon	queixa	sí	Informa que hi ha un col·lectiu de famílies immigrants que cedeixen nins a altres famílies perquè els cuidin. Significa un risc per als infants.	GRUME. Fiscalia.
telèfon	queixa	no	Germana de 16 anys amb mala relació familiar.	Informació telefònica. Fiscalia de menors.
visita	orientació	sí	El seu fill actualment té dificultats a l'institut i presenta conducta agressiva amb la família.	Entrevistes amb la família. Centre de salut. D. G. de Menors i Família. tallers i activitats dels casals de l'Ajuntament.

visita	denúncia	sí	Denuncia les males condicions de la guarderia.	Ajuntament. Entrevista.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
telèfon	orientació	no	Nina de 14 anys embarçada i reclosa per la família del pare.	Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	informació	sí	Redacció de l'article per a la revista <i>Oportunitats</i> .	Sol·licitud d'exemplars de la revista <i>Oportunitats</i> a la D. G. de Menors i Família. Article per a la revista.

visita	orientació		Sol·licitud d'informació sobre la justícia gratuïta, la pensió d'orfandat i les reclamacions d'aliments.	Orientació sobre la justícia gratuïta i el SOJ civil, la gestió de la pensió d'orfandat i les obligacions de prestar aliment del Codi Civil. Seguretat Social.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoles de Menorca.	Valoració del qüestionari.
telèfon	col·laboració	sí	Redacció de ponència.	Recerca de documentació i ponència del director general en el Curs d'expert universitari en dret de família de la UIB.
visita	denúncia	sí	Denúncia que el pare no es vol fer càrrec de la filla de 15 anys i la mare se n'ha d'anar a França.	Entrevista amb família. Fiscalia de Menors. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte. SADIF. Escola.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoles de Menorca.	Valoració del qüestionari.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoles de Menorca.	Valoració del qüestionari.
telèfon	denúncia	sí	Possible desatenció per negligència i risc de dos menors d'edat per part de la seva mare.	Diligència amb la comunicant. Anàlisi de la denúncia. ISSEM. Ajuntament. Patronat Municipal d'Escoles. SADIF.

actuació d'ofici	informació	sí	Sol·licitud d'informe sobre activitats d'estiu.	Informe a la Direcció General de Joventut.
visita	queixa	no	Vol legalitzar la situació dels seus fills (sense papers) i ha de menester el permís del seu marit.	Consolat, Institut Balear de la Dona, Oficina d'Estrangeria, CITE, Servei d'Orientació Jurídica. Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears.
visita	queixa	sí	Maltractaments físics.	Entrevista amb la mare, visita a l'escoleta, protocol de supervisó de les escoletes.
telèfon	informació	no	La nina està valorada com superdotada i no participa de les activitats dels grups superiors tal com s'havia proposat.	Atenció telefònica i orientació (delegació territorial d'educació i inspecció educativa).
visita	orientació	no	El fill l'insulta i l'amenaça.	Entrevista orientativa. D. G. de Menors i Família, Programa d'orientació familiar.
visita	denúncia	sí	Desaparició d'un menor d'edat.	Anàlisi de la denúncia formulada per compareixença. Fax amb l'ofici al SAF.
visita	orientació	sí	Informació i orientació sobre el dret a l'emancipació.	Informació del dret a l'emancipació i orientació sobre el procediment. Jutjat de Primera Instància de Palma. Fiscal adscrit als jutjats de família.

telèfon	informació	no	Informació sobre el projecte Daphne.	D. G. de Menors i Família.
visita	orientació	no	Mare de dos menors d'edat sol·licita informació del programa d'ajut per a guarderies.	Conselleria de Presidència i Esport per al tema d'ajudes d'escoletes d'infants.
e-mail	queixa	sí	Desatenció sanitària a un menor d'edat.	Requeriment a la Secretaria General de la Conselleria de Salut i Consum.
actuació d'ofici	supervisió	sí	Campanya de reis del consell insular.	Conselleria de Medi Ambient i Natura.
telèfon	informació	no	Menor amb discapacitat no rep els suport que necessita de l'escola.	Atenció de la consulta telefònica de la mare, informació, pautes d'actuació.
telèfon	col·laboració	sí	Desacord amb l'actuació d'un tècnic vers un cas informat per detecció de maltractament.	Atenció de la consulta telefònica directora de l'escola, gestió amb serveis socials, indicacions i pautes d'actuació, assessorament.
visita	orientació	no	Vol recuperar la guarda i custòdia del seu fill.	Informació sobre les visites al fill. Jutjat. Advocada.



visita	denúncia	sí	Menor maltractada emocionalment. La mare fa abandonament.	Entrevista. Denúncia de maltractament psíquic i sol·licitud d'acollimnet familiar. Escola. Advocat. Policia i jutjats de família, ISSEM, D. G. de Menors i Família. Serveis socials.
e-mail	col·laboració	sí	Sol·licitud de plaça escolar a un IES.	Anàlisi de la sol·licitud de demanda. diligència amb el director general d'Ordenació i Innovació de la Conselleria d'Educació i Cultura. Defensor del menor.
visita	queixa	no	Menor conflictiu en l'àmbit familiar per la seva addicció a Internet.	Entrevista amb el pare. Programa d'orientació familiar de la D. G. de Menors. USMIJ. Escola.
visita	queixa	no	Menor conflictiu en l'àmbit familiar per la seva addicció a Internet.	Entrevista amb la mare. Labor Activate. D. G. de Menors i Família. USMJI. Servei de Protecció dels Menors.
actuació d'ofici	denúncia	sí	Prostitució de menors.	Anàlisi de la notícia en premsa. Informe de la investigació de la Policia Local. Ajuntament.
actuació d'ofici	denúncia	sí	Retirada de tutela.	Anàlisi de la notícia de premsa. Entrevista amb la persona interessada. ISSEM.
e-mail	col·laboració	no	Reglament de règim intern d'habitatges tutelats.	Anàlisi de la sol·licitud per raó de competència. Fills majors d'edat. Tramesa a la Direcció General de Serveis Socials de còpia del Reglament de règim intern dels habitatges tutelats.

fax	queixa	sí	Utilització de menors per part dels responsables d'una religió.	Estudi de les publicacions sobre el tema. Resposta.
telèfon	queixa	sí	Menors romanesos sense escolaritzar, ni empadronar, ni targeta sanitària per falta de passaport.	Càritas. Consolat. Escolarització. Ib-salut.
telèfon	col·laboració	si	Retard en la instal·lació dels jocs del parc infantil de l'escola.	Atenció telefònica de la consulta de la denunciant. Gestions amb la Conselleria d'Educació i Cultura.
telèfon	informació	no	Menor vol localitzar al seu pare biològic.	Recerca d'informació. Degà del jutjat. SAF. SIS.
fax	col·laboració	si	Anàlisi del contingut de la Proposició no de llei sobre la futura programació infantil d'IB3.	Direcció General de Relacions amb el Parlament, Conselleria de Relacions Institucionals.
actuació d'ofici	informació	si	Organització del curs de formació: Avaluació i intervenció en acolliments residencials.	Programes, gestions per a publicacions, organització i contractació del professor universitari. Impartició del curs. Avaluació del curs.
actuació d'ofici	supervisió	si	Estudi de les escoletes de Menorca	Valoració qüestionari i devolució de suggeriments.

telèfon	queixa	no	El seu fill té intolerància a la lactosa i té problemes perquè l'escola li faciliti el menú alternatiu.	Informació telefònica. Conselleria d'Educació i Cultura. Ajuntament.
telèfon	queixa	sí	Sèrie de dibuixos animats infantils amb contingut nociu per als infants.	Síndic de greuges.
visita	informació	no	Documentació.	Atenció de la sol·licitud. Informació sobre el sevei de préstec. Publicacions de l'ODDM.
fax	queixa	si	Menors en guarda temporal han passat a preadoptiu.	Entrevista amb la persona denunciant. ISSEM. Jutjat.
telèfon	informació	no	Modificacions del Codi Penal que afecten els menors d'edat.	Informació sobre la reforma del Codi Penal de 1995 operada per la Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, que afecta els menors d'edat.
telèfon	queixa	si	Al web de l'associació surt una llista de les persones adoptants, amb totes les seves dades personals.	Atenció telefònica. Recerca a Internet. Anàlisi del contingut.
visita	informació	no	Informació sobre maltractaments, bibliografia, recursos, circuit per denunciar, etc.	Informació i lliurament de documentació sobre maltractaments. Carta circuit de denúncia de maltractaments. ISSEM.

actuació d'ofici	supervisió	sí	Informació sobre el dret dels menors relatiu al Reglament del joc de la comunitat autònoma.	Diligència amb el Secretari General de la Conselleria i el director general d'Interior sobre el Reglament del joc de la comunitat autònoma. Anàlisi de la nova normativa de l'Acord del Consell de Govern d'1 d'octubre de 2004.
telèfon	orientació	no	Pares separats, la mare consulta sobre les responsabilitats educatives parentals.	Atenció de la consulta telefònica. Informació i orientació.
e-mail	informació	no	Pressuposts generals de l'Estat.	Tramesa de resposta a la Secretaria General de la Conselleria de Presidència i Esports relativa al capítol 6 dels pressuposts generals de l'Estat.
telèfon	orientació	no	Informació sobre drets d'avortament sense autorització dels pares.	Atenció de la consulta telefònica: consentiment, autorització del pares. Centres.
telèfon	orientació	no	Visites a la seva mare al centre de desintoxicació.	Informació telefònica sobre el benefici pel nin de mantenir les visites amb la mare.
e-mail	informació	no	Modificacions que afecten el Decret 16/1997 en relació amb l'estructura del Govern de les Illes Balears.	Informació sobre els decrets que estableixen l'estructura del Govern de les Illes Balears, que modifiquen el Decret 16/1997.
visita	queixa	no	Mare que maltracta psíquicament la seva filla i dificulta el règim de visites del fill petit.	Entrevista informativa recursos. OAVD. Fiscalia de menors. Jutjat

act. d'ofici	informació	sí	Procediment sancionador i les competències dels batles segons la legislació de règim local a la comunitat autònoma.	Informació sobre el procediment sancionador aplicable a comunitat autònoma. Informació sobre el dret del menor a rebre un tracte digne. Informació sobre les competències dels batles segons la legislació de règim local.
telèfon	denúncia	no	Sospites d'abusos sexuals a una nina de 4 anys.	Atenció telefònica. Recerca de documentació per treballar els drets i les pautes d'actuació. Tramesa de material didàctic i protocol de notificació a l'escola. Informació a l'ISSEM.
telèfon	orientació	no	Proves de paternitat.	Atenció de la consulta, informació legal i psicosocial.
act. d'ofici	supervisió	sí	Notícia en premsa local.	Anàlisi de notícies publicades a la premsa local. Ofici a l'oficina de denúncies de la Policia Local. Informe Policia Local.
visita	informació	no	Possibles maltractaments en una escoleta.	Entrevista.
telèfon	queixa	sí	Han utilitzat uns menors per fer d'extres a una filmació d'un programa de TV sense demanar autorització als pares.	Atenció telefònica, consulta jurídica. Anàlisi de la programació, trama i capítols de la sèrie de televisió. Devolució amb indicacions.
visita	denúncia	sí	Reben maltractament psicològic de les educadores del centre d'acollida.	Entrevista, recollida de denúncia, conversa amb la mare, centre d'acollida.

visita	queixa	no	Padrina que vol recuperar la seva néta que fa tres anys que és en un centre de protecció.	Entrevista amb la família. ISSEM.
telèfon	informació	no	Informació sobre l'autorització per a viatjar i requisits documentals.	S'informa al comunicant.
telèfon	orientació	no	Informació sobre el contingut de l'article 19 de la Llei 5/2000 i el seu desplegament.	Informació de l'ordre sobre entitats col·laboradores en la matèria. Direcció General de Menors i Família. Es facilita telèfon i extensió del cap de servei.
visita	orientació	no	Menor amb problemes de conducta	Entrevista d'acollida, Direcció General de Menors i Família.
visita	denúncia	sí	Al seu fill de 14 anys no li donen la baixa al club de futbol.	D.G. d'Esports. Informació legal sobre el Reglament de la Federació Balear de Futbol. D.G. d'Esports.
telèfon	queixa	no	Consulta sobre l'escolarització i la pàtria potestat.	Atenció de la consulta telefònica. Informació i assessorament per sol·licitar el canvi de guarda, escoltar el fill i suggeriments perquè el menor faci la sol·licitud per escrit.
visita	queixa	sí	Imatges de menors que consumeixen drogues a Internet.	Declaracions del director general a la premsa local. Visionament de la pàgina web. Fiscalia de menors. Entrevista amb l'advocat i el responsable de la pàgina web. Comandància de la Guàrdia Civil. Fiscalia de menors.

telèfon	informació	no	Mare que es va suïcidar fa uns mesos i els nins estan simptomatitzant.	Informació sobre l'Associació de Tanatologia i sobre la bibliografia relacionada amb el tema.
visita	orientació	sí	Mare que es queixa que al seu fill de 17 anys, li han donat l'emancipació en el pis d'acollida sense comprovar-ne la realitat sociolaboral.	Entrevista amb la mare i el fill. El menor ha estat derivat als següents serveis: Imfop, Programa LABOR Activ@te, xarxa Infojove, CIJ i a una ETT.
visita	queixa	sí	Sobre la pàtria potestat. Visites i presa de decisions dels progenitors.	Entrevista d'acollida. Gestions i indicacions: peritatge judicial, canvi de guarda i visites amb els padrins.
visita	informació	no	Informació sobre els recursos dels menors.	Entrevista informativa. Préstec de bibliografia.
telèfon	queixa	no	Uns joves peguen al seu germà a la sortida de l'IES. <i>Bullying</i>	Informació de l'Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte.
telèfon	informació	no	Informació sobre l'anonimat de qui interposa una denúncia i forma de fer-ho.	Atenció telefònica.
correu	denúncia	sí	La mare denuncia a la Guàrdia Civil pel tracte als seus fills	Sol·licitud de documentació al Col·legi d'Advocats de Madrid. Delegació del Govern.

visita	queixa	no	Problemes per complir el règim de visites.	Entrevista informativa.
telèfon	informació	sí	Informació legal, substantiva i processal.	La Direcció General de Menors i Família com a atorgadora de la subvenció escoleta d'infants empresarial. El ministeri fiscal i el dret dels menors a la intimitat i pròpia imatge personal i familiar.
telèfon	orientació	sí	Menor assetjat pels companys de classe, <i>bullying</i> .	Recepció de la consulta telefònica i recollida de dades bàsiques. Escola. Psicòloga. Família.
telèfon	col·laboració	no	Presentació de l'ODDM a alumnes d'un taller ocupacional.	Preparació de la informació i documentació. Xerrada informativa.
visita	queixa	no	Menor agressiva amb els companys de l'IES. <i>Bullying</i>	Entrevista amb la menor i la seva mare, informació de recursos. IES. Psicòleg. Programa agressivitat en el si de la família. D. G. Menors i Família.
telèfon	queixa	sí	Menor que se sent perseguit i agredit per un altre menor. <i>Bullying</i> .	Policia de Barri. Ajuntament.
telèfon	queixa	no	Es queixa de l'escola perquè no tracten bé un nin, ni els mestres ni els companys.	Informació telefònica.



telèfon	orientació	no	Menor embarçada.	Atenció de la consulta telefònica. Sexinform, COF, D. G. Menors i Família.
telèfon	queixa	no	Pares separats que dificulten les visites.	Informació sobre el Punt de Trobada.
visita	informació	si	Informació sobre la tramitació de la matrícula escolar.	Informació sobre el procediment de matrícula. Diligència amb l'Oficina d'Escolarització. Pediatra. EOEP. Escola. Escolarització.
act. d'ofici	col·laboració	sí	Recollir informació de Jornades sobre els Drets de la Infància des de l'actuació dels municipis.	Tramesa d'informació als serveis socials de l'Ajuntament.
telèfon	informació	no	Informació sobre la prova d'embaràs i la píldora del dia després.	Atenció de la demanda mitjançant una entrevista informativa.
visita	orientació	sí	Agressió a un menor.	Informació a la mare, procediment de la Llei orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal del menor. Ajuntament. Fiscalia de menors.
telèfon	queixa	no	Un menor que està molt de temps tot sol.	Informació telefònica a l'escola. Servei de Protecció dels Menors.

telèfon	informació	no	La mare consulta sobre el drets de visites del pare.	Atenció de la consulta telefònica, orientació i pautes per aportar testimonis i proves al jutjat. Comunicació al jutjat.
act. d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Protocol de supervisió. Qüestionari. Valoració.
e-mail	denúncia	sí	Expedient sancionador Ajuntament. Informe jurídic DGODDM. Recomanació a la Conselleria d'Educació i Cultura. Nins sense escolaritzar a una finca d'agroturisme.	Escolarització de menors. Inspecció general de serveis de la CAIB. Ajuntament, Policia Local. Ple de l'Ajuntament. Direcció General de l'Administració i Inspecció Educativa. Informe jurídic DGODDM. Recomanació a la Conselleria.
act. d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Protocol de supervisió. Qüestionari. Valoració.
act. d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Protocol de supervisió. Qüestionari. Valoració.
correu	col·laboració	sí	Anàlisi del Projecte de decret sobre la figura del defensor dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.	Dret a la salut. Suggestiments al projecte de decret envers els menors d'edat.
act. d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoletes de Menorca.	Protocol de supervisió. Qüestionari. Valoració.

telèfon	denúncia	sí	Possible negligència mèdica.	Atenció de la consulta telefònica, consulta equip, informació justícia gratuïta, querella o denúncia penal.
act. d'ofici	supervisió	sí	Estudi de les escoles de Menorca.	Protocol de supervisió. Qüestionari. Valoració.
telèfon	queixa	sí	Els serveis socials es queixen del funcionament de l'associació.	Serveis socials. Associació.
telèfon	queixa	sí	Renou a l'entrada i sortida d'un l'espectacle i a la casa veïna no poden dormir els menors.	Dret a la salut dels menors. Policia Local, Ajuntament.
telèfon	orientació	no	Menor de 16 anys que se n'ha anat a viure amb un amic a Madrid.	Serveis socials.
telèfon	queixa	no	Mare d'una menor de 8 anys que es queixa de com el seu exmarit i la seva parella tracten la nina.	Informació telefònica. Informació per correu. Punt de Trobada.
telèfon	informació	no	Guarda i custòdia d'una menor.	Atenció de la consulta telefònica. Assessorament sobre acolliments familiars (f. extensa i externa) i institucionals. Regulació formal de l'acolliment familiar (jutjats o servei de menors), dret del menor a estar amb la família biològica. Escoltar la seva voluntat.

act. d'ofici	d'ofici	sí	Articles a la premsa local que indiquen pressumpta vulneració dels drets a la informació i participació.	Dret d'informació i participació dels menors. Premsa local. Entrevista amb el director del col·legi públic i AMPA. Dret a la imatge. D. G. Administració Educativa i Inspecció Educativa. Ple del Parlament, Comissió del Parlament.
telèfon	informació	no	Informació sobre el dret de nacionalitat.	Informació sobre el dret de nacionalitat i tramitació en el Registre Civil. SOJ, CITE.
visita	informació	no	Informació sobre la guarda i custòdia	Reunió informativa sobre la guarda i custòdia. Punt de Trobada. Jutjat. Justícia gratuïta.
telèfon	queixa	sí	Menors que tiren pedres i ratllen els cotxes.	Menors en conflicte social. Policia Local. Ajuntament.
telèfon	queixa	sí	Menor amb el seu pare que no se n'encarrega i fa dues setmanes que no va a classe.	Absentisme escolar d'un menor. Col·legi. Família del menor. Direcció General de Menors i Família.
correu	col·laboració	no	Sol·licitud d'informació estadística de l'ODDM per a publicació d'un informe.	Informació estadística de situacions, queixes i denúncies de l'any 2003.
telèfon	queixa	no	El pare va abusar del menor el 1998. La mare es queixa de l'Administració de justícia.	Informació telefònica, fiscalia de menors.

visita	orientació	sí	Informació sobre el règim de visites i el paper del SAF i la Policia Local.	Atenció a la mare dels menors. Informació sobre qüestions legals del règim de visites. Diligència amb l'advocat particular de la compareixent. El paper del SAF, la Policia Local i el ministeri fiscal.
telèfon	queixa	sí	Família amb moltes mancances i greus problemes d'habitatge.	Entrevista amb EMO. Serveis socials. IBAVI. Ajuntament.
telèfon	informació	no	Menor de 16 anys amb NEE, embarassada, se n'ha anat de casa seva a viure amb un jove i el seu pare.	Informació telefònica. Serveis socials. Ajuntament
correu	informació	no	Informe per a la Intervenció General de la comunitat autònoma.	Informe per a la UGE. Conselleria de Presidència i Esports i la Intervenció General sobre els objectius de l'ODDM 2003.
visita	queixa	sí	Menor de 5 anys ha relatat abusos per part del seu pare.	Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca. Servei de Protecció del Menor i la Família.
fax	denúncia	sí	Denúncia per humiliació a un menor futbolista.	Dret del menor esportista. Club esportiu, Federació Balear de Futbol. Direcció General d'Esports.
telèfon	orientació	no	Vol dur una menor per operar-la a mallorca	Informació telefònica. Consolat. Ambaixada. Direcció General de Serveis Socials.

telèfon	informació	no	Materials adients per la pavimentació d'un parc infantil.	Informació telefònica. Documentació per fax.
telèfon	col·laboració	no	Normativa que faci referència als drets i deures dels menors a les guarderies i com se n'ha de tenir cura.	Informació telefònica, missatge electrònic i fax.
telèfon	informació	no	Recopilació d'informació sobre les proves de paternitat.	Recopilació d'informació sobre el procediment de proves de paternitat. Institut Nacional de Toxicologia. Ministeri de Justícia.
telèfon	informació	no	Informació i orientació sobre la situació de risc i/o desemparaments dels menors d'edat.	Informació sobre les situacions de risc i/o desemparament segons la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, i la Llei 7/1995, de 21 de març, de guarda i protecció de menors desemparats de la comunitat autònoma. Servei de Protecció de Menors de l'ISSEM.
telèfon	col·laboració	no	Tramesa de documentació a la Direcció General de Menors i Família.	Tramesa del protocol facultatiu de la Convenció dels drets dels infants relatiu a la venda de nins, la prostitució infantil i la utilització de nins en la pornografia. Tramesa d'informació sobre el programa DAPHNE II, 2004-2008.
visita	queixa	sí	Desatenció a un menor amb NEE en un col·legi concertat.	D. G. Administració i Inspecció Educativa. Conselleria d'Educació i Cultura. Col·legi i centre especilitzat.
visita	orientació	no	La mare utilitza la filla per odi al pare, la interposa entre els seus enfrontaments.	Entrevista d'assessorament. Informació sobre el Servei de Mediació Familiar.

telèfon	denúncia	sí	Una menor de 9 anys agradeix les altres menors de l'escola. <i>Bullying</i> .	Atenció de la consulta telefònica. Pautes i orientació per organitzar una intervenció interinstitucional conjunta i/o interposar denúncia al Jutjat de Menors o a la Policia Nacional. SAF.
correu	denúncia	sí	Irregularitats en la tramitació d'adopcions internacionals.	Admissió a tràmit de la denúncia. ISSEM.
visita	col·laboració	sí	Revisió de la salut d'un menor d'edat.	Diligència amb l'hospital sobre l'evolució i el diagnòstic. Promoció del protocol mèdic sanitari com a instrument de prevenció. ISSEM.
correu	col·laboració	sí	Valoració de presumpta vulneració dels drets fonamentals d'una menor d'edat en un centre de protecció.	Admissió a tràmit. Anàlisi. Investigació. Supervisió.
e-mail	informació	no	Vol saber on ha d'anar per canviar el seu germà de centre escolar per l'assetjament que pateix a l'IES. <i>Bulling</i>	Informació sobre l'Oficina d'Escolarització.
telèfon	queixa	no	Problemes per dur a terme les visites als seus fills i contínues baralles davant dels menors.	Informació sobre le Servei de Mediació Familiar i el Punt de Trobada.
visita	queixa	no	Problemes de conducta de la seva filla de 17 anys. Han detectat consum de drogues.	Entrevista amb els pares. Informació de Projecte Jove, Programa de prevenció de la violència familiar, fullet «Dialoga amb els i les adolescents».

visita	queixa	no	<i>Bullying</i> al centre escolar.	Entrevista amb la família.
visita	queixa	sí	Menor que necessita internament en un centre residencial.	Entrevista amb l'Associació Balear de la Síndrome x Fràgil. ISSEM.
correu	queixa	sí	Sol·licitud de la valoració de NEE.	Serveis Socials de l'Ajuntament. Conselleria d'Educació i Cultura.
telèfon	queixa	sí	Ha cridat el company d'una menor i expliquen que els pares d'aquesta s'oposen a la seva relació.	Entrevista amb el company. Compareixença. SAF. Orientació telefònica a la menor.
telèfon	informació	no	Sol·licitud d'informació sobre l'explotació laboral infantil.	Tramesa per correu electrònic de la llista bibliogràfica de l'ODDM.
telèfon	queixa	no	Problemes amb el personal del menjador del centre escolar.	Informació telefònica. Conselleria d'Educació i Cultura.
telèfon	informació	no	Informació i orientació a l'Ajuntament per enllestir la figura del defensor del menor al municipi.	Tramesa d'informació documental sobre la figura del defensor als municipis, així com el projecte de l'Ajuntament. Informació sobre el Servei d'Assistència Tècnica del Consell Insular de Mallorca.



telèfon	informació	no	Sol·liciten les publicacions de l'ODDM.	Atenció de la consulta telefònica, informació sobre les publicacions i possibilitats d'enviar-les-hi. També se l'informa del Servei de Préstec Documental.
correu	col·laboració	sí	Suggeriments a l'Arxiu Administratiu General de la comunitat autònoma.	Anàlisi del projecte, observacions i suggeriments.
act. d'ofici	col·laboració	si	Col·laboració amb la Direcció General de Menors i Família.	Lectura de comunicacions i pòsters, anàlisis, informe.
act. d'ofici	col·laboració	sí	Anàlisi de documentació i actuacions. Suggeriments, recordatoris legals i recomanacions.	Anàlisi de documentació i actuacions col·laboració ISSEM, Consell Insular de Menorca, Consell Insular d'Eivissa i Formentera.
e-mail	denúncia	sí	Un menor denuncia que escolta com una mare crida i amenaça els seus fills.	Escola.
telèfon	informació	no	Informació sobre les Jornades Precongressuals de la Família a Menorca i Eivissa.	Informació sobre les Jornades Precongressuals de la Família, el conferenciant de la ponència a Eivissa i indicació dels conferencians i les ponències, taules redones de debat i comunicacions del II Congrés Internacional de la Família a Palma. Direcció.
e-mail	queixa	sí	Valoració i repercusió del Projecte de reglament de la llei d'estrangeria respecte a la vulneració de drets dels menors immigrants no acompanyats.	Anàlisi de la queixa. Informació de les competències de l'ODDM i l'Administració general de l'Estat. Col·laboració amb el defensor del poble.

telèfon	informació	no	Informació per accedir els menors l'ODDM.	Informació sobre el número de telèfon, fax, adreça electrònica i horari d'atenció.
telèfon	informació	no	Informació sobre els delictes d'abús sexual i corrupció de menors, i els de violació i contra la indemnitat sexual.	Informació sobre la reforma del Codi Penal relativa als delictes d'abús sexual i corrupció de menors, els delictes de violació i contra la idenitat sexual dels menors, en referència a detenció d'una organització estatal i ramificacions a Illes Balears.
telèfon	queixa	no	Una nina li ha comentat els maltractaments que rep de la mare i de l'àvia.	Informació telefònica del Servei de Protecció de Menors, EOEP. Tramesa de documentació: maltractament infantil, guia per a mestres; fullets de l'ODDM.
visita	queixa	no	Pare que es queixa que no té visites des de maig.	Entrevista amb el pare. Punt de Trobada. Mediació Familiar.
telèfon	informació	no	Informació sobre els drets dels menors estrangers no acompanyats i els immigrants.	Drets dels menors estrangers no acompanyats i immigrants acompanyats. Dades estadístiques de l'empadronament de l'Ajuntament, Conselleria d'Educació i Cultura, Ibsalut. Informe CC.OO 2004. Discurs UNICEF València. CRE Sa Nostra 2003. Guia d'acollida.
telèfon	orientació	no	Orientació sobre la tramesa de dades de la història clínica al jutjat penal.	Orientació sobre la tramesa de fotocòpies d'història mèdica a requeriment judicial del jutjat penal. Informació sobre l'estatut orgànic del ministeri fiscal. Fiscal adscrit al jutjat penal.
telèfon	informació	no	Sol·licitud de xerrada sobre Internet segur.	Atenció de la consulta telefònica. UIB. Xerrada.

visita	denúncia	sí	A les 10 h del vespre un menor mig despullat estava castigat assegut a la voravia del centre.	Recollida de la denúncia verbal, consulta amb la Policia per comprovar les dades. Visita al centre.
visita	informació	no	Informació sobre les funcions de l'ODDM.	Lliurament de la memòria 2003 i explicació de les dades que conté, publicacions i opuscles de l'ODDM.
telèfon	informació	no	Informació sobre la legislació relativa a la venda de videojocs.	Informació sobre l'article 5 de la Llei 1/1998, de l'Estatut dels consumidors de les Illes Balears. PEGI: Pan European Game Information.
e-mail	col·laboració	si	Ponència «Defensors de drets dels nins» inclosa en «Invertir junts en la infància»	Preparació per escrit de la ponència per al seminari del Congrés Nacional d'UNICEF. Assistència i exposició al Congrés.
telèfon	queixa	no	Menor que no vol complir el règim de visites.	Informació telefònica. Entrevista amb la padrila i la parella actual del pare. Mediació familiar. Advocat.
telèfon	queixa	sí	Menor d'11 mesos que necessita atenció contínua a l'hospital fora de l'illa de residència.	Hospitals. Orientació a la família. Servei de Protecció de Menors.
correu	col·laboració	sí	Legislació i documentació sobre la creació de l'ODDM.	Recopilació de documentació sobre la creació de l'ODDM i les seves funcions i competències. Tramesa.

visita	informació	no	Informació sobre les funcions de l'ODDM.	Entrevista informativa i lliurament documentació: opuscle, Decret, guia maltractaments, etc.
visita	queixa	sí	No té visites amb el seu fill tutelat.	Entrevista amb la mare. Menors. ISSEM. Advocada.
telèfon	orientació	no	Recursos per a menors amb escases relacions socials.	Informació telefònica: serveis socials, Ajuntament, casal de joves, les, D. G. Menors i Família.
visita	queixa	sí	Nina que necessita rebre rehabilitació i logopèdia.	Entrevista amb la mare. Assegurança mèdica. Ib-salut.
telèfon	col·laboració	sí	Informació i documentació sobre el règim de separació, divorci i dissolució matrimonial i la seva incidència en els fills menors d'edat.	Informació documental sobre la nul·litat, separació i divorci matrimonial i la seva incidència en els fills menors d'edat. La pàtria potestat, la guarda i custòdia i el règim de visites i comunicacions.
fax	informació	sí	Documentació i informació.	Informació i orientació sobre els consells municipals d'infància, la seva regulació i funcionament. Ofici a la Regidoria de Serveis Socials.
visita	orientació	sí	Menor de 12 anys en situació de risc a causa de mare toxicòmana.	Entrevista d'acollida i orientació. Estratègia d'intervenció per acollir la menor.

visita	orientació	no	El centre té la tutela del jove. La mare no el va tornar de les vacances. Hi ha denúncia posada	Entrevista d'orientació a l'advocat representant del pare. Contactes amb EMUME, Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte, fundació tutelar, fiscalia, jutjats.
telèfon	informació	no	El menor ha patit un accident amb motocicleta. Té llessions i els pares estan separats i cap dels dos vol signar la denúncia.	Atenció de la consulta telefònica: recollida de demanda devolució.
telèfon	informació	no	Informació sobre l'adopció i acolliment familiar.	Atenció de la consulta telefònica: informació. ISSEM.
telèfon	informació	no	Informació sobre videojocs.	Sol·licitud d'entrevista per al diari. Informació telefònica i via fax, tramesa a la D. G. Menors i Família relativa als videojocs.
visita	orientació	no	Menor amb malaltia mental sol·licita orientació laboral i d'habitatge.	Entrevista amb el menor. Recerca i lliurament d'informació d'orientació laboral. Infojove. IMFOF. CIJ. Document amb llista de diverses borses per cercar feina (CAEB, PIMEM...).
telèfon	queixa	no	Fill agressiu amb un problema neurològic.	Informació telefònica. Reunió família. Labor-Activate. GREC. Dalias. Jovent. ASTIB.
act. d'ofici	col·laboració	no	Informació sobre les Jornades de Mitjans de Comunicació i Adolescents.	Recerca d'informació a Internet i tramesa.

telèfon	informació	no	Uns menors reben abusos del seu germà. Cerquen recursos per atendre la família.	Informació telefònica. Pediatra. Salut mental infantil i juvenil. Consell Insular de Mallorca.
telèfon	queixa	no	La seva nora i el seu nét se n'han anat a Granada. Vol tenir el nét un temps durant les vacances d'estiu.	Informació telefònica. Servei d'Orientació Jurídica.
telèfon	informació	no	Informació sobre els ajuts de la comunitat autònoma per a escoletes d'infants.	Informació sobre els tràmits que s'han de fer per sol·licitar l'ajut de la comunitat autònoma per a l'escoleta d'infants. SIAC. Direcció General de Menors i Família. Direcció General de Serveis Socials.
visita	queixa	sí	Un pare maltracta físicament i psicològicament els seus dos fills.	Reunió informativa amb la mare i la padrina. Advocada.
telèfon	informació	no	Informació sobre la venda de tabac a menors.	Informació sobre la normativa estatal relativa a la prohibició de venda de tabac a menors d'edat. Informació sobre l'Esborrany de projecte de decret sobre drogodependències. Informació sobre el Pla de salut 2001-2006 de la comunitat autònoma.
correu	col·laboració	no	Col·laboració amb Direcció General de Menors i Família.	Col·laboració, article 38.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i article 9 del Decret 1/2004, de 2 de gener. Direcció General de Menors i Família.
visita	queixa	no	Un pare creu que els seus fills estan manipulats per la seva mare.	Reunió informativa. Mediació Familiar. Canvi de guarda.

telèfon	queixa	no	Possible utilització de la imatge de menors en una revista local.	Informació telefònica sobre el dret a la imatge. Fiscalia. Jutjat de guàrdia.
visita	denúncia	sí	Han expulsat la seva filla de l'escola per fumar porros fora del recinte escolar.	Reunió informativa amb els pares. Escola.
telèfon	queixa	sí	Pendent d'un informe pericial des de setembre de 2003 per determinar si els seus fills continuen en acolliment o poden tornar amb el pare.	Informació telefònica. Advocat. Fiscalia.
visita	denúncia	sí	No l'accepten a l'escola per problemes de conducta violenta, per manca de recursos. Menor amb discapacitat.	Entrevista d'acollida. Escolarització d'un menor. Centre educatiu. Conselleria d'Educació i Cultura. GREC.
act. d'ofici	supervisió	sí	Supervisió. Centre d'acollida temporal adolescents.	Supervisió CAT. Reunió de jutges de menors, fiscalia de menors i equip tècnic de menors. Visites al centre. Reunions ISSEM.
telèfon	denúncia	no	El professional consulta sobre una menor que s'autolesiona.	Atenció telefònica i assessorament a la treballadora social del centre de salut de referència.
telèfon	denúncia	no	La filla se n'ha anat de casa, la mare ho ha denunciat a la Policia. Demana orientació.	Atenció de la consulta, pautes orientatives d'actuació en l'àmbit legal i social. Consulta telefònica amb la Policia Nacional. Devolució.

act. d'ofici	col·laboració	sí	Visita al centre de protecció de menors.	Visita del director general de l'ODDM al centre. Conselleria de Benestar Social del Consell Insular de Menorca, direcció insular.
visita	informació	no	Sol·licitud d'informació d'ajudes per a mares fadrines i sobre la nacionalitat del seu fill.	Reunió informativa. Ajuda per a escoletes (Conselleria de Presidència i Esports). Institut Balear de la Dona. Serveis Socials de l'Ajuntament. Infojove
visita	queixa	sí	Tres menors que han passat a acolliment permanent i la mare els vol recuperar.	Reunió informativa i recollida de documentació. Servei de menors. Centre d'acollida. Servei de menors. Jutjat.
telèfon	informació	no	Fons documental de dades estadístiques, menors.	Informació sobre el fons documental de l'ODDM i horari d'atenció al públic. Informació sobre la Conselleria d'Interior i les seves competències respecte de l'establiment de l'horari de la funció pública.
telèfon	queixa	sí	Creuen que una veïna no tracta bé el seu fill	Informació telefònica per denunciar els fets. Visita domiciliària. Protocol de derivació al Servei de Protecció de Menors.
visita	queixa	no	Germana de 17 anys amb problemes relacionals amb la família.	Reunió informativa. COF. Fullet «Dialoga amb els i les adolescents».
visita	queixa	sí	Falta de personal per part de la Conselleria d'Educació i Cultura i manca de presa de decisions en interès dels menors i no tant de les famílies bilògiques per part del Servei de Protecció de Menors.	Reunions a l'ODDM i a l'escola. ISSEM. Conselleria d'Educació i Cultura. Centre de menors.



telèfon	orientació	no	Menor que acusa la mare de maltractaments i la mare acusa la filla.	Informació telefònica i tramesa de documentació per fax. Direcció General de Menors i Família.
visita	queixa	sí	Agressivitat d'un pare envers el seu fill menor d'edat.	Entrevista amb la mare i el fill menor d'edat. Informació i recomanacions a la mare del menor.
visita	queixa	sí	Padrins preocupats per la declaració de risc de les seves netes.	Reunió informativa. Menors. Visita al domicili. Càritas.
act. d'ofici	col·laboració	sí	Visita al mòdul de mares del centre penitenciari.	Visita realitzada al mòdul de mares del centre penitenciari. Recomanacions.
telèfon	col·laboració	no	Informació sobre les mesures cautelars de suspensió de règim de visites. Procediment que s'ha de seguir en cas d'abusos sexuals comunicats per part judicial.	Ministeri fiscal de guàrdia i Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte.
correu	queixa	sí	Problemes de conducta d'un alumne.	Reunió amb la direcció de l'escola. Resposta a la denunciament.
telèfon	queixa	no	Mare que no té cura de la seva filla.	Reunió informativa. Jutjat. Servei de Protecció de Menors.

visita	queixa	sí	Nina de 5 anys que pateix anorèxia arran d'haver de mantenir les visites amb el pare.	Reunió informativa. Fiscalia, advocada.
telèfon	queixa	sí	Menor embarassada que vol avortar i la mare no li deixa.	Informació telefònica. Reunió amb la menor. Centre de salut. Casal de Joves. CIJ. Infojove. Infosex. Institut Balear de la Dona. Diferents cursos de formació. Serveis Socials de l'Ajuntament.
telèfon	queixa	no	Veïna que maltracta les seves filles.	Informació telefònica sobre el Servei de Protecció de Menors.
telèfon	informació	no	Menor de 17 anys embarassada. Cerquen atenció psicològica.	Informació telefònica sobre els recursos. Serveis Socials. Centre d'Informació de la Dona. Centre Assessor de la Dona.
e-mail	informació	no	Informació sobre els clubs d'esplai a Palma.	Informació per correu electrònic. Casals de l'Ajuntament.
e-mail	informació	sí	Assessorament legal sobre els drets dels menors discapacitats.	Anàlisi de la petició sobre drets dels menors discapacitats.
visita	queixa	sí	Un pare es queixa de l'atenció que rep la seva filla per part de la mare.	Recollida de dades. Anàlisi. Entrevista. Mediació Familiar. Punt de Trobada.

telèfon	queixa	sí	Volen internar una menor a un col·legi de la Península i la jove no vol.	Informació telefònica Drets de la menor. Família. Serveis Socials de l'Ajuntament. Escola Viva.
visita	queixa	sí	Pare que vol dur el seu fill a un metge especialista a Madrid i la mare no ho vol.	Entrevistes amb el pare i anàlisi de la documentació aportada. Fiscalia.
act. d'ofici	informació	sí	Anàlisi del funcionament d'un centre terapèutic de menors.	Visita i anàlisi d'informació sobre el funcionament del centre d'atenció biopsicosocial al jove i a l'adolescent. Visita al centre. Recopilació d'informació.
telèfon	queixa	sí	Un pare diu que el seu fill no està ben atès per la mare.	Informació telefònica. Servei de Protecció de Menors. Fiscalia de menors. Advocat. Centre de Mediació Familiar.
act. d'ofici	col·laboració	sí	Coordinació de les estades de víctimes de l'11-m.	Recollida informació. Reunió amb els impulsors. CAEB.
visita	queixa	sí	Titular en premsa i foto de menors.	Reunió informativa. Carta al diari. Informació sobre justícia gratuïta. Diari. Jutjat.
telèfon	queixa	no	Menor segrestat pel seu pare.	Informació telefònica. Ambaixada. Consolat.

telèfon	orientació	no	Informació sobre el procediment que s'ha de seguir, civil i/o penal, per al cessament de la utilització de la imatge d'una menor.	Informació sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge de la menor. El Ministeri fiscal com a garant en els procediments civils i/o penal de cessament de la intromissió ilegítima. L'actuació d'ofici del Ministeri fiscal.
telèfon	informació	no	Informació i orientació sobre els serveis d'orientació jurídica del Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears.	Informació i orientació sobre la regularització administrativa de les persones immigrades. CITE, Institut Balear de la Dona, SOJ i ISSEM.
act. d'ofici	supervisió	sí	Anàlisi d'ofici de notícia publicada a la premsa local. Presumptes curses il·legals de motocicletes.	Anàlisi de la notícia publicada a la premsa local sobre presumptes curses il·legals de motocicletes protagonitzades per menors d'edat. Policia Local i Ajuntament.
visita	denúncia	sí	Negligència en el control preparat.	Anàlisi de la denúncia. Reunió amb l'equip directiu i gerència de l'hospital.
telèfon	informació	no	Informació sobre el dret a ser oïda la menor d'edat a les actuacions de separació matrimonial dels seus pares.	Informació sobre el procediment de separació conjugal de mutu acord i el dret a ser oïda la filla de 13 anys d'edat. Informació sobre l'actuació de l'advocat i el procurador d'ambdues parts en les actuacions judicials.
visita	orientació	sí	Abandonament voluntari de la llar familiar d'un menor d'edat.	Entrevista amb el director general de l'ODDM. Orientadora del centre educatiu. Policia Local. Servei de Mediació i Orientació Familiar.
telèfon	queixa	sí	Menors que no volen veure el seu pare.	Informació telefònica.

visita	queixa	sí	Sol·licitud d'internament d'un menor amb discapacitat.	Reunió amb la mare. Serveis Socials de l'Ajuntament. Psiquiatra. Centre especialitzat. Servei de Protecció de Menors de l'ISSEM.
telèfon	queixa	no	La separació matrimonial està afectant la seva filla.	Informació telefònica. D. G. de Menors i Família. Centre de salut mental infantil i juvenil. COF.
visita	queixa	sí	Menor maltractada pel seu pare vol anar a un centre.	Reunió informativa sobre recursos. Entrevista amb els pares. Centre d'acollida.
telèfon	queixa	no	No anirà cap familiar a recollir una menor a la sortida de l'escola.	Informació telefònica al menor abandonat. Servei de Protecció de Menors. SAF. EOEP. Servei de Protecció de Menors.
act. d'ofici	col·laboració	sí	Anàlisi de notícies en premsa local.	Anàlisi de la competència i requeriment d'informació a l'ISSEM. Informe actuacions ISSEM.
telèfon	informació	no	Menors en situació de risc. Sol·licita informació per poder-ho denunciar.	Informació telefònica. Servei de Protecció de Menors.
telèfon	informació	no	Mare que sol·licita informació sobre l'Administració de justícia.	Informació sobre el Deganat dels jutjats de Palma.

telèfon	orientació	no	Informació sobre els procediments de protecció de menors per part de l'ISSEM.	Informació sobre els procediments de protecció de menors a l'ISSEM. Informació sobre el defensor del menor de la Comunitat de Madrid. Defensor del menor de la Comunitat de Madrid.
telèfon	denúncia	sí	Una mare que diu que els fills no volen anar al Punt de Trobada a veure el pare.	Escola. Psicòloga.
act. d'ofici	supervisió	sí	Anàlisi d'una notícia periodística en premsa local,	Anàlisi d'una notícia periodística. Ajuntament. Policia Local i ISSEM.
e-mail	col·laboració	sí	Sol·licitud de col·laboració en la recollida d'informació, actuacions, queixes... padrins i néts	Recollida de documentació i tramesa.
e-mail	informació	sí	Recollida de normativa estatal i autonòmica.	Informe sobre la normativa aplicable a l'estat espanyol, a la comunitat autònoma de les Illes Balears i al municipi sobre venda de begudes alcohòliques i menors d'edat.
act. d'ofici	supervisió	no	Notícies periodístiques sobre maltractament prenatal a una menor embarassada.	Anàlisi de les notícies periodístiques.
telèfon	col·laboració	sí	Informació sobre l'Estatut de consumidors i usuaris envers els menors d'edat i les begudes alcohòliques.	Informació sobre l'article 5 de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma. El procediment de control i inspecció dels productes, béns i serveis per part de la Direcció General de Consum. Informació sobre les competències dels ajuntaments.

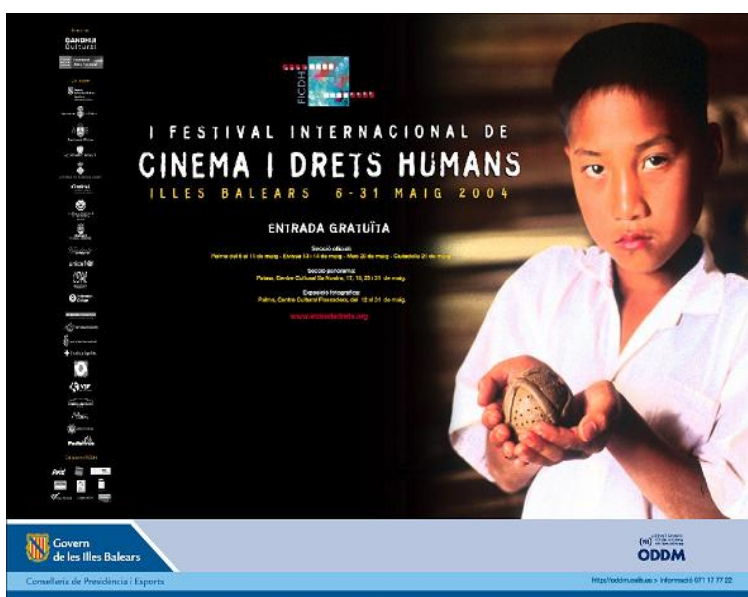
act. d'ofici	supervisió	sí	Supervisió d'un centre socioeducatiu de menors.	Comprovació de dades amb el director gerent. Informació de les actuacions.
telèfon	queixa	no	Un menor sol·licita anar a viure amb la padrina o amb l'oncle.	Informació telefònica sobre mediació.
telèfon	queixa	no	Un metge no ha volgut atendre dues menors sense tenir cita prèvia ni ordre judicial.	Informació telefònica sobre l'atenció sanitària.
telèfon	queixa	no	Visites amb els nebots.	Informació sobre el règim de visites. Centre de Mediació Familiar. Jutjat.

### C. Promoure i facilitar l'aplicació i difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació nacional sobre els drets dels menors.

S'han dut a terme diverses actuacions i s'ha participat en nombroses activitats per promoure i facilitar l'aplicació i difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació autonòmica o nacional sobre els drets dels menors, que han estat els següents:

#### 1. Cursos, jornades i esdeveniments

- Organització del I Festival Internacional de Cinema i Drets Humans. Illes Balears, del 6 al 31 de maig.



Aquest esdeveniment es va desenvolupar d'aquesta forma:

- Inauguració: 6 de maig al Centre de Cultura “Sa Nostra” de Palma.
- Seccions oficials:
  - Mallorca (Ocimax), del 6 a l'11 de maig.
  - Menorca: Maó (Cines Victoria) i Ciutadella (Cines Borne), dies 20 i 21 de maig.
  - Eivissa (Multicines Eivissa), dies 13 i 14 de maig.
- Secció educativa: dies laborables —matins— per als escolars de secundària. Als mateixos locals i dates que la secció oficial.



- Secció panorama:
  - Mallorca (Centre de Cultura “Sa Nostra”), dies 17, 18, 25 i 31 de maig.
- Exposició fotogràfica «Maternitats», una col·lecció de 15 imatges i textos del fotògraf i periodista Bru Rovira, entorn al fet de ser mare a diferents llocs del món. Del 12 al 31 de maig al Centre Cultural Flassaders de Palma.

Les activitats eren gratuïtes i hi assistiren quasi 3.000 persones: 1.700 a la secció oficial, 1.000 a la secció educativa, 300 a la secció panorama, a més de les que visitaren l'exposició fotogràfica.

Les 20 pel·lícules s'han vist en el transcurs de les sessions de cinema que foren apadrinades per ONG locals per tal d'introduir el públic en aquesta cultura fílmica humanitària i convidar-lo a la reflexió i al diàleg mitjançant un debat col·loqui després de cada projecció. Les ONG que hi han participat de Mallorca han estat: Amnistia Internacional, CEPAC, Comunitat Baha'i, Creu Roja Espanyola, Drets Humans de Mallorca, Fundación Vicente Ferrer, Intermón Oxfam, Liorna, Medicos Mundi, Santa Maria sense Fronteres, UNICEF i Veïns Sense Fronteres.

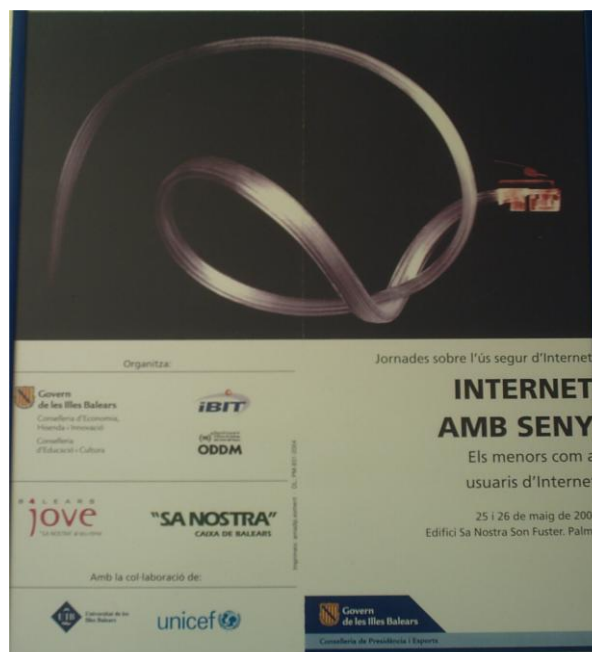
La temàtica de l'edició ha estat molt àmplia: la sida al tercer món, la condició de refugiat i la immigració, la violència domèstica i l'ablació o mutilació genital femenina, l'explotació infantil, les minories, el medi ambient, les tortures, les conseqüències dels diversos conflictes i guerres actuals i recents, els nins del carrer, reflexions sobre les realitats globals del món, etc. Tota aquesta temàtica posa de manifest la vulneració dels drets dels infants, com ara el dret a la igualtat, a la protecció, a la qualitat de vida, a l'amor, a l'educació i al joc i a la defensa i a la solidaritat, però també de drets humans tan bàsics com el dret a la vida i a d'altres com el dret a la salut, a la integritat física i a viure sense pobresa.



Les pel·lícules que es varen poder veure al Festival són:

1. *Asil* (Asylum)
2. *Bitllet a Jerusalem* (Ticket to Jerusalem)
3. *Bomes* (Bombies)
4. *Camí en caminar* (Camino al andar)
5. *Contes de nens* (Cuentos de niños)
6. *Choropampa, el preu de l'or* (Choropampa, el precio del oro)
7. *El bosc de la llum* (El bosque de la luz)
8. *El cel als seus ulls* (The sky in her eyes)
9. *Estrangeres* (Extrangeras)
10. *Jiyan*
11. *Jocs trencats* (Juegos rotos)
12. *La pilota* (The Ball)
13. *Dones presonerres* (Zendan-E-Zanan)
14. *Senyoreta perduda* (Señorita extraviada)
15. *Trànsit de Tarifa* (Tarifa Traffic)
16. *Verí* (Poison)
17. *El lladre de bicicletes* (Ladri di biciclete)
18. *En aquest món* (In this world)
19. *La venedora de roses* (La venedora de rosas)
20. *Salaam Bombai*

- Organització de les jornades «Internet amb seny. Els menors com a usuaris d'Internet», amb la col·laboració de la UIB, la Conselleria d'Educació i Cultura i "Sa Nostra". Varen tenir lloc a l'edifici de "Sa Nostra" a Son Fuster de Palma, durant els dies 25 i 26 de maig.



Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en general, i molt particularment Internet, transformen molts àmbits de la vida —educació, economia, cultura, societat, etc.— i afecten, poc o molt, tots els sectors de població. No tots tenen les condicions per poder aprofitar-se dels avantatges de les TIC. Els menors, per exemple, constitueixen un col·lectiu especialment sensible. En la relació que s'estableix entre les TIC i els menors hi ha tres elements destacables:

- Els joves n'han esdevingut uns «potentíssims consumidors», molt per sobre de sectors de població d'adults.
- Les TIC ofereixen immenses possibilitats als joves en els camps de la comunicació interpersonal, la cerca i l'intercanvi d'informació i, també, l'educació.
- Les TIC es van convertint en components centrals pel que fa a l'oci dels menors.

I, en aquest context, cal ser conscients, fugint de tota visió alarmista, que les TIC, i en particular Internet, presenten riscos associats al seu ús per part dels joves. Minimitzar-los i aconseguir que els menors les utilitzin de

manera responsable és un objectiu irrenunciable envers el qual tots els estaments han de dedicar esforços i compromisos.

En aquestes jornades, experts en la matèria i persones interessades en l'àmbit de la seguretat a Internet i els menors varen posar en comú idees, projectes, possibilitats, consideracions, etc.

## Programa

### *25 de maig*

- 16 h Edifici "Sa Nostra"
- 16.30 h Presentació de les jornades amb l'assistència de la consellera de Presidència i Esports i el president de "Sa Nostra".
- 17 h Núria Quintana, de la Fundació Catalana de la Recerca: «Els nins a internet. La campanya Internet Segura».
- 17.45 h Carles Martín. Secretari general d'IQUA Agència de Qualitat d'Internet: «L'autorregulació a Internet: la mesura de la qualitat».
- 18.30 h Juna Merin Reig. President de la Plataforma d'Organitzacions d'Infància i coordinador de programes d'UNICEF Comité Espanyol: «La promoción de los e-derechos».
- 19 h Javier García Morodo. Assessor del defensor del menor de Madrid: «Internet y los derechos de la infancia».

### *26 de maig*

- 16.30 h Valentí Gómez Oliver. President de l'Observatori Europeu de la Televisió Infantil. «Els mitjans de comunicació i el coneixement».
- 17.15 h Félix Angulo. Catedràtic de Pedagogia de la Universitat de Cadis: «Los adolescentes e Internet. Programa SIFKAL».
- 18 h Juan José García Ferrer. Director gerent de l'Institut Madrileny del Menor i la Família (Conselleria de la Família i Afers Socials): «La generación Internet y el buen uso de las TIC: tecnología, autorregulación y educación».
- 18.45 h Oficina de Defensa dels Drets del Menor, IBIT, Sa Nostra i UIB. Presentació del web 'Internet segura per als menors de les Illes Balears'.

- Curs Avaluació i intervenció en acolliments residencials, impartit pel professor Jorge Fernández del Valle (Universitat d'Oviedo), els dies 3, 4 i 5 de novembre al Centre Flassaders de Palma.



El curs es va adreçar a educadors i responsables de centres de protecció a la infància en règim d'acolliment residencial, i també a tècnics de suport o d'intervenció en protecció infantil. L'objectiu va ser presentar i actualitzar les principals tècniques d'intervenció i avaluació que es desenvolupen en aquestes llars i residències, i també el context i el marc que el sistema de protecció estableix per a aquests programes; el paper dels educadors i les educadores en l'avaluació de necessitats dels infants acollits; l'elaboració de programes individuals, i la valoració dels progressos de cada cas varen ser analitzats detalladament com a base del treball educatiu. Igualment, es van emfatitzar els criteris d'allò que s'ha d'entendre per un treball residencial de qualitat i com mesurar-lo.

#### Objectiu general

Coneixement del paper actual de l'acolliment residencial i treball sobre tècniques d'intervenció i avaluació en aquest context.

#### Objectius específics

- Definició del paper de l'acolliment residencial en el context de les mesures d'intervenció protectora per als menors d'edat.
- Coneixement de tècniques bàsiques del treball del personal d'atenció educativa.

- Coneixement del sistema de planificació i programació en programes socials.
- Coneixement de les necessitats dels infants en acolliment residencial.

#### Metodologia

- Exposició amb suport de material didàctic gràfic.
- Discussió en grups i participació.
- Exposició d'experiències.

#### Programa Dimecres 3 / 16 - 20 h

##### El marc de l'acolliment residencial

1. Transició de les institucions a les llars d'acollida
2. El paper de l'acolliment residencial en el sistema de serveis socials
  - 2.1. Programes bàsics de protecció
  - 2.2. Els plans de cas
  - 2.3. Funció de l'acolliment residencial en els plans de cas
3. Població atesa per acolliment residencial
  - 3.1. Evolució de la població atesa
  - 3.2. Característiques de la població actual en residències
4. Tendències actuals i temes clau en el futur del acolliment residencial

#### Dijous 4/ 10 – 14 h

##### Organització de les residències

1. Marc legal i reglamentari de les residències
  - 1.1. La planificació en l'acolliment residencial
  - 1.2. Programa marc
2. El projecte de centre
  - 2.1. Estructura del projecte de centre
  - 2.2. Continguts essencials
3. Altres documents: memòries, reglaments, plans,...
  - 3.1. Adaptació i complementarietat d'altres documents

#### 16 – 20 h

4. Organització educativa: principis de qualitat

##### Avaluació i programació de l'atenció residencial

1. El sentit de l'avaluació de la intervenció
  - 1.1. El cicle de la intervenció educativa
  - 1.2. Les finalitats d'una avaluació
  - 1.3. Els tipus d'avaluació

Divendres 5 / 10 – 14 h

2. L'avaluació del progrés dels infants i el PEI
  - 2.1. Avaluacions dels professionals de suport
  - 2.2. Avaluació dels educadors
  - 2.3. Funcionament del PEI
  - 2.4. Un model d'avaluació i programació: SERAR

16 –20 h

3. Avaluació de qualitat
  - 3.1. Criteris de qualitat: els estàndards
  - 3.2. Estudis d'avaluació de qualitat
    - 3.2.1. Estudis de seguiment a llarg termini
    - 3.2.2. Estudis de consecució d'objectius
    - 3.2.3. Un sistema d'avaluació de qualitat: ARQUA

Hi participaren un total de 28 professionals de centres públics i entitats col·laboradores de les Illes Balears.

- El dia 20 de novembre es va celebrar, un any més, el Dia Internacional de l'Infant, amb la Jornada de Pediatria Social, a la seu del Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears.

Es va commemorar el XV aniversari de la Convenció sobre els drets de l'infant. Per aquest motiu, la Societat de Pediatria Balear i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor organitzaren la Jornada de Pediatria Social amb l'objectiu de presentar diferents aspectes de la realitat en què es troben els nins i les nines que conviuen en el nostre entorn, per tal de comprendre millor els seus problemes i conèixer d'una manera més àmplia la manera de resoldre'ls.

#### Programa

- 12 h «Nuevas patologías sociales emergentes»  
Dr. José Antonio Díaz Huertas  
Servei de Pediatria Social. Hospital Niño Jesús. Madrid  
Director de Programa d'atenció al maltractament infantil de la Comunitat de Madrid  
President de la Reunió Anual de la Societat Europea de Pediatria Social (Madrid 2003)



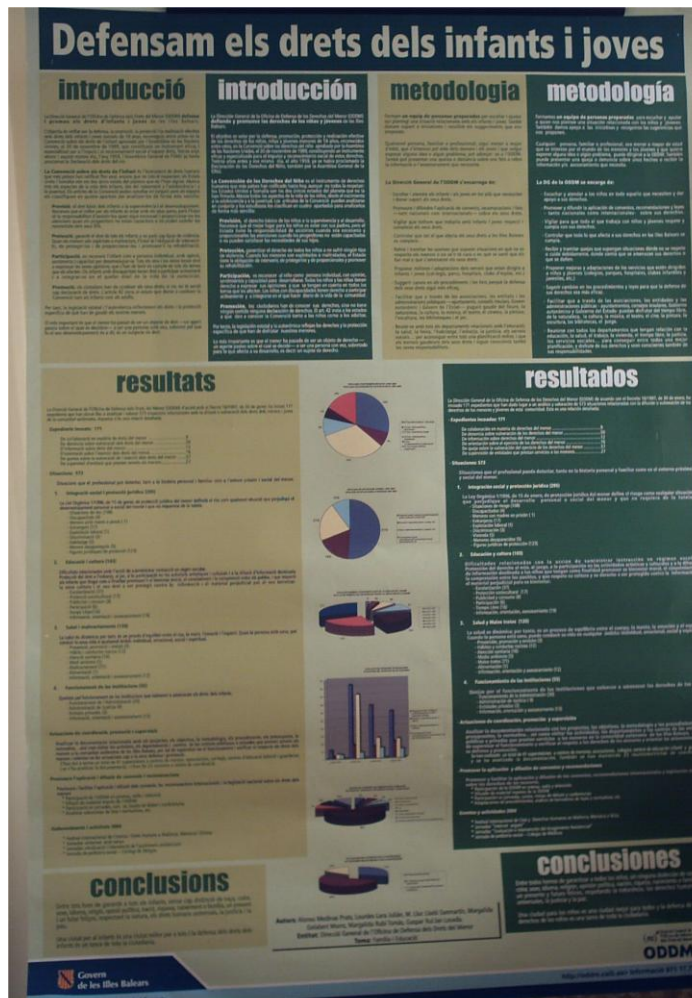
13 h «Características sociales y sanitarias de las diferentes minorías étnicas inmigradas»

Dr. Oriol Vall Combelles

Cap del Servei de Pediatria. Hospital de Mar. Barcelona

President de la Secció de Pediatria Social de l'Associació Espanyola de Pediatria

- Participació al II Congrés Internacional de la Família que es va fer a Palma, els dies 22, 23 i 24 de novembre de 2004. Es va formar part del comitè científic organitzador de l'esdeveniment i es va aportar el pòster «Defensem els drets dels infants i joves», emmarcat en el tema de família i educació.





## 2. Publicacions

- Reedició del fullet «Un lloc amic on anar. Parla amb nosaltres».
- Col·laboració en la publicació Quaderns de Pau i Solidaritat «La mutilació genital femenina», editada per la Direcció General de Cooperació de la Conselleria de Presidència i Esports, març 2004.
- Col·laboració amb l'article «El cinema i els drets dels menors» per a la publicació de Gandhiji Cultural amb motiu de la presentació del II Festival Internacional de Cinema i Drets Humans.
- Col·laboració amb l'article «El centro terapéutico: una oportunidad para los menores» a la revista *Oportunitats*, de la Fundació Institut Socioeducatiu s'Estel, novembre 2004.

**3. Entrevistes als mitjans de comunicació:** entre d'altres, s'ha participat sobre els temes següents:

- 21/01/2004 Adopció internacional  
Casos de maltractament i negligències familiars  
Última Hora Radio
- 04/02/2004 Presentació de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.  
L'equip tècnic i les tasques que es desenvolupen des de l'ODDM: Última Hora Radio
- 05/05/2004 Mutilació genital femenina: Ràdio Calvià
- 07/06/2004 Prostitució infantil, detenció menors: Ràdio Balear
- 02/07/2004 Presentació memòria de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor: Última Hora Radio
- 08/07/2004 Entrevista sobre el cas de la venda d'una menor: Última Hora Radio
- 09/07/2004 Entrevista sobre un cas de pederàstia: Última Hora Radio
- 08/10/2004 Entrevista revista *El Crisol. Boletín de la Fundación Diagrama*. Any III, núm. 20
- 28/12/2004 Fills de pares separats: Ona Mallorca

#### 4. Participació del director general a diferents fòrums

- Dies 27 i 28 de gener, visita al síndic de greuges de la Comunitat Valenciana i participació en el VIII Fòrum Infantil que va tenir lloc a les Corts Valencianes, juntament amb altres autoritats vinculades a la infància. Els objectius del Fòrum varen ser aquests:
  - Que els infants coneguin i treballin sobre els drets de la infància.
  - Que els infants que hi participen assumeixin el compromís de defensar el compliment d'aquests drets.
  - Que es fomenti la participació infantil i que es faci ressò de la seva importància com un dels principis rectors de la Convenció dels drets de l'infant.

Hi participaren 150 infants de 10 col·legis que exposaren en grups un tema relacionat amb l'educació. El director general de l'ODDM va intervenir-hi amb una exposició sobre els drets que tenen els menors que arriben al nostre país amb la intenció d'assolir una vida millor.

- Dia 6 de febrer, a Madrid, assistència al Dia Internacional per a una Internet segura «Trabajando juntos por los derechos de la infancia en Internet». Congrés dels Diputats.
- Dia 10 i 11 de març, viatge a Barcelona. Entrevista amb l'adjunt al síndic de greuges per temes d'infància i visita al centre terapèutic per menors Amalgama 7.
- Dies 12, 13 i 14 de maig assistència al seminari europeu «Menors immigrants no acompanyats a Europa», que va tenir lloc a Barcelona. Organitzat per la Fundació Pere Tarrés.
- Dia 16 de juny, assistència a la Primera Setmana Solidària de Globàlia, a Lluçmajor.
- Dies 17, 18 i 19 de juny assistència a la Conferència d'Infància i Família 2004, organitzada per la Plataforma d'Organitzacions de la Infància (POI) i realitzat a Àvila.
- Dies 28 i 29 de juny, assistència a les jornades tècniques interprofessionals al municipi de Manacor «Construint sistemes de protecció a la infància». Organitzades per l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca i l'Ajuntament de Manacor.

- Dies 5 i 6 de juliol, assistència a les jornades «Els drets humans i les administracions regionals i locals». Organitzat pel comissari pels Drets Humans del Consell d'Europa, el senyor Álvaro Gil Robles, en el marc del Fòrum Barcelona 2004.
- Dies 4, 5 i 6 d'octubre, assistència a les jornades organitzades pel Consell General del Poder Judicial i UNICEF «Derechos y libertades de la infancia en el mundo rico y en el mundo pobre», a Madrid.
- Dies 22 i 23 d'octubre, assistència al Consell Assessor Nacional d'Unicef, Comitè Espanyol, a Salamanca.
- Dia 26 d'octubre, reunió de defensors del menor a Madrid, organitzat per la Plataforma d'Organitzacions de la Infància realitzat a la seu del Consell de la Joventut.
- Dies 27, 28 i 29 d'octubre, assistència a la conferència internacional «Justicia juvenil y la prevención de la delincuencia en el mundo globalizado». Organitzada pe l'Observatori Internacional de Justícia Juvenil, a Salamanca. Visita al centre tancat de reforma Zambrana, a Valladolid.
- Dia 18 de novembre, visita al Parlament Europeu a Brussel·les per diverses trobades amb diferents responsables de drets humans i educació, i també a les dependències del Centre Balears Europa i a la Delegació del Govern de les Illes Balears.
- Dies 22, 23 i 24 de novembre, assistència al II Congrés Internacional de la Família «La família, el futur de la societat», a Palma.
- Dia 3 de desembre, assistència a la Fira de Participació, a Palma.
- Dies 15 i 16 de desembre, assistència a la reunió de defensors dels drets dels menors a Sevilla, organitzat pel defensor del poble d'Andalusia.

**D. Proposar adaptacions o reformes de procediments, reglaments o lleis per a la defensa eficaç dels drets dels menors, i procurar la millora constant dels serveis dirigits a l'atenció dels menors en l'àmbit de les Illes Balears.**

S'està fent feina per millorar la defensa dels drets dels menors en les adaptacions de procediments, reglaments o lleis següents:

**1. Documents i protocols elaborats** per la Direcció General de l'ODDM adreçats a millorar el funcionament de l'Oficina i del desenvolupament de les seves funcions. Per tant, per millorar la qualitat en la defensa i promoció dels drets dels menors a les Illes Balears:

- Actualització del sistema informatitzat unificat de registre d'actuacions de la Direcció General de l'ODDM.

El nombre de documents i protocols elaborats han estat: 1

**2. Documents revisats amb propostes:**

— S'ha recomanat a la Conselleria d'Educació i Cultura la modificació de les instruccions sobre l'absentisme escolar perquè es reculli la possible situació de desescolarització, la qual s'ha codificat a la tipologia de situacions de l'ODDM amb el codi 1.1.a) (sisè paràgraf) i que està recollida a les instruccions de la Direcció General d'Ordenació i Innovació de la Conselleria d'Educació i Cultura de les Illes Balears per al curs 2004-2005, per les quals es regulen les actuacions dels centres educatius quant a l'absentisme escolar.

— S'han tramès a la Conselleria de Salut i Consum els suggeriments relatius a:

— el contingut de l'Avantprojecte de llei sobre drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears;

— el contingut del Projecte de decret pel qual es regula el defensor dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears;

— S'han tramès a la Conselleria d'Educació i Cultura els suggeriments a l'Esborrany del decret pel qual es regula l'educació preescolar a les Illes Balears.

— S'han tramès a la Vicepresidència i Conselleria de Relacions Institucionals els suggeriments a l'Esborrany de l'ordre per la qual s'adopten mesures provisionals per a la transferència de documents a

l'Arxiu Administratiu General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

El nombre total de documents revisats amb propostes han estat 5.

## **E. Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i les matèries relacionats amb els menors i els seus drets.**

La Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor s'ha coordinat amb altres departaments per resoldre diverses qüestions dels temes que es desenvolupen. En concret, els departaments amb què s'han establert línies de coordinació o actuació han estat els següents:

- 17a Zona de la Guàrdia Civil de les Illes Balears
- Adjunt al síndic de greuges de Catalunya per a temes de infància
- Ajuntament d'Alaró
- Ajuntament de Binissalem
- Ajuntament de Campanet
- Ajuntament d'Eivissa
- Ajuntament d'Inca
- Ajuntament de Lloseta
- Ajuntament de Llucmajor
- Ajuntament de Ciutadella de Menorca
- Ajuntament de Manacor
- Ajuntament de Maó
- Ajuntament de Montuïri
- Ajuntament de Palma
- Ajuntament de Petra
- Ajuntament de Pollença
- Ajuntament de Sant Josep, Eivissa
- Associació de Lluita Anti-SIDA de les Illes Balears (ALAS)
- Amalgama 7
- Amnistia Internacional
- Àrea d'Alta Inspecció d'Educació
- Associació Balear de la Síndrome X Fràgil
- Associació Balear per a la Defensa de la Infància Maltractada (ABADIM)
- Associació de Mares de Discapacitats de Balears (AMADIBA)
- Associació de Pares de Nins amb Càncer de Balears (ASPANOB)
- Associació Pa i mel
- Associació Valenciana d'Ajuda al Refugiat (AVAR)
- Aula Externa, Eivissa
- Agrupación Empresarial de Agencias de Viajes de Baleares (AVIBA)
- Confederació d'Associacions Empresariales de Balears (CAEB)
- Caixa de Balears "Sa Nostra"
- Caixa de Pensions "la Caixa"
- Centre Balears Europa

- Centre de Formació Ocupacional Jovent
- Centre Penitenciari de Mallorca
- Colectivo de Educación para la Paz y Prevención Activa de Conflictos (CEPAC)
- Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE)
- Club Esportiu Sant Francesc, Palma
- Confederación de Asociaciones de Padres (COAPA)
- Col·legi Oficial d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears
- Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i Assistents Socials de les Illes Balears
- Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears
- Col·legi Oficial de Pedagogs i Psicopedagogs de les Illes Balears
- Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears
- Comissió Interinsular de Protecció de Menors
- Comunitat Baha'i
- Comissió Tècnica Interinsular de Protecció de Menors
- Regidoria del Govern d'Ocupació i Serveis al Ciutadà. Serveis Socials. Ajuntament de Madrid
- Regidoria de Justícia i Interior de la Comunitat de Madrid
- Consell Insular de Mallorca
- Consell Econòmic i Social de les Illes Balears
- Conselleria d'Educació i Cultura
- Conselleria d'Interior
- Conselleria d'Obres Públiques, Habitatge i Transports
- Conselleria de Presidència i Esports
- Conselleria de Relacions Institucionals
- Conselleria de Salut i Benestar Social del Consell Insular de Menorca
- Conselleria de Salut i Consum
- Conselleria de Sanitat i Benestar Social del Consell Insular d'Eivissa i Formentera
- Conselleria de Treball i Formació
- Coordinadora Federació d'Associacions de Minusvàlids de Balears
- Cos Nacional de Policia, Servei d'Atenció a la Família (SAF)
- Creu Roja Espanyola
- Defensor del menor a la Comunitat de Madrid
- Defensor del menor i del poble Andalus
- Defensor del País Basc, Ararteko
- Defensor del poble
- Defensora del poble de Castella - la Manxa
- Defensor del poble navarrès

- Deganat dels jutjats de Palma, jutjats de menors núm. 1 i 2, Jutjat de Primera Instància núm. 16 (Família i Incapacitats)
- Delegació del Govern a les Illes Balears
- Direcció de l'Advocacia de la comunitat autònoma
- Direcció General d'Administració i Inspecció Educativa
- Direcció General de Cooperació
- Direcció General de Menors i Família
- Direcció Insular de Benestar Social (Consell Insular de Menorca)
- Direcció Provincial de l'Institut Nacional de la Seguretat Social
- Drets humans a Mallorca, entitats d'àmbit educatiu (privat i públic): escoles, educació primària, educació secundària i instituts
- Entitats d'àmbit educatiu (privat i públic): escoles, educació primària, educació secundària i instituts
- Escola de l'Associació d'Industrials de Mallorca (ASIMA)
- Federació d'Associacions de Pares d'Alumnes (FAPA)
- Federació Balear de Futbol
- Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Balears, Secció de Menors
- Fundació Diagrama
- Fundació Institut Socioeducatiu s'Estel
- Fundació "Sa Nostra"
- Fundació Universitat - Empresa de les Illes Balears (FEIAB)
- Fundación Vicente Ferrer
- Col·legi d'Advocats de les Illes Balears
- INFOJOVE
- Institut de Reinserció Social (IRES)
- Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM)
- Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS)
- Institut de la Dona (Ministeri de Treball i Assumptes Socials)
- Intermón Oxfam
- La Sonrisa Médica
- Liorna
- Medicus Mundi
- Observatori Internacional de Justícia Juvenil
- Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)
- Oficina d'Informació, Assessorament i Orientació als Immigrants (OFIM)
- Organització Gandhiji Cultural
- Parlament de les Illes Balears
- Patronat Municipal d'Escoles d'Infants
- Plataforma d'Organitzacions de la Infància (POI)



- Procurador del común de Castilla i Lleó
- Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Palma
- Servei d'Acollida a Dones i Famílies (SADIF)
- SAMUR Social y Personas sin Hogar. Àrea de Govern d'Ocupació i Serveis a la Ciutadania de la Comunitat de Madrid.
- Santa Maria Sense Fronteres
- Servei d'Adopcions de la Direcció General d'Acció Social del Menor i dela Família del Ministeri de Treball i Afers Socials (Madrid)
- SILOÉ
- Síndic de greuges de la Generalitat Valenciana
- Sociedad de Pediatría Balear
- Societat Esportiva La Salle, Palma
- Tots els hospitals, centres de salut i clíniques privades de les Illes
- Última Hora Ràdio
- UNICEF
- Universitat d'Oviedo
- Universitat de les Illes Balears (UIB)
- Valedor do pobo
- Veïns sense Fronteres

**F. Promoure davant el Consell de Govern les disposicions normatives adequades per al desenvolupament i efectivitat dels drets del menor en l'àmbit territorial de la comunitat.**

En aquest apartat, s'admeten els casos que per la seva temàtica i per a la resolució dels quals s'han d'analitzar les disposicions normatives aplicables, ja siguin normes d'àmbit estatal o autonòmiques; en el primer cas, bé per manca de normativa autonòmica, bé per manca d'assumpció de competències del Govern de les Illes Balears sobre la matèria, o bé perquè la competència sigui de l'Estat.

1. En el marc normatiu de la comunitat autònoma, el 18 de febrer de 2003, es publicà en el BOIB núm. 23 EXT el Decret 15/2003, de 14 de febrer, pel qual es crea el Consell d'Infància i Família de les Illes Balears (CIFIB) i se'n regula el funcionament, com a òrgan col·legiat de composició mixta i multidisciplinària i adscrit a la conselleria competent en matèria d'infància i família.

Del funcionament ordinari d'aquest òrgan col·legiat, el Plenari, en sessió del 14 de juliol de 2004, acordà aprovar el Reglament d'organització i funcionament del Consell d'Infància i Família de les Illes Balears.

De la visita realitzada al mòdul de mares internes amb fills menors de 3 anys en el Centre Penitenciari de Mallorca, que orgànicament forma part de l'Administració general de l'Estat i que n'és un més amb què compta el recinte penitenciari. És a dir, no és tracta d'una unitat dependent de les que té previstes el Reglament penitenciari en què el Centre Directiu podrà autoritzar, a proposta de la Junta de Tractament, que les internes classificades en tercer grau de tractament amb fills menors siguin destinades a unitats dependents exteriors, en què aquests podran integrar-se plenament en l'àmbit laboral i escolar (ex article 180 del Reial decret 189/1996, de 9 de febrer. BOE núm. 40, de 15 de febrer), es realitzaren una sèrie de suggeriments de millora de les instal·lacions, la qual cosa fou recollida pel director del centre penitenciari per elevar-ho a la Direcció General d'Institucions Penitenciàries.

Es va elevar a la Conselleria de Presidència i Esports la recomanació que estudià la possibilitat que el servei gratuït que presta el Centre de Mediació Familiar, mitjançant professionals amb formació en aquesta matèria de l'Associació per al Desenvolupament de la Mediació Familiar, pugui fer-se extensiu a les mares i pares interns al Centre Penitenciari de Mallorca quan el director d'aquest centre ho consideri oportú. Tot això, tenint en compte:

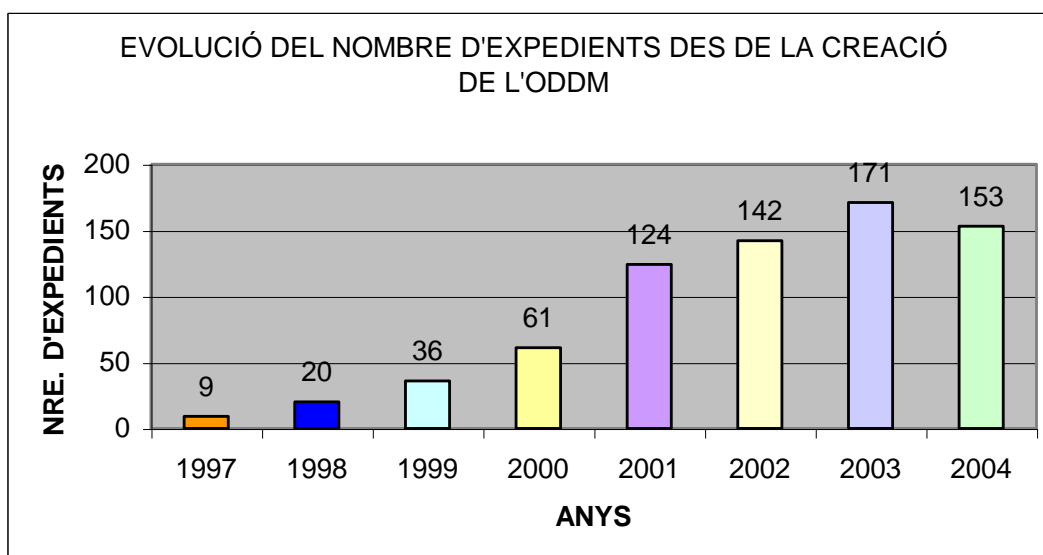
a) Que la Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària, no estableix la mediació familiar i a la comunitat autònoma de les Illes Balears no s'ha legislat sobre aquesta matèria, i la protecció dels menors és un deure no només de pares, familiars i ciutadans en general, sinó que també vincula les administracions públiques perquè avancin en la millora dels seus serveis vers l'interès general —especialment, vers l'interès dels menors, com es desprèn de l'exposició de motius de la Llei orgànica 1/1996, de 30 de gener, de protecció jurídica del menor i modificació parcial de la Llei d'enjudiciament civil i del Codi Civil, en què amb caràcter general es concreta (en l'article 12) que la protecció per part dels poders públics s'ha de dur a terme mitjançant la prevenció i la reparació de situacions de risc—, s'han d'establir els serveis adequats per a aquesta finalitat, que té molta rellevància en el cas que ens ocupa.

b) Que el Govern de les Illes Balears ha dut a terme diferents actuacions en benefici de les persones internes al centre penitenciari, si bé no s'adrecen a la matèria de mediació familiar. Cal esmentar, a manera d'exemple, que la Conselleria de Presidència i Esports ha col·laborat amb la Direcció General de Serveis Socials, l'Institut Balear de la Dona i el Col·legi d'Advocats de Balears per prestar un servei d'orientació jurídica penitenciària, per tal que els interns puguin estar assessorats per professionals del dret, i que la Conselleria de Salut i Consum ha acordat la creació d'una comissió de treball entre l'Ib-salut i la direcció del centre penitenciari per concretar millores per a l'atenció sanitària dels interns.

c) Que el Centre de Mediació Familiar, dirigit per l'Associació per al Desenvolupament de la Mediació Familiar, des de gener del 2004 es va ubicar a les dependències de la Direcció General de Menors i Família, i d'acord amb l'article 9 del Decret 1/2004, de 2 de gener, del president de les Illes Balears, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Conselleria de Presidència i Esports.

## **G. Procurar els mecanismes de control adequats per assegurar l'acompliment en tot el que afecta els drets dels menors a les Illes Balears.**

Totes les actuacions reflectides en els apartats anteriors han permès engegar els mecanismes de control necessaris per assegurar el compliment dels drets del menor a tots els àmbits. Una prova d'això són les queixes i les denúncies que expressades en nombre d'expedients a la breu història de l'ODDM queden de la manera següent:



- **Pàgina web de la Direcció General de l'ODDM**

A la pàgina web es poden consultar un grapat de fitxes corresponents a diferents documents per fomentar la sensibilització i el respecte dels drets dels menors. En l'actualitat, es troba en fase de construcció una nova versió més extensa, amb continguts actualitzats i amb la possibilitat d'enllaços amb altres pàgines d'interès.

- **Formació permanent del personal de la Direcció General de l'ODDM**

Disposar de professionals amb formació específica adient a l'ODDM contribueix a assegurar el compliment dels drets dels menors. Per aquest motiu, els professionals han assistit a les accions formatives següents:

1. **Curs de formació inicial bàsica de voluntariat d'UNICEF.** Comitè UNICEF de Balears. Hi va assistir el tècnic superior. 13 i 14 de febrer. Palma.
2. **Internet amb seny.** UIB, Sa Nostra i Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor. 25 i 26 de maig. Hi assistiren el director, l'administrativa, els tres treballadors socials i el tècnic superior. Palma.
3. **I Jornades Tècniques Interprofessionals al Municipi de Manacor: «Construïm sistemes de protecció a la infància».** Hi assistiren el director i una treballadora social. 28 i 29 de juny.
4. **II Congrés Internacional de la Família. La Família, el futur de la societat.** Conselleria de Presidència i Esports. Direcció General de Menors i Família. Hi assistiren les dues treballadores socials. 22, 23 i 24 d'octubre. Palma
5. **Seminari «Las empresas turísticas contra la explotación sexual comercial infantil en el ámbito de los viajes: el código de conducta»,** organitzat per UNICEF. Hi assistiren les dues treballadores socials. 26 d'octubre. Palma
6. **Màster Multidisciplinari en Violència Domèstica.** Institut Europeu - EFI, Universitat de Santiago de Compostela. A distància, el cursa el tècnic superior.
7. **Avaluació i intervenció en acolliment residencial,** Jorge Fernández del Valle. Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor. Hi assistiren les dues treballadores socials i el director 3, 4, i 5 de novembre. Palma
8. **Jornada de Pediatria Social.** Oriol Vall Combelles i José Antonio Díaz Huertas. Hi assisteixen l'administrativa, la treballadora social i el tècnic superior.

- **Fons documental**

De 811 documents (llibres, estudis, etc.) en què comptava la Direcció General de l'ODDM l'any 2003 s'ha passat a un total de 869 documents. La Direcció General de l'ODDM ha protocol·litzat el préstec dels documents perquè tothom que ho necessiti pugui accedir als fons documental. Tot seguit s'esmenten els nous documents:

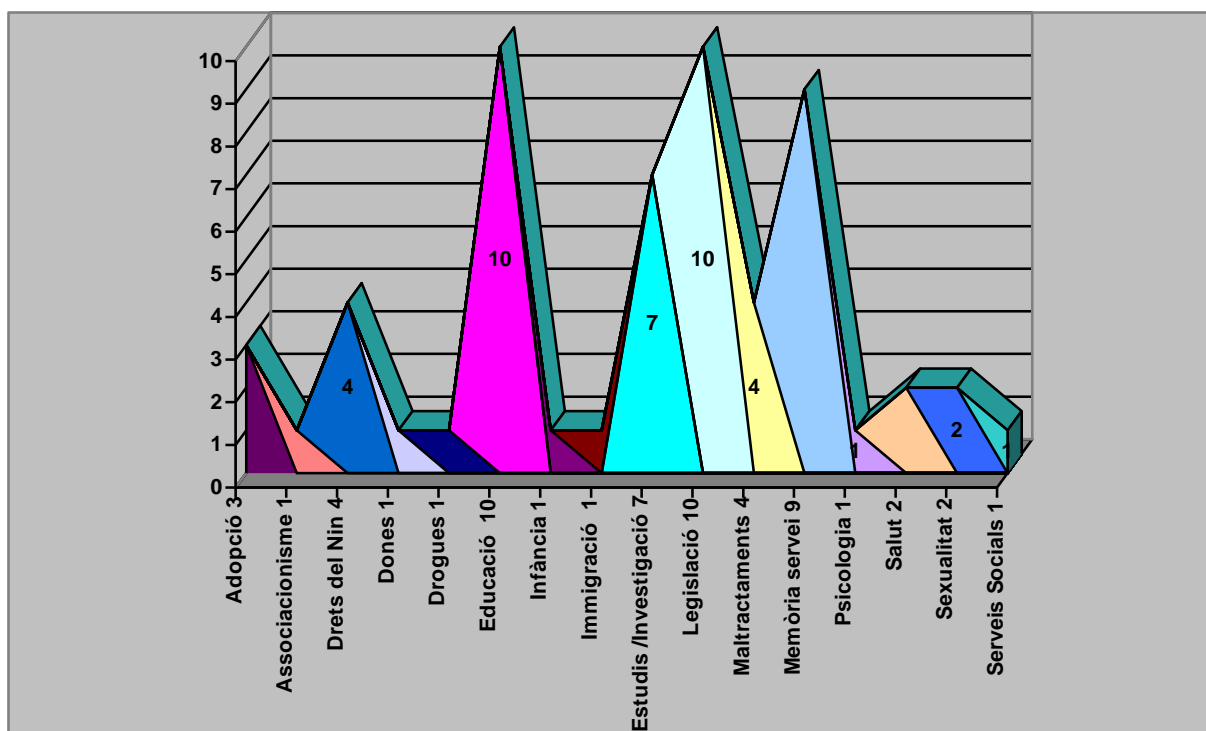
<b>NÚM</b>	<b>TÍTOL</b>	<b>TEMA</b>
812	PLA DE SALUT DE LES ILLES BALEARS 2003/2007	Salut
813	LLEI DE RÈGIM JURÍDIC DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES	Legislació
814	GUIA DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	Serveis Socials
815	GLOBALITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT	Estudis/investigacions
816	PLA SOBRE DROGUES DE LES ILLES BALEARS	Drogues
817	CÓDIGO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Legislació
818	LOS ÓRGANOS COLEGIADOS	Legislació
819	INFORME SOBRE EL MALTRATO FAMILIAR	Estudis/investigacions
820	PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS TRABAJADORES	Drets de l'infant
821	LA ESCOLARIZACIÓN DEL ALUMNADO DE ORIGEN INMIGRANTE EN ESPAÑA: ANALISIS DESCRIPTIVO	Estudis/investigacions
822	VIOLENCIA ESCOLAR: EL MALTRATO ENTRE IGUALES EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA	Estudis/investigacions
823	INFORME ECONÒMIC I SOCIAL DE LES ILLES BALEARS 2003	Estudis/investigacions
824	LA EDUCACION Y LA ENSEÑANZA INFANTIL DE 3 A 6 AÑOS	Educació
825	LA EDUCACIÓN Y LA ENSEÑANZA PRIMARIA DE 6 A 8 AÑOS	Educació
826	LA EDUCACIÓN Y LA ESCUELA DE 8 A 10 AÑOS	Educació
827	LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO ESCOLAR DEL PREADOLESCENTE DE 10 A 12 AÑOS	Educació
828	SÍNDIC DE GREUGES. INFORME A LAS CORTS VALENCIANES 2001	Memòria servei
829	MENORES. RESPONSABILIDAD PENAL Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Legislació
830	MEMÒRIA DE L'INSTITUT BALEAR DE LA DONA 2000-2001	Memòria servei
831	MEMÒRIA DE L'INSTITUT BALEAR DE LA DONA 2002	Memòria servei
832	MANUAL PRÁCTICO DE ASOCIACIONES	Associacionisme

833	EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL	Maltractaments
834	MENORES DESPARECIDOS	Maltractaments
835	RÈGIM JURÍDIC DEL GOVERN I DE L'ADMINISTRACIÓ	Legislació
836	BÉSAME MUCHO. COMO CRIAR A TUS HIJOS CON AMOR	Educació
837	MI NIÑO NO ME COME	Educació
838	PROGRAMA DE EDUCACIÓN SEXUAL	Sexualitat
839	PROGRAMA DE EDUCACIÓN SEXUAL	Sexualitat
840	MENORES INMIGRANTES EN ANDALUCIA	Immigració
841	NIÑOS Y NIÑAS VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL Y EL PROCEDIMIENTO JUDICIAL	Maltractaments
842	ESTRATEGIAS PSICOLÓGICAS PARA ENTRENADORES DE DEPORTISTAS JÓVENES	Psicologia
843	LA MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA	Salut
844	EXPERIENCIAS EN BUENAS PRÁCTICAS. CIUDADES AMIGAS DE LA INFANCIA	Infància
845	LEGISLACIÓN SOBRE ACOGIMIENTO FAMILIAR Y ADOPCIÓN	Legislació
846	MEMÒRIA 2003 GRUP D'EDUCADORS DE CARRER I TREBALL AMB MENORS	Memòria servei
847	LA ADOPCIÓN INTERNACIONAL EN EL DERECHO ESPAÑOL	Adopció
848	ESCUELA PRÁCTICA PARA PADRES	Educació
849	INFORME AL PARLAMENT 2002	Memòria servei
850	ACOGIMIENTO Y ADOPCIÓN	Adopció
851	MEMÒRIA DEL PROGRAMA DEL CONSELL INFANTIL DE LES ILLES BALEARS	Memòria servei
852	ESTUDI SOBRE LA QUALITAT DE L'ATENCIÓ A MENORS EN RISC	Estudis
853	XVI CONGRESO NACIONAL DE PEDIATRIA SOCIAL. MEMORIA	Memòria servei

854	JORNADES «LA SALUT MENTAL I LA DONA»	Dones
855	LADRONES DE INOCENCIA	Maltractaments/abús sexual
856	RÉGIMEN JURÍDICO DEL DEPORTE EN EDAD ESCOLAR	Legislació
857	PSIQUIATRÍA PARA PADRES Y EDUCADORES	Educació
858	NORMES SOCIALS DE LES ILLES BALEARS	Legislació
859	MEMÒRIA 2003 INSTITUT BALEAR DE LA DONA	Memòria servei
860	CÓDIGO PENAL	Legislació
861	ADOPCIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	Adopció
862	EDUCANDO EL AFECTO	Educació
863	CURSO SOBRE LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL MENOR	Legislació
864	INFORME ANUAL 2003 DEFENSOR DEL MENOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID	Memòria servei
865	MANUAL DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	Drets de l'infant/drets fonamentals
866	ESTADÍSTICA BÁSICA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA. Núm. 5	Estudis
867	NINGÚ N'ESTÀ EXCLÒS	Drets de l'infant
868	LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN LA CAPV	Educació
869	NUESTROS DERECHOS	Drets de l'infant



FONS DOCUMENTAL. TEMÀTICA. TOTAL VOLUMS AFEGITS EL 2004: 58  
(TOTAL: 869)



■ Adopció, 3	■ Associacionisme, 1	■ Drets de l'infant, 4	■ Dones, 1
■ Drogues, 1	■ Educació, 10	■ Investigacions, estudis 7	■ Infància, 1
■ Immigració, 1	■ Legislació, 10	■ Maltractaments, 4	■ Memòria servei, 9
■ Psicologia, 1	■ Salut, 2	■ Sexualitat, 2	■ Serveis socials, 1

- **H. Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afecten els drets i la protecció dels menors i supervisar-ne l'execució.**

## **1. Consell d'Infància i Família de les Illes Balears (CIFIB)**

- El CIFIB, com a òrgan col·legiat de composició mixta i multidisciplinària de caràcter consultiu, té com a principal finalitat exercir funcions de proposta i de debat per promoure la participació i el diàleg de totes les institucions i les entitats implicades.
- Hi participen els representants dels col·lectius d'advocats, de treball social, de pedagogia, de psicologia, educadors socials, de la fiscalia, funcionaris, de justícia, d'ONG, en representació de la societat balear i per part de les administracions, hi ha representació de totes les competents en matèria de família, infància, salut, educació, treball i formació, de la Delegació de Govern, dels consells insulars i del Govern de les Illes Balears.
- Les seves funcions són
  - 1.1. Proposar i assessorar sobre les polítiques i les actuacions que dugui a terme en matèria d'infància i família el Govern de les Illes Balears, i també promoure i facilitar la participació de les institucions i entitats implicades.
  - 1.2. Informar sobre els avantprojectes de llei que afectin o puguin afectar les actuacions que el Govern desenvolupa en aquestes matèries en el cas que l'òrgan que els tramita ho consideri oportú.
  - 1.3. Assessorar l'executiu autonòmic sobre la coordinació dels consells insulars en les competències transferides.
  - 1.4. Estudiar i valorar les estadístiques autonòmiques en matèria d'infància i família.
  - 1.5. Formular propostes i donar suport a la Comissió Interinsular de protecció de menors.
- Al llarg d'aquest exercici, el Ple del CIFIB es va reunir en sessió ordinària el 14 de juliol de 2004, en la qual es tractà sobre els següents temes:

— Aprovació del Reglament d'organització i funcionament.

— Informació sobre l'estat de tramitació del document «Estudi sobre la qualitat de l'atenció a menors en situació de risc social», elaborat pel

Departament de Filosofia i Treball Social de la Universitat de les Illes Balears.

S'ha d'indicar que aquest estudi va sorgir, el mes d'octubre de 2002, per un encàrrec de l'ODDM a l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials del departament de la UIB esmentat. Posteriorment, es va produir un canvi a l'equip investigador i va passar a coordinar-lo la professora titular de l'Escola Universitària del Departament de Ciències de l'Educació de la UIB, i en el qual també participaren la senyora Maria Amengual Herranz, diplomada en Treball Social i la senyora Margalida Vives Barceló, llicenciada en pedagogia i alumna de doctorat del Departament de Ciències de l'Educació de la UIB.

En virtut de les competències assignades a l'ODDM, es considerarà la necessitat de dur a terme aquest estudi, l'objecte del qual fou presentar propostes que permetessin la millora de la qualitat de les actuacions realitzades amb menors en situació de risc i de desemparament, partint de les valoracions dels professionals vinculats a aquestes intervencions.

Per assolir aquest objectiu, el primer disseny d'aquest estudi plantejà utilitzar una metodologia participativa que permetés crear un espai d'anàlisi i reflexió per integrar la major quantitat possible d'entitats, institucions i professionals. Aquesta metodologia permetria tenir una visió global i recollir propostes de tots els àmbits, però, alhora, ha condicionat la recollida d'informació a causa de l'esforç que suposa per als professionals haver de trobar el temps necessari per respondre les preguntes que se'ls plantejaven des de l'equip investigador.

Encara que la recollida d'informació pogués ser més lenta perquè implicava posar-se en contacte amb un nombre elevat de grups de treball i adaptar-se a les seves possibilitats d'evolució de la informació, l'actual equip investigador va considerar que la qualitat dels possibles resultats seria molt més alta si l'anàlisi es plantejava des d'aquesta perspectiva. A més, aquest plantejament, que tractava d'incorporar gran part dels professionals que participen en l'atenció a menors en situacions de risc i de desemparament, podria facilitar que, en el futur, les propostes fossin millor acollides, ja que serien el resultat d'un treball compartit i en el qual s'ha tingut l'oportunitat de participar.

Malgrat això, per agilitzar el procediment, es va simplificar el disseny i els objectius, de manera que fos possible assolir l'objectiu general d'aquest estudi, però alhora, s'adeqüessin més a la disponibilitat de temps dels distints equips de treball. Per això, s'ha intentat recollir informació de les entitats, les institucions i els serveis més directament implicats en les

actuacions amb menors, com són els serveis socials d'atenció primària, les entitats col·laboradores, els centres educatius i els equips dels serveis de protecció al menor dels consells insulars.

Aquests professionals detecten i notifiquen possibles casos de desprotecció i/o dissenyen els plans de treball i hi intervenen. No són els únics, ja que també podríem incloure-hi altres professionals com els equips dels centres hospitalaris, dels jutjats o de les forces de seguretat. Una visió més completa hauria d'incloure'ls a tots, però el tipus de metodologia emprada i la planificació proposta suposaven haver de seleccionar i, per tant, es va optar per restringir la recollida d'informació als grups que abans s'han esmentat.

De les consideracions finals de l'estudi, destaquen tres aspectes:

a) En primer lloc, s'ha de fer referència a la importància que tenen les dimensions estudiades en la qualitat de l'atenció als menors. Qualsevol intervenció comença quan algú detecta un possible cas de desprotecció i, a més, ho notifica. Per altra part, l'agilitat i la precisió en la realització d'aquestes intervencions permet un millor pronòstic de recuperació i permet evitar cometre errades que puguin tenir conseqüències negatives importants per als implicats, bé perquè no s'intervingui davant situacions en las quals seria necessari fer-ho, o bé perquè s'intervingui innecessàriament. Per tant, creiem que s'han establir xarxes d'agents socials que de manera estable i coordinada facin aquestes funcions, conjugant de la millor manera possible aquests dos aspectes.

b) En segon lloc, són molts diversos els factors que dificulten la detecció i la notificació, i sobre els quals han girat les propostes plantejades. Cal reforçar el treball en xarxa, creant xarxes estables amb una estructura, organització i funcionament que els permeti ser eficaços i en els quals participin els distints serveis i entitats. El treball en xarxa pot augmentar la qualitat de les intervencions, però requereix que hi hagi les condicions que ho facin possible. En aquest sentit, és un mitjà que permet millorar els mecanismes de detecció i de notificació perquè facilita la coordinació necessària entre professionals. Aquests, a més, necessiten disposar dels recursos, les condicions de treball i els instruments que els permetin dur a terme les seves funcions, per això es plantegen propostes sobre la millora dels procediments mitjançant funcions, la unificació de criteris i una millor disponibilitat de figures professionals expertes en intervenció social, com els treballadors socials. També cal millorar les condicions en les quals fan la seva feina perquè la «sobresaturació» sembla ser un aspecte comú. A més, consideren que el seu nivell de coneixements i de formació tampoc és el més adient per poder afrontar tot allò que se'ls demanda. Per altra

part, la certesa que s'està produint una possible situació de desprotecció no garanteix que es comuniqui. La por a les possibles conseqüències o la manca de confiança en una resposta adequada poden inhibir algun professional de la seva responsabilitat de comunicar-la, per la qual cosa són factors sobre els quals també s'ha de reflexionar per garantir la qualitat de les atencions als menors.

c) En tercer lloc, s'ha de destacar un aspecte que sembla molt rellevant i que és el fet que es plantegin propostes relacionades amb el desenvolupament de programes de caràcter preventiu i comunitari de distints tipus, des dels que anirien més adreçats a la informació i sensibilització de la comunitat, fins als programes adreçats més específicament als pares o als menors. Aquest tipus d'intervencions afavoririen el coneixement de situacions de desprotecció i capacitarien la comunitat, en general, per saber com actuar en aquests casos, alhora que podrien afavorir que fossin els mateixos menors o les seves famílies els que sol·licitarien ajuda.

— Ampliació del nombre de vocals i modificació del Decret 15/2003, de 14 de febrer. La vicepresidenta primera eleva a la consideració del Ple la modificació en el sentit següent:

— Respecte dels col·legis professionals: incloure-hi un nou vocal representant del Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears.

— Respecte de les ONG:

- Incloure-hi un vocal representant de les ONG inscrites en el registre oficial corresponent que tinguin relació amb la matèria d'infància i família. Aquest representant, l'han de designar les mateixes ONG, d'acord amb el sistema que han establert.

- Incloure-hi un vocal representant de la Federació Balear d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència (FEIAB).

- No incloure-hi el Consell de la Joventut de les Illes Balears.

— Fer la sessió del Ple semestralment amb caràcter ordinari i no trimestralment com s'estableix actualment.

Els membres del CIFIB, després de la deliberació, consideraren encertada aquesta proposta de modificació, la qual fou aprovada per unanimitat dels assistents.

## **2. Comissió Tècnica Interinsular de Protecció de Menors**

La Direcció General de l'ODDM va acudir com a observadora a la sessió de la Comissió Tècnica Interinsular de Protecció de Menors de 22 d'abril de 2004, en la qual es tractà sobre diversos temes, encarregats per la Comissió Interinsular de Protecció de Menors:

- 2.1. Revisió de la normativa autonòmica vigent en matèria de menors, i propostes de modificació.
- 2.2. La Llei 7/1995, de 21 de març, de protecció de menors.
- 2.3. El Decret 187/1996, d'11 d'octubre, regulador de l'habilitació i de les activitats que han de realitzar les entitats col·laboradores de mediació familiar en matèria d'adopció internacional.
- 2.4. El Decret 46/1997, de 21 de març, pel qual s'ordena, en l'àmbit territorial de la CAIB, l'establiment i la regulació dels requisits per a l'acreditació i habilitació de les entitats col·laboradores de l'Administració en matèria de guarda de menors i integració familiar.
- 2.5. El Decret 45/2003, de 2 de maig, pel qual es regulen els acolliments familiars i l'adopció.
- 2.6. Propostes d'elaboració de normativa referida als registres autonòmics de protecció de menors i al Reglament de condicions mínimes dels centres d'acolliment residencial.
- 2.7. Pla de formació per a professionals.
- 2.8. L'exposició de les necessitats i justificació per a la posada en marxa d'una unitat residencial de caràcter terapèutic.

## **3. Reunions dutes a terme amb l'Àrea de Protecció al Menor i Atenció a la Família de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM)**

1. 13 d'abril de 2004.
2. 2 de novembre de 2004.
3. 21 de desembre de 2004.

## **4. Reunions amb els jutjats de menors, Fiscalia de Menors i Equip Tècnic de Menors**

1. 10 de febrer de 2004.

**I. Aquelles altres de naturalesa anàloga a les anteriors, i no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, que la consellera de Presidència i Esports li encomani.**

- La Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha registrat 44 actuacions que han donat lloc a la tramitació dels expedients de caràcter administratiu, de conformitat amb la normativa sobre règim jurídic de l'Administració pública i del procediment administratiu comú.
- A petició de la consellera de Presidència i Esports es va preparar la documentació relativa als grups parlamentaris per a les preguntes parlamentàries, sol·licituds de documentació i compareixences sobre la Direcció General de l'ODDM, que foren un total de 8 per al Grup Parlamentari Socialista, 5 per al Grup Parlamentari PSM-Entesa Nacionalista, i 2 per al Grup Parlamentari Esquerra Unida i Els Verds.
- Cal destacar la signatura d'un conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports del Govern de les Illes Balears i el Comitè de Balears del Fons de Nacions Unides per a la Infància (UNICEF) per a dur a terme conjuntament programes i actuacions específiques de promoció, investigació, estudi i aplicació de la Convenció sobre els drets dels infants.

El Comitè de Balears de l'UNICEF, dins del marc de l'educació per al desenvolupament, té el deure de vigilar i potenciar els drets emmarcats en la Convenció sobre els drets dels infants i de sensibilitzar l'opinió pública sobre la situació de la infància i donar-li suport mitjançant els programes de cooperació i ajuda humanitària que UNICEF té en funcionament en més de 161 països. Per tal motiu, des de la Direcció General de l'ODDM es considerarà adient l'ajuda que com a Administració pública se li podia facilitar, ja que coincideix en un dels aspectes fonamentals de la tasca diària de l'ODDM, com és la defensa dels drets dels menors recollits en la Convenció.

- També cal dir que durant aquest exercici, l'ODDM ha enllestit un projecte relatiu a la necessitat de subscriure un conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports del Govern de les Illes Balears i la Fundació Universitat – Empresa de les Illes Balears (FUEIB) per crear i difondre d'un segell d'Internet segur per als infants i joves a les Illes Balears.

Com és ben sabut, les noves tecnologies de la informació i la comunicació han transformat molts àmbits de l'acció humana. Aquests canvis, però, no han de fer patir els drets i les llibertats individuals; les tecnologies no haurien de suposar un trencament de les maneres de regular la societat ni de les de protegir els seus valors fonamentals.

És que la ràpida difusió i adaptació de les noves eines tecnològiques a la vida quotidiana també ha provocat un clar perill associat al seu ús, un perill que afecta molt directament els col·lectius més desprotegits, especialment als joves.

El concepte de seguretat a Internet intenta fomentar una manera d'utilitzar la xarxa per part de tots els usuaris, especialment per part dels menors, que en redueixi els riscos i n'incrementi les possibilitats a partir d'un ús eficient, raonat, crític, respectuós, basat en el coneixement de la realitat i adaptat a les necessitats de cadascú.

El concepte esmentat ha d'anar lligat al concepte de capacitat personal per tal de basar l'ús de la xarxa en aquells aspectes positius, una capacitat que permeti a l'usuari destriar allò que li resulta interessant i útil d'allò prescindible, evitable i inútil per al desenvolupament personal. Es tracta, en poques paraules, de «capacitació» en el més pur sentit d'alfabetització digital.

Per aconseguir-ho es necessita, però, tant la conscienciació com la complicitat d'amplis sectors socials, especialment els creadors de continguts a la xarxa. Els emissors han d'assumir com a responsabilitat pròpia el bon ús de la xarxa. I en aquest context s'emmarca el projecte «Internet segur per els infants i joves».

Els objectius fonamentals del projecte són els següents:

a) La creació i difusió de recomanacions sobre la seguretat a Internet per a menors adreçades a diferents col·lectius i grups socials (pares, menors, professors, treballadors socials, educadors, bibliotecaris, etc. ...).

b) La creació i difusió d'un segell d'acreditació d'Internet segur. Les institucions, els organismes, els col·lectius, les empreses, les persones, etc. que incloguin al seu lloc web el segell de seguretat a Internet de les Illes Balears estaran formalment compromeses a seguir un codi de conducta a la xarxa emmarcat en els principis i la finalitat del segell en defensa dels menors. A aquest efecte, el web de totes aquelles institucions o persones que vulguin adherir-se a la companyia serà avaluat i qualificat segons uns paràmetres que establirà l'equip tècnic del segell.



Un cop analitzat, en cas que es dictaminari la possibilitat que aquesta aculli el segell, els responsables obtindran un compte d'usuari i una contrasenya per tal de poder penjar el segell al web.

- El passat 11 de març de 2004 la ciutat de Madrid fou colpejada pel més terrible i cruel atemptat terrorista que ha registrat la nostra història. Prop de 200 persones hi moriren i un miler resultaren ferides. La commoció provocada en la societat espanyola es va expressar en les impressionants manifestacions de dol del dia 13 de març. A Palma, al voltant de 150.000 persones acudiren a la que, fins al moment, ha estat la manifestació més multitudinària a la nostra illa. Les mostres de solidaritat no es feren esperar i tan sols uns dies després de l'atemptat un grup de ciutadans i ciutadanes de l'illa, al capdavant dels quals hi havia Joan Santandreu, posaren en marxa una iniciativa destinada a invitar a passar unes vacances a Mallorca a nins i nines que haguessin patit les conseqüències del criminal acte. Aquesta iniciativa va tenir un ràpid suport popular mitjançant la recollida d'adhesions entre ciutadans i empreses que d'aquesta manera mostraren la seva solidaritat vers aquells que havien patit de manera més directa l'impacte del brutal atemptat. Quasi simultàniament, la iniciativa fou presentada pel seus promotors al Govern de les Illes Balears per sol·licitar el suport i la coordinació d'accions que permetessin dur-la a terme amb èxit.

El president del Govern de les Illes Balears es va dirigir al batle de Madrid i a la presidenta de la Comunitat de Madrid per informar-los d'aquesta acció solidària sorgida de la societat balear, i també de l'oferiment del Govern a prestar-hi el seu suport. La resposta d'ambdues institucions mostrava, per una part, l'agraïment i per l'altra, el suport. Des del Govern, la Conselleria de Presidència i Esports, per mitjà de la Direcció General de Defensa dels Drets del Menor, assumí la coordinació de les accions necessàries per dur endavant la iniciativa i es van mantenir reunions amb els promotors i contactes amb els responsables dels serveis socials de l'Ajuntament de Madrid, concretament amb la Gerència de Serveis Socials adscrita a l'Àrea de Govern d'Ocupació i Serveis a la Ciutadania. Des de la Gerència de Serveis Socials s'elaborà un informe tècnic en el qual s'exposaven diverses consideracions relatives a l'oferta plantejada, entre les quals cal destacar per un costat la conveniència d'ampliar l'oferta a adults i grups familiars amb la finalitat de no convidar nins sols que podien resultar estigmatitzats i, per l'altre, es feia incís especial en la necessitat que les persones invitades poguessin passar aquest dies de descans en privacitat i anonimat a fi que els objectius de descans s'aconsegueixin i, per tant, s'instava que no es fes publicitat de la seva estada, ni abans ni durant, malgrat que es considerava adient que

després de la estada d'aquestes persones a l'illa es fes un reconeixement públic als col·laboradors.

L'Oficina Municipal d'Atenció Integral a les Víctimes de l'11-M, que comptava amb la col·laboració dels serveis socials municipals de Madrid, va seleccionar el grup de persones que es considerà que més es podien beneficiar del període de descans ofert. Així, finalment es disposà d'un grup inicial format per 27 adults i 4 menors.

A les Illes es va tractar de conciliar la predisposició mostrada per mitjà de les adhesions de particulars i sempre de col·laborar amb les necessitats d'operativitat, per una part, i, per l'altra, d'establir les condicions que permetessin mantenir la privacitat i l'anonimat, per la qual cosa es considerà que una organització representativa com la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB) podria disposar de mecanismes per a facilitar la consecució dels objectius. La immediata i decidida voluntat de col·laboració de la CAEB, mitjançant el president, Josep Oliver, va permetre que de forma molt ràpida s'aconeguís la col·laboració altruista de diverses empreses que s'involucraren en el projecte i asseguraren la major part dels fons necessaris. D'aquesta forma s'acomplia l'aspiració dels promotors de fer d'aquesta iniciativa una acció solidària amb participació col·lectiva. El Govern de les Illes Balears també hi va comprometre una assignació de fons específica. Com s'ha mencionat, la consecució de fons necessaris per mitjà d'un grup reduït de donants facilitava la privacitat i l'anonimat en el manteniment de les accions de preparació i el desenvolupament de la visita.

Finalment, la visita es va dur a terme en dos grups. El primer, format per 10 adults i 2 menors, acompanyats dels seus pares, va viatjar a l'illa del 30 d'agost al 6 de setembre. El segon grup, format per 15 adults i 2 menors, que també viatjaren acompanyats dels seus pares, arribà el 6 de setembre i se'n tornà el 13 d'aquest mateix mes. L'oferta va incloure els desplaçament en avió, hotel de 3 estrelles en règim de pensió completa i 2 excursions a llocs d'interès de l'illa (Formentor, Coves). Les persones que viatjaren foren rebudes a l'aeroport pel director general de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor per donar-los la benvinguda i proporcionar-los les dades necessàries per poder assistir-les davant qualsevol entrebanc. D'acord amb les recomanacions dels serveis socials de Madrid se va disposar de la col·laboració d'una psicòloga de la Direcció General de Menors i Família. Per facilitar-los el descans, a més de la privacitat i l'anonimat, no es programà cap visita a aquestes persones durant l'estada. Els grups estaven formats per persones de diferents nacionalitats que

viatjaren soles (3 casos), acompanyats d'una altra (9 casos) i grups familiars de 4 persones (2 casos).

Les empreses que col·laboraren en aquesta iniciativa foren:

— CAEB

— Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa"

— Caixa de Balears "Sa Nostra"

— El Corte Inglés

— Construcciones Llabrés Feliu

— Sampol Ingenieria y Obras

— Comercial Lladó

— Confort Hoteles

— Taylor Woodrow

— Humiclíma

A més, es va comptar amb la col·laboració logística d'AVIBA.

## ▣ CONCLUSIONS. SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS

### ▪ INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA

És necessari un esforç major per respectar veritablement l'**interès superior del menor** en tots els àmbits i des de totes les institucions. La supremacia de l'interès del menor suposa que davant la contraposició d'interessos sempre ha de prevaler el de l'infant (article 3 de la Convenció sobre els drets dels infants).

Cal destacar, també, les queixes i les consultes diverses de particulars relacionades amb la problemàtica que plantegen els progenitors, derivades de la conflictivitat matrimonial o de parella en l'exercici de la **pàtria potestat** quan és atribuïda judicialment a un d'ells. Concretament, es referien al compliment o a l'incompliment del règim de visites, comunicacions i estada acordat per resolució judicial (articles 9 i 18 de la Convenció sobre els drets dels infants).

S'han de prendre les mesures oportunes perquè els infants no siguin víctimes de la discriminació o del càstig dels seus progenitors, és a dir, evitar que els progenitors els utilitzin en benefici propi per motius de venjança, odi, creences, condició...

Es considera positiva la creació del **Punt de Trobada** al municipi d'Inca, a més dels ja existents a Palma, Maó i Eivissa. No obstant això, es recomana la posada en funcionament d'un punt de trobada a l'àmbit territorial de cada partit judicial de les Illes Balears: Palma, Inca, Manacor, Maó, Ciutadella de Menorca i Eivissa. Així mateix, es considera que seria positiu també a Formentera.

Quan s'hagi d'informar per ministeri de la llei els representants legals del menor —pares, tutors o entitat pública competent en matèria de protecció de menors— s'ha d'aplicar l'**audiència del menor** i se l'ha d'escoltar sempre, ateses la seva maduresa i la seva capacitat de comprensió.

Els **serveis socials** d'atenció primària i els d'atenció secundària han de treballar coordinadament, sense duplicitats, amb un repartiment de funcions i tasques entre els professionals d'ambdues institucions, dirigides cap a la millora de la situació personal dels menors en situació de risc o en mesures de protecció, i s'ha d'entendre que els menors formen part de nuclis familiars que no poden quedar al marge de la intervenció i que

l'objectiu primordial de la intervenció és el retorn del menor a la seva família, en la majoria dels casos.

És necessària una regulació normativa de les condicions mínimes dels **centres d'acolliment residencial** de les Illes Balears.

S'ha de treballar amb les famílies d'origen dels menors que passen a un centre d'acollida. És important la intervenció en la família, ja que si l'acolliment és temporal i hi ha un retorn s'ha de fer en les millors condicions, també perquè l'entorn familiar sempre és influent (article 9.1 i 9.3 sobre el dret de viure amb la família i l'article 20 de protecció dels infants privats del seu ambient familiar, de la Convenció). Així mateix, es considera necessari revisar i actualitzar les **normes internes** del Reglament de règim intern del centre d'acollida temporal d'adolescents Son Jeroni, a la localitat de Muro.

Els **centres d'acollida** fan cada vegada més un esforç per oferir les atencions que necessiten els menors amb necessitats especials (discapacitats, toxicomanies, problemes greus de conducta...).

## ▪ EDUCACIÓ I CULTURA

És imprescindible fomentar el diàleg i la participació a les escoles entre el professors, els alumnes i els pares per fer minvar les expulsions dels **alumnes** dels centres educatius, ja que aquestes no sempre responen a l'interès superior del menor i cal triar una mesura alternativa més adient (article 29 sobre els objectius de l'educació, de la Convenció sobre els drets dels infants).

Cal difondre més els drets i els deures i les **normes de convivència** dels alumnes als centres docents no universitaris envers els pares i les mares o els tutors legals, i també un major aprofundiment de la població docent en el procediment que estableix Reial decret 732/1995, de 5 de maig, que regula aquesta matèria.

Es considera adient, per una part, l'anàlisi i estudi del fenomen del maltractament entre alumnes (**bullying**) com a guia preventiva dirigida a professors, pares i alumnes, i, per l'altra, l'elaboració d'un protocol de col·laboració amb l'Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears «Ib3» per tal de proporcionar a la ciutadania uns mitjans de comunicació públics que ofereixin una programació infantil respectuosa i de qualitat i que a la vegada pugui complir una funció educativa i formativa en els valors de la nostra societat.

S'observa de forma positiva l'esforç de les administracions competents per aplicar el protocol d'actuació i eradicar els supòsits de **desescolarització i absentisme escolar**.

És molt necessària la creació de més **escoles de pares** com a resposta vàlida a la responsabilitat d'ambdós progenitors (pare i mare) o tutors legals, de la criança dels infants (article 18.1 de la Convenció sobre els drets dels infants).

Cal tenir en compte que, cada vegada més, els mitjans de comunicació i, particularment, els **programes televisius** han d'ésser conscients que els menors d'edat són subjectes actius de dret, tenen reconeguts plenament els seus drets i posseeixen una capacitat progressiva per exercir-los; així, per garantir-ho, no tant sols depèn de la responsabilitat dels seus pares, dels tutors o dels representants legals, sinó també dels poders públics i de tots els ciutadans i especialment, en aquests casos, dels mitjans televisius i de comunicació social.

La **informació periodística** s'ha de fer amb criteris basats en el respecte dels drets dels menors i en el seu benefici i interès, tal com dins l'àmbit internacional exposa la Convenció sobre els drets dels infants, que preceptua —segons es desprèn de l'article 17— que els mitjans de comunicació social exerceixen un paper important en la difusió d'informació destinada als menors i que han de tenir com a fi primordial promoure'n el benestar.

És necessari el foment d'una sensibilitat envers la importància de mantenir, per part de pares i mares, de les administracions públiques i de la societat en general, una actitud conscient i crítica dels missatges que puguin rebre els menors mitjançant determinades informacions o mitjans de comunicació, ja sigui **publicitat** genèrica o bé publicitat adreçada específicament als menors (articles 17, 18 i 29 de la Convenció sobre els drets dels infants).

No hi ha democràcia sense **participació**. Per tant, és necessari desenvolupar noves polítiques de participació dels menors en tot els assumptes de la seva vida quotidiana (família, escola, feina, esbarjo, barri, procediments judicials, administratius, etc.) que l'afectin, i també perquè gaudeixin d'una informació adient al seu desenvolupament i una formació adequada a aquest efecte (veraç, plural i respectuosa amb els principis constitucionals), i també que se l'escolti i se'l tingui en compte. Per aquest motiu, es recomana la lectura del fullet «La participació dels infants pot ser

una realitat. Manual per a la participació» (articles 4, 12, 13, 14, 15, 17 i 31 de la Convenció sobre els drets dels infants).

Es considera primordial l'eliminació de l'excés de violència en els jocs i en l'**esport** escolar (sobretot en el futbol), en els videojocs i en la televisió dirigida als infants, de tal manera que puguin gaudir del descans i l'esbarjo, del joc i de les activitats recreatives pròpies de la seva edat i puguin participar lliurement en la vida cultural i en les arts (articles 17, 29 i 31 de la Convenció sobre els drets dels infants).

És necessària l'actualització de la **legislació esportiva** autonòmica per tal de regular expressament la protecció dels esportistes menors de 18 anys (matèries com les transaccions comercials, els drets de formació, les exigències de retenció o altres tipus de compensació econòmica).

## ▪ **SALUT I MALTRACTAMENTS**

A pesar de les millores d'atenció realitzades al llarg de l'any, encara hi ha una manca de recursos per als menors per rebre una atenció especialitzada en l'àrea de **salut mental infantil i juvenil**. És necessari fer més esforços perquè els infants i els joves de les Illes Balears puguin gaudir del més alt nivell possible de serveis de salut mental (articles 24 i 25 de la Convenció sobre els drets dels infants).

La Direcció General de l'ODDM ha comprovat l'esforç, singularment dels professors i tutors, per dotar-se d'instruments eficaços per prevenir i tractar el **consum d'alcohol** per part dels menors d'edat, mitjançant la conscienciació dels efectes nocius que comporta el consum d'alcohol, i tallers dirigits per a professionals en l'àmbit educatiu i en l'àmbit familiar i social. No obstant això, es considera necessari enllestir un projecte de llei autonòmic que sigui un instrument legal eficaç per regular la matèria relacionada amb els menors i l'alcohol.

La situació dels infants amb **discapacitat** —sobretot física— requereix esforç i voluntat dels centres educatius concertats, centres d'acolliment residencial, entitats i la resta d'organismes, per eliminar barreres arquitectòniques per permetre'ls arribar a valer-se per si mateixos i els faciliti participar activament en la comunitat (article 23 de la Convenció sobre els drets dels infants).

Cal extremar al màxim la protecció de la integritat física, psíquica i moral dels menors d'edat que hagin patit algun tipus de **maltractament i/o abús sexual**, per tal d'evitar la «victimització secundària» en els processos de

la jurisdicció penal derivada del funcionament de l'Administració de justícia.

El personal sanitari i administratiu que tracti proves relacionades amb el diagnòstic i tractament de la infecció per **VIH** en menors d'edat, hauria de rebre la formació necessària per comunicar, tractar i informar de manera adequada i personalment els menors diagnosticats, ateses la seva maduresa i la capacitat de comprensió.

## ▪ **FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS I ENTITATS**

El procés de regularització de les famílies amb menors immigrants s'hauria d'agilitar i coordinar entre les diverses institucions i organismes competents en la matèria. També, respecte de la diversa problemàtica social i jurídica que presenten els **menors estrangers indocumentats** («sense papers») quan passen a ser tutelats per l'Administració pública, ja que també tenen dret a desenvolupar-se personalment i a beneficiar-se de les mesures que persegueixin la seva regulació i la inserció sociolaboral.

Seria recomanable, per una part, que el **centre penitenciari** de Mallorca ampliàs les cel·les de les internes (mares que hi viuen amb menors de 3 anys), i, per l'altra, que el Servei d'Orientació i de Mediació Familiar de la Direcció General de Menors i Família pogués treballar amb les persones internes que ho demanin.

S'observa de forma positiva un major esforç de les **administracions** per donar suport a les famílies i als nuclis de convivència en l'exercici de les seves funcions pel que fa a la criança dels infants, com ha quedat palès al II Congrés Internacional de la Família i les accions recollides en el Pla integral de suport a la família (article 18.2 de la Convenció sobre els drets dels infants).

L'ODDM recomana als **ajuntaments** de les Illes Balears que millorin els serveis destinats a l'atenció de la infància i de la joventut, per tal de facilitar a tots els menors l'accés a la cultura, al joc i a l'educació.

L'ODDM rep queixes freqüents el contingut de les quals tenen relació amb el funcionament de **l'Administració de justícia**, la tramitació de procediments judicials en què intervenen menors d'edat i procediments de protecció de menors. En aquests casos, l'ODDM i per la limitació expressa del Decret 16/1997, de 30 de gener, que la regula, no pot actuar quan hi ha un procediment judicial *sub iudice*. D'aquesta forma, és respectuosa i



no interfereix en les actuacions dels tribunals ordinaris per garantir el principi d'independència del poder judicial (consagrat en l'article 117 de la Constitució espanyola) ni en la intervenció que pugui emprendre el ministeri fiscal, integrat amb autonomia funcional en el poder judicial — això amb plena observança de l'article 124 de la Constitució espanyola i de la Llei 50/1981, de 30 de desembre, que regula l'estatut orgànic— si bé cal un esforç per part del ministeri fiscal per tal de remoure tots els obstacles que hi pugui haver en la tramitació d'un procediment judicial o administratiu en matèria de protecció de menors o bé en què participin menors d'edat, per tal de reforçar la seva presència i vetllar perquè la funció jurisdiccional s'exerceixi de forma eficaç i de conformitat amb les lleis i en els terminis i termes assenyalats, i dur a terme, si s'escau, les accions, els recursos i les actuacions que pertoquin per salvaguardar, a més, l'interès superior dels menors en aquests tipus de procediments.

És necessari iniciar les negociacions amb els responsables del **sistema judicial** de les Illes Balears per habilitar un espai físic i una organització administrativa i protocol·lària que permetin a les mares amb fills lactants donar-los el pit (necessitat bàsica i fonamental per al creixement i el desenvolupament de l'infant) sense haver d'interrompre el procés judicial en què estiguin involucrades i sense privar els infants del dret d'alletament matern, la qual cosa suposa disponibilitat de la mare en el moment en què l'infant ho requereix.

És convenient invertir en formació continuada en les **empreses** que prestin serveis d'atenció a menors i cursos de formació oberts per millorar la qualitat de les intervencions i prevenir la «síndrome del cremat», i per dotar el mercat laboral d'educadors preparats per als nous reptes que presenten els menors en conflicte social (articles 20, 39 i 40 de la Convenció sobre els drets dels infants).

# ANNEX