

**INFORME
ANY 2006**

**DIRECCIÓ GENERAL DE
L'OFICINA DE
DEFENSA DELS
DRETS DEL
MENOR**

INFORME 2006 DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'OFICINA DE DEFENSA DELS DRETS DEL MENOR

ÍNDEX

- INTRODUCCIÓ

 - NORMATIVA

 - PRESSUPOST I PERSONAL

 - ACCIONS REALITZADES (COMPETÈNCIES DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'OFICINA DE DEFENSA DELS DRETS DEL MENOR)

 - CONCLUSIONS
- ANNEX: Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

▣ INTRODUCCIÓ

Un any més, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a la comunitat autònoma de les Illes Balears compleix el que disposa l'article 7.3 del Decret que la crea.

Es presenta aquí, l'Informe corresponent a l'any 2006, del qual es desprenen dos objectius cabdals. Per una part, desenvolupar, com no podia ser d'altra manera, el Decret 16/1997, de 30 de gener, pel qual es creà l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a la comunitat autònoma de les Illes Balears; i per una altra, vetllar per la defensa, promoció, protecció i realització efectiva dels drets dels infants i joves menors de 18 anys, reconeguts entre altres, en la Convenció sobre els drets de l'infant aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el 20 de novembre de 1989, que constitueix un instrument eficaç i especialitzat per a l'impuls i reconeixement social d'aquest drets.

Així doncs, seguint els motius que impulsaren a crear l'Oficina, cal recordar que la protecció de les persones menors d'edat com a principi rector de la política social és establerta a l'article 39 de la Carta Magna i que, a més, estableix l'obligació dels poders públics de garantir a aquestes persones, autèntics subjectes de dret —recordem-ho una altra vegada—, la protecció prevista en els acords internacionals que tenen cura dels seus drets. El sistema de protecció va quedar configurat amb les innovacions que en el seu moment va introduir la Llei 21/1987, d'11 de novembre, i posteriorment amb la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor. Aquesta darrera Llei conté, a la primera part, el reconeixement, amb les especificacions necessàries per fer-los efectius per a les persones menors d'edat, dels drets fonamentals establerts a la Constitució i de la Convenció sobre els drets dels infants, ja incorporats a l'ordenament jurídic espanyol.

La normativa referida posà en mans de l'Administració competent (en aquests casos, l'autonòmica) l'articulació, posada en marxa i l'execució de les accions protectores; i la integració d'aquestes accions en l'activitat administrativa queda sotmesa a la capacitat i a les característiques organitzatives i competencials de cada comunitat. D'aquí que, a la nostra comunitat autònoma, les competències en matèria de protecció de menors (tutela, acolliment i adopció) foren atribuïdes, mitjançant la Llei 8/1997, de 18 de desembre, als consells insulars.

Però, no tant sols es això. Entrant a determinar els principis pels quals s'ha de regir l'actuació administrativa, entre d'altres, les administracions públiques tindran particularment en compte una regularització i supervisió adequades d'aquells espais, centres i serveis en els quals hi ha habitualment infants, pel que fa a les seves condicions fisicoambientals, higienicosanitàries i de

recursos humans i als seus projectes educatius, participació de les persones menors d'edat i la resta de condicions que contribueixen a assegurar els seus drets, sensibilitzar la població davant situacions d'indefensió de la persona menor d'edat i promoure la participació i la solidaritat social.

Aquestes darreres obligacions no poden sobreçarregar de tasques els òrgans de l'Administració autonòmica que tenen encomanada l'acció social o de l'administració que té encomanada l'exercici de les accions protectores concretes sobre les persones menors d'edat, ni confondre's amb les seves actuacions quotidianes ni interferir-hi. Cal situar-se en un pla diferent, si no superior, sí amb una visió més globalitzadora i supervisora de l'actuació dels diferents departaments de l'executiu i les diferents administracions, en aquelles matèries relacionades amb els drets de les persones menors d'edat, a més de totes les actuacions destinades a la promoció dels drets d'aquest col·lectiu específic.

Per tal motiu, podem afirmar que amb el plantejament que es fa de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, s'ha pogut complir amb aquest primer objectiu com és pot veure en el contingut d'aquest informe.

Per una altra part, l'any passat, quan s'assabentà el Consell de Govern i posteriorment el Parlament de les Illes Balears de l'Informe 2005, es plantejà un repte fonamental que veiem necessari des de la tasca quotidiana que duem a terme des de l'Oficina. Es va plantejar l'objectiu d'impulsar l'elaboració d'una norma autonòmica que inclogués d'una manera integral tot el que fa referència als drets de les persones menors d'edat de les Illes Balears, tot recollint el canvi de consciència social que en els darrers anys s'ha anat produint sobre el paper que els infants i els joves juguen dins la societat.

Coincidint amb la celebració del XVII aniversari de la Convenció dels drets dels infants, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, podem afirmar que aquest objectiu també s'ha vist complert, ateses l'elaboració i l'aprovació posterior pel Parlament de les Illes Balears de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, publicada en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* número 163, de 18 de novembre de 2006, la qual s'afegeix com annex a aquest Informe.

Cal recordar que tot i que aquests objectius complerts són un avenç significatiu en la consideració de les persones menors d'edat com a subjectes de dret a la comunitat autònoma de les Illes Balears, s'ha de continuar vetllant pels drets dels infants que formen part de la nostra societat i que, en definitiva, és obligació de tots els ciutadans i les ciutadanes tenir-ne cura.

▣ **NORMATIVA**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor 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); el Decret 1/2004, de 2 de gener (BOIB núm. 5, de 10 de gener), i el Decret 16/2005, de 18 d'octubre (BOIB núm. 156 EXT, de 19 d'octubre), pels quals s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Conselleria de Presidència i Esports, de la qual forma part la Direcció General de l'ODDM.

En virtut del primer Decret esmentat, l'ODDM ha elaborat aquest informe que correspon a l'any 2006 per al Consell de Govern, que es trametrà al Parlament de les Illes Balears.

Competències

Correspon a l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor 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 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 a 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, i supervisar-ne l'execució.
- i) Aquelles altres competències 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.

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 va disposar l'ODDM durant l'any 2006 fou aquest:

<i>Capítol</i>	<i>Euros</i>
Capítol 2. Despeses corrents de béns i serveis	80.000,00 €
Capítol 6. Inversions reals	100.000,00 €
Total	180.000,00 €

El personal de l'ODDM fou:

<i>Càrrec/ funció</i>	<i>Situació</i>
Director general	
Tècnic superior	Funcionari
Administrativa	Funcionària
Dues treballadores socials	Laborals
Un sociòleg	Col·laborador

▣ 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 envers la seva defensa i promoció.

L'equip tècnic va fer un seguit de visites i reunions per millorar, aclarir, i establir circuits d'intervenció, responsabilitats i actuacions en relació amb les persones menors d'edat a la comunitat autònoma, i va analitzar la documentació relacionada amb projectes, plans, reglaments, projecte educatiu individual, objectius, metodologia i procediments, activitats, pressuposts, fulls de registres, normativa... que han lliurat les entitats privades o públiques que presten serveis a les persones menors d'edat dins el territori de les Illes Balears.

- ABADIM, Associació Balear per a la Defensa de la Infància Maltractada
- Ajuntament de Montuïri
- Ajuntament de Binissalem
- Ajuntament de Llubí
- Ajuntament de Palma
- Ajuntament de Porto Cristo
- APNAB, Associació de Pares de Nins Autistes de Balears
- ASPANOB, Associació de Pares de Nins amb Càncer de Balears
- Associació Pa i Mel
- Aula Balear
- Centre base de Serveis Socials
- Centre d'estudis de l'Esplai
- Centre de Recerca "Sa Nostra"
- Centre sociocultural Flassaders
- Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears
- Consell Insular d'Eivissa i Formentera
- Consell Insular de Menorca
- CP Son Quint
- Direcció General de Joventut
- Direcció General de Menors i Família
- Direcció General de Planificació i Centres
- Ensenyants Solidaris
- ENOC (*European Network of Ombudspersons for Children* o Xarxa Europea de Defensors del Menor)
- EOEP, Equips d'Orientació i Educació Psicopedagògica
- Escola de Sida
- Escola de Sida de Balears

- Fiscalía de Menors del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears
- Fundació Joves Navegants de Balears
- Fundació Kairós
- Fundació Universitat - Empresa de les Illes Balears (FUEIB)
- Hospital Fundació Son Llàtzer
- Hospital Son Dureta
- IB3, Ens públic de Radiotelevisió de les Illes Balears
- IBAVI, Institut Balears de l'Habitatge
- IES son Pizà
- Institut Balear de la Dona
- Institut de Servei Socials i Esportius de Mallorca
- Intress
- Jutjats de Menors, Illes Balears
- Jutjats de Família, Illes Balears
- LaRANA (*Red de Ayuda a Niñ@s Abusados*)
- Moviment Escolta i Guiatge de Mallorca
- Observatori per a la convivència escolar en els centres educatius de les Illes Balears
- Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte, Illes Balears
- Policia Judicial Guàrdia Civil
- Policia local de l'Ajuntament de Palma
- Policia nacional – Servei d'Atenció a la Família (SAF)
- Projecte home
- Save the Children
- Servei de Formació Permanent del Professorat (CEP)
- Serveis Socials de Muro
- Servei Infància i Família (SIF) de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca
- Son Canals
- UNICEF
- Unitat de Salut Mental d'Inca
- Universitat d'Oviedo
- Universitat de Barcelona
- Universitat de les Illes Balears
- Universitat de Salamanca
- USMIJ – Unitat de salut mental infanto juvenil

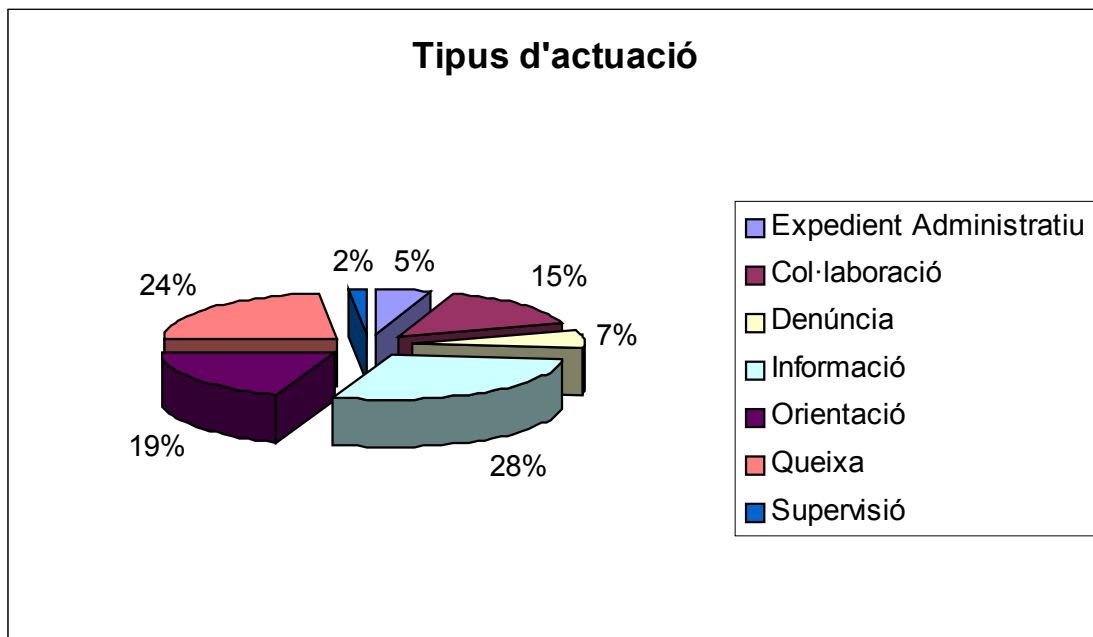
Visites a Centres de Menors	
DATA	CENTRE
21/2/2006	Centre socioeducatiu ES PINARET
3/3/2006	Centre de menors JORBALAN
13/3/2006	Centre de menors MINYONES
17/3/2006	Centre de menors Pare Montalvo
17/3/2006	Pis de Son Ferriol Pare Montalvo
23/3/2006	Centre de menors Illa (INTRESS)
23/3/2006	Centre de menors Bellamar (INTRESS)
30/3/2006	Centre de menors Natzaret
30/3/2006	Centre Joan XXIII (Inca)
6/4/2006	Pis tutelat GREC
6/4/2006	Centre Mater Misericordiae
10/4/2006	Centre de menors El Temple
18/4/2006	Centre Llevant (Manacor)
24/4/2006	Centre d'Acollida Temporal CAT Muro
3/5/2006	Casa de la Infància (Menorca)
10/5/2006	Centre de menors Can Pep Xico, (INTRESS), Eivissa
10/5/2006	Centre de menors Llar Mare del Remei (RR. Trinitàries), Santa Eulària, Eivissa
12/5/2006	Mòdul recluses amb infants (Centre penitenciari)
17/5/2006	Centre de protecció de Menors Amés
25/5/2006	Centre protecció de menors Puig des Bou
29/5/2006	Centre protecció de menors La Vileta,
29/5/2006	Centre de protecció de menors Rafal Vell
29/5/2006	Centre de protecció de menors Son Gibert
6/6/2006	Visita Fundació Diagrama
5/10/2006	Visita Fundació Tabaluga
5/10/2006	Visita Centre AMÈS Port de Pollença
6/10/2006	Visita Centre AMÈS Rafal
6/10/2006	Visita Centre de protecció de menors Son Bosch
16/10/2006	Visita Casa de la Infància. Maó
19/10/2006	Visita Llar Raiguer (Inca)
6/11/2006	Visita Centre Socioeducatiu ES PINARET

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

La tasca de l'ODDM durant l'exercici 2006 s'ha diversificada de la forma que ens detalla el gràfic següent:

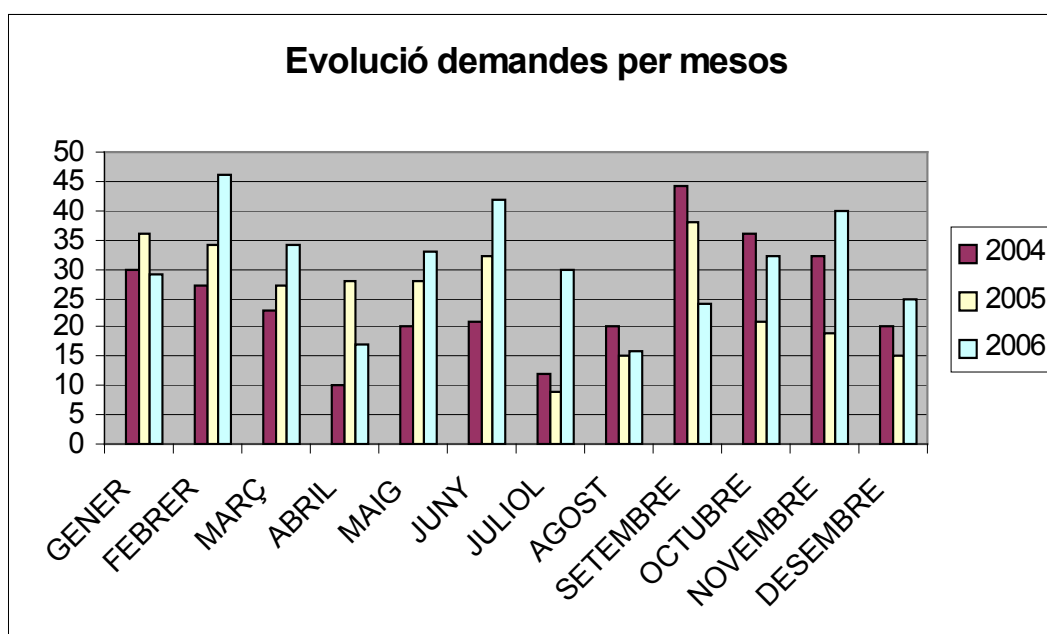
— queixes	87
— denúncies	25
— d'informació	105
— orientar	71
— col·laboracions amb altres institucions o entitats	55
— supervisió serveis o centres	6
— administratius	19

Veiem que any rera any es va coneixent més la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor. Segueix sent predominant la tasca d'informació amb un 28% i orientació amb un 19%. La presentació de queixes (24%) i denúncies (7%) s'han incrementat en referència els darrers anys.

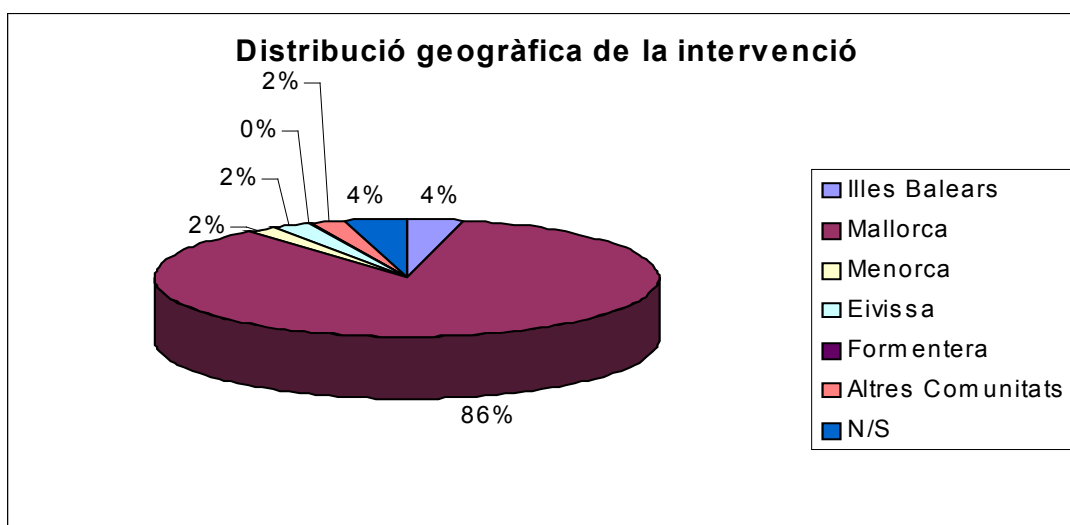


L'activitat queda comparada comparada amb la dels anys anteriors i detallada per mesos en la taula següent:

<i>Demandes</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>
Gener	30	36	29
Febrer	27	34	46
Març	23	27	34
Abril	10	28	17
Maig	20	28	33
Juny	21	32	42
Juliol	12	9	30
Agost	20	15	16
Setembre	44	38	24
Octubre	36	21	32
Novembre	32	19	40
Desembre	20	15	25



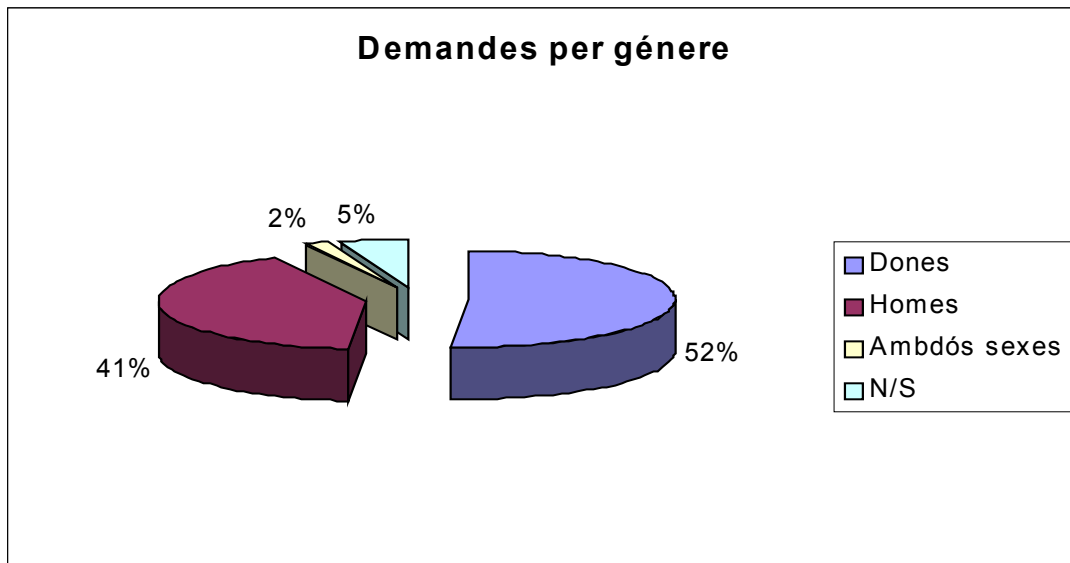
El gràfic següent mostra la distribució geogràfica de les intervencions. El que demostra és que la proximitat és un factor clau. El fet d'estar ubicada aquesta Direcció General a Palma, provoca una concentració de demandes que provenen de les persones de la ciutat de Palma i de Mallorca en percentatge elevat (86%), en comparació a la resta, que és mínima. En el cas de Formentera, es va registrar una demanda i a Eivissa i Menorca un 2% cada illa. Les demandes que provenen d'altres comunitats representen el 4%, el mateix percentatge del qual no tenim informació de l'origen.



A les taules següents queden reflectides les xifres de distribució territorial de la demanda.

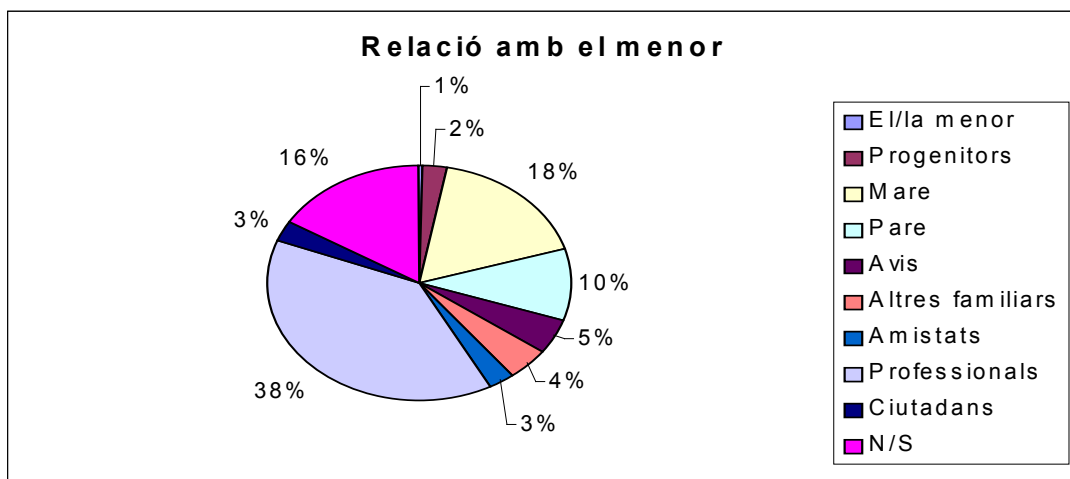
- Mallorca: 315
- Eivissa: 9
- Menorca: 7
- Formentera: 1
- Illes Balears: 13
- Altres comunitats. 9
- Es desconeix: 12

Del detall de la demanda per municipis s'extreu que Palma és el municipi que aglutina més demanda -234 consultes provenen de la ciutat de Palma-, la segueixen Lluçmajor, en una xifra molt més inferior, 10, seguida de la demanda de Binissalem amb 5 consultes rebudes i després ve Calvià -amb 4- i Manacor, que també en va fer 4. La resta de municipis queden representats amb una consulta o cap.



Les dones formen la majoria de les persones que acudeixen a l'ODDM. Aquesta tendència es va repetint any rere any. En total comparegueren 162 dones per presentar una queixa o fer una consulta, 27 més que l'any anterior. Suposen el 52%, l'11 % més que la població masculina que fa demanda d'intervenció. Les demandes que es fan conjuntament (home i dona) foren gairebé insignificants i només representaren el 2%, la qual cosa es pot interpretar que la iniciativa de consulta és individual, o que la gestió la fa un sol membre de la família. En el 5 % de les demandes no consta el sexe de la persona que s'adreça a l'ODDM.

A continuació es presenta un gràfic que detalla la procedència de les demandes segons la relació que té la persona amb el menor. Els professionals formen el gran gruix, representen el 38%, passant a un 18% respecte a les mares i un 10% respecte dels pares, fins arribar a l'1% de la persona menor d'edat.



El/la menor: 2
 Progenitors: 9
 Pare: 35
 Mare: 65
 Avis: 18
 Altres Familiars: 16
 Amistats: 10
 Professionals: 142
 Ciutadans: 11
 Desconeguda la relació amb el menor: 60

Actuacions

Les actuacions de la Direcció General iniciades durant l'any 2006 foren 368, de les quals 150 han suposat l'obertura d'un expedient.

La taula següent mostra el moviment de les actuacions en què la Direcció General de l'ODDM va intervenir i que derivaren en un expedient. També compara l'evolució dels darrers 3 exercicis.

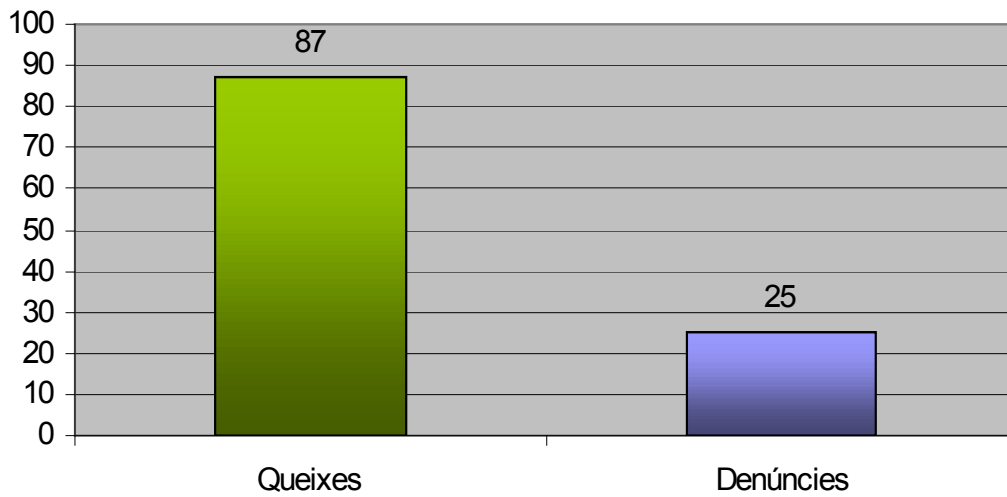
<i>Estat en què es troben</i>	<i>2006</i>	<i>2005</i>	<i>2004</i>
Tancats	255	232	314
En procés	113	71	26

- **Nombre d'expedients de 2006:** es feren 368 actuacions, iniciades d'ofici o a instància de professionals o familiars, les quals van originar 150 expedients en total tramitats conformement el Decret 16/1997, de 30 de gener; i, a més, hi va haver 19 expedients de caràcter administratiu.
 - Cal fer una aclariment pel que fa al nombre d'expedients actius, incoats en anys anteriors, que continuen oberts. Hi ha un total de 169 en actiu.

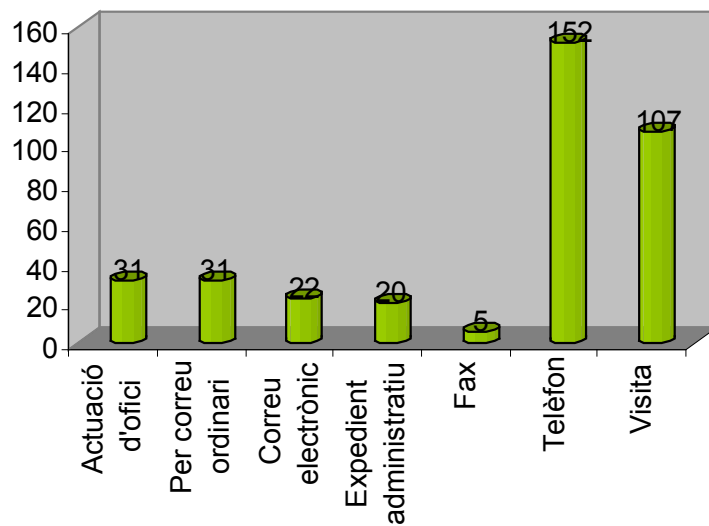
La classificació que s'hi aplica, d'acord amb la forma d'exposició de la problemàtica que se'ns presenta, queda distribuïda de la manera següent:

- Nombre total de queixes: 87
- Nombre total de denúncies: 25

Tramitació de queixes i denúncies



Canal d'entrada



La tipologia de situacions ateses a la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor durant aquest exercici fou aquesta:

1. Integració social i protecció jurídica: 299 (45,65%)

1.1 Situacions de risc (1)

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

1.1.1 Menors en risc (4)

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 (3)

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

1.1.1.2 Alcoholisme de progenitors (9)

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

1.1.1.3 Maltractaments entre progenitors (8)

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 (12)

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 (5)

Família amb patrons de relació incongruents o límits educatius mal definits 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 (1)

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 hi acudeix com a màxim un 25% dels dies del mes); absentisme crònic, quan l'infant o el jove no assisteix tres o més dies de la setmana de forma reiterada

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

1.1.1.6.2 Desescolarització (2)

Quan els menors no estan matriculats en 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 nous 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, hi ha entre un 75% i un 100% de les faltes no justificades tot i que estan matriculats al centre escolar.

1.1.1.7 Problemes de comunicació dins la família (24)

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 (4)

Menors que cometen 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 (5)

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

1.1.2.2 Grupal (1)

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

1.1.2.3 Familiar (3)

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

1.1.3 Secta

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 (5)

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 Infants de 0 a 3 anys que viuen amb la mare a la presó

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 (3)

Menors d'altres països sense nacionalitat espanyola.

1.4.1 Menors immigrants en situació irregular (1)

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'estrangers que resideixin legalment a Espanya per reunir el grup familiar, d'acord amb l'article 16 de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre els drets i les llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

1.5 Explotació laboral de menors (4)

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 o escolars dels infants.

1.6 Discriminació (1)

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

1.7. Habitatge (2)

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

1.8 Menors desapareguts (2)

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

1.8.1 Fugues (1)

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

1.8.2 Subtraccions (1)

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 (1)

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

1.9.2 Tutela i assumpció de tutela per ministeri de la llei (2)

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 (3)

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

1.9.3.1 Acolliment familiar (5)

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 residencial (3)

Integració del menor, amb caràcter provisional, en un centre, residència, llar funcional, institució pública o entitat col·laboradora amb la finalitat de rebre l'atenció, l'educació i la 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 (14)

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 (13)

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

1.9.5.2 Aliments (2)

S'entén per aliments tot el que és indispensable per al manteniment, l'habitatge, 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 (28)

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

1.9.5.4 Comunicacions (2)

Contactes telefònics amb el progenitor que no té la guarda i custòdia del fill, realitzats o no al Punt de Trobada, i també pròxims a la família i família extensa.

1.9.6. Audiència del menor (2)

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

1.9.7 Emancipació (3)

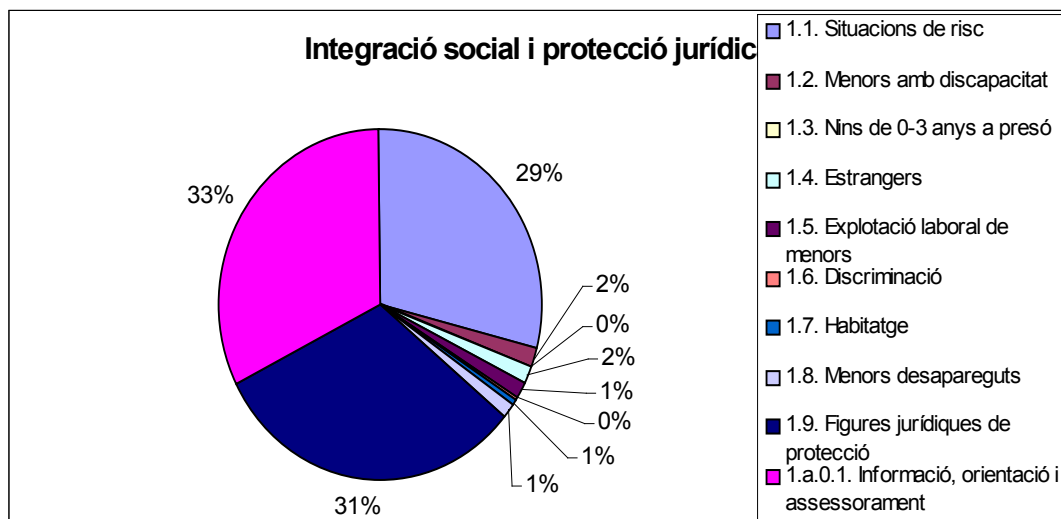
Estat civil de la persona, intermedi entre majoritat i minoritat, caracteritzat per l'extinció de la pàtria potestat i l'atorgament al menor d'edat d'una capacitat semblant de la que gaudeix el major d'edat. Es produeix en els casos que estableix la llei: majoritat, concessió dels qui exerceixen la pàtria 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 als seus pares. Així mateix, hi tenen a veure les accions encaminades a conèixer i declarar la realitat genètica, mitjançant la determinació, la reclamació o la impugnació de la

filiació; i es declara la qualitat de fill 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 (98)



2. Educació i cultura:

134 (20,46%)

2.1 Escolarització (3)

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 (10)

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 (24)

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

2.2 Protecció sociocultural (2)

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 (8)

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

2.2.3 Mitjans audiovisuals i informàtics (7)

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 Televisió, 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 (3)

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

2.3 Publicitat i consum (23)

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

2.3.1 Publicitat genèrica: (1)

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

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

2.3.3.3 Consum de béns i serveis (1)

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

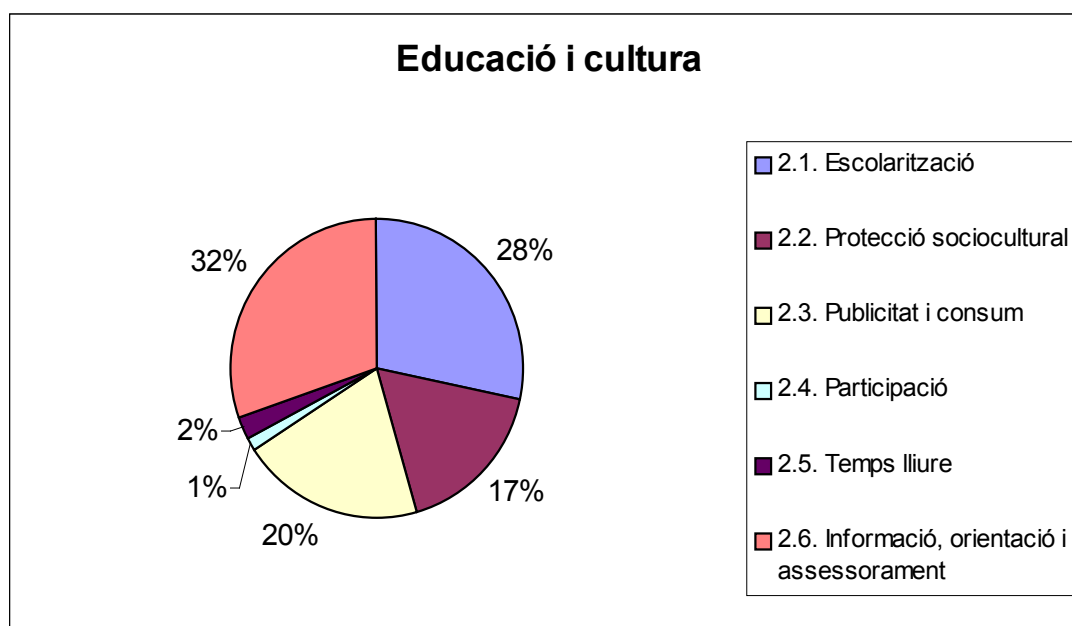
2.4 Participació (2)

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(3)

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 (41)



3. Salut i maltractaments:

120 (18,32%)

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 (5)

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 (7)

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

3.3 Atenció sanitària (1)

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 (1)

Problemes en el reconeixement de nounats.

3.3.2 Mala praxi (1)

Pràctica inadequada de les professions psicosanitàries.

3.3.3 Trastorns de conducta (1)

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 (2)

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 (1)

Trastorns mentals d'adults que afecten negativament els infants.

3.3.4.2 De menors

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

3.4 Medi ambient

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

3.4.1 Espai urbà (1)

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 (4)

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 omissió 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 Assetjament escolar (*bullying*) (21)

3.5.1.2 Maltractament físic produït per adults (9)

3.5.2 Maltractament psíquic o emocional (4)

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 o amenaça) i passives (quan persisteix la falta de resposta als senyals i a les expressions emocionals de l'infant).

3.5.2.1 Assetjament escolar (*bullying*) (11)

3.5.2.2 Maltractament psíquic produït per adults (8)

3.5.3 Abusos sexuals (2)

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 (1)

3.5.3.2 Abusos sexuals produïts per adults (5)

3.5.4 Utilització pornogràfica dels menors (1)

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 (3)

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 (1)

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

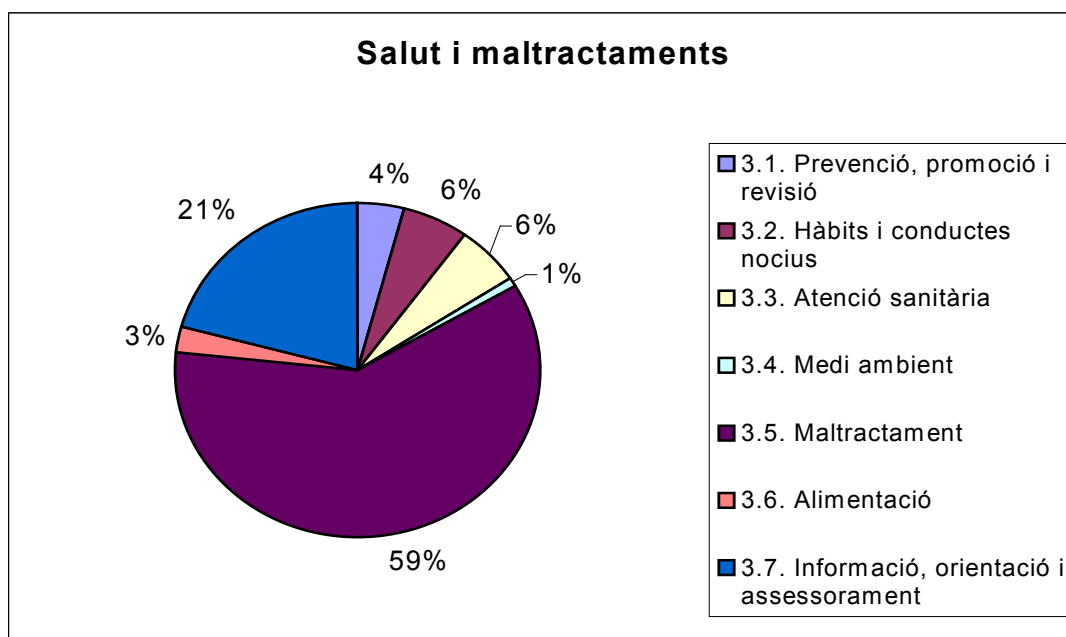
3.6 Alimentació (1)

Acció de proporcionar energia, matèries primeres 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 (2)

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 (25)



4. Funcionament:

102 (15,57%)

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

4.1 Funcionament de l'Administració (3)

4.1.1 Administració General de l'Estat (2)

4.1.2 Administració autonòmica (9)

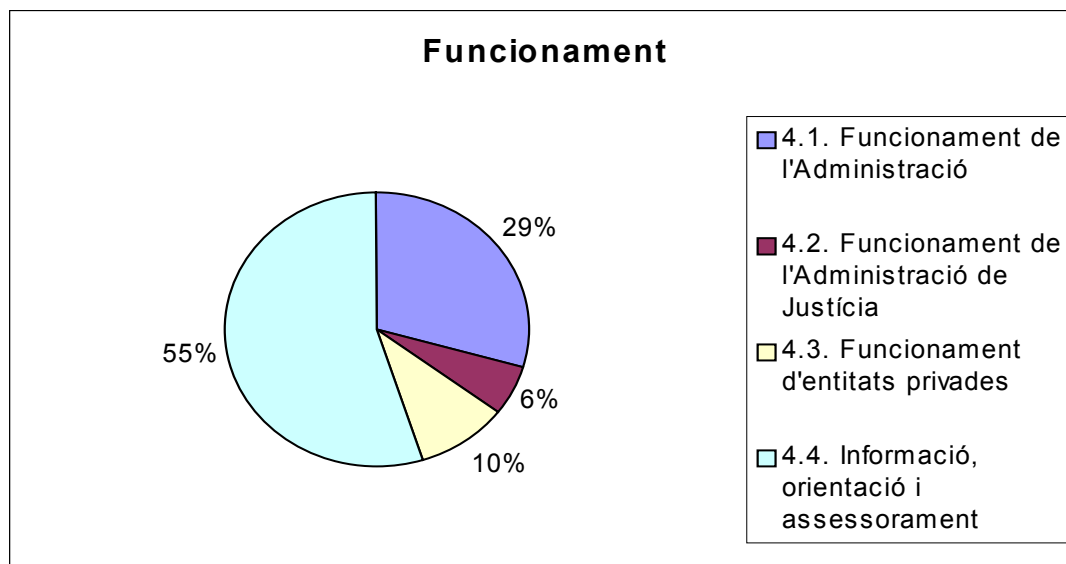
4.1.3 Administració insular (10)

4.1.4 Administració local (6)

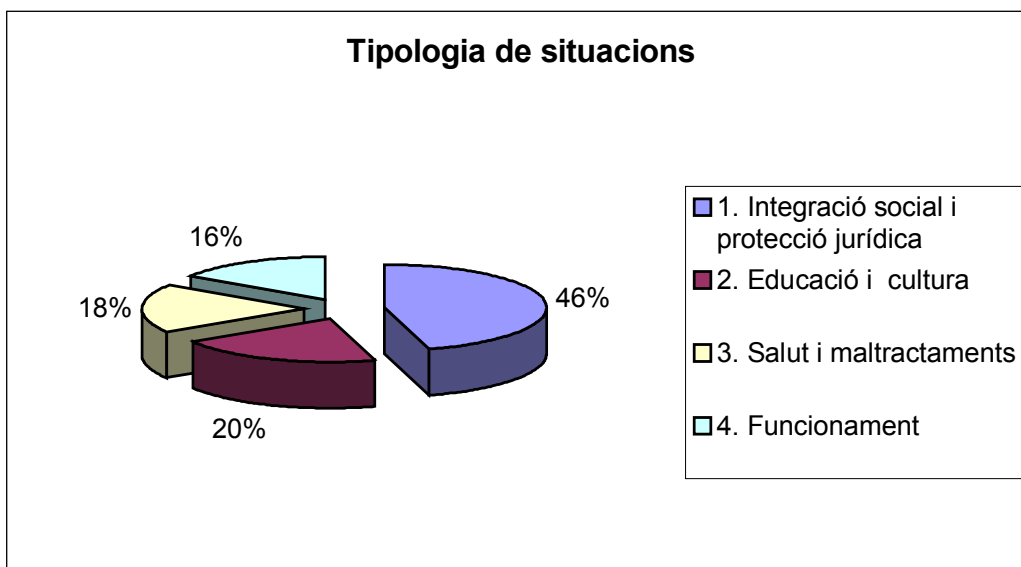
4.2 Funcionament de l'Administració de justícia (6)

4.3 Funcionament d'entitats privades: (10)

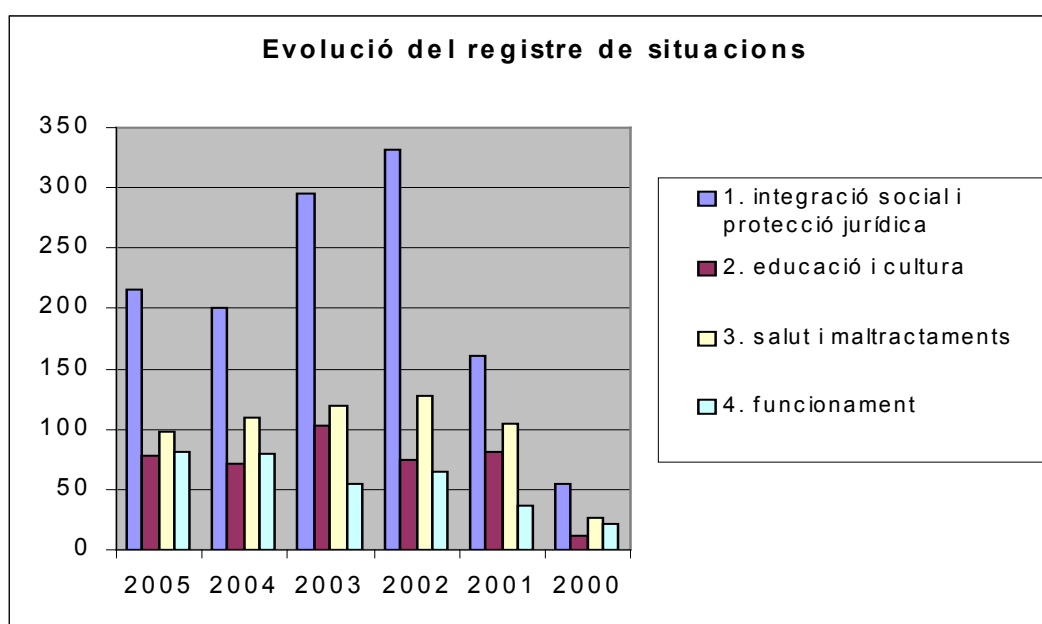
4.4. Informació, orientació i assessorament (56)



En el següent gràfic, queda reflectit el percentatge comparatiu dels quatre blocs o tipologies de les situacions ateses, en què es pot comprovar que el percentatge que predominà en gran mesura (el 46 %, casi bé la meitat) fou el bloc 1, en el què s'inclouen les situacions relacionades amb la protecció jurídica i la integració social. El segueixen altres blocs amb uns percentatges molt igualats, un 20%, un 18% i un 16% .



Aquest darrer gràfic representa les 655 situacions ateses durant 2006 comparades amb les dels anys anteriors. Es pot apreciar un gran increment en el bloc 1; a l'any 2005 s'atengueren 215 situacions, mentre que l'any 2006 ha augmentat fins a les 299, 84 més. Les relacionades en el tema d'educació i cultura passaren de 78 a 134, el què significa un augment de 56, i les situacions analitzades que s'engloben en els blocs 3 i 4 augmentaren en 22 i 20, respectivament.



— SINOPSI DE LES SITUACIONS ATESES A LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'OFICINA DE DEFENSA DELS DRETS DEL MENOR

CANAL D'ENTRADA	EXP	DEMANDES I ALTRES ACTUACIONS	DILIGÈNCIES REALITZADES
ACTUACIO D'OFICI	NO	ESTUDI DE LA COMPOSICIÓ DEL PLENARI DE L'OBSERVATORI PER A LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR EN ELS CENTRES EDUCATIUS DE LES ILLES BALEARS.	PROPOSTA DE COMPOSICIÓ DEL PLENARI DE L'OBSERVATORI PER A LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR EN ELS CENTRES EDUCATIUS DE LES ILLES BALEARS.
CORREU	SI	RECLAMACIÓ PER VENDA DE PETARDS.	AVÍS DE RECEPCIÓ QUEIXA DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM. ANÀLISI I ADMISSIÓ. INFORMACIÓ DE COMPETÈNCIES DE LES ADMINISTRACIONS.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	INFORMACIÓ SOBRE DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT AMB NEE.	INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS NEE.
ACTUACIO D'OFICI	NO	PUBLICACIÓ.	INFORME.
ACTUACIO D'OFICI	SI	NOTÍCIES PUBLICADES A LA PREMSA LOCAL.	ANÀLISI DE LES NOTÍCIES PUBLICADES A LA PREMSA LOCAL SOBRE VANDALISME I VIOLÈNCIA ENREGISTRADA A TRAVÉS DE TELÈFONS MÒBILS.
VISITA	NO	MENOR DE TRES ANYS, MARE AMB ALCOHOLISME. EL PARE SOL·LICITA ORIENTACIÓ PER SEPARAR-SE I DEMANAR LA GUARDA I CUSTÒDIA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA AL PARE I PAUTES ORIENTATIVES D'ACTUACIÓ. POLICIA LOCAL. CENTRE DE SALUT
ACTUACIO D'OFICI	SI	DOCUMENTACIÓ. ANÀLISI NORMATIU.	DOCUMENTACIÓ. ANÀLISI NORMATIVA.
TELÈFON	SI	PROBLEMES DE COMUNICACIÓ AMB LA SEVA FILLA	INFORMACIÓ TELEFÒNICA
TELÈFON	SI	PROCEDIMENT D'EMANCIPACIÓ D'UNA PERSONA MENOR D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE LA FIGURA DE L'EMANCIPACIÓ. MODEL D'ESCRIT PER A DEGANAT DELS JUTJATS I REGISTRE CIVIL DEL PARTIT JUDICIAL DE MANACOR.
VISITA	NO	SOL·LICITAR VISITES SUPERVISADES PER LA SEVA FILLA AMB EL PARE.	REUNIÓ INFORMATIVA.
VISITA	NO	EL SEU FILL TE MOLTS PROBLEMES DE COMPORTAMENT A L'IES	REUNIÓ INFORMATIVA AMB EL PARE. ASSESSORAMENT TELEFÒNIC A LA MARE.
TELÈFON	NO	RECURSOS PER UNS GERMANS UNS DELS QUALS HA ABUSAT DE L'ALTRE	INFORMACIÓ TELEFÒNICA
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	COL·LABORACIÓ CONSELL INSULAR D'EIVISSA I FORMENTERA.	ANÀLISI D'ASSUMPTES SOBRE LA COL·LABORACIÓ EN MATÈRIA DE DEFENSA DELS DRETS DEL MENOR AMB EL CONSELL INSULAR D'EIVISSA I FORMENTERA.
ACTUACIO D'OFICI	SI	REUNIONS BILATERALS I TRACTAMENT D'ASSUMPTES SOBRE	REUNIONS BILATERALS. TRACTAMENT D'ASSUMPTES DE MATERIA DE PROTECCIÓ DE

		PROTECCIÓ DE MENORS.	MENORS.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE LA GUARDA DE FET.	INFORMACIÓ SOBRE LA GUARDA DE FET. EL PROCEDIMENT CIVIL D'ATORGAMENT DE LA GUARDA DE LA PERSONA MENOR D'EDAT A LA FAMÍLIA EXTENSA I EL PROCEDIMENT NOTARIAL.
VISITA	NO	SECTES I ELS ESTABLIMENTS PÚBLICS ANOMENATS CIBERCAFÉS.	INFORMACIÓ JURÍDICA SOBRE LES SECTES I LES ASSOCIACIONS IL·LÍCITES. INFORMACIÓ SOBRE ELS ESTABLIMENTS PÚBLICS I CIBERCAFÉS.
TELÈFON	NO	ORIENTACIÓ FUNCIONAMENT ÒRGAN COL·LEGIAT D'INFÀNCIA I FAMÍLIA.	ORIENTACIÓ TELEFÒNICA I INFORME SOBRE FUNCIONAMENT DE L'ÒRGAN COL·LEGIAT D'INFÀNCIA I FAMÍLIA.
CORREU	SI	DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	RECEPCIÓ DE LA SOL·LICITUD, RECERCA DE DADES EN LES MEMÒRIES DELS CONSELLS INSULARS I ODDM.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE COM ACTUAR DAVANT LES AGRESSIONS QUE PATEIX LA SEVA GERMANA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA
TELÈFON	NO	ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA.	INSTITUT BALEAR DE LA DONA. INSTITUT DE MEDICINA LEGAL. ABADIM. INTRESS.
TELÈFON	NO	MENOR CAPTAIRE	INFORMACIÓ TELEFÒNICA
VISITA	NO	INFORMACIÓ ODDM	ENTREVISTA INFORMATIVA I DOCUMENTACIÓ, PUBLICACIONS I SERVEI DE PRÈSTEC.
CORREU	NO	SOL·LICITUD PONÈNCIES JORNADES SOBRE ELS DRETS DELS MENORS I ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ.	TRAMESA DE DOCUMENTACIÓ.
TELÈFON	NO	VOL SABER SI UNA MENOR HA DE DECLARAR A UN JUDICI DAVANT EL PRESSUMPTA AGRESSOR.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	MENOR ASSETJADA A L'ESCOLA I A CASA SEVA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
FAX	SI	SOL·LICITEN INFORMACIÓ DEL NOMBRE DE MENORS NASCUTS AMB LA SÍNDROME DE DOWN.	DIRECCIÓ GENERAL DE SERVEIS SOCIALS.
VISITA	SI	VOLEN CANVIAR A UNS MENORS DE CENTRE ESCOLAR PER MOTIUS EXTRAESCOLARS.	ENTREVISTA AMB EL PARES. ENTREVISTA AMB EL DIRECTOR DE L'IES.
CORREU	SI	ATENCIÓ MENOR AMB NEE.	ANÀLISI DE DOCUMENTACIÓ.
TELÈFON	NO	VOL SOL·LICITAR L'ACOLLIMENT DEL SEU NÉT.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA DEL SERVEI DE PROTECCIÓ DE MENORS (S'ISSEM).
TELÈFON	SI	MENORS I ACTES VANDÀLICS	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	DIFICULTATS DEL SEU COMPANYY PER VEURE A LA SEVA FILLA.	REUNIÓ INFORMATIVA.
VISITA	NO	NO SABEN COM CONTROLAR LA FILLA ADOLESCENT. FUGIDES, ABSENTISME.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA I ORIENTACIÓ.
TELÈFON	NO	SOL·LICITUD INFORMACIÓ ADREÇA I TELEFON DE L'ASSOCIACIÓ DE PARES SEPARATS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	SI	LA MARE VOL DENUNCIAR L'ASSSETJAMENT QUE L'ESCOLA FA A LA SEVA FILLA. ESCOLA	ATENCIÓ TELEFÒNICA DE LA CONSULTA, GESTIONS AMB INSPECCIÓ I L'ESCOLA. DEVOLUCIÓ.

		CONCERTADA.	
TELÈFON	NO	MENOR EN SITUACIÓ DE RISC.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE LA DECLARACIÓ DE RISC, COMPETÈNCIES DEL CONSELL INSULAR I L'AJUNTAMENT.
TELÈFON	NO	EXPULSIÓ DEL SEU FILL DEL IES	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.IES.
VISITA	NO	ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE LA LLEI ORGÀNICA 5/2000.	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SOBRE EL PROCÉS D'INSTRUCCIÓ ESTABLERT A LA LLEI ORGÀNICA 5/2000. INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS DEL MENOR EN RELACIÓ AMB LA INVESTIGACIÓ JUDICIAL I LA INTERVENCIÓ DE LA GUÀRDIA CIVIL.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ RECURSOS I DRET DE LA DONA.	INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS. INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS SOCIALS PARROQUIALS A TRAVÉS DE CÀRITAS DIOCESANA DE MALLORCA. INFORMACIÓ SOBRE EL COF. ORIENTACIÓ SOBRE AJUTS I SEGUIMENT DE LA SITUACIÓ SOCIAL, ECONÒMICA, FAMILIAR, LABORAL I EDUCATIVA DE LA MENOR I LLUR FAMÍLIA PER PART DELS SERVEIS SOCIALS. INFORMACIÓ SOBRE LA INSTITUCIÓ DE LA GUARDA, LA DECLARACIÓ DE RISC, LA DECLARACIÓ DE DESAMPARAMENT. INFORMACIÓ SOBRE EL PROCÉS D'ADOPCIÓ NACIONAL.
TELÈFON	SI	ANÀLISI INSTRUCCIÓ MINISTERI DE L'INTERIOR. DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS. REUNIÓ BILATERAL.	ANÀLISI DE LA INSTRUCCIÓ DEL MINISTERI DE L'INTERIOR SOBRE L'APLICACIÓ A LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS. REUNIÓ BILATERAL DELEGACIÓ DEL GOVERN I DIRECCIÓ GENERAL DE L'ODDM.
TELÈFON	NO	MOLTS MENORS A LA MATEIXA AULA DE L'ESCOLETA D'INFANTS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	DIU QUE LA MARE DE LA SEVA FILLA NO L'ATÉN ADEQUADAMENT.	ENTREVISTA AM EL PARE. ESCOLA.
TELÈFON	SI	NOTIFICACIÓ CAS. INSTITUCIÓ PÚBLICA NO INTERVÉ I TÉ EXPEDIENT INCOAT.	ENTREVISTA AMB LA PSICOPEDAGOGA DE L'EOEP, FISCALIA, ISSEM.
TELÈFON	NO	ES QUEIXA DEL TRACTE REBUT PER INSTITUCIÓ PÚBLICA RESPECTE A LA DESATENCIÓ DEL SEU NÉT.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	NEBODA MALTRACTADA.	ENTREVISTA AMB FAMILIARS. SERVEIS SOCIALS. AJUNTAMENT.
TELÈFON	NO	VOL QUE TRACTIN AL SEU FILL METGES DE BARCELONA I QUE HO PAGUI TOT L'IB-SALUT.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA SOBRE EL DRET A REBRE ATENCIÓ MÈDICA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE TUTELES, ACOLLIMENTS I ADOPCIONS.	INFORMACIÓ SOBRE LA LEGISLACIÓ AUTONÒMICA VIGENT A LES ILLES BALEARS EN MATÈRIA D'ADOPCIÓ.
TELÈFON	NO	SOL·LICITUD PONÈNCIES JORNADES SOBRE ELS DRETS DELS MENORS I ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ.	TRAMESA DE LA DOCUMENTACIÓ SOL·LICITADA
VISITA	NO	MENOR AMB PROBLEMES RELACIONALS A CASA SEVA.	ENTREVISTA AMB LA MENOR. ACOMPANYAMENT A L'ISSEM. CONVERSA TELEFÒNICA AMB EL PARE.
VISITA	SI	PUBLICACIONS CDN.	REUNIÓ DE COORDINACIÓ.

VISITA	SI	CINEMA I DRETS ALS IES	REUNIÓ COORDINACIÓ.
TELÈFON	SI	ASSETJAMENT A L'ESCOLA	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	SI	SITUACIÓ TUTELAR DE LA MENOR D'EDAT.	COL·LABORACIÓ INTERADMINISTRATIVA. ISSEM. DEVOLUCIÓ DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	TROBADA OAVD MENORCA, EIVISSA I FORMENTERA PER COORDINAR INFORMACIÓ SOBRE L'ODDM.	OAVD MENORCA, EIVISSA I FORMENTERA.
TELÈFON	NO	MENOR NASCUTA A ESPANYA DE PARES ESTRANGERS, AMB PROBLEMA DE SALUT, NO POT TORNAR PER MOTIUS ADMINISTRATIUS.	OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE, OAVD.
TELÈFON	SI	DOS PERSONES MENORS D'EDAT ESTAN MALTRACTATS PELS PARES, SE SENTEN CRITS, PLORS, DES DE FA MOLT DE TEMPS, ELS PARES NO CANVIEN D'ACTITUD.	ACOLLIDA DE LA DEMANDA, POLICIA, SERVEIS SOCIALS
VISITA	NO	SEPARACIÓ, CONVENI REGULADOR.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA.
VISITA	SI	VOLEN REGULARITZAR L'ACOLLIMENT DELS SEUS NÉTS.	ENTREVISTA AMB ELS PADRINS.
VISITA	SI	INFORMACIÓ SOBRE DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA. RECOLLIDA DOCUMENTACIÓ DENÚNCIA. ASSESSORAMENT TERÀPIA PSICOLÒGICA. GESTIONS AMB INSPECCIÓ EDUCATIVA. OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE.
VISITA	NO	MALA RELACIÓ PARE-FILL	ENTREVISTA AMB LA MARE.
VISITA	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL <i>BOTELLÓN</i> A LES ILLES BALEARS.	RECULL DE NORMATIVA ESTATAL I AUTONÒMICA SOBRE EL CONSUM D'ALCOHOL A LA VIA PÚBLICA. ACCIONS EMPRESES DES DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB, L'AJUNTAMENT DE PALMA I LA DELEGACIÓ DEL GOVERN. INFORMACIÓ DEL DELEGAT AUTONÒMIC SOBRE DROGUES. INFORMACIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE JOVENTUT. INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE PALMA I CREU ROJA.
CORREU	SI	COMUNICACIÓ D'UNA POSSIBLE SITUACIÓ DE RISC O DESEMPARAMENT D'UNA PERSONA MENOR D'EDAT.	INFORMACIÓ DE LA DETENCIÓ DELS PARES DE LA PERSONA MENOR D'EDAT. COMUNICACIÓ DE LA POSSIBLE SITUACIÓ IRREGULAR DE LA PERSONA MENOR D'EDAT I NOTIFICACIÓ A L'ÀREA DE PROTECCIÓ DE MENORS I ATENCIÓ A LA FAMÍLIA DE L'ISSEM.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	MENORS AMENACEN A ALTRES MENORS PER PODER JUGAR A UNA PLAÇA PÚBLICA,	POLICIA LOCAL.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	NORMATIVA D'EMPLAÇAMENT I HIGIENE DELS BANYS DINS UNA GUARDERIA O ESCOLETA D'INFANTS. SANITAT I HIGIENE.	ANÀLISI DE LA SOL·LICITUD. REGIDORIA DE SANITAT DE L'AJUNTAMENT DE PALMA. PATRONAT D'ESCOLES INFANTILS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA. ANÀLISI DE LA NORMATIVA. DIRECCIÓ GENERAL DE SERVEIS SOCIALS DE LA CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA I ESPORTS. CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM.
CORREU	NO	OBSERVATORI PERMANENT DE SUPORT A LA FAMÍLIA DE LES ILLES	FUNCIONAMENT DE L'OBSERVATORI PERMANENT DE SUPORT A LA FAMÍLIA DE LES

		BALEARS.	ILLES BALEARS.
MISSATGE ELÈCTRÒNIC	NO	INFORMACIÓ SOBRE ADOPCIONS DE GRUPS DE GERMANS.	CONTESTACIÓ DEL MISSATGE ELÈCTRÒNIC AMB LA INFORMACIÓ DELS ÒRGANS COMPETENTS A LES ILLES BALEARS.
VISITA	SI	DRETS DEL MENOR.	REUNIÓ INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	MENOR NECESSITA INFERMERA A L'ESCOLA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. SERVEI D'INNOVAVIÓ.
TELÈFON	NO	NO ESTÀ D'ACORD AMB EL RÈGIM DE VISITES.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	ASSETJAMENT A L'ESCOLA I VÍDEO. VÍDEO DE LA MENOR A INTERNET SENSE AUTORITZACIÓ.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	EL SEU NÉT ES QUEIXA DEL TRACTE REBUT PER UN EMO A UN CENTRE DE MENORS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	REUNIÓ INFORMATIVA.
CORREU	NO	QUEIXA SOBRE LES FOTOGRAFIES ERÒTIQUES QUE APAREIXEN EN PREMSA.	ANÀLISI.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ORGANITZACIÓ CURS ACOLLIMENTS FAMILIARS.	REUNIÓ DE COORDINACIÓ DE CURS. SOL·LICITUD DE LA SALA.
VISITA	SI	HA SOL·LICITAT EL CANVI DE GUARDA I CUSTÒDIA.	REUNIÓ INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ PER TRAMITAR LA CUSTÒDIA DE LA FILLA I INTERVENIR PER EVITAR LA MANIPULACIÓ I COACCIONS QUE PATEIX LA FILLA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	PLA ESTRATÈGIC NACIONAL D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA.	ESTUDI I COL·LABORACIÓ DEL PLA.
TELÈFON	SI	UNA MENOR D'UN ANY I MIG PRESENTA UN ASPECTE DE DESATENCIÓ.	ATENCIÓ TELEFÒNICA DE LA DENÚNCIA. POLICIA LOCAL
CORREU	SI	FUNCIONAMENT DEL SISTEMA REHABILITADOR SANITARI, MANCA COORDINACIÓ ENTRE EL SERVEI DE REHABILITACIÓ I ELS ESPECIALISTES, MANCA D'ATENCIÓ DURANT LES VACANCES, MANCA DE COMUNICACIÓ ENTRE ELS PROFESSIONALS QUE INTERVENEN.	ENTREVISTA AMB ELS PARES, GESTIONS AMB SON DURETA.
TELÈFON	NO	EMANCIPACIÓ ALS 16 ANYS.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	NO	INFORMACIÓ SOBRE ELS PROGRAMES DE PREVENCIÓ DEL MALTRACTAMENT INFANTIL.	ENTREVISTA INFORMATIVA SOBRE LES COMPETÈNCIES DE L'ODDM, DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE SERVEIS SOCIALS I DEL'ISSEM. PUBLICACIONS I OPUSCLES.
VISITA	SI	EL MENOR VA FER UN CURS D'ANGLÈS A L'ESTRANGER I VAN SER DESCUIDADES LES SEVES NECESSITATS I PROBLEMES QUE ANAVEN SORGINT, VA REBRE UN TRACTE DEPLORABLE, TANT PSICOLÒGICAMENT COM FÍSICAMENT PER PART DE L'ORGANITZACIÓ I DE LA FAMÍLIA	RECEPCIÓ DE LA DENÚNCIA INCOACIÓ D'EXPEDIENT. ANÀLISI DE LA COMPETÈNCIA ADMINISTRATIVA. DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM.

		ACOLLIDORA.	
TELÈFON	SI	SE SENTEN PLORS D'UN INFANT A LA CASA DELS VEÏNS. L'ANY PASSAT JA LES SENTIEN I ENGUANY TORNA A REPETIR-SE. ÉS UN PLOR DESESPERAT, COM SI LI FESSIN MAL. NO SURTEN DE CASA, NO ELS VEUEN.	RECEPCIÓ TELEFÒNICA I RECOLLIDA DE DADES DE LOCALITZACIÓ. POLICIA LOCAL
TELÈFON	SI	UNA DONA DENÚNCIA UNA VEÏNA QUE NO CONTROLA EL PROBLEMA QUE TÉ AMB L'ALCOHOL I MALTRACTA LA SEVA FILLA, LA INSULTA I LA PERSEGUEIX AL PARC, A LA PLAÇA, ETC.	RECEPCIÓ DE LA QUEIXA TELEFÒNICA. SERVEIS SOCIALS I POLICIA LOCAL
VISITA	SI	DRETS DELS MENORS.	ENTREVISTA AMB EL PARE, RECOLLIDA DE LA DENÚNCIA. POLICIA NACIONAL. CONSULTA JOVENTUT, AMIPA, ETC.
VISITA	SI	UN AMIC DE LA FAMÍLIA HA ABUSAT DE LA FILLA. MARE SEPARADA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA.SEGUIMENT.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	DEMANDA SUPORT, ORIENTACIÓ.	CONSULTA RECEPCIÓ MISSATGE ELECTRÒNIC, CONTACTES TELEFÒNICS PER LA DIFICULTAT TÈCNICA (NO REBEM EL CORREU) PROPOSTA D'ENTREVISTA.
TELÈFON	NO	PROCEDIMENT DE QUEIXES I DENÚNCIES.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE LES COMPETÈNCIES I GESTIONS DE L'ODDM.
TELÈFON	NO	MARE QUE DEMANA ORIENTACIÓ I SUPORT PER EDUCAR AL SEU FILL, CONTROLAR. AUTORITAT. ESTRATÈGIES PER ACTUAR DAVANT ELS PROBLEMES DE CONDUCTA QUE PRESENTA..	ATENCIÓ DE LA CONSULTA . INFORMACIÓ.
TELÈFON	NO	L'AJUNTAMENT DERIVA EL CAS I NO S'HA FET DECLARACIÓ DE RISC NI HI HA ALTRES INDICADORS AL·LEGA L'ISSEM, TANCA EL CAS (ABSENTISME ESCOLAR).	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	SI	LA NINA DUR COPS BLAUS, DIU QUE SE'LS VA FER LA MARE. ACOMPANYA UN INFORME MÈDIC MINSO DE L'ASSISTÈNCIA PRIVADA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, SEGUIMENT CENTRE HOSPITALARI I FAMÍLIA.
TELÈFON	NO	LA PADRINA DEMANA SI TÉ DRET A VISITAR A LA NÉTA, ELS PARES ESTAN EN PROCÉS DE SEPARACIÓ I ELLA ÉS LA QUE L'HA CRIADA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	NO	MATERIALS, SERVEIS, PROGRAMES, RECURSOS DIVULGATIUS O DE FORMACIÓ.	ENTREVISTA INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	ACOLLIMENT FAMILIAR.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA, ASSESSORAMENT PER FORMALITZAR L'ACOLLIMENT DE LA MENOR AMB LA COSINA.
VISITA	NO	DRETS DEL MENOR.	ENTREVISTA.
VISITA	NO	PROTECCIÓ INSTITUCIONAL.	ENTREVISTA, GESTIONS AMB L'ISSEM.
VISITA	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT DE JUDICI DE FALTES.	INFORMACIÓ SOBRE ELS TRÀMITS PROCESSALS DEL PROCEDIMENT DE FALTES PENAL EN FASE D'APEL·LACIÓ.

ACTUACIO D'OFICI	NO	ANÀLISI DEL CONTINGUT DE LA NOTÍCIA DE PREMSA SOBRE LES CORREGUDES DE BRAUS.	ANÀLISI DE LA NOTÍCIA PUBLICADA A LA PREMSA LOCAL EN RELACIÓ AMB LES CRÍTQUES DE DIVERSES ASSOCIACIONS A L'ACCÉS DE MENORS A LES CORREGUDES DE BRAUS. RECOPIACIÓ LEGISLATIVA I ANÀLISI DE LA NOTÍCIA DE PREMSA.
VISITA	SI	LES MENORS NO CONVIUEN AL MATEIX DOMICILI, HI HA UNA ORDRE JUDICIAL QUE RECOMANA QUE ES FOMENTIN LES RELACIONS, COSA QUE NO ES COMPLEIX.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, FISCALIA, PROTECCIÓ DE MENORS DELEGACIÓ D'INCA ISSEM, SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BINISSALEM. ORIENTACIÓ SOBRE LA DORMALITZACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I INFORMACIÓ SOCIAL PER AL JUTJAT DE PRIMERA INSTÀNCIA I INSTRUCCIÓ D'INCA.
TELÈFON	NO	ESCOLARITZACIÓ DE LA FILLA. PARES SEPARATS. LA GUARDA LA TÉ EL PARE, LA NINA VOL QUEDAR AMB LA MARE.	ATENCIÓ TELEFÒNICA A LA DEMANDA DE LA MARE. INDICACIONS: COMUNICAR AL JUTJATS I QUE ESCOLTIN A LA NINA PERQUÈ ES DICTI UNA MESURA D'URGÈNCIA (DOS DIES).
TELÈFON	NO	DRETS DEL MENOR A L'EDUCACIÓ.	ATENCIÓ A LA DEMANDA DE CERTIFICAT PER BECA. GESTIONS AMB EL PATRONAT I EMISSIÓ DE CERTIFICAT.
CORREU	SI	PREOCUPACIÓ PER LA MANCA DE PREVENCIÓ DELS ACCIDENTS ESCOLARS.	ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	ASSESSORAMENT PER ACTUAR DAVANT UN CAS DE MALTRACTAMENT.	SOL·LICITUD D'AMPLIACIÓ D'INFORMACIÓ FACILITADA.
VISITA	SI	EL NIN ES VA QUEDAR SENSE EXCURSIÓ PER NO HAVER-SE SIGNAT L'AUTORITZACIÓ D'ACORD A LES NORMES DEL CENTRE. NO SE'LS HAVIA AVISAT ABANS.	ENTREVISTA AMB EL MENOR I LA MARE, RECOLLIDA DE LA QUEIXA. GESTIONS INSPECCIÓ.
VISITA	SI	MENOR HOSPITALITZADA. ANTERIORMENT ESCOLARITZADA A UN CP. NO TÉ PLAÇA AQUEST CURS.	ENTREVISTA AMB ELS PARES. ASSOCIACIÓ, ONG.
VISITA	NO	MENOR A BRASIL. EL JUTGE ELS DEMANA UN INFORME PER DONAR-LI LA GUARDA I CUSTÒDIA A LA MARE.	REUNIÓ INFORMATIVA. CENTRE DE SALUT. SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.
VISITA	NO	ELS FILLS ESTAN EN ACOLLIMENT PREADOPTIU, EL PARE S'HI VOL OPOSAR.	ENTREVISTA INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	ELS PARES ES QUEIXEN DEL MALTRACTAMENT QUE REBEN DEL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	PADRINA AMB DIFICULTATS PER VEURE A LA SEVA NÉTA DE 4 ANYS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	ORIENTACIÓ SOBRE LA INTERPOSICIÓ DE LA QUEIXA O DENÚNCIA.	ORIENTACIÓ SOBRE LA PRESENTACIÓ DE RECLAMACIÓ I/O DENÚNCIA A LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM, MINISTERI FISCAL O DIRECCIÓ GENERAL DE L'ODDM. INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS GENERAL DE LA CAEB I LA CAMBRA DE COMERÇ DE MALLORCA.
ACTUACIO D'OFICI	NO	COL·LABORACIÓ AMB IB3 TV.	DOCUMENTACIÓ SOBRE ELS EFECTES DE LA SEPARACIÓ, DIVORCI O NUL·LITAT

			MATRIMONIAL SOBRE ELS FILLS MENORS D'EDAT. DOSSIER DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE MENORS I FAMÍLIA SOBRE PARELLES ESTABLES. IB3 TV.
VISITA	SI	LA MARE PEGA A LA NINA DE MANERA EXAGERADA, FINS I TOT UTILITZA UNA SABATA. LA NINA PLORA DESCONSOLADAMENT I DIU QUE LA MARE LI PEGA PERQUÈ ÉS DOLENTA. EL PARE BEU AMB EXCÉS I LA MARE ES NOTA NEGUITOSA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, POLICIA I SERVEIS SOCIALS.
ACTUACIO D'OFICI	SI	NOTÍCIA A LA PREMSA : UNA JOVE MOR A PALMA ARRAN DE LES GANIVETADES DEL SEU MARIT.	INCOACIÓ D'EXPEDIENT. ANÀLISI I SEGUIMENT.
VISITA	NO	DRETS DELS MENORS.	ENTREVISTA. ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA.
VISITA	SI	QUEIXA PER RETENCIÓ ESPORTIVA.	INFORMACIÓ SOBRE L'ORDRE DE 31 D'OCTUBRE DE 2003. ORIENTACIÓ SOBRE LA PRESENTACIÓ D'UN ESCRIT O INSTÀNCIA ADREÇADA AL DIRECTOR GENERAL D'ESPORTS. INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ PER A PRESENTACIÓ DE QUEIXA O DENÚNCIA DAVANT L'ODDM. REQUERIMENT CLUB ESPORTIU I FEDERACIÓ BALEAR DE FUTBOL. OFICI A LA DIRECCIÓ GENERAL D'ESPORTS.
TELÈFON	NO	VOLEN EXPULSAR UN JOVE TRES DIES DE L'ESCOLA PER ASSETJAR A UN COMPANYY.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. REIAL DECRET 732/1995, DE 5 DE MAIG SOBRE DRETS I DEURES DELS ALUMNES I NORMES DE CONVIVÈNCIA ALS CENTRES DOCENTS NO UNIVERSITARIS.
TELÈFON	NO	EL SEU FILL VA ENREGISTRAR EN EL TELÈFON UNA BARALLA AL PATI DE L'ESCOLA I EL VOLEN DENUNCIAR.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	LA SEVA NEBODA DE 17 ANYS NO VOL VIURE AMB ELS SEUS PARES.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	NO ESTÀ D'ACORD AMB EL TRACTE QUE REBEN ELS ALUMNES PER PART D'UNA MESTRA	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	JOVE DE 17 ANYS AMB MALA RELACIÓ AMB EL PARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	LA NINA TÉ UN DIAGNÒSTIC DE TRASTORN D'ATENCIÓ I ES VÍCTIMA D'ASSETJAMENT A L'ESCOLA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, PAUTES, GESTIÓ ESCOLA, POLICIA, SERVEIS SOCIALS.
TELÈFON	NO	FOTOGRAFIES I NOTÍCIA DE PREMSA	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE DRETS DE LA IMATGE.
ACTUACIO D'OFICI	SI	FORMACIÓ: II EXPERT UNIVERSITARI EN INTERVENCIÓ EN MALTRACTAMENT INFANTIL.	CURS DE POST GRAU ORGANITZAT PER LA FUEIB.
TELÈFON	SI	PROCEDIMENT JUDICIAL. VIOLÈNCIA DOMÈSTICA	RECEPCIÓ DE LA DEMANDA, ESTRATÈGIA INTERVENCIÓ, RECOLLIDA INFORMACIÓ.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	APORTACIONS AL PROTOCOL DE COORDINACIÓ EN ELS CASOS DE DELICTES D'AGRESSIÓ SEXUAL.	REVISIÓ DE L'ESBORRANY, SUGGERIMENTS.
TELÈFON	NO	PROBLEMES PER PODER VEURE EL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.

TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET A LA IMATGE PERSONAL DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET A LA IMATGE DELS MENORS I CAPTACIÓ PER FOTOGRAFIA, PUBLICADA EN UN ARTICLE D'UN DIARI DIGITAL. INFORMACIÓ SOBRE LA RESOLUCIÓ DEL CONSELLER D'EDUCACIÓ I CULTURA DE DIA 17 DE JUNY DE 2005.
TELÈFON	NO	TÉ UNA NÉTA EN PREADOPTIU I NO TÉ VISITES.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE L'ADOLESCÈNCIA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. PROPOSTA SERVEI DE PRÈSTEC I ENTREVISTA CONCERTADA.
VISITA	SI	LA MARE TÉ LA GUARDA I CUSTÒDIA DELS FILLS, EL PETIT VOL CONVIURE AMB EL PARE. LA MARE LI IMPEDEIX FER ELS ENTRANAMENTS, LI DISTORSIONA LES VISITES, ...	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, PAUTES I ASSESSORAMENT PER CANVI DE GUARDA. GESTIONS AMB L'IES.
VISITA	SI	MANCA D'ATENCIÓ A LES NEE DEL SEU FILL.	REUNIONS INFORMATIVES AMB LA FAMILIA.
TELÈFON	SI	FORMACIÓ.	ANÀLISI DE LA DEMANDA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	INFORME SOBRE INFÀNCIA I DISCAPACITAT ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE PEDIATRIA.	SOL·LICITUD DE DOCUMENTACIÓ I INFORMACIÓ A L'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE PEDIATRIA.
FAX	SI	MENOR QUE PATEIX ASSETJAMENT A L'ESCOLA	REUNIÓ AMB INSPECCIÓ. INFORMACIÓ TELEFÒNICA AL PARE.
TELÈFON	NO	MENOR QUE VOL VIURE AMB EL PARE I UN ALTRE AMB INDICIS DE DESATENCIÓ.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT I EL PROCÉS JUDICIAL EN L'ÀMBIT CIVIL I PENAL.	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SOBRE CAUSES DE MODIFICACIÓ JUDICIAL DE LA GUARDA I CUSTÒDIA. INFORMACIÓ SOBRE LA DARRERA MODIFICACIÓ DEL CODI CIVIL EN LA MATÈRIA, LA GUARDA I CUSTÒDIA COMPARTIDA I L'AUDIÈNCIA DE LA PERSONA MENOR D'EDAT.
VISITA	SI	ACTIVITATS DE L'IME QUE OFEREIX L'AMPA COM A PRÒPIES.	IME. APIMA
TELÈFON	NO	MENOR AMB MANCA DE SUPERVISIÓ	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL CANVI DE LA GUARDA I CUSTÒDIA.	CONTESTACIÓ AL MISSATGE ELECTRÒNIC.
TELÈFON	NO	HAN DETECTAT A CIBERCAFÈS QUE ELS MENORS CONSULTEN PÀGINES PORNOGRÀFIQUES.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	SI	VACANCES NADAL MENOR SAHARAUI RESIDENT A ESPANYA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. DG DE MENORS I FAMILIA. DELEGACIÓ DEL GOVERN.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	UNA MARE VOL DENUNCIAR LES SEVES FILLES ADOLESCENTS.	INFORMACIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC. DG DE MENORS I FAMILIA. COMUNICACIÓ TELEFÒNICA DE DENÚNCIA AL DIRECTOR GENERAL ODDM. DILIGÈNCIA TELEFÒNICA AMB L'OAVD. DILIGÈNCIA TELEFÒNICA AMB ELS SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA. DILIGÈNCIA TELEFÒNICA AMB L'IES.
VISITA	SI	MARE QUE MANIFESTA QUE LA SEVA FILLA NO VOL COMPLIR EL RÉGIM DE VISITES.	REUNIÓ INFORMATIVA. FISCALIA.

VISITA	NO	FUNCIONS I COMPETENCIES SOBRE DRETS DEL MENOR.	ENTREVISTA. INFORMACIÓ.
TELÈFON	NO	DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE LES JORNADES MENORS D'EDAT, CONFLICTES I OPORTUNITATS.	DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE LES II JORNADES MENORS EN EDAT ESCOLAR: CONFLICTES I OPORTUNITATS. CIFIB.
VISITA	NO	COL-LABORACIÓ SOBRE DADES I FUNCIONS DE L'ODDM PER A PROJECTE DE VISUALITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS A L'ILLA DE MALLORCA.	COL-LABORACIÓ AMB DADES DE L'ODDM PER AL PROJECTE DE VISUALITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS A L'ILLA DE MALLORCA. UNIFICACIÓ DE LA INFORMACIÓ SOBRE RECURSOS QUE ESTÀ DISPERSA EN DIFERENTS GUIES ESPECIALITZADES.
ACTUACIÓ D'OFICI	NO	ANÀLISI DE LA NOTÍCIA PERIODÍSTICA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS I MENORS D'EDAT.	ANÀLISI DE LA NOTÍCIA SOBRE LA DENÚNCIA D'UN PARTIT POLÍTIC QUE CREU QUE EL DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA JUST ACTUA MOGUT PER CRITERIS URBANÍSTICS. DILIGÈNCIA REGIDORIA DELEGADA DE SERVEIS SOCIALS DE PALMA I ISSEM.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ASISTÈNCIA AL CURS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	COL-LABORACIÓ EN LA TAULA DE DEBAT TELEVISIU MENORS D'EDAT, CONFLICTES I OPORTUNITATS.	COL-LABORACIÓ EN UN PROGRAMA DE TELEVISIÓ AUTONÒMICA EN TAULA DE DEBAT SOBRE MENORS EN EDAT ESCOLAR, CONFLICTES I OPORTUNITATS.
CORREU	SI	INFORMACIÓ SOBRE LA INTERVENCIÓ DE MATERIAL PORNOGRÀFIC PER LA POLICIA LOCAL DE CALVIÀ.	TRAMESA DE LA CÒPIA D'INFORME POLICIA LOCAL, JUNT AMB REPORTATGE FOTOGRÀFIC, SOBRE LA INTERVENCIÓ DE MATERIAL PORNOGRÀFIC EN UN ESTABLIMENT. TRAMESA D'INFORME ORIGINAL A LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM.
TELÈFON	NO	LA SEVA COSINA NO VA A L'ESCOLA DES DE DESEMBRE DE L'ANY PASSAT PER PROBLEMES PSICOLÒGICS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	MANCA D'ATENCIÓ ALS SEUS NÉTS	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	INFORMACIÓ SOBRE ASSETJAMENT ESCOLAR.	INFORME A L'OBSERVATORI DE LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR. HISTORIAL TRAMÉS A L'INSPECTOR DE ZONA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	COL-LABORACIÓ EN EL PROJECTE SOBRE LA SITUACIÓ DEL MALTRACTAMENT INFANTIL A ESPANYA.	COL-LABORACIÓ QÜESTIONARI. TRAMESA DEL QÜESTIONARI A ENTITATS PÚBLIQUES COMPETENTS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE MENORS DE LA CAIB. ASSOCIACIONS.
ACTUACIÓ D'OFICI	NO	DRET D'INFORMACIÓ.	ORIENTACIÓ SOBRE EL DRET D'INFORMACIÓ PER A LES PERSONES MENORS D'EDAT.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	QUEIXA PER MANCA D'AUDIÈNCIA DE LES PERSONES MENORS D'EDAT QUE HAN DE SER ADOPTADES.	RECEPCIÓ DE LA QUEIXA. ANÀLISI DEL CONTINGUT. INFORME.
TELÈFON	NO	MENORS SENSE ESCOLARITZAR	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	RECURSOS PER UNA MENOR I LA SEVA MARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
CORREU	SI	COL-LABORACIÓ TÈCNICA.	COMISSIÓ INTERDEPARTAMENTAL DE SEGUIMENT DEL PLA INTEGRAL DE SUPORT A LA FAMÍLIA.

TELÈFON	SI	XERRADA PER A PARES SOBRE L'ASSETJAMENT ESCOLAR.	ATENCIÓ DE LA DEMANDA TELEFÒNICA. XERRADA.
VISITA	NO	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SOBRE PROCEDIMENT DE RÈGIM DE VISITES EN PROCÉS DE DIVORCI. L'AUDIÈNCIA DEL MENOR.	INFORMACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT DE RÈGIM DE VISITES EN EL PROCÉS DE DIVORCI. EL FUNCIONAMENT DEL PUNT DE TROBADA. LA PROVA PERICIAL..
VISITA	NO	LA MARE CONSULTA SOBRE ELS DRETS DE VISITA DEL PARE. NECESSITAT DE COMUNICACIÓ DE L'INCOMPLIMENT ALS JUTJATS.	ENTREVISTA D'ORIENTACIÓ AMB LA MARE.
VISITA	SI	MENORS AMB PROBLEMES DE COMUNICACIÓ DINS LA FAMÍLIA ARRAN DE LA SEPARACIÓ DELS PARES.	REUNIÓ AMB LA PADRINA. REUNIÓ AMB LA MARE. ESCOLA
VISITA	NO	ES QUEIXA DEL TRACTE QUE REP A L'ESCOLA EL SEU NÉT.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	LA FAMÍLIA PATERNA AMENAÇA LA PSICÒLOGA PERQUÈ NO INFORMA A FAVOR SEU, LA CULPA DE PARCIAL.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA.
ACTUACIÓ D'OFICI	NO	PROTECCIÓ SOCIAL I JURÍDICA DELS MENORS D'EDAT.	CONSULTA A L'ENTITAT PÚBLICA COMPETENT EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE MENORS.
TELÈFON	NO	SOSPITEN QUE ELS MENORS CONSUMEIXEN DROGUES I QUE EL PARE ÉS QUI ELS LA DÓNA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA, INFORMACIÓ SOBRE LA TRAMISSA DEL FULL DE DETECCIÓ I NOTIFICACIÓ PER PART DELS CENTRES EDUCATIUS AL SERVEI DE RECEPCIÓ I VALORACIÓ DE L'ISSEM. CONFIRMACIÓ DELS TRÀMITS PER PART DE L'OAVD MANACOR.
CORREU	SI	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET A L'HONOR, INTIMITAT I PRÒPIA IMATGE DELS MENORS D'EDAT. ACTUACIONS DEL MINISTERI FISCAL.	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET A L'HONOR, INTIMITAT I PRÒPIA IMATGE DELS MENORS D'EDAT. ACTUACIONS DEL MINISTERI FISCAL.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE MATÈRIA DE MENORS INFRACTORS.	PATRONAT FUNDACIÓ INSTITUT SOCIOEDUCATIU S'ESTEL I DIRECCIÓ GENERAL DE L'ODDM.
CORREU	NO	INFORMACIÓ DE LES ACTUACIONS 2006 DE L'ODDM QUE FOMENTIN LA IGUALTAT.	RECEPCIÓ I REGISTRE DE LA DEMANDA, CONTESTACIÓ.
TELÈFON	NO	MENOR EMBARAÇADA. SITUACIÓ LEGAL PER TENIR L'INFANT. CASAMENT.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	SI	FOTOGRAFIES D'UN MENOR D'EDAT I ACTUACIONS ARRAN D'UN INCENDI.	ATENCIÓ A LA MARE I RECEPCIÓ D'ESCRIT DE QUEIXA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE L'ESTAT DE TRAMITACIÓ DEL DECRET ACOLLIMENTS I ADOPCIONS CAIB.	INFORMACIÓ SOBRE L'ESTAT DE TRAMITACIÓ DEL DECRET QUE REGULARÀ ELS ACOLLIMENTS I LES ADOPCIONS A LA CAIB.
VISITA	SI	LA MARE DELS NINS ELS UTILITZA I MANIPULA , LES EXPOSA A DICTÀMENS PROFESSIONALS PER TAL DE DEMOSTRAR QUE TENEN CONDUCTES PROBLEMÀTIQUES A CAUSA DE LA RELACIÓ AMB EL PARE.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA I RECEPCIÓ DE LA DEMANDA. ORIENTACIÓ. GESTIONS. RECOPIACIÓ D'INFORMACIÓ CENTRE DE SALUT, ESCOLA I SERVEI DE SALUT MENTAL INFANTOJUVENIL.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	ANÀLISI DE LA FOTOGRAFIA D'UN DÍPTIC SOBRE NO-VIOLÈNCIA.	ANÀLISI DE LES FOTOGRAFIES D'UN DÍPTIC SOBRE NO-VIOLÈNCIA. AJUNTAMENT DE PALMA. ABADIM.

VISITA	NO	ORIENTACIÓ SOBRE ELS TRÀMITS DEL PERMÍS DE RETORN AMB L'OFICINA D'ESTRANGERIA.	ORIENTACIÓ SOBRE LA TRAMITACIÓ DEL PERMÍS DE RETORN A L'OFICINA D'ESTRANGERIA. DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS.
TELÈFON	SI	NO ESTÀ D'ACORD AMB L'EDUCACIÓ QUE REP LA SEVA FILLA PER PART DE LA SEVA EXDONA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. IES.
TELÈFON	NO	SOL·LICITUD INFORMACIÓ D'UN MENOR ATÉS DES DE L'ODDM AL 2003.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET DE LA PROPIETAT I EL DOMICILI FAMILIAR, L'ORDRE D'ALLUNYAMENT I ELS MALTRACTAMENTS PER VIA PENAL I CIVIL.	ORIENTACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT CIVIL DE GUARDA I CUSTÒDIA DE LA MENOR. ELS PROCESSOS CIVILS SOBRE MATÈRIA DE PROPIETAT. EL PROCEDIMENT DAVANT ELS JUTJATS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE. ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ JURÍDICA PRESENTADA. L'ORDRE D'ALLUNYAMENT.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ANÀLISI DE LES NOTÍCIES PUBLICADES A LA PREMSA LOCAL. DENÚNCIA D'OFICI DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'ODDM PER COL·LOCAR CARTELLS INJURIOSOS DAVANT UN CENTRE ESCOLAR RELATIUS AL PARE D'UNS ALUMNES.	ANÀLISI DE LES NOTÍCIES PERIODÍSTIQUES PUBLICADES I REFERIDES A LA COL·LOCACIÓ D'UNS CARTELLS QUE PODEN SER PERJUDICIALS PEL BENESTAR PSICOSOCIAL D'UNS MENORS FILLS DE LA PERSONA A QUE AL·LUDEIXEN ELS CARTELLS.
TELÈFON	NO	PROTOCOLS ACTUACIÓ.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. SUGGERIMENTS PER LA REDACCIÓ DEL PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DELS EDUCADORS EN EL CASOS QUE ELS PROGENITORS RECALLIN ELS MENORS EN CONDICIONS FÍSQUES I/O PSÍQUIQUES DE NO CONTROL.
TELÈFON	NO	DUBTES SOBRE L'ACTUACIÓ DELS/LES EDUCADORS/ES EN EL CASOS DE PARES SEPARATS I VISITES DELS PROGENITORS/ES NO CUSTODIS.	ACLARIMENT DE CONCEPTES JURÍDICS, COMPETÈNCIES I RESPONSABILITATS DELS PROGENITORS, VISITES I CONVENIS REGULADORS DE VISITES.
VISITA	SI	INTERVENCIÓ EN EL CAS D'ASSETJAMENT ESCOLAR DE LA SEVA GERMANA DE 15 ANYS ESCOLARITZADA A L'ESCOLA CONCERTADA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, PAUTES ORIENTATIVES, GESTIONS: ESCOLA, OBSERVATORI.
TELÈFON	NO	EXPLICA QUE UNES MENORS ES QUEIXEN DELS SEUS PARES PREADOPTIUS.	ANÀLISI I SEGUIMENT.
TELÈFON	NO	SOL·LICITUD DE MATERIAL SOBRE MALTRACTAMENT INFANTIL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
CORREU	SI	DENÚNCIA PER LES IMATGES D'UNA MENOR D'EDAT EN UN AUDIOVISUAL DURANT UN ACTE DE PRESENTACIÓ D'UN BATLE.	RECEPCIÓ DE LA DENÚNCIA. ADMISSIÓ A TRÀMIT.
TELÈFON	NO	ORIENTACIÓ SOBRE LA INTERPOSICIÓ DE DENÚNCIA.	INFORMACIÓ SOBRE UN PRESUMpte DELICTE CONTRA LA SEVA INTEGRITAT MORAL PER PART DE LES FORCES I COSSOS DE SEGURETAT DE L'ESTAT. INFORMACIÓ SOBRE LES FUNCIONS DE LA DG DE L'ODDM, LA DELEGACIÓ DEL GOVERN, LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR DEL POBLE I DE LA FISCALIA.

CORREU	NO	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ.	ANÀLISI DE L'OBJECTE DE LA PETICIÓ. TRAMESA DE CÒPIA DE L'INFORME 2004 I INFORMACIÓ.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	PROGRAMES I FILMS AMB IMATGES DE VIOLÈNCIA.	INTERVENCIÓ EN LA PREMSA LOCAL SOBRE EL CONTROL DE L'ACCÉS DELS MENORS ALS FILMS VIOLENTS I QUE ES RESPECTI LA QUALIFICACIÓ.
CORREU	SI	GUIA DE SUGGERIMENTS PER A DONAR SUPORT A MENORS QUE HAN PATIT ABÚS SEXUAL.	GESTIONS AMB LA FUNDACIÓ MUJERES, MINISTERI DE TREBALL I AFERS SOCIALS (INSTITUT DE LA DONA).
TELÈFON	NO	TRACTAMENT PER A UNA MENOR AMB CONDUCTES AGRESSIVES.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	COL·LABORACIÓ AMB L'OBSERVATORI PERMANENT DE SUPORT A LA FAMÍLIA DE LES ILLES BALEARS.	INFORMACIÓ SOBRE LA REGLAMENTACIÓ D'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT INTERN D'ÒRGANS COL·LEGIATS EN MATÈRIA D'INFÀNCIA I FAMÍLIA. PARTICIPACIÓ EN LA CONSTITUCIÓ DE L'OBSERVATORI PERMANENT DE SUPORT A LA FAMÍLIA DE LES ILLES BALEARS.
VISITA	SI	UN MENOR HA AGREDIT EL SEU FILL, INFORME DE LESIONS, LA MARE DEMANA QUE S'INTERVENGUI DES DE L'ÀMBIT ESCOLAR.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, EMPREES TREBALL FAMILIAR, INSPECCIÓ.
CORREU	SI	ESCOLARITZACIÓ IRREGULAR D'UNA MENOR NO EMANCIPADA DE BURGOS A PALMA.	INTERVENCIÓ DES DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA.
VISITA	SI	QUEIXA PER UNA RESOLUCIÓ EN MATÈRIA EDUCATIVA.	ANÀLISI I SEGUIMENT.
VISITA	NO	DRETS DEL MENOR.	ENTREVISTA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	FORMACIÓ SOBRE L'ASSETJAMENT ESCOLAR.	RECEPCIÓ DE LA DEMANDA, GESTIONS D'ORGANITZACIÓ DEL CURS, FORMADORS, DIRECTOR JOVENTUT, ESCOLA DE LA SIDA, ESPLAIS, PARTICIPACIÓ DE JOVENTUT.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	INFORMACIÓ DE LES ACTUACIONS SOBRE DRETS DEL MENOR.	ACTUACIONS REALITZADES PER L'ODDM DE 2000 A 2006.
TELÈFON	NO	CENTRES RESIDENCIALS A MALLORCA PER A MENORS AMB DISCAPACITAT NO PROTEGITS PER L'ADMINISTRACIÓ.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	SI	LA MARE TÉ LA CUSTÒDIA, EL PARE NO COMPLEIX AMB LES VISITES D'ENTRE SETMANA, EL FILL PETIT NO POT TENIR VISITES AMB EL PARE I EL MAJOR NO VOL QUEDAR A DORMIR.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, PAUTES I ESTRATÈGIES PER MOTIVAR UN CANVI D'ACTITUD EN EL PARE I EN ELS MENORS
TELÈFON	NO	ORIENTACIÓ SOBRE LA CERTIFICACIÓ I EXECUCIÓ D'UNA SENTÈNCIA A L'ESTRANGER EN MATÈRIA PARENTAL..	RECEPCIÓ TELEFÒNICA DE LA PETICIÓ. VISITA 30/11/2006. PROCURADOR DELS TRIBUNALS.
ACTUACIÓ D'OFICI	NO	DIA INTERNACIONAL DE LA INFÀNCIA	PROMOCIÓ DEL DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT. DIA INTERNACIONAL DE LA INFÀNCIA.COL·LEGI OFICIAL DE METGES DE LES ILLES BALEARS.

TELÉFON	NO	PRESUMPTA VULNERACIÓ DELS DRETS DELS MENORS PER RETENCIÓ PASSAPORT.	ORIENTACIÓ SOBRE LES AUTORITZACIONS PATERNES O MATERNES PER A VIATJAR A L'ESTRANGER. INFORMACIÓ SOBRE LES FUNCIONS DE LA PÀTRIA POTESTAT D'AMBDS PROGENITORS.
TELÉFON	NO	INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SOBRE DETECCIÓ I NOTIFICACIÓ DE CASOS DE MALTRACTAMENT FÍSIC INFANTIL DES DE L'ÀMBIT ESCOLAR.	ORIENTACIÓ SOBRE EL DEURE DE DENÚNCIA EN CASOS DE MALTRACTAMENT. LES SITUACIONS DE RISC I DE DESEMPARAMENT EN CASOS DE MALTRACTAMENT INFANTIL. ELS PROTOCOLS D'ACTUACIÓ DES DE L'ÀMBIT ESCOLAR INFANTIL I PRIMÀRIA. FACILITACIÓ DE MODEL DE FULL DE DETECCIÓ I NOTIFICACIÓ DE CASOS. FACILITACIÓ DE LA GUIA PER A MESTRES SOBRE MALTRACTAMENT INFANTIL.
FAX	NO	INFORMACIÓ SOBRE LA SIDA.	DOCUMENTACIÓ I ASSISTÈNCIA A LA TAULA PER LA SIDA.
VISITA	NO	CONDUCTES DE RISC DE LA FILLA: JOVES MAJORS D'EDAT LA INICIEN EN EL CONSUM DE DROGUES, ELS ALTRES MEMBRES DE LA COL·LACIÓ SÓN MAJORS D'EDAT.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA A LA MARE I AL MEDIADOR, INFORMACIÓ SOBRE RECURSOS: POLICIA, VÍCTIMES DEL DELICTE
VISITA	NO	UNA TREBALLADORA D'UN CENTRE HOSPITALIARI VA ACUSAR I TRACTAR MALAMENT AL SEU FILL.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA I RECEPCIÓ DE LA QUEIXA
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	ANÀLISI DE LA SOL·LICITUD DE COL·LABORACIÓ. ELABORACIÓ DE DOCUMENT PER A PONÈNCIA.	ANÀLISI DE LA SOL·LICITUD DE COL·LABORACIÓ. ELABORACIÓ DE PONÈNCIA.
TELÉFON	NO	ORIENTACIÓ PER PODER ANULAR DE LA LLISTA DEL RAI A LES SEVES FILLES MENORS D'EDAT A CAUSA DE LA RESPONSABILITAT DEL PARE D'AQUESTES.	ORIENTACIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ SOBRE EL R.A.I. (REGISTRE DE PERSONES MOROSES). LES OBLIGACIONS DELS PARES DELS MENORS D'EDAT DE TENIR CURA I ADMINISTRAR BÉ ELS SEUS BENS, ESTABLERTA AL CODI CIVIL. FUNCIONS DE LES ENTITATS BANCÀRIES EN EL RAI. PROCEDIMENT EXTRAJUDICIAL PER ESOBRRAR LES DADES DE LES MENORS DE LA LLISTA DEL RAI. LES FUNCIONS DEL MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA I DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETÈNCIA. LES ASSOCIACIONS DE DEFENSA DELS USUARIS DE LA BANCA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	INFORMACIÓ SOBRE TRANSTORN ALIMENTARIS.	RECOLLIDA D'INFORMACIÓ.
FAX	SI	RECOPIACIÓ DE NOTÍCIES PUBLICADES. ANÀLISI D'ESDEVENIMENTS COMPETÈNCIES DE L'ADMINISTRACIÓ. REQUERIMENT D'ACTUACIONS.	ANÀLISI DE LA SOL·LICITUD DE COL·LABORACIÓ. ANÀLISI DELS ESDEVENIMENTS. REQUERIMENT ACTUACIONS ADMINISTRACIÓ.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	MENOR AMB PROBLEMES A UN CENTRE EDUCATIU.	INSTITUT D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA.
VISITA	NO	MENOR EN ACOLLIMENT QUE RETORNA AMB LA FAMÍLIA BIOLÒGICA.	ISSEM.
VISITA	SI	ABÚS DE PODER PER PART D'UNA MESTRA.	ENTREVISTA AMB LES MARES.

TELÈFON	NO	INFORMACIÓ D'UN CAS QUE ES VA TREBALLAR DES DE L'ODDM EL 2001.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	SI	OBSERVATORI PER A LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR.	INFORMACIÓ I COL·LABORACIÓ.
TELÈFON	NO	UN NIN A ANAT A L'ESCOLA APALLISSAT, HA DIT QUE HAVIA CAIGUT PER L'ESCALA. LI HA PEGAT EL PARE.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA, PAUTES I ORIENTACIONS. TRAMESA DEL PROTOCOL DERIVACIÓ A L'ISSEM.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ DE SI UNA FAMÍLIA ES POT NEGAR A OPERAR EL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	NO ESTÀ D'ACORD AMB L'ASSUMPCIÓ DE LA TUTELA DEL SEU FILL.	REUNIÓ INFORMATIVA.
VISITA	NO	RELACIÓ CONFLICTIVA ENTRE EL PARE I LA FILLA DE 17 ANYS.	ENTREVISTA AMB LA MARE.
TELÈFON	NO	II PLA INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES IMMIGRADES DE LES ILLES BALEARS.	ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ.
VISITA	SI	NEGUEN L'ASSISTÈNCIA A L'ESCOLA PER PROBLEMES DE MOBILITAT	ENTREVISTA AMB ELS PARES. DIRECCIÓ DEL COL·LEGI. CREU ROJA. CÀRITAS. DG DE JOVENTUT. IBISEC. SERVEI D'INNOVACIÓ, INSPECCIÓ, DG DE PLANIFICACIÓ I CENTRES I SERVEI JURÍDIC DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ASSETJAMENT ESCOLAR DELINQUÈNCIA.	ANÀLISI DE LA INSTRUCCIÓ FGE 2/2006.
VISITA	NO	MALA RELACIÓ AMB ELS SEUS PARES	ENTREVISTA AMB EL JOVE I AMB LA MARE. DIRECCIÓ GENERAL DE MENORS I FAMÍLIA.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	SOL·LICITUD DE NORMATIVA QUE REGULA ELS PUNT DE TROBADA FAMILIARS.	ENVIAMENT D'INFORMACIÓ PUNTS DE TROBADA.
TELÈFON	SI	LA FILLA REP INSULTS I HUMILIACIONS A L'IES. EN EL COLEGI SÓN MOLT COL·LABORADORS.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA, OBSERVATORI DE LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR. EOEP. EQUIP EDUCATIU DE L'IES.
ACTUACIÓ D'OFICI	NO	COL·LABORACIÓ AMB EL CURS D'EXPERT UNIVERSITARI EN INTERVENCIÓ EN MALTRACTAMENT INFANTIL.	PONÈNCIA SOBRE L'AVANTPROJECTE DE LLEI INTEGRAL DE L'ATENCIÓ I DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA DE LES ILLES BALEARS, I LA DIRECCIÓ GENERAL DE L'ODDM.
TELÈFON	NO	VOL CANVIAR EL RÈGIM DE GUARDA I CUSTÒDIA. EL SEU FILL DE 15 ANYS NO VOL VIURE AMB LA MARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA AL PARE I AL FILL.
TELÈFON	NO	GRUP DE JOVES QUE VIUEN A LA CASA VEÏNA. NO SURTEN MAI. NO VAN A CLASSE. FUMEN PORROS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. FUNDACIÓ.
FAX	NO	SOL·LICITUD D'INTERRUPCIÓ EMISSIÓ TELEVISIVA CORREGUDA DE TOROS.	ANÀLISI DE LA QUEIXA I SOL·LICITUD. DE RECEPCIÓ FORA DE TERMINI.
VISITA	NO	SITUACIÓ DE RISC DEL SEU NÉT	ENTREVISTA AMB LA PADRINA.
VISITA	NO	ASSETJAMENT ESCOLAR ENTRE IGUALS.	ENTREVISTA AMB EL PARE.
TELÈFON	SI	EL MENOR TÉ UN COMPORTAMENT AGRESSIU A L'ESCOLA, ÉS	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. ENTREVISTA.

		IMMIGRANT I NO ACABA D'ADAPTAR-SE. EL PARE LI PEGA.	
TELÈFON	NO	DIU QUE ELS SEUS FILLS NO ESTAN BEN ATEOSOS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. SERVEIS SOCIALS.
TELÈFON	NO	ACOLLIMENT FAMILIAR AMB LA TIA , DOS FILLS AMB DISCAPACITAT PSÍQUICA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA INFORMACIÓ AL DEFENSOR DEL POBLE BASC, ARARTEKO.
VISITA	NO	LA SEVA DONA SE N'HA ANAT AMB ELS FILLS D'ESPANYA I NO EN SAP RES.	ENTREVISTA AMB EL PARE.
TELÈFON	NO	LA NINA QUEDA AMB LA GERMANA DE 15 ANYS, AQUESTA HA DE TENIR CURA TAMBÉ DEL SEU GERMÀ AMB DISCAPACITAT (80%).	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA I ORIENTACIÓ, SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.
VISITA	SI	DEMANA LA PASTILLA DEL DIA DESPRÉS, SOSPITA ESTA EMBARASSADA.	ENTREVISTA DE SENSIBILITZACIÓ, CONCIENCIACIÓ I ORIENTACIÓ MESURES DE PREVENCIÓ DE MALALTIES I EMBARÀS. GESTIONS: CENTRE HOSPITALARI , CENTRE DE SALUT I IES.
TELÈFON	SI	INTERVENCIÓ EN CAS DE ABUSOS SEXUALS A L'ESCOLA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA I PAUTES I INTERVENCIÓ: DENÚNCIA PER PART DE LA FAMÍLIA (SAF O JUTJATS DE GUARDIA) I ACTUACIONS PER EVITAR L'ENTORN ESCOLAR I DE SEGURETAT ALS MENORS (INTENSIFICAR VIGILANCIA I SUPERVISIÓ) I PROGRAMES DE PREVENCIÓ A LES ESCOLES. VISITA A L'ESCOLA I MATERIALS DIDÀCTICS.
VISITA	NO	INCOMPLIMENT DEL RÉGIM DE VISITES.	ENTREVISTA AMB LA MARE.
CORREU	SI	SOL·LICITUD SOBRE LA LEGALITAT D'ACCÉS A DADES PERSONALS DE MENORS ALUMNES PER A PREVENCIÓ D'INFRACCIONS PENALS.	ANÀLISI DE L'ESBORRANY DE LA RESOLUCIÓ, INSTRUCCIÓ. L'ÀMBIT PÚBLIC I PRIVAT. ENTREVISTA AMB LA COORDINADORA DE LA FISCALIA DE MENORS DEL TSJB. INFORME AL COMMISSIONAT DE L'OBSERVATORI PER A LA CONVIVÈNCIA EN ELS CENTRES EDUCATIUS DE LES ILLES BALEARS.
TELÈFON	SI	PROBLEMES PER ATENDRE LES NECESSITATS D'ALIMENTACIÓ DINS EL CENTRE EDUCATIU ESPECIALITZAT.	ESCOLA. CENTRE DE SALUT.
VISITA	SI	ELS PARES ESTAN SEPARATS, EL NIN ÉS ADOPTAT, TÉ 14 ANYS AMB PROBLEMES DE MOTIVACIÓ, CONDUCTA I D'ADAPTACIÓ.	ATENCIÓ DE LA DEMANDA I ORIENTACIÓ. MATERIALS INFORMATIUS. ENTREVISTA AMB EL PARE.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ACTUALITZACIÓ DEL WEB DE L'ODDM.	DOCUMENTACIÓ.
CORREU	SI	INTERVENCIÓ PER ASSETJAMENT ESCOLAR.	INFORME. IES.USMIJ.
TELÈFON	NO	UN PROFESSOR VA AMENAÇAR EL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	COL·LABORACIÓ DAVANT LA DESESCOLARITZACIÓ I ABSENTISME.	VISITA AL CONSELL INSULAR DE MENORCA. REUNIÓ AMB L'ISSEM. REUNIÓ AMB LA FISCALIA DE MENORS TSJB. OFICI FISCALIA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL PROJECTE DE LLEI INTEGRAL D'ATENCIÓ I DELS DRETS DELS MENORS, QUEIXA PERQUÈ NO S'HA ASSABENTAT A L'EOEP ON TREBALLA EL	INFORMACIÓ SOBRE LA TRAMITACIÓ DE L'AVANTPROJECTE DE LLEI I L'AUDIÈNCIA PÚBLICA I CIUTADANA. INFORMACIÓ SOBRE LA TRAMITACIÓ DEL PROJECTE DE LLEI. INFORMACIÓ SOBRE L'AUDIÈNCIA A LA

		COMUNICANT.	CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA I AL COL·LEGI DE DIPLOMADES I DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL I ASSISTENTS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS.
TELÈFON	SI	LA MARE CONSULTA PER SABER COM POT TENIR UN AJUT PERQUÈ EL SEU FILL ACUDEIXI A LES ACTIVITATS D'ESTIU. NEE. NO HI HA SERVEI DE MENJADOR A L'ESCOLA PÚBLICA.	EFEM. SERVEIS SOCIALS.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ DOCUMENTAL I LEGISLATIVA SOBRE LA PUBLICITAT I MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ NORMATIVA.
TELÈFON	NO	POSSIBLE UTILITZACIÓ DEL SEU NEBOT EN CONTRA DEL PARE PER PART DE LA MARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	ORIENTACIÓ PER DEMANAR LA PENSIÓ D'ALIMENTS I INFORMACIÓ SOBRE AJUTS ECONÒMICS.	ORIENTACIÓ SOBRE TRÀMITS PER DEMANAR L'ACTUALITZACIÓ I LA PENSIÓ D'ALIMENTS A FAVOR DEL FILL. INFORMACIÓ SOBRE AJUTS ECONÒMICS I ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.
TELÈFON	NO	EL SEU FILL NO VOL ESTAR AMB LA MARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	DOCUMENTACIÓ I REGISTRES SOBRE INTERVENCIÓ EN PROCESOS D'ASSETJAMENT ESCOLAR.	RECERCA DE DOCUMENTACIÓ I TRAMESA.
VISITA	SI	JOVE DE 16 ANYS QUE NO VOL ANAR A VIURE AMB SON PARE.	REUNIÓ INFORMATIVA. AMICS.
VISITA	NO	DRET DE LA IMATGE PERSONAL D'UNA PERSONA MENOR D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE EL DRET DE LA IMATGE PERSONAL DELS MENORS D'EDAT I LA SEVA PUBLICACIÓ A LA PREMSA ARRAN D'UN ESDEVENIMENT CULTURAL.
TELÈFON	NO	DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	INFORME SOBRE EL DEURE DELS MENORS D'EDAT REFERITS A LES TASQUES DOMÈSTIQUES. ELS DEURES DELS MENORS D'EDAT AL PROJECTE DE LLEI INTEGRAL DE L'ATENCIÓ I DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA DE LA CAIB.
CORREU	SI	QUEIXA SOBRE ELS PERJUDICIS CAUSATS ALS ALUMNES DE FAMÍLIES MONOPARENTALS PER LES ACTIVITATS EXTRAESCOLARS.	ANÀLISI DE LES PETICIONS ALS JUTJATS DE FAMÍLIA I LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA. ENTREVISTA AMB LA PRESIDENTA DE L'ASSOCIACIÓ.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	CONSUM I ALTRES SECTORS EN RELACIÓ A MENORS D'EDAT.	INFORME. INSPECCIÓ I INFRACCIONS DE CONSUM I ALTRES SECTORS EN RELACIÓ AMB MENORS D'EDAT.
TELÈFON	NO	PROBLEMES RELACIONATS DE LA SEVA GERMANA DE 16 ANYS AMB LA RESTA DE FAMÍLIA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	VOL SABER COM ESTAN ELS SEUS NÉTS.	ENTREVISTA AMB LA PADRINA. ISSEM.
TELÈFON	NO	CONFLICTE AMB EL CENTRE EDUCATIU.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ESCOLA. FAMÍLIA.
VISITA	SI	EL SEU FILL MAJOR VOL VIURE AMB ELLA I NO AMB EL PARE.	REUNIÓ INFORMATIVA. FISCALIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LES ILLES

			BALEARS.
VISITA	SI	ASSETJAMENT ESCOLAR. DES DEL CENTRE NO HI INTERVENEN.	REUNIÓ INFORMATIVA. COL·LEGI.
ACTUACIO D'OFICI	SI	INFORMACIÓ SOBRE COACCIONS A L'ESBARJO I EL JOC.	DILIGÈNCIA TELEFÒNICA PER A CONFIRMACIÓ DELS FETS.
CORREU	SI	DENÚNCIA SOBRE MANCA DE SENSIBILITAT A LA PLANTA D'ONCOLOGIA PEDIÀTRICA DE CENTRE HOSPITALARI.	DILIGÈNCIA D'INFORMACIÓ PRÈVIA AMB ASSOCIACIÓ. RECEPCIÓ I ADMISSIÓ DE DENÚNCIA. GESTIÓ AMB LA GERÈNCIA DE L'HOSPITAL. ENTREVISTA AMB LA MARE DEL MENOR.
TELÈFON	NO	NO HAN ADMÉS LA SEVA FILLA A L'ESCOLA QUE VOLIEN.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	QUEIXA PER L'ACCÉS DE LA FILLA MENOR D'EDAT COM A USUÀRIA D'UN SERVEI DE PÀGINA WEB I LA DIFUSIÓ DE LA SEVA IMATGE.	ENTREVISTA. AGÈNCIA ESTATAL DE PROTECCIÓ DE DADES. MINISTERI FISCAL.
TELÈFON	SI	UN NIN DE 4 ANYS (ASCE) QUE VA DESCUIDAT, AMB MANCA D'AFECTE DE LA FAMÍLIA. MOLTES HORES AMB CUIDADORA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. CONVERSA AMB LA PACIENT DEL NOTIFICADOR, CUIDADORA DEL NIN, ESCOLA, SERVEIS SOCIALS. CENTRE HOSPITALARI, CENTRE SALUT.
TELÈFON	NO	REVISTES AMB CONTINGUT NO ADEQUAT A L'ABAST DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE LA VENDA DE REVISTES PORNOGRÀFIQUES EN QUIOSCS I BOTIGUES DE 24 HORES. LA DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ AL MENOR I VULNERACIÓ DEL SEU DRET AL SEU DESENVOLUPAMENT. INFORMACIÓ SOBRE LA TRAMITACIÓ DE L'AVANTPROJECTE DE LLEI INTEGRAL I EL PROJECTE DE LLEI INTEGRAL EN EL PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS.
TELÈFON	NO	SEGREST DE LA FILLA. ELS PARES MARROQUINS, PARELLA DE FET. LA MENOR ÉS ESPANYOLA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE EL CONVENI.
TELÈFON	NO	VALIDESA DE LA SOL·LICITUD QUE PRESENTA EL PARE PER INSCRIURE EL FILL A UNA ACTIVITAT D'ESTIU, PARES SEPARATS, LA MARE TÉ LA GUARDA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE DRETS I DEURES DELS PROGENITORS, DIFERENCIACIÓ DE TUTELA, GUARDA I CUSTÒDIA I PATRIA POTESTAT.
TELÈFON	NO	OPERACIÓ «BABY» CNP.	ISSEM, CONFIRMACIÓ TUTELA, GUARDA CENTRE DE PROTECCIÓ DE MENORS. INFORMACIÓ SOBRE LA TUTELA DE 9 MENORS D'EDAT RUMANESOS PER PRESUMPTA EXPLOTACIÓ LABORAL, TRÀFIC DE PERSONES MENORS D'EDAT I MENDICITAT.
VISITA	NO	VOL RECUPERAR EL SEU FILL QUE ESTÀ A LA PENÍNSULA EN UN CENTRE D'ACOLLIDA	REUNIÓ INFORMATIVA ISSEM. SECCIÓ DE PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA DE LA PENÍNSULA. ASSOCIACIÓ.
TELÈFON	NO	MENORS AMB MARQUES FÍSQUES DE MALTRACTAMENTS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ESCOLA. EOEP.
TELÈFON	SI	ASSETJAMENT AL SEU NEBOT.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ESCOLA.
TELÈFON	SI	DOCUMENTACIÓ SOBRE LA DG DE L'ODDM I DADES ESTADÍSTIQUES.	PREPARACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DELS CURS DE POSTGRAU DE DRET DE FAMÍLIA I DADES ESTADÍSTIQUES.
CORREU	NO	PETICIÓ DE SANCCIONS ECONÒMIQUES I CANCEL·LACIÓ	ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ I SEGUIMENT.

		D'AJUTS DE PRESTACIONS FAMILIARS PER A FAMÍLIES AMB MENORS ABSENTISTES.	
VISITA	SI	ASSETJAMENT AL SEU FILL AL IES.	ENTREVISTA AMB LA MARE. IES.
VISITA	SI	UNA NINA DE 3 ANYS HA PATIT MALTRACTAMENT PER PART DE LA MESTRA, ELS PARES VOLEN CANVIAR-LA D'ESCOLA.	ENTREVISTA AMB ELS PARES. EOEP.
VISITA	SI	MENORS SENSE ESCOLARITZAR I SENSE ENSENYANÇA ALTERNATIVA	ENTREVISTA AMB EL PARE I EL FILL, GESTIONS AMB L'ISSEM, ELS SERVEIS SOCIALS I LA MARE.
TELÈFON	NO	CONSEQÜÈNCIES DE LA RUPTURA MATRIMONIAL EN RELACIÓ ALS FILLS MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE L'ADMINISTRACIÓ DE BENS PATRIMONIALS DE MENORS D'EDAT, EL DOMICILI FAMILIAR A FAVOR DEL PROGENITOR CUSTODI I ELS FILLS MENORS D'EDAT, LA COMPRAVENDA D'IMMOBLES, RÈGIM MATRIMONIAL DE SEPARACIÓ DE BENS.
TELÈFON	SI	UN VEI QUE OBSERVA MALTRACTAMENTS D'UN GERMÀ SOBRE UN ALTRE DE MÉS PETIT.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	SI	EL SEU GERMÀ VA ESTAR DE BAIXA UN CURS ESCOLAR I AL LLIBRE D'ESCOLARITAT HI APAREIX COM SI L'HAGUÉS CURSAT.	REUNIÓ INFORMATIVA. INSPECCIÓ.
VISITA	NO	PROBLEMES DE PARELLA I AMB LES RESPECTIVES FAMÍLIES.	REUNIÓ INFORMATIVA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	INFORMACIÓ SOBRE LES ACTUACIONS DE LES ADMINISTRACIONS SOBRE UN MENOR MALTRACTAT I EN COMA.	INFORMACIÓ DEL L'ÀREA DE PROTECCIÓ AL MENOR DE L'ISSEM. INFORMACIÓ DEL CAP DE SERVEI D'URGÈNCIES DE PEDIATRIA DE L'HOSPITAL. INFORMACIÓ DE L'INSPECTOR DEL SAF. SOL·LICITUD DEL COMUNICAT AL CNP. ISSEM. HOSPITAL DE BARCELONA.
VISITA	SI	EL PARE I LA PADRINA ACUDEIXEN PER DENUNCIAR QUE LA FILLA DE TRES ANYS PRESENTA CONDUCTES SEXUADES. LA MARE EN TÉ LA CUSTÒDIA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SOBRE ELS DRETS I EL BENESTAR DE LA NINA I ELS DEURES I RESPONSABILITATS DELS PROGENITORS.
TELÈFON	NO	UN MENOR DE 16 ANYS VOL CONTINUAR ESTUDIANT I EL PARE NO HO VOL.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA.
VISITA	SI	PROBLEMES D'ESCOLARITZACIÓ A UN CENTRE ESTRANGER.	REUNIÓ INFORMATIVA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	COMPROVACIÓ DEL TEXT PUBLICAT A LA PREMSA LOCAL AMB EL TEXT DE L'AVANTPROJECTE DE LLEI I EL TEXT DEL PROJECTE DE LLEI D'ACTIVITATS CLASSIFICADES DE LA CONSELLERIA D'INTERIOR, GOVERN DE LES ILLES BALEARS.	INFORMACIÓ. ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ .DIRECCIÓ GENERAL D'INTERIOR. DOCUMENTACIÓ DEL BOPIB.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	POSSIBLE MENOR DE 16 ANYS QUE TREBALLA.	SOL·LICITUT D'INFORMACIÓ.
CORREU	SI	PROBLEMES D'ACCÉS A L'ESCOLA PER MOTIUS NO ESCOLARS.	REGISTRE DE DOCUMENTACIÓ I ANÀLISI DE LA QUEIXA.
TELÈFON	SI	ELS PARES ESTAN EN TRÀMITS DE SEPARACIÓ, ELS NINS CONVIUEN	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA, ENTREVISTA AMB EL PARE I L'ADVOCADA,

		AMB LA MARE I NO HI VOLEN ESTAR. NO HI HA SENTÈNCIA NI CONVENI, NOMÉS UN ACORD PRIVAT.	ENTREVISTA AMB ELS MENORS. INFORMACIÓ SOBRE LA SEPARACIÓ, GUARDA DELS FILLS, PROCEDIMENT PER TRAMITAR L' ACOLLIMENT FAMILIAR, SI EL PARE NO ACTUA.
VISITA	NO	PROBLEMES PER COMPLIR EL RÉGIM DE VISITES AMB LES SEVES FILLES.	REUNIÓ INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ PER COMUNICAR LA SITUACIÓ DE RISC D'UNS MENORS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	PROBLEMES PER VEURE AL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.
VISITA	NO	UN MENOR NECESSITA ATENCIÓ ESPECIALITZADA.	REUNIÓ INFORMATIVA.
TELÈFON	NO	DRET AL DESCANS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ NORMATIVA DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL SOBRE RENOUS PRODUÏTS PER OBRES D'EDIFICACIÓ. GESTIÓ AMB LA PATRULLA VERDA DE LA POLICIA LOCAL DE L'AJUNTAMENT DE PALMA.
VISITA	SI	PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA ENTRE VEÏNS.	REUNIÓ INFORMATIVA. IBAVI. ISSEM.
CORREU	SI	ASSETJAMENT A UN MENOR PER PART DEL PERSONAL DEL CENTRE ESCOLAR.	ANÀLISI DE LA QUEIXA. INSPECCIÓ.
CORREU	SI	ÈTICA, DRETS I POLÍTIQUES D'INFÀNCIA.	GUIA I DESENVOLUPAMENT BLOC TEMÀTIC INFORME SIAS, SALUT, INFÀNCIA, ADOLESCÈNCIA I SOCIETAT.
MISSATGE ELECTRÒNIC	NO	DENÚNCIA D'IMATGES DE NINES MENORS D'EDAT. USUARIS WEB MENORS D'EDAT.	JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ I INFORMACIÓ SOBRE LA POSSIBLE VULNERACIÓ DE DRETS. ACTUACIONS PRÈVIES DE L'ODDM I FISCALIA. TRAMESA OPUSCLE «PER A UN BON ÚS D'INTERNET»
TELÈFON	NO	PROCEDIMENT I REQUISITS PER A L'EMANCIPACIÓ I L'ADMINISTRACIÓ PATRIMONIAL.	INFORMACIÓ SOBRE L'EMANCIPACIÓ. PENSIONS D'ORFANDAT.
TELÈFON	SI	CONFLICTE AMB LA MESTRA DEL SEU FILL.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ESCOLA.
VISITA	NO	FA DOS ANYS QUE NO POT VEURE EL SEU FILL.	ENTREVISTA AMB EL PARE.
TELÈFON	SI	PROTOCOLS DE DENÚNCIA DE MALTRACTAMENTS INSTITUCIONALS	ATENCIÓ CONSULTA, GESTIONS DE RESERCA INFORMACIÓ I DEVOULUCIÓ. TRAMESA PUBLICACIONS ESTUDIS ESCOLETES ODDM.
VISITA	NO	CONFLICTES AMB LA SEVA FILLA ADOLESCENT.	REUNIÓ INFORMATIVA.
VISITA	NO	EL FILL DE LA SEVA ESPOSA ESTÀ AMB ELS PADRINS A BRASIL. INTENCIÓ DE RESIDIR A ESPANYA.	ENTREVISTA D'ACOLLIDA, RECURS NORMATIU.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE LA PERSONACIÓ COM A ACUSACIÓ PARTICULAR A UN PROCÉS PENAL.	INFORMACIÓ SOBRE EL TIPUS PENAL D'ÚS I MAGATZEM DE MATERIAL PORNOGRÀFIC. EL PROCÉS PENAL I LA POSSIBILITAT DE PERSONACIÓ COM A ACUSACIÓ PARTICULAR.
TELÈFON	SI	DENUNCIA QUE UN MERNOR TREBALLA.	ATENCIÓ TELEFÒNICA. GESTIÓ AMB LA POLICIA LOCAL.

CORREU	SI	DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT.	COL·LABORACIÓ CONTINGUTS D'UN CODI TELEVISIU.
TELÈFON	NO	QUEIXA SOBRE L'ESCOLETA D'INFANTS.	ATENCIÓ TELEFÒNICA. INFORMACIÓ SOBRE EL DRET A L'ATENCIÓ MÈDICA DEL MENOR I A SOL·LICITAR EL PART D'ASSISTÈNCIA MÈDICA, DIFERENT A L'INFORME DE LESIONS. INFORMACIÓ SOBRE LA COMPETÈNCIA DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA RESPECTE DE LES ESCOLETES D'INFANTS. INFORMACIÓ SOBRE EL DRET DE FORMULAR QUEIXA O DENÚNCIA DAVANT LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM PER A CONTROL.
TELÈFON	NO	EL SEU MARIT ELS HA ABANDONAT A ELLA I AL SEU FILL DE 20 DIES.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	LA SEVA FILLA SE'N VOL ANAR DE CASA, ABANS ESTAVA AMB LA MARE I ARA ESTÀ AMB ELL, PERÒ JA NO SAP QUÈ FER PER RETENIR-LA.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA: INFORMACIÓ SOBRE COM PROCEDIR EN CAS QUE LA NINA SE'N VAGI DE CASA I CONSULTAR L'ESTRATÈGIA AMB L'EIF QUE CONEIXEN EL CAS.
CORREU	NO	SOL·LICITUD DE LES ACCIONS PRESSUPOSTADES QUE TINGUIN COM A DESTINATÀRIES LES PERSONES IMMIGRANTS.	ACTUACIONS PRESSUPOSTADES PERSONES IMMIGRANTS.
VISITA	SI	ELS FILLS DELS VEÏNS ESTAN TOT EL DIA SOLS, SENSE ANAR A ESCOLA, PROBLEMES AMB ELS VEÏNS, ELS PARES S'EMBORRATXEN I LES PEGUEN.	ATENCIÓ DENÚNCIA. POLICIA LOCAL.
VISITA	NO	EL PARE COMPLEIX CONDEMNÀ DE PRESÓ.	ENTREVISTA AMB LA MARE.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE INTERNAT MASCULÍ.	RECERCA D'INFORMACIÓ I DEVOLUCIÓ.
TELÈFON	NO	VOL DUR AL SEU FILL DE BOLIVIA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	NO	VOLUNTARIAT AMB PERSONES MENORS D'EDAT.	REUNIÓ INFORMATIVA, GESTIONS AMB ONG'S.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ANÀLISI AVANTPROJECTE DE LLEI ORGÀNICA.	ANÀLISI DEL TEXT DE L'AVANPROJECTE DE LLEI ORGÀNICA.
ACTUACIÓ D'OFICI	SI	ANÀLISI DE NOTÍCIES DE PREMSA. SEGUIMENT RECOL·LOCACIÓ DE MENORS ALUMNES.	ANÀLISI DE NOTÍCIES DE LA PREMSA LOCAL. SEGUIMENT RECOL·LOCACIÓ MENORS ALUMNES.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ PER FER UN CANVI DE CENTRE ESCOLAR. EL MENOR PATEIX ASSETJAMENT ESCOLAR.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. PUBLICACIÓ ODDM.
VISITA	NO	MENOR DE 16 ANYS AMB PARES SEPARATS QUE COMENÇA A TENIR CONDUCTES DE RISC	ENTREVISTA ORIENTATIVA.
TELÈFON	NO	DRETS DEL MENOR D'EDAT.	ACOLLIDA DE LA DEMANDA TELEFÒNICA, INFORMACIÓ.
TELÈFON	NO	DESACORD AMB EL TRACTE QUE REP EL SEU NÉT DEL SEU PARE, CREU QUE EL MALTRACTA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	SI	UNA MARE ES QUEIXA DE LA MESTRA QUE HA AGREDIT EL SEU FILL EN DIVERSES OCASIONS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ESCOLA. SERVEI DE PROTECCIÓ DE MENORS I FAMILIA. EOEP.

CORREU	NO	DENÚNCIA ANÒNIMA ADREÇADA AL JUTGE DE MENORS DE PALMA.	OFICI COMUNICACIÓ DENÚNCIA ANÒNIMA FISCALIA DE MENORS TSJB.
CORREU	SI	DRETS DEL MENOR.	ANÀLISI DOCUMENTACIÓ.
CORREU	SI	DENÚNCIA ANÒNIMA.	ANÀLISI DE LA CARTA ANÒNIMA ADREÇADA AL DEFENSOR DEL POBLE.
TELÈFON	NO	INTIMITAT I IMATGE PERSONAL DE MENORS ESTRANGERS NO ACOMPANYATS.	ORIENTACIÓ TELEFÒNICA SOBRE EL DRET A L'HONOR, INTIMITAT PERSONAL I A LA PRÒPIA IMATGE DELS MENORS ESTRANGERS NO ACOMPANYATS A LA CONSELLERIA D'IMMIGRACIÓ I CONSELLS INSULARS.
ACTUACIO D'OFICI	SI	PRESUMPTA AGRESIÓ SEXUAL A UN MENOR D'EDAT.	OFICI FISCALIA DE MENORS TSJB. ANÀLISI COMPETÈNCIA ADMINISTRATIVA CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA I EPORTS.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE ELS DECRETS DE LA CAIB EN MATÈRIA DE TUTELA, ACOLLIMENT I ADOPCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT.	INFORMACIÓ SOBRE ELS DECRETS DE LA CAIB EN MATÈRIA DE TUTELA, ACOLLIMENT I ADOPCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT. ADEQUACIÓ DE PROCEDIMENTS.
TELÈFON	NO	UNA PADRINA ESTÀ PREOCUPADA PER LA RELACIÓ ENTRE LA SEVA NÉTA I EL PARE DE LA NINA.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
TELÈFON	NO	UNA MENOR AMENAÇA D'AGREDIR ELS VEINS.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA.
VISITA	SI	AGILITACIÓ JUDICIAL.	ENTREVISTA AMB EL PARE. TUTOR DEL CENTRE EDUCATIU. ANÀLISI DE LA DOCUMENTACIÓ. FISCALIA DE MENORS.
VISITA	NO	UNA JOVE DE 16 ANYS MARE D'UN NIN VOL VIURE AMB LA SEVA PARELLA I LA MARE S'HI OPOSA.	REUNIÓ INFORMATIVA. DILIGÈNCIA TELEFÒNICA FISCALIA DEL TSJB.
CORREU	NO	POSSIBLE ASSETJAMENT ESCOLAR.	ISSEM. CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT I ELS EFECTES DE FORMULACIÓ DE DENÚNCIA DE MENORS D'EDAT CONTRA LA MARE.	INFORMACIÓ SOBRE EL PROCEDIMENT I ELS EFECTES DE FORMULACIÓ DE DENÚNCIA DE MENORS D'EDAT CONTRA LA MARE.
ACTUACIO D'OFICI	SI	ACCIDENT EN UN PARC INFANTIL.	ANÀLISI DE LA NOTÍCIA PERIODÍSTICA. AJUNTAMENT DE PALMA. INFORME.
VISITA	SI	UNA MARE ES QUEIXA DE L'ASSETJAMENT DE DOS VEÏNS AL SEU FILL.	ENTREVISTA AMB LA MARE. PRESIDENT COMUNITAT DE VEÏNS. IBAVI. IRES.
VISITA	NO	DIFICULTATS PER DUR A TERME EL RÉGIM DE VISITES I PER PODER XERRAR PER TELÈFON AMB LA MENOR.	REUNIÓ INFORMATIVA.
TELÈFON	SI	CONTINUS PROBLEMES AMB EL RÉGIM DE VISITES DE LA SEVA FILLA AMB EL SEU PARE.	INFORMACIÓ TELEFÒNICA. ENTREVISTA AMB LA MARE.
TELÈFON	NO	QUEIXA SOBRE UNA PRESSUMPTA VULNERACIÓ DEL DRET A L'HONOR D'UN FILL MENOR D'EDAT EN UN PROGRAMA DE TELEVISIÓ D'ÀMBIT ESTATAL.	ATENCIÓ TELEFÒNICA. INFORMACIÓ VIES DE DENÚNCIA O DEMANDA JUDICIAL. INFORMACIÓ PROCEDIMENT DE QUEIXES I DENÚNCIES.
TELÈFON	NO	INSULTS I AMENACES VERBALS.	ATENCIÓ I ORIENTACIÓ A LA MARE SOBRE LES

			INCIDÈNCIES DE LA DENÚNCIA I PAUTES PER AFRONTAR LES POSSIBLES REPRESÀLIES I PER DISMINUIR EL CONFLICTE.
TELÈFON	SI	GUARDA I CUSTÒDIA, LA MARE FA LA GESTIÓ DE PASSAPORT DE LA FILLA SENSE INFORMAR-NE EL PARE.	ATENCIÓ DE LA CONSULTA TELEFÒNICA I ORIENTACIÓ PER TRAMITAR LA CUSTODIA DE LA FILLA.
TELÈFON	NO	INFORMACIÓ SOBRE L'ASSOCIACIÓ LA RANA.	INFORMACIÓ SOBRE LA XARXA D'AJUDA A NINS I NINES ABUSATS LA RANA.
VISITA	SI	OPOSICIÓ DELS MENORS DE COMPLIR AMB LES VISITES IMPOSADES PEL JUTGE. NO ES TROBEN BÉ AMB COMPANYIA DEL PARE, SE SENTEN AMENAÇATS I MALTRACTATS.	ENTREVISTA I RECOLLIDA DENÚNCIA. GESTIONS AMB LA FISCALIA I LA INSTITUCIÓ DEL JUSTÍCIA D'ARAGÓ.
MISSATGE ELECTRÒNIC	SI	COL-LABORACIÓ EN MATÈRIA D'ASSETJAMENT ESCOLAR..	RECEPCIÓ DE LA DEMANDA I GESTIONS AMB LA DIRECCIÓ GENERAL DE JOVENTUT PER ASSUMIR LA DESPESA DE L'ACTIVITAT CONJUNTAMENT. ESCOLA DE LA SIDA. FORMACIÓ A LES DIVERSES ENTITATS INTERESSADES.
TELÈFON	SI	UNA MARE DENUNCIA L'ESCOLETA D'INFANTS PER LES AGRESSIONS PATIDES PER LA SEVA FILLA PER MANCA DE SUPERVISIÓ DEL PERSONAL DE L'ESCOLETA.	ANÀLISI DEL QÜESTIONARI, CONSULTA A SANITAT, GESTIONS DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM.

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

Durant l'any 2006 es dugueren a terme diverses actuacions i es va participar en nombroses activitats per promoure i facilitar l'aplicació i la difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació autonòmica o nacional sobre els drets de les persones menors d'edat.

1. Cursos, jornades i esdeveniments

- L'11 de gener, conferència per al curs de formació de professorat sobre «*Bullying* i violència escolar» a l'Institut d'Educació Secundària Joan Alcover de Palma.
- El dia 29 de març, xerrada sobre el *Bullying* a pares i mares del municipi de Sant Llorenç des Cardassar.



(a Sant Llorenç des Cardassar)

- Juntament amb l'Observatori per a la Convivència Escolar en els Centres Educatius de les Illes Balears, es va col·laborar en el curs «Convivència escolar amb adolescents: problemàtica actual», dirigit a professionals que treballen amb adolescents a col·legis i instituts i estudiants de ciències socials interessats amb l'adolescència, impartit del 27 de març al 7 d'abril amb els temes següents:
 - La violència i l'agressivitat.
 - La conducta antisocial.
 - La convivència entre menors i adults.

- El conflicte i la seva resolució.
 - Els drets humans i els menors.
- Així mateix també es col·laborà amb l'Observatori en el Congrés de Convivència i Escola que va tenir lloc els dies 28, 29 i 30 de setembre de 2006 a l'Auditori del Conservatori de Palma, en el qual es tractà sobre aquests temes:
- L'assetjament escolar (*bullying*).
 - La intervenció familiar com a factor en la prevenció de la violència i l'exclusió.
 - El «Cyberbullying», una nova forma d'intimidació i assetjament.
 - Els programes de prevenció per a professorat.
 - Els centres educatius, gestió, disciplina i entorn social.
 - L'acció tutorial per afavorir la convivència: la disciplina.
 - El Programa «Zero».
- Curs «El procés d'intervenció en l'acolliment familiar» amb el prof. Pere Amorós, director del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació de la Universitat de Barcelona. Es va fer els dies 7, 8 i 9 de novembre a Palma. L'objectiu del curs fou tractar sobre aquests temes:
- L'evolució de l'acolliment familiar.
 - Les modalitats d'acolliment familiar.
 - Les característiques de les fases de l'acolliment familiar.
 - La utilització de diferents estratègies d'intervenció.



(a Palma, durant el curs impartit pel prof. Pere Amorós)

— La Direcció General de l'ODDM col·laborà amb la Conselleria d'Educació i Cultura i la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en les II Jornades de Menors en Edat Escolar: Conflictes i Oportunitats que es fer a Palma, els dies 23, 24 i 25 de novembre. En aquesta ocasió es tractà sobre aquests temes:

- Els reptes i les oportunitats de la joventut actual.
- Presentació del curtmetratge *Tercera persona singular*.
- L'assetjament escolar.
- L'atenció a la diversitat i la convivència escolar com a reptes educatius actuals.
- La incidència dels mitjans de comunicació en la convivència escolar (televisió, publicitat...).
- La prevenció de conflictes i promoció de la tolerància a través de l'esport.
- L'escola, immigració i diversitat cultural.
- Els mecanismes interescolars de resolució de conflictes. Responsabilitat de la comunitat educativa.
- Els processos de resocialització, bandes juvenils.

— Per commemorar el Dia Internacional de la Infància, 20 de novembre, es va col·laborar en la III Jornada de Pediatria Social conjuntament amb la Societat Balear de Pediatria, a Santa Maria, el dia 25 de novembre. La senyora Pepa Horno de Save the Children va pronunciar la conferència «Violència contra la infància a Espanya».

2. Publicacions

- Conjuntament amb la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma i UNICEF Comitè Balears, s'editaren dues versions dels següent document:
 - *La convenció sobre els drets de l'infant*, versió completa per a docents.
 - *Convenció sobre els drets de l'infant*. Versió adaptada per a joves.



(a Palma, a l'acte de la presentació)

- Reedició de la publicació «Assetjament escolar (*bullying*)».

3. Entrevistes als mitjans de comunicació

A continuació es detallen les intervencions en els mitjans de comunicació, amb indicació de la data, el tema tractat i el mitjà:

DATA	MITJÀ	TEMA	PROGRAMA- PRESENTADOR
18/1/2006	IB3	Assetjament escolar	
18/1/2006	UH Radio	Detenció d'una banda de pornografia infantil a Internet	
21/1/2006	Cadena SER	Reforma llei del menor	
2/2/2006	Onda Cero Radio	Violència juvenil	
7/2/2006	IB3 TV	Assetjament escolar	«Així es la vida»
20/2/2006	Diari UH Eivissa	Esborrany de la Llei del menor	
27/1/2006	IB3 TV	Assetjament escolar	
6/3/2006	UH Radio	Accident d'un infant a Capdepera	
8/3/2006	UH Radio	Maltractaments	
13/3/2006	Cadena SER	Llei del menor	
16/3/2006	IB3 Ràdio	Llei del menor	
30/3/2006	IB3 Ràdio	Menors infractors	
31/3/2006	IB3 Ràdio	Menors infractors i	

		menors immigrants	
4/4/2006	Cadena SER	diversos	
12/4/2006	Diari Ultima Hora	diversos	Publicada en data 23/4/06
2/5/2006	Ona Mallorca	diversos	
5/5/2006	Roda de premsa i entrevista	Llei Integral de l'atenció i dels drets del menor de les Illes Balears	varis
9/5/2006	IB3 Ràdio	Llei Integral de l'atenció i dels drets del menor de les Illes Balears	
17/5/2006	TV País Basc	diversos	
18/5/2006	IB3 TV	Menors que graven agressions a altres menors pel mòbil	
23/5/2006	ONDA CERO	Assetjament escolar	
30/5/2006	UH Radio	Mendicitat infantil	
8/6/2006	UH Radio Ràdio Mallorca SER Ràdio Barcelona Antena 3 TV TVE Agencia EFE COPE COM.RADIO EFE Radio Madrid	Infant en coma per maltractament	
14/7/2006	Europa Press	<i>Botellón</i>	
21/7/2006	IB3 Ràdio	Assetjament escolar	
30/7/2006	IB3 Ràdio	<i>Botellon</i>	
14/8/2006	IB3 Radio	Assetjament escolar als campaments	
18/10/2006	UH Radio	Internet	
7/11/2006	UH Radio	Curs acolliment	
16/11/2006	<i>Diario de Mallorca</i>	Violència a l'escola	
16/11/2006	IB3 Ràdio	Drets del menor	
17/11/2006	ONDA CERO	Presentació del programa ABADIM	
20/11/2006	UH Radio	Presentació de la publicació <i>Convenció del drets de l'infant</i> (junt amb UNICEF)	
21/11/2006	IB3 Ràdio	Violència i cinema	
21/11/2006	Radio Balear	Cinema i televisió	
22/11/2006	IB3 Ràdio	Violència	

4. Participació a diferents fòrums

- 11 a 14 de gener, Bordeus. Conferència Internacional sobre Violència a l'Escola.
- 14 i 15 de febrer, Madrid. Presentació de l'Observatori de Continguts Televisius i Audiovisuals. Entrevista amb l'adjunta primera del defensor del poble.
- 10 de març.. Madrid. Participació en la reunió organitzada per ACNUR i Save The Children «Participació dels menors estrangers no acompanyats: el dret a ser escoltat».
- 24 de març, Palma. Participació a la reunió organitzada per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears dintre de les XIV Assises des barreaux de la Mediterranée amb la ponència «Els drets dels menors estrangers i les polítiques d'integració en la Unió Europea: l'escola com a factor d'integració».
- 27 i 28 març, Madrid. Constitució i desenvolupament del programa de treball del grup d'experts «Salut i gènere: en la infància i l'adolescència».
- 14,15, i 16 de maig, Huelva. Seminari: «Salud infantil y Pediatría Social en la actualidad».
- 2 de juny, Palma. Participació en el curs de postgrau d'expert universitari en Dret de Família organitzat per la UIB amb una ponència per explicar el funcionament de la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.
- 29 i 30 de juny, Madrid. Trobada de defensors del menor.
- 26, 27, i 28 de setembre, Atenes. Reunió Anual de la Xarxa Europea de Defensors del Menor (European Network of Ombudspersons for Children, ENOC), organitzat pel Defensor del Poble Grec.
- 20 i 21 octubre, Alacant. Trobada anual de voluntaris d'UNICEF.
- 22, 23, 24 i 25 d'octubre, Brussel·les. Segona Conferència Internacional «La justícia Juvenil a Europa: un marc per a la integració», organitzada per l'Observatori Internacional de Justícia Juvenil.

— 13 de novembre, Barcelona. Homenatge en memòria al senyor Antón Cañellas, antic síndic de greuges de Catalunya.

— 27,28, 29 i 30 de novembre, Madrid:

a) Jornada sobre el Maltractament a la Infància (Institut Madrileny del Menor i la Família).

b) Jornada sobre Infància i Discapacitat organitzat per la Societat de Pediatria Social (Associació Espanyola de Pediatria) i la col·laboració de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials, Família i Discapacitat del Ministeri de Treball i Assumptes Socials.

c) Reunió amb el nou defensor del menor de la Comunitat de Madrid.

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.

- Durant l'any 2006 es va treballar per a la redacció de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, que es va publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* el 18 de novembre.
- En relació amb el segon avantprojecte d'ordre de desplegament del Decret d'activitats de temps lliure infantils i juvenils i una vegada analitzat el text i el contingut, es considerarà que dota de major seguretat jurídica l'exercici del dret de participació de les persones menors d'edat –infants i joves– en les activitats de temps lliure, ja que té en compte l'actualització i qualificació de la formació i titulació de les persones integrants de l'equip responsable de les activitats, i també a la documentació relativa a l'activitat de temps lliure, la qual cosa contribueix a vetllar per la qualitat pedagògica i per la seguretat dels menors que hi participin. Per tant, es considera conforme amb els drets del menor.
- Es va analitzar la documentació tramesa per l'Institut Balear de la Dona sobre la proposta d'un protocol de coordinació en casos de delictes d'agressió sexual, i també dels recursos disponibles.

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 es va coordinar amb altres departaments per resoldre diverses qüestions dels temes que es desenvolupen. En concret, els departaments, els òrgans i les entitats amb què s'establiren línies de coordinació o actuació foren aquests:

- Ajuntament d'Alaró
- Ajuntament de Binissalem
- Ajuntament d'Eivissa
- Ajuntament de Formentera
- Ajuntament d'Inca
- Ajuntament de Llucmajor
- Ajuntament de Ciutadella de Menorca
- Ajuntament de Maó
- Ajuntament de Montuïri
- Ajuntament de Muro
- Ajuntament de Palma
- Ajuntament de Sant Josep

- Associació de Lluita Anti-SIDA de les Illes Balears (ALAS)
- 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
- Centre Balears Europa
- Centre Penitenciari de Mallorca
- Coordinadora ONG+D Illes Balears
- Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears
- Col·legi Oficial d'Educaores 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 Pedagogia i Psicopedagogia de les Illes Balears
- Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears
- Comissió de seguiment de l'absentisme escolar
- Consell Insular de Mallorca
- Consell Insular de Menorca
- Consell Insular d'Eivissa i Formentera
- Conselleria d'Educació i Cultura
- Conselleria d'Immigració i Cooperació
- 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)
- Defensor del Poble
- Defensor del Menor a la Comunitat de Madrid
- Defensor del Menor i del Poble Andalús
- Defensor del País Basc, Ararteko
- Defensora del Poble de Castella-la Manxa
- Defensor del Poble de Navarra
- Drets Humans a Mallorca
- 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 Planificació i Centres
- Direcció General de Innovació
- Direcció General de Menors i Família
- Direcció general de Joventut
- Federació Balear d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència (FEIAB)
- Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB)
- Federació d'Associacions de Pares d'Alumnes (FAPA)
- Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Balears, Secció de Menors
- Fundació Ajuda a la Reinserció Illes Balears
- Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel
- Fundació "Sa Nostra"
- Fundació Universitat - Empresa de les Illes Balears (FUEIB)
- Guàrdia Civil de les Illes Balears. Equip Dona i Menors (EMUME)
- Hospital Son Dureta
- Hospital Fundació Són Llàtzer
- INFOJOVE
- Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM)
- Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS)
- Jutjats de Menors núm. 1 i 2, Palma
- Jutjat de Primera Instància núm. 3, 12 i 16 (Família i Incapacitats), Palma
- La Sonrisa Mèdica
- Justícia d'Aragó
- La RANA - Xarxa d'Ajuda a Nins Abusats
- Observatori i Comissionat per a la Convivència Escolar en els Centres Educatius de les Illes Balears
- Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte (OAVD)
- Parlament de les Illes Balears
- Patronat Municipal d'Escoles d'Infants
- Plataforma d'Organitzacions de la Infància (POI)
- Policia local de l'ajuntament de Palma
- Policia Nacional. Servei d'Atenció a la Família (SAF)
- Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma
- Servei d'Acollida a Dones i Famílies (SADIF)
- Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i Adjunt al Síndic per a temes de infància
- Síndic de Greuges de Catalunya i Adjunt al Síndic per a temes de infància
- SIF - Servei Infància i Família
- Sociedad de Pediatría Balear
- UNICEF
- USM - Unitat Salut Mental (Inca)

- USMIJ – Unitat de Salut Mental Infantil i Juvenil
- Universitat de les Illes Balears (UIB)
- 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.**

a) Durant l'exercici 2006, l'ODDM va fer un seguiment de dues temàtiques amb la seva normativa estatal corresponent que afecten els drets de les persones menors d'edat: l'Esborrany del projecte de Llei estatal en matèria de begudes alcohòliques -que en acabar l'any 2006 continuava la seva tramitació-; i la modificació de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, operada per la Llei orgànica 8/2006, de 4 de desembre.

D'aquesta recent modificació, la comunitat autònoma de les Illes Balears, dintre del marc competencial, recull l'esperit de la Llei orgànica estatal amb relació al principi bàsic i fonamental de resocialització de la persona menor d'edat, i posa a l'abast dels jutjats de Menors els recursos adients per poder executar les mesures que s'imposin per a fer efectiva la seva reinserció.

La modificació atén a que el Govern central ha fet una avaluació dels resultats de la seva aplicació en els primers cinc anys de vigència. Hi ha el convenciment que la Llei ofereix un balanç positiu i una consideració positiva. No obstant això, no impedeix reconèixer que, com totes les lleis, la seva aplicació ha presentat algunes disfuncions que convenia corregir.

En síntesi, els trets més característics d'aquesta darrera modificació consisteixen en el següent:

- S'amplien els supòsits en els qual poden imposar-se mesures d'internament en règim tancat.
- S'adequa el temps de duració de les mesures a l'entitat dels delictes i a les edats de les persones infractores menors d'edat, i també es suprimeix definitivament la possibilitat d'aplicar la Llei a qui tengui entre 18 i 21 anys.
- S'afegeix una nova mesura, semblant a la prevista en el Codi penal, com és la prohibició a la persona infractora menor d'edat d'apropar-se o comunicar-se amb la víctima o amb els familiars o altres persones que determini el jutge de Menors.
- S'incorpora com a causa per adoptar una nova mesura cautelar, el risc d'atemptar contra bens jurídics de la víctima i s'estableix l'allunyament de la víctima o la seva família o altres persones que també determini el jutge de Menors.

- S'amplia la mesura cautelar d'internament, que passa de 3 mesos prorrogables a 3 mesos més, a 6 mesos prorrogables a 3 mesos més.
- Es revisa el règim d'imposició, refundició i execució de les mesures, i s'atorga al jutge de Menors àmplies facultats per individualitzar la mesura o mesures que ha de complir la persona infractora menor d'edat.
- Finalment, per una part es reforça especialment l'atenció i el reconeixement dels drets de les víctimes i els perjudicats, entre els quals es troba el dret a ser informat en tot moment, s'hagin personat o no en el procediment, de les resolucions que afectin els seus interessos; per una altra part, també es dóna major protecció de les persones menors d'edat víctimes de determinats delictes. Així, qualsevol declaració d'una persona menor d'edat pot fer-se davant experts i sempre en presència del Ministeri Fiscal. Els pares i mares, tutors i tutores o guardadors o guardadores, poden ser-hi presents. També la declaració dels testimonis menors d'edat s'ha de fer evitant la confrontació visual d'aquests amb la persona inculpada.

b) En l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, en ús de les seves competències, es destaca l'elaboració de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears (veure l'annex d'aquest Informe).

El Consell de Govern va donar el vistiplau al Projecte de Llei, que recull d'una manera integral els drets de les persones menors d'edat en el territori de les Illes Balears i regula els principals instruments de protecció.

Tal com reconeix el text, l'objecte de la Llei és assegurar la protecció integral de les persones menors d'edat mitjançant el reconeixement i la garantia dels drets dels quals són titulars, l'establiment d'un sistema integral que les protegeixi en tots els àmbits i la fixació dels principis que han de regir l'actuació de les entitats responsables de la seva atenció.

La necessitat d'aquesta norma ve determinada principalment per dues característiques: la dispersió normativa i l'exercici de competències per part de diverses administracions concurrents. En concret, la protecció del menor es du a terme per l'Administració de l'Estat, la Comunitat Autònoma, els consells insulars, i els ajuntaments. Per aquest motiu, es va considerar positiu adoptar una norma de caràcter integral que reguli els seus drets i les obligacions, així com els mecanismes d'actuació dels poders públics. Amb aquest esforç de concreció de les diferents normes en vigor s'ha aconseguit establir un marc jurídic de referència.

La llei conté una exposició de motius, 8 títols, 142 articles, dues disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

L'articulat regula aspectes referits a:

- Competències de les Administracions públiques de les Illes Balears.
- Reconeixement i protecció dels drets i dels deures de les persones menors d'edat.
- Protecció social i jurídica de la persona menor d'edat.
- Actuacions en matèria de persones menors d'edat infractores.
- Organització Institucional.
- Iniciativa social i institucions col·laboradores.
- Infraccions i sancions.

En el títol I es fixen les disposicions generals entre les quals destaca l'aplicació de la llei a totes les persones menors d'edat que es trobin en el territori de les Illes Balears, amb independència de quina sigui la seva situació administrativa, a la vegada que es regulen els principis rectors que han de regir les actuacions públiques i privades en l'exercici de les competències en matèria de promoció i protecció dels drets de les persones menors d'edat.

El títol II regula la distribució de competències entre les administracions públiques de les Illes Balears que tenen competències en matèria de menors: l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els consells insulars i els ajuntaments.

Els drets i els deures de les persones menors d'edat regulats en el títol III es configuren com els protagonistes de la norma, la qual pretén no solament el reconeixement de drets, sinó també establir els mecanismes de protecció corresponents.

S'estableixen un grapat de prohibicions respecte d'activitats que poden suposar un atemptat contra els drets dels quals són titulars les persones menors d'edat, a la vegada que imposa a les administracions públiques de les Illes Balears un seguit d'obligacions que tenen per objectiu el l'exercici efectiu dels seus drets i el desenvolupament de programes de prevenció de situacions de maltractaments físics, psíquics o abusos sexuals, i també de qualsevol situació que pugui interpretar-se com a explotació dels menors.

El títol IV regula la protecció social i jurídica de la persona menor d'edat, que s'entén com el conjunt d'actuacions socials i jurídiques per atendre les

necessitats del menor que tendeixin a garantir-ne el desenvolupament integral i a promoure una vida familiar normalitzada.

El títol V estableix els criteris d'actuació i les modalitats d'execució de les mesures que dicten els jutjats de menors, tenint en compte la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, i el reglament que la desplega.

L'organització institucional es regula en el títol VI, en el qual destaquen tres institucions: la Sindicatura de Greuges, el Consell de la Infància i la Família de les Illes Balears -amb funcions de consulta i proposta, constituït com un fòrum de debat i de diàleg de totes les institucions i les entitats implicades en matèria de menors- i la Comissió Interinsular de Protecció de Menors, que té com a objectiu fixar criteris d'aplicació de la normativa vigent i avaluar l'estratègia en matèria de protecció de menors.

El títol VII es dedica a la iniciativa social i les institucions col·laboradores, destacant el paper que han de jugar les institucions privades tant pel que fa al foment i la divulgació dels drets de les persones menors d'edat com a la seva col·laboració en matèria de protecció de menors.

Finalment, el títol VIII estableix un règim d'infraccions i sancions contra aquelles conductes que suposin vulneració dels drets reconeguts a les persones menors d'edat, com també d'aquelles que suposin l'incompliment de les obligacions que aquesta Llei imposa a pares i mares, i a les persones que exerceixen la tutela, la guarda o la representació dels menors, i també a les entitats que tenen entre les seves finalitats la protecció dels menors.

La regulació dels drets de les persones menors d'edat s'ha fet tenint en compte principalment la Convenció sobre els drets dels infants de Nacions Unides. Així, es reconeixen:

1. Dret a la prevenció del maltractament i de l'explotació.
2. Dret a la integració i a la identitat.
3. Dret a l'atenció a la primera infància.
4. Dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge.
5. Dret a la llibertat ideològica.
6. Dret a la llibertat d'expressió.
7. Dret a la promoció i protecció de la salut.
8. Dret d'accés al sistema públic de serveis socials.
9. Dret a l'educació.
10. Dret a l'accés a la cultura.
11. Dret al lleure, l'esport, l'associacionisme i la participació social.
12. Dret a gaudir d'un medi ambient adequat.

13. Dret a la informació i a la publicitat, protecció del menor tant com a consumidor com a destinatari dels missatges publicitaris.
14. Dret d'accés als establiments i espectacles públics adequats.
15. Protecció en matèria de consum.
16. Dret a ser escoltat.

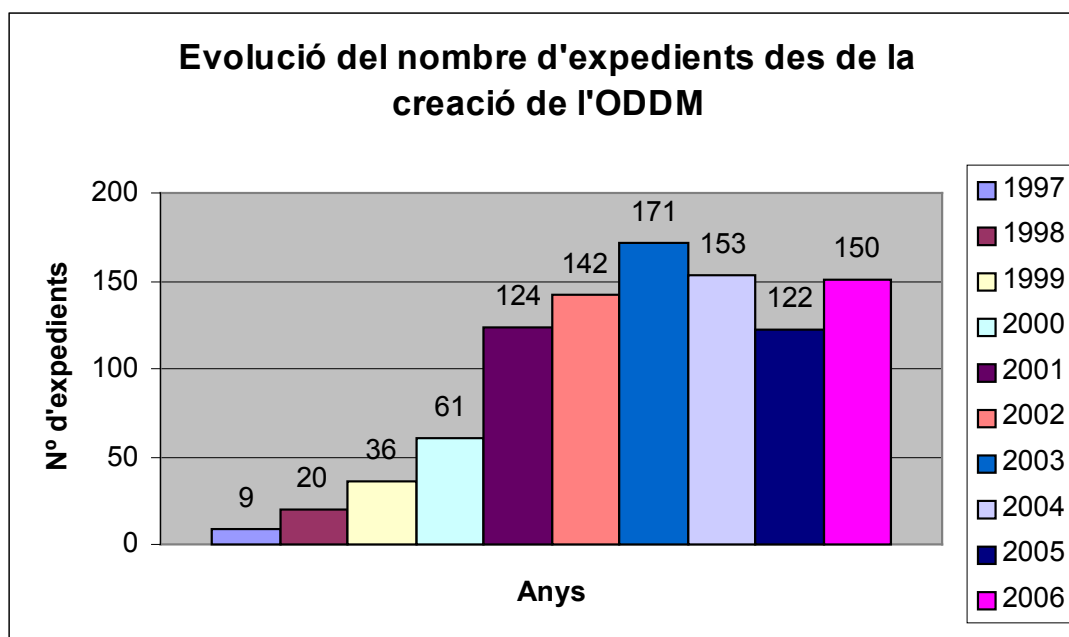
Es regula també la protecció social i jurídica de la persona menor d'edat, la guarda, la tutela, els acolliments i les adopcions, així com les situacions de risc i de desemparament, que inclouen els maltractaments d'ordre físic o psíquic en qualsevol manifestació, i la negligència en l'atenció física, psíquica o emocional.

La Llei també estableix un règim d'infraccions i sancions tant contra les conductes que suposin vulneració dels drets reconeguts a les persones menors d'edat, com també les que suposin l'incompliment de les obligacions que la Llei imposa.

El text de la Llei que aprovà el Consell de Govern ha estat, en definitiva, fruit del debat i de les al·legacions, les aportacions i els suggeriments d'institucions i associacions de les Illes, entre els quals l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM), el Consell Insular de Menorca, la Fiscalia de Menors del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, el Col·legi d'Advocats, el Col·legi d'Educadors Socials i la resta de vocalies del CIFIB (Consell d'Infància i Família de les Illes Balears); i com no podia ser d'altra manera, el debat en el si de la Comissió corresponent i del Ple del Parlament de les Illes Balears.

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 permeteren engegar els mecanismes de control necessaris per tractar d'assegurar el compliment dels drets del menor en 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**

La pàgina web és una finestra de comunicació i d'informació cap a l'exterior, on es poden consultar documents de diversa temàtica, sempre relacionats amb els drets de la infància. Poden accedir-hi totes les persones interessades i hi trobaran diferents documents per fomentar la sensibilització i el respecte dels drets de les persones menors d'edat. Actualment s'ha instal·lat una nova versió més extensa, amb continguts actualitzats i amb referència a altres webs d'interès.

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

Les accions de formació continuada a les que han participat els professionals de la DG de l'ODDM han estat les següents:

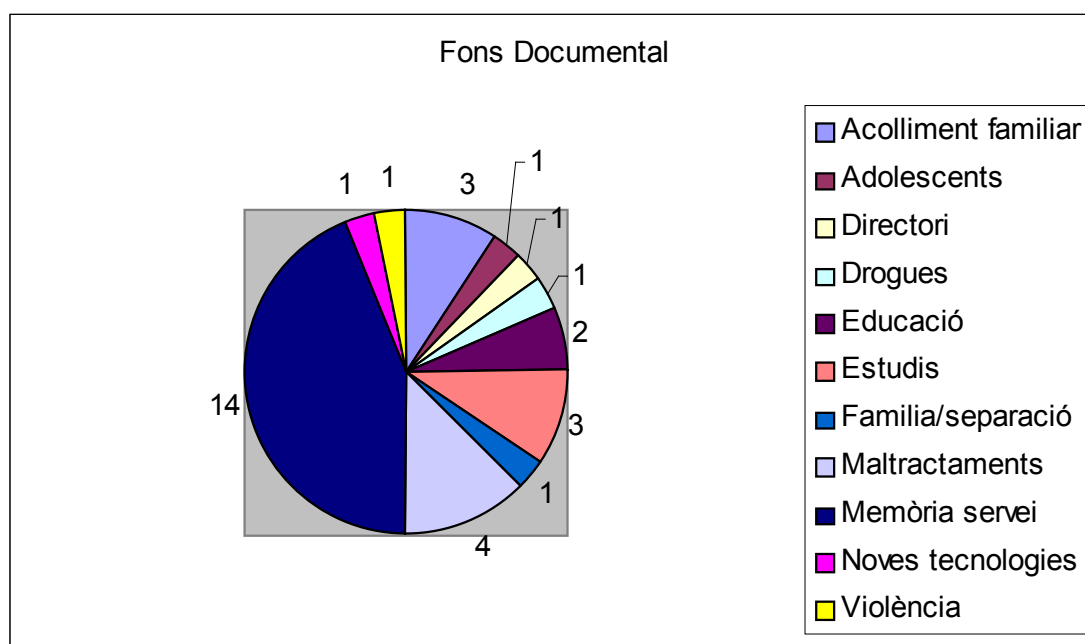
- Congrés Convivència i escola. 28, 29 i 30 de setembre de 2006. Observatori per a la Convivència Escolar en els Centres Educatius de les Illes Balears.
- II jornades. Nutrició i Salut. Alimentació, Nutrició i Prevenció de Trastorns de Conducta Alimentària. 9 i 10 de novembre. Àrea de Sanitat de l'Ajuntament de Palma.
- II jornades. Menors en Edat Escolar: conflictes i oportunitats. 23, 24 i 25 de novembre.
- Jornada de Protecció al Menor en Internet. Presentació del Projecte SAFENET. *Action Plan on Promoting Safer use of the Internet*. 25 de setembre de 2006. Organitzat per Protégeles, Telefónica, Insafe. Madrid.
- II curs d'expert universitari en intervenció en maltractament infantil. Universitat de les Illes Balears. Curs 2006/2007.
- **Fons documental**

Del total de 943 documents que tenia el fons documental de la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, al final de l'any 2006 aquest fons es va veure incrementat amb 32 adquisicions. Actualment hi ha 975 documents.

Tot seguit s'esmenten els nous documents que passaren a formar part del fons per al servei de préstec.

NÚM	TÍTOL	TEMA
944	ACOGIMIENTO FAMILIAR	Acolliment familiar
945	NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Estudis
946	ACOSO ESCOLAR	Maltractaments
947	INFORME ANUAL 2004. DEFENSORA DEL PUEBLO DE CASTILLA-LA MANCHA	Memòria servei
948	MEMÒRIA DEL CES 2004	Memòria servei
949	CONGRESO SER ADOLESCENTE HOY, LIBRO DE PONENCIAS	Adolescents
950	BULLYING. QUAN ELS JOVES SON VÍCTIMES I AGRESSORS	Maltractaments
951	INFORME ANUAL 2003	Memòria servei
952	EL PEQUEÑO DICTADOR	Maltractaments
953	XARXA SEGURA IB. MEMÒRIA ANY 2004	Memòria servei
954	XARXA SEGURA IB. MEMÒRIA ANY 2005	Memòria servei
955	PEQUEÑOS MONSTRUOS. EL LARGO APRENDIZAJE DE LA MALDAD	Violència

956	MEMÒRIA DE LA DG DE COOPERACIÓ 2003	Memòria servei
957	TRENCACLOSQUES. PROGRAMA DE COMEPETÈNCIES SOCIALS PER ADOLESCENTS	Educació
958	INFANCIA, JUVENTUD E INTERNET: NOCIONES BÁSICAS Y PRINCIPIOS PAR SU BUEN USO	Noves Tecnologies
959	MEMÒRIA 2004 FUNDACIÓN DIAGRAMA	Memòria servei
960	ANÁLISIS COMPARADO DE LAS NORMAS AUTONÓMICAS Y ESTATALES DE ACCESIBILIDAD	Estudis
961	MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2005 ASPANOB	Memòria servei
962	HIJOS DE PADRES SEPARADOS	Família/separació
963	DIFERENTES, IGUALES, ¿JUNTOS?	Educació
964	LOS JOVENES Y EL ALCOHOL	Drogues
965	INFORME ANUAL 2005 UNICEF	Memòria servei
966	MEMÒRIA 2005 PROYECTE HOME	Memòria servei
967	INFORME 2005 FUNDACIÓN SOLIDARIDAD CARREFOUR	Memòria servei
968	INFORME SIAS	Memòria servei
969	EL REY DESNUDO: COMPONENTES DEL FRACASO ESCOLAR	Memòria servei
970	DIRECTORI DE MEMBRES DE LA COORDINADORA D'ONGD DE LES ILLES BALEARS (CONGDIB)	Directori
971	ACOGIMIENTO FAMILIAR	Acolliment familiar
972	CREÉME, PÁRALO. GUIA DE SUGERENCIAS PARA APOYAR A MENORES QUE HAN SUFRIDO ABUSO SEXUAL	Maltractaments/abús sexual
973	TERCERES JORNADES L'EXPANSIÓ DE L'OMBUDSMAN: DIFERENTS MODELS	Estudis/investigacions
974	PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL ACONGIMIENTO EN FAMILIA EXTENSA	Acolliment familiar
975	MEMÒRIA 2005. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL ALS JUTJATS (SASJ)	Memòria servei



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, judicatura, pedagogia, psicologia, medicina, educació social, treball social, la Federació Balear d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència, d'ONG en representació de la societat balear, i per part de les administracions hi ha representació de tots els departaments competents en matèria de família, infància, salut, educació, treball i formació, de la Delegació del Govern, dels consells insulars, de la Federació d'Entitats Locals i del Govern de les Illes Balears.
- Les seves funcions són:
 - a) 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.
 - b) 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.
 - c) Assessorar l'executiu autonòmic sobre la coordinació dels consells insulars en les competències transferides.
 - d) Estudiar i valorar les estadístiques autonòmiques en matèria d'infància i família.
 - e) Formular propostes i donar suport a la Comissió Interinsular de protecció de menors.
- Al llarg d'aquest exercici, el Ple del CIFIB s'ha reunit en tres ocasions, les dues primeres amb caràcter extraordinari:
 - 1. 8 de març de 2006
 - 2. 20 de març de 2006
 - 3. 17 de juliol de 2006
- La sessió extraordinària de dia 8 de març, es dugué a terme per a tractar els suggeriments per aportar a l'esborrany inicial de l'Avantprojecte de llei

integral de l'atenció i dels drets dels menors de les Illes Balears; i la sessió de dia 20 de març tingué lloc amb la finalitat d'elaborar un informe final relatiu a l'Avantprojecte de Llei.

En l'elaboració de l'Avantprojecte de Llei integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència les Illes Balears, denominació final de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, va tenir un paper destacat el Consell d'Infància i Família de les Illes Balears i foren significatives i tingudes en compta les aportacions realitzades pels vocals, especialment pel nombre de suggeriments i al·legacions presentades pel Consell Insular de Menorca i de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM), i dels vocals que també n'han presentat. Amb aquest esforç de concreció de les diferents normes en vigor fins el moment –que daten ambdues de l'any 1995– s'ha aconseguit establir un marc jurídic de referència.

L'Avantprojecte fou tramès al Consell de Govern de dia 5 de maig de 2006, el qual donà el vistiplau al text ja com a Projecte de Llei. El Projecte de Llei va ser tramès al Parlament de les Illes Balears per a la seva tramitació parlamentària, on fou aprovada i publicada en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 163, de 18 de novembre de 2006, i en el *Butlletí Oficial de l'Estat* núm. 297, de 13 de desembre de 2006.

- La sessió del Ple de dia 17 de juliol amb caràcter ordinari, tractà sobre els temes següents:
 - a) S'informà de la tramitació parlamentària del Projecte de Llei integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.
 - b) Es va fer una exposició de la naturalesa, la finalitat i els objectius de l'Observatori Permanent de Suport a la Família de les Illes Balears, el qual es creà mitjançant el Decret 45/2006, aprovat en la sessió del Consell de Govern de dia 12 de maig, i que en aquests moments es trobava en fase de constitució. Per tal motiu es varen trametre les peticions a les diferents administracions i entitats més relacionades i implicades en l'atenció a les famílies per a designar els seus representants per a formar-ne part.
 - c) Es donà a conèixer el portal Web de la Direcció General de Menors i Família i també el seu funcionament: www.familiabalears.com
 - d) Es va fer una exposició relativa a la coordinació entre el Servei de Protecció al Menor, de l'Àrea de Protecció de Menors i Atenció a la Família de l'ISSEM i els hospitals de Mallorca i que començà amb el Servei de Pediatria de l'Hospital Son Llàtzer, per tal de donar a conèixer millor les funcions del Servei de protecció de menors.

El Servei de pediatria i el Servei de protecció de menors de l'ISSEM han treballat conjuntament per poder enllestir un protocol d'actuació en els casos que aquest servei de l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors hagi d'intervenir, atès que la necessitat de fer efectiva la tutela d'un menor des del mateix hospital amb la notificació als pares i la retirada del fill, és una font de conflictes i un perill per al personal, precisament per això és fonamental conèixer prèviament l'estructura i el funcionament del Servei de protecció de menors de l'ISSEM.

- e) S'explicà l'objecte i finalitat del programa «Famílies Niu» (acolliment familiar permanent) que porta endavant l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca, seguint l'Associació Internacional Dartington, que col·labora amb els serveis de protecció de menors per a millorar la qualitat i eficàcia d'aquests i, per tant, en benefici dels menors que es troben en situació de risc i de desemparament.

Es tracta d'un programa d'acolliment familiar permanent per als menors que es troben acollits a un centre residencial perquè no poden estar a casa seva. L'objectiu és que el col·lectiu de menors d'entre 7 a 11 o 12 anys no estiguin massa temps en les llars, perquè es sap, a través d'enquestes amb els tècnics i l'associació internacional Dartington, que més del 70% dels infants voldrien estar amb una família.

Les característiques del programa són aquestes:

- La durada de l'acolliment és indefinida.
- Tots els infants són residents a Mallorca.
- La majoria d'infants tenen més de 6 anys.
- La vinculació legal de filiació es manté amb els seus progenitors.
- L'infant, en molts de casos, manté contacte amb els seus pares.
- No s'estableix, si no es veu favorable, contacte directe entre la família NIU i la família biològica.

Així mateix, l'ISSEM ofereix a les famílies NIU:

- informació prèvia,
- formació prèvia, i
- orientació, assessorament i suport permanent, suport econòmic, i atenció telefònica de les urgències les 24 hores.

- f) Es tractà el tema de la prevenció de l'abús sexual infantil i es comunicà que a final de l'any 2005 es va constituir una organització (ONG) que neix en un àmbit local, Palma, però amb voluntat autonòmica per tal de

sensibilitzar l'opinió pública mitjançant diferents actuacions per prevenir i reduir el percentatge d'abusos sexuals infantils a les Illes Balears.

Es tracta de LA RANA (La Red de Ayuda a Niños Abusados o La Xarxa d'Ajuda a Nins Abusats), format per un equip multidisciplinari de persones sensibilitzades amb el tema i que treballen en diferents àmbits professionals – social, sanitari, educatiu, policial i judicial.

Mitjançant la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor s'han fet diverses reunions amb l'objectiu d'establir un protocol d'actuació, inicialment sectorial, però per arribar a fer-ne un de global i abordar, així, l'abús sexual infantil a les Illes Balears.

g) Es tractà el tema de l'atenció a menors estrangers no acompanyats. S'informà que des de l'ISSEM s'ha posat en marxa un nou projecte d'acollida per a menors immigrants no acompanyats a través de l'entitat gestora Fundació AMES que des del mes d'abril de 2006 ha entrat en funcionament amb un nou centre ubicat a Son Sardina i amb una capacitat de 10 a 15 places concertades.

Es dóna, així, resposta al que disposa la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, ja que els serveis de protecció de menors han de donar l'atenció immediata als menors d'acord amb la legislació de protecció jurídica del menor.

h) Modificació del Reglament d'organització i funcionament del CIFIB (adequació de l'article 15 al Decret 10/2006, de 10 de febrer). Atesa la modificació del Decret de creació del CIFIB, es canvià la composició del Ple en relació al nombre de vocals, ja que entraren a formar-ne part, el Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears i la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència Balear (FEIAB), i quedà un representant de les ONG; per tal motiu, calgué la modificació de l'article 15 del Reglament d'organització i funcionament, referit a la composició de la Comissió Permanent, per tal d'adequar-ho al Decret 10/2006, de 10 de febrer.

2. 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. Dia 7 de febrer de 2006
2. Dia 9 de maig de 2006
3. Dia 2 d'agost de 2006

3. L'Observatori Permanent de Suport a la Família de les Illes Balears

La Direcció General de l'Oficina de Defensa del Drets del Menor, forma part d'aquest nou òrgan col·legiat, el qual es creà mitjançant el Decret 45/2006, aprovat en la sessió del Consell de Govern de dia 12 de maig, data significativa ja que el dia 15 es commemorà el Dia Internacional de la Família [BOIB núm. 74, de 23-05-2006 (pàg. 6 a 8)].

L'Observatori respon a una de les mesures establertes en el Pla integral de suport a la família 2005-2008 i neix amb els objectius principals de conèixer en profunditat la situació de les famílies il·lenques, assessorar sobre les polítiques i estimular la investigació i l'estudi sobre la realitat de les famílies de les nostres illes.

L'Observatori es constituí a Palma, a la seu del Consolat de la Mar, el dia 29 de novembre de 2006.

4. L'Observatori per a la Convivència Escolar en els Centres Educatius de les Illes Balears

La Direcció General de l'ODDM ha participat en el Ple i en la Comissió d'Experts d'aquest Observatori, de conformitat amb el que estableix el Decret 57/2005, de 20 de maig, pel qual es crea l'Observatori i el comissionat per a la Convivència Escolar en els centres educatius de les Illes Balears (BOIB núm. 82 EXT, de 28 de maig), modificat pel Decret 74/2005, d'1 de juliol (BOIB núm. 104, de 12 de juliol) i el Decret 94/2006, de 17 de novembre (BOIB núm. 167, de 25-11-2006).

5. Grup de treball per analitzar la situació de l'atenció primerenca a les Illes Balears

Grup format per un representant de la Conselleria d'Educació i Cultura (DG d'Ordenació, Innovació i Formació del Professorat), un de la Conselleria de Salut i Consum (DG de Planificació i Finançament), tres de la Conselleria de Presidència i Esports (DG de Serveis Socials i DG de l'ODDM), un de la UIB i una persona en representació d'un grup de treballadores socials.

Reunions del grup de treball a la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor:

- 16 de gener de 2006
- 3 d'abril de 2006
- 22 de maig de 2006

- 22 de juny de 2006
- 20 de juliol de 2006
- 2 d'octubre de 2006
- 15 de novembre de 2006

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 registrà 19 actuacions que donaren 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.
- Va establir-se un marc formal de relació entre la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i l'Observatori per a la Convivència Escolar en els centres educatius de les Illes Balears en matèria de formació, investigació i l'estudi per a la millora del desenvolupament de l'activitat escolar en els centres educatius de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Cal destacar la continuació de la 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 continuar la difusió d'un segell d'Internet segur per als menors d'edat de les Illes Balears i col·laborar en la redacció d'una guia per a pares, mares i tutors sobre l'ús responsable i segur d'Internet. Es desenvolupà, actualitzà i difongué el projecte «Xarxa Segura Illes Balears, Internet segur per als menors de les Illes Balears», un segell i codi de conducta a la xarxa en defensa de les persones menors d'edat a les Illes Balears, i es col·laborà en la redacció d'una guia per a pares, mares i tutors sobre l'ús responsable i segur d'Internet.
- Així mateix, atès que l'atenció primerenca en infants amb trastorns de desenvolupament o en situació de risc, i també en les seves famílies i context, esdevé fonamental per tal de minimitzar les conseqüències d'aquestes situacions; i que és imprescindible disposar d'un material divulgatiu per tal d'orientar les famílies i els professionals per enfrontar-se, des d'una perspectiva comuna, al procés d'adaptació i acceptació del diagnòstic d'un trastorn de desenvolupament en infants de 0 a 6 anys, la Conselleria de Presidència i Esports del Govern de les Illes Balears i la Universitat de les Illes Balears (UIB) acordaren dur a terme una recerca sobre l'anàlisi dels serveis d'atenció primerenca de les Illes Balears des de la perspectiva de les persones que hi estan implicades (professionals i famílies), i també l'elaboració i la publicació de diverses guies adreçades a la població objecte d'aquest estudi.

- La Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) i la Direcció General de Joventut, han constatat que la formació teoricopràctica dels monitors i directors de les activitats de temps lliure resulta fonamental per atendre els menors d'edat en l'àmbit del lleure, per això s'estableixen en els programes dels cursos de formació les diverses matèries que poden ajudar a treballar amb els menors en aquest camp. Així, per obtenir el títol de monitor de temps lliure s'estudien les relacionades amb l'infant i el jove, la pedagogia, la metodologia educativa, el medi educatiu, les tècniques i recursos, la salut i sanitat, la problemàtica social, el marc d'actuació. I per al de director, la formació en l'àmbit de la psicopedagogia, l'àmbit sociopolític, l'àmbit filosòfic i prospectiva, l'àmbit organitzatiu i l'àmbit d'aprofundiment.

No obstant això, l'ODDM va detectar un buit pel que fa a la informació i a la formació sobre altres situacions en què poden trobar-se aquests professionals, situacions de violència o maltractament entre infants i joves durant les activitats de temps lliure que poden passar desapercebudes. Així, igual que s'ha pogut comprovar l'existència en l'àmbit escolar d'aquests situacions, també sorgeix en l'àmbit del lleure aquest fenomen, més conegut com a assetjament escolar (*bullying*), i en el qual els directors i els monitors tenen diferents nivells d'autoritat i de responsabilitat, com també diferents possibilitats d'intervenció sobre aquest fenomen, si tenen la formació adequada. Per tal motiu es trobà adient que ambdues direccions generals donassin suport als monitors i directors de temps lliure en aquesta matèria.

- A través de l'Associació Balear de Defensa de la Infància Maltractada, s'ha donat suport a un projecte per cobrir l'assistència psicològica que necessiten les persones menors d'edat que han estat víctimes d'una situació d'abús o maltractament infantil. Així mateix, s'ofereix orientació i assessorament a aquells tècnics, professionals o famílies que es troben davant un cas de dubte o sospita de maltractament i necessiten suport per aclarir els fets.
- La qualitat de vida de les persones menors d'edat és primordial i la defensa dels seus drets resulta prioritària en els casos dels nins i nines amb algun tipus de discapacitat o bé de desordre en el desenvolupament de les funcions vitals. En el cas dels nins i nines autistes, aquesta disfunció repercuteixen en les funcions del cervell i els símptomes apareixen, normalment, en els tres primers anys de la infància i continuen a través de tota la vida.

La cura dels menors autistes ha de ser apropiada per a promoure un desenvolupament relativament normal, ajuts físics, verbals, visuals, que siguin

necessaris per a ensenyar-los a aprendre. No obstant això, s'ha de veure complementat amb el conseqüent suport i assessorament a les famílies d'aquests menors, a través de les administracions públiques competents i d'aquelles entitats que prestin un servei prou especialitzat.

Per això, amb l'Associació de Pares i Nins Autistes de Balears (Centre Gaspar Hauser) es donà suport per enllestir una sèrie de material de suport didàctic que ajudàs els pares i mares dels menors autistes a conèixer diversos aspectes de l'autisme a través de dos eixos fonamentals:

- a) Comprendre els fills amb autisme mitjançant el coneixement dels conceptes tècnics i teòrics, com són la definició i el diagnòstic, el marc evolutiu de l'autisme, el tractament, el desenvolupament del llenguatge i la comunicació, la socialització i els hàbits d'autonomia, els trastorns emocionals i el món simbòlic, l'anticipació, la medicació i la investigació.
 - b) Assessorar en aquells temes que preocupen a les famílies, com són la relació i influència dels germans i padrins del menor autista, l'atenció primerenca, l'elecció del centre escolar, el lleure, i els drets i deures que convé conèixer.
- L'ensenyança dels drets dels infants a l'alumnat resulta prioritària. Així, donar a conèixer el que significa ser infant, els 42 drets que hi ha establerts a la Convenció sobre els drets de l'infant de 20 de novembre de 1989, i també la proposta de desenvolupar una sèrie d'activitats perquè puguin aprendre sobre aquests drets que els pertanyen i que han de defensar. Per aquesta raó es va dur a terme amb la col·laboració de l'ONG «Ensenyants Solidaris».
 - A petició de la consellera de Presidència i Esports es va preparar a través de la Direcció General de l'ODDM, la documentació relativa als grups parlamentaris per a les preguntes parlamentàries que fou 1 per al Grup Parlamentari Socialista.

□ CONCLUSIONS. SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS

□ INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA

La Direcció General de l'ODDM ha comprovat com ha augmentat la feina i l'esforç que fan diferents àmbits de la societat (administracions, entitats, particulars...) per respectar **l'interès superior de l'infant**. Però encara queda camí per recórrer i continuar coordinant esforços per fer prevaler els interessos del menor (article 3 de la Convenció sobre els drets de l'infant).

En relació amb els centres d'acolliment residencial de les Illes Balears, es veu necessària la creació d'un recurs per atendre la població adolescent amb problemes de conducta. Seria un centre per atendre de forma terapèutica.

La regulació normativa del funcionament i organització dels centres d'acolliment suposaria un instrument de gran utilitat per als professionals i per als acollits. En aquest sentit, consideram positiu que per part de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM) s'engegàs el centre d'acolliment residencial per a adolescents «Son Bosch».

Consideram adient la continuació de l'estudi de centres d'acolliment residencial amb la recollida i revisió de dades de l'any 2006.

Per tal de fer un retorn positiu i ajudar la família a adquirir o recuperar les habilitats de criança, condicions de bon tractament... la feina amb les famílies d'origen dels menors, acollits a centres residencials o amb famílies, és bàsica -no és pot obviar-, igual que el treball amb xarxa, amb una intervenció articulada, dissenyant una estratègia d'intervenció i uns objectius comuns, coordinada i assumida per totes les institucions competents, des de primària fins a les més especialitzades. Del contrari la intervenció serà esbiaixada, les condicions de millora passen per la família (article 9.1 i 9.3 de la Convenció sobre el dret de conviure amb la família i l'article 20 de protecció dels infants privats del seu ambient familiar).

Pel que fa als menors estrangers no acompanyats, un principi d'actuació de l'Administració pública competent a la comunitat autònoma el constitueix l'assumpció immediata de la tutela dels menors d'edat estrangers no acompanyats, mentre s'estudia la realitat del menor i del nucli familiar d'origen. S'ha d'evitar que la fase d'estudi de la seva situació suposi, a la pràctica, la privació d'accés a recursos socioeducatius i a la formació laboral.

La Xarxa Europea de Defensors del Menor (ENOC, *European Network of Ombudspersons for Children*) va aprovar, a la darrera reunió anual, una declaració que instava els països membres del Consell d'Europa a prendre les mesures necessàries per assegurar els drets dels menors no acompanyats.

Per tal motiu, resulta positiu que per part de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (ISSEM) engegàs l'any 2006 el centre d'acollida de menors immigrants no acompanyats Norai, que presenta garanties d'adequació espacial, sanitària i educativa. D'aquesta manera es garanteix que els menors rebin atenció a través del circuit normalitzat, concentrant les activitats en el centre de 24 hores que proporciona als menors acabats d'arribar referents educatius i afectius estables.

Les queixes i les consultes de la **pàtria potestat** són sobretot derivades de la conflictivitat matrimonial o de parella. Concretament, es refereixen al compliment o a l'incompliment del règim de visites, comunicacions i estada acordat per resolució judicial (articles 9 i 18 de la Convenció). S'han de prendre les mesures oportunes perquè els infants no siguin instrumentalitzats pels progenitors, per canalitzar la venjança i l'odi envers l'exparella.

Els **punts de trobada** es van incrementant i atès el grau de conflictivitat que presenten –de cada vegada més– les separacions de progenitors, és imprescindible que es continuïn potenciant aquests serveis de gran utilitat per facilitar els intercanvis i, si n'és el cas, poder informar de com es materialitzen.

□ EDUCACIÓ I CULTURA

Cal reconèixer l'esforç que s'està realitzant per atendre la diversitat i la globalitat de la població de què s'ha de fer càrrec l'àmbit educatiu. No obstant això, s'ha de continuar i s'ha d'incrementar el suport amb recursos humans i materials.

Consideram força positiu que per assolir un clima adequat de convivència a les aules i amb la convicció que aquesta és una tasca de construcció col·lectiva i de responsabilitat de tots els membres i actors educatius sense excepció, que el Govern de les Illes Balears hagi aprovat una norma sobre qualitat de la convivència en els centres sostinguts amb fons públics de la comunitat autònoma de les Illes Balears (Decret 112/2006, de 29 de desembre, de la qualitat de la convivència en els centres docents sostinguts amb fons públics de la comunitat autònoma de les Illes Balears) orientada a l'organització i al procediment per conjugar i estimular els esforços dels membres de la comunitat educativa amb vista a aconseguir un clima de

convivència idoni en els centres docents. Els mecanismes giraran, de forma primordial, sobre els plans de convivència o el conjunt d'estratègies, orientacions i pautes d'actuació adreçades a la comunitat educativa per fomentar el clima de convivència escolar, per facilitar la prevenció de conductes contràries a les normes de convivència en els centres i per resoldre situacions conflictives. Així mateix, és positiu que aquesta disposició estableixi la creació de comissions de convivència, que han de ser els instruments institucionals dels centres que, integrades per professorat, representants de l'alumnat i les famílies, han de coordinar, entre altres funcions, les iniciatives de la comunitat educativa cap al foment de la convivència.

És evident l'esforç que duu a terme l'Observatori per a la Convivència Escolar de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria d'Educació i Cultura des de diferents àmbits (cursos de formació, taules rodones...) per minimitzar el fenomen de l'assetjament escolar.

És necessari prestar una atenció especial a Internet com a mitjà d'informació i comunicació, i altres recursos que proporcionen les noves tecnologies, com són els videojocs, els xats, els fòrums, els telèfons mòbils, etc. Cal treballar de manera multidisciplinària i donar resposta a la forta demanda i a les necessitats de la infància i de l'adolescència en aquest terreny de la comunicació i oci.

És important incorporar els menors i joves com a agents actius i participants en tots els processos i les mesures que els afecten en relació amb els mitjans de comunicació.

No podem descuidar les polítiques de **participació** dels menors en tot els assumptes de la seva vida quotidiana, en tots els àmbits que l'afectin (judicial, familiar, escolar, laboral, d'esbarjo, en el barri, etc.) La posada en pràctica d'aquesta fórmula possibilita la consigna de ser escoltat i tingut en compte (articles 4, 12, 13, 14, 15, 17 i 31 de la Convenció).

Consideram bàsic i primordial posar en pràctica més polítiques de tolerància zero, ja que es detecta l'excés de violència en molts àmbits de la societat (videojocs, esport, televisió...).

Exposem, a continuació, les Conclusions de les II Jornades «Menors en edat escolar: conflictes i oportunitats»:

- Les situacions conflictives dins l'àmbit escolar són reals, importants, però no freqüents, i se n'està magnificant el ressò social. Som davant el producte del pensament automàtic. Hem de ser capaços d'analitzar,

comprendre i plantejar estratègies d'una actuació que ens permeti la prevenció i resolució.

- Una idea compartida per les diferents intervencions en aquestes II jornades ha estat que la problemàtica no és només escolar sinó també social; de la mateixa forma les oportunitats s'han d'oferir de manera col·laboradora entre els professionals de l'educació i els agents socials implicats en la formació dels menors en edat escolar.
- El repte de l'educació és convertir els conflictes que es produeixen en oportunitats; davant una crisi sempre hi ha una oportunitat, una possibilitat de creixement.
- El context social i, especialment, el familiar han evolucionat canviant i produint una realitat heterogènia. Per tant, es necessita una atenció diversificada que cerqui donar resposta a totes les realitats i des de tots els col·lectius.
- La joventut és un reflex de la societat, està immersa dins la situació d'immediatesa, s'ha d'ensenyar a esperar, valorant el temps i l'esforç i no l'aquí i ara.
- Davant la nova realitat social, el professorat necessita noves competències i noves estratègies, per ser capaç de trobar dins els reptes les oportunitats; la formació permanent és una bona eina per a aquesta capacitació.
- La implicació de la família és bàsica dins l'educació de la persona menor d'edat en edat escolar, com més es produeixi més podrem parlar d'una societat compromesa per formar els futurs ciutadans i ciutadanes quan la família és el primer referent educatiu.
- És imprescindible que els professionals que actuen en el món educatiu sàpiguen implicar les persones menors d'edat en el procés de resolució dels conflictes, per la importància que té en aquestes edats l'educació entre iguals.
- Un dels nous reptes de l'educació i, per tant, de l'escola i de la societat és el de gestionar de forma educativa els nous instruments de gran utilització entre les persones menors d'edat (Internet, telefonia mòbil, etc.) i altres que no són nous però que de cada vegada es destaquen més per la seva funció no educativa, com per exemple el futbol.
- La societat que inverteix en educació obté uns beneficis a llarg termini que implícitament condueixen a la seva millora; la inversió en la prevenció és la

millor eina per evitar la conflictivitat. L'acceptació de la manera de ser de la persona menor d'edat, la confiança en el canvi i l'acompanyament són els pilars de la intervenció en prevenció.

- Entre els diferents mecanismes interescolars per a la resolució efectiva dels conflictes, han de potenciar-se els eminentment formatius per a aquesta finalitat i els de caràcter preventiu sobre els purament repressius o sancionadors.
- Es troba a faltar, en el context normatiu educatiu, el desenvolupament legal de la validesa i les conseqüències, si s'escau, dels supòsits d'«educació no presencial» com a alternativa viable al sistema d'escolarització obligatòria previst en el nostre ordenament jurídic actual.
- Dins l'estructura general de la «mediació escolar», es fa necessària la sincronització entre els mètodes científics, socials i psicològics aplicables, i el marc jurídic en el qual es pot desenvolupar, tant des del punt de vista dels subjectes que hi intervenen, com de l'objecte del conflicte o de les possibilitats de la seva efectiva execució.
- Sense perjudici de la seva possible futura consolidació s'adverteix que, amb caràcter general, els hàbits violents o d'agressivitat solen adquirir-se, fonamentalment, en les relacions existents durant la infància, amb la qual cosa és necessari incidir en la importància del context formatiu i educatiu familiar com a base per eradicar-los.
- En l'àmbit dels mitjans de comunicació ha d'evitar-se avalar la idea de l'oportunitat d'instaurar la violència com a mecanisme vàlid de reclam publicitari per al foment del consum.
- Ha de consolidar-se l'esport com a estratègia de pau i context adequat per al foment i la posada en pràctica d'activitats pacífiques de resolució de conflictes.
- S'imposa la formació de les persones menors d'edat en una cultura de no silenciar els possibles supòsits d'assetjament escolar, ja que aquesta actitud fomenta el manteniment de la situació anòmala, elimina les possibilitats de prevenció futura i afavoreix l'admissibilitat social de la figura de «l'espectador» com a subjecte neutral i indiferent.
- Qualsevol conflicte lligat al context escolar ha de tenir una possible resposta interdisciplinària, sempre col·laboradora, participativa i no excloent, que ofereixi múltiples oportunitats de resoldre'l.

- Es fa necessària, igual que en el camp de la mediació familiar, una delimitació normativa de la figura del «mediador escolar».
- Sense perjudici de molts altres factors, és un punt de coincidència general la consideració de la baixa tolerància a la frustració de les persones menors d'edat com a origen de moltes conductes agressives o violentes. S'imposa, doncs, treballar aquest aspecte des de la infància.

□ SALUT I MALTRACTAMENTS

Algunes de les recomanacions que destacam a partir de las demandes rebudes durant el 2006 a l'àmbit de la salut, tenint en compte l'increment de serveis i recursos que s'han anat produint, són les següents:

- Salut mental infantil i juvenil: atenció a les persones menors d'edat immigrants, trastorns de la conducta alimentaria, del comportament i de l'aprenentatge.
- Continuar la feina començada de disseny de protocols i circuits en el tractament de l'abús sexual infantil.
- Implantar fulls de notificació i registre del maltractament infantil.
- Difondre els recursos disponibles en atenció primerenca i valoració. Elaborar una normativa de serveis mínims.
- Continuar la col·laboració entre els àmbits de l'educació i de salut per als casos de llarga hospitalització, en especial per a les persones menors d'edat amb discapacitat.
- Donar suport als programes d'atenció educativa domiciliària per a les persones menors d'edat que per motius de salut necessiten d'aquest programa temporalment.

Malgrat els esforços, i l'ampliació de serveis a totes les illes, l'atenció especialitzada en l'àrea de **salut mental infantil i juvenil** encara no té la dotació ni la infraestructura que es necessita per atendre de forma adequada els infants i els joves de les Illes Balears, per tal que puguin gaudir del més alt nivell possible de serveis de salut mental (articles 24 i 25 de la Convenció).

La família, la societat i l'Administració, tots i totes som responsables del consum. Prevenir el consum de l'alcohol i les drogues és una responsabilitat

compartida. Per tal de sensibilitzar la població sobre els problemes que se'n deriven, és important fer unes bones campanyes de conscienciació.

Cal actuar també en la prevenció en trastorns de la conducta alimentària: obesitat, anorèxia i bulímia. L'educació i la conscienciació social són claus bàsiques per a una prevenció eficaç del consum inadequat.

És un encert la posada en marxa del Centre d'Atenció Juvenil a les Drogodependències i Addiccions, CAD Jove, a la comunitat autònoma de les Illes Balears, per a la prevenció i la lluita contra la problemàtica de les drogodependències i addiccions. El CAD Jove està integrat per un equip de professionals que amb objectivitat, confidencialitat, rapidesa de contacte i discreció informen els joves i adolescents de 14 a 20 anys i les seves famílies, si desitgen rebre informació i orientació sobre la problemàtica de les drogodependències i addiccions (alcohol, tabac, cànnabis, cocaïna, ciberaddiccions...) i els diferents programes i les intervencions que es poden dur a terme. Així mateix, compta amb un equip d'intervenció dinàmic assessorat i dependent del Centre Coordinador de Drogodependències i Addiccions de la Conselleria de Salut i Consum que desenvolupa la seva tasca amb una especial vocació de servei a la població juvenil, a les seves famílies i a les persones o institucions (professors, associacions de pares i mares, centres de persones menors d'edat...) que desitgin rebre orientació, assessorament i informació sobre qualsevol aspecte relacionat amb les drogodependències i les addiccions.

Quan un menor hagi patit algun tipus de **maltractament o abús sexual**, és necessari posar en marxa tot tipus de dispositius per assegurar al màxim la protecció de la integritat física, psíquica i moral per tal d'evitar la «victimització secundària», perquè no torni a ser «víctima» durant el procés. La investigació requereix múltiples interrogatoris i amb molta de facilitat els professionals cauen amb la temptació de parlar amb l'infant per recopilar la informació que necessiten per valorar la situació, però no sempre cal fer l'interrogatori directament: és millor deixar que s'encarregui el professional que hagi de fer-ne la valoració judicial per tal de no perdre informació rellevant o desvirtuar-la.

Els professionals s'han de valer dels informes dels altres que intervenen per evitar al menor haver de repetir el que ha viscut, el que li ha succeït cada vegada que un professional se li acosta per ajudar-lo. Per ajudar-lo no cal saber detalls del fet, s'ha de preservar pel procés terapèutic i el judicial.

Cal per això, actualitzar i coordinar els protocols existents en la matèria i regular els registres corresponents.

□ FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS I ENTITATS

Els **serveis socials** d'atenció primària i els d'atenció secundària han de treballar en xarxa, de forma coordinada i en funcions repartides, evitant les duplicitats i els enfrontaments per a treballar amb eficàcia en les actuacions que es fan per a la millora de la situació personal dels menors. S'ha d'entendre que els menors formen part dels nuclis familiars, que no poden quedar al marge de la intervenció que es faci amb un pare o una mare en concret, sempre s'han de tenir presents en el programa en què s'ha de treballar.

L'objectiu primordial de la intervenció des de l'àmbit de la protecció és el retorn del menor amb la seva família, sempre que sigui possible. Aquest principi requereix de la intervenció articulada de l'atenció primària i l'atenció secundària, de la intervenció dels professionals de la xarxa municipal amb els de l'ISSEM. I no només per a la notificació del cas, ha de ser una intervenció conjunta, l'administració competent ha d'assumir les mesures de protecció pertinents i l'administració municipal ha d'aportar les ajudes i els recursos a la família que facilitin l'adquisició d'habilitats parentals o disminució de problemàtiques que han originat la mesura protectora, per tal que el retorn del fill o la filla sigui al més aviat possible, respectant i fent respectar els terminis que marca la llei.

Cal destacar el seguiment i implementació del Pla Integral de Suport a la Família 2005-2008 a la **Comunitat Autònoma de les Illes Balears**.

Consideram molt positiva la col·laboració en el desenvolupament del Pla Estratègic Nacional per a la infància i l'adolescència 2006-2009 a l'àmbit de la **Comunitat Autònoma de les Illes Balears** d'acord amb els objectius generals i accions o objectius específics que s'hi especifiquen.

Es recomana establir Punts d'Informació de la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a les illes de Menorca, Eivissa i Formentera per tal de poder arribar amb més facilitat als ciutadans d'aquests territoris en tot el que té que veure amb la realització efectiva dels drets de les persones menors d'edat.

Per últim, significar que les lleis, al llarg dels darrers anys, han anat plasmant en l'ordenament jurídic amb un gran encert, el canvi de consciència social sobre el protagonisme que juguen les persones menors d'edat en la societat, singularment un canvi qualitatiu perquè se'ls atorga la condició de subjectes actius i titulars de drets que desenvolupen i exerceixen des del seu àmbit personal i social. Per aquesta raó, s'ha enllestit la Llei 17/2006, de 13 de

novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears que, tot seguit, presentem com annex.

Annex

- 1. Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears**