

# INFORME 2014



# ÍNDEX DE CONTINGUTS

<b>PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INFORMACIÓ INSTITUCIONAL DE L'ODDM .....</b>	<b>3</b>
1.1. Què és l'ODDM.....	3
1.2. Funcions i competències .....	3
1.3. Organització de l'ODDM .....	4
1.4. Història de l'ODDM .....	5
1.5. Pressupost.....	8
1.6 Dotació de personal.....	8
<b>2. L'ACTIVITAT DE L'ODDM EN XIFRES .....</b>	<b>9</b>
2.1 Evolució estadística interanual .....	9
2.2. Actuacions específiques .....	10
2.3 Tipologia de les actuacions .....	11
2.4 Canal d'entrada .....	11
2.5 Relació amb el menor .....	12
2.6 Interval d'edat .....	13
2.7 Forma de tancament .....	13
2.8 Distribució geogràfica de l'activitat de l'ODDM .....	14
2.9 Drets analitzats des de la Convenció sobre els drets de l'infant.....	14
<b>3. ÀMBITS D'ACTUACIÓ .....</b>	<b>16</b>
3.1. Integració social i protecció jurídica del menor .....	17
3.2. Educació i cultura .....	18
3.3. Salut .....	19
3.4. Funcionament de les administracions i les entitats privades .....	20
3.5. Internet i noves tecnologies .....	21

<b>4. LÍNIA D'ATENCIÓ A L'INFANT I A L'ADOLESCENT 116111.....</b>	<b>23</b>
4.1. Prestacions .....	23
4.2. Característiques del servei .....	23
4.3. Ús de la Línia d'Atenció a l'infant i Adolescent .....	24
4.4. Gravetat detectada en les trucades .....	25
4.5 Accés a la línia .....	25
4.6. Motius de les consultes .....	26
4.7. Activitats d'orientació .....	27
4.8. Derivacions cap a altres serveis especialitzats de les Illes Balears.....	27
<b>5. PONÈNCIA D'ESTUDI PER AVALUAR LA INFÀNCIA EN SITUACIÓ DE RISC A LES ILLES BALEARS.....</b>	<b>29</b>
5.1. Antecedents .....	29
5.2. Col·lectius d'infants que consideram més vulnerables a la nostra societat.....	30
5.3. Prioritats de serveis i programes a desenvolupar per millorar la qualitat de vida i reduir el risc dels menors.....	31
5.4. Algunes consideracions .....	33
<b>6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM .....</b>	<b>35</b>
6.1. Dia Internet Segura 2014 .....	35
6.2. III Congrés de la Infància i Adolescència de les Illes Balears.....	36
6.3. "Diputats per un dia", sessió extraordinària al Parlament de les Illes Balears .....	38
6.4. Jornada: "Menors i dispositius mòbils: cap a un nou paradigma educatiu" .....	39
6.5. I Certamen: "Coneixent els nostres drets" .....	40
6.6. Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears .....	42
6.7. Pàgina web de l'ODDM .....	44
<b>7. PACTE BALEAR PER LA INFÀNCIA .....</b>	<b>45</b>
7.1. Introducció .....	45
7.2. Prioritats i Conclusions de la Ponència d'Estudi sobre la participació de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la Infància en situació de risc a les Illes Balears .....	47

<b>8. AGENDA DE LA DIRECTORA .....</b>	<b>50</b>
8.1. Intervencions en els mitjans de comunicació .....	50
8.2. Altres Activitats.....	50
8.3. Visites a centres de menors .....	53
<b>9. LA VULNERACIÓ DELS DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT A LES ILLES BALEARS. OBSERVACIONS I CONSIDERACIONS .....</b>	<b>54</b>
9.1. Dret a la protecció davant qualsevol forma de maltractament .....	54
9.1.1. Maltractament infantil .....	54
9.1.2. Descripció de possibles situacions .....	56
9.1.3. Comunicació de les situacions de maltractament infantil .....	57
9.1.4. Mancances observades en la detecció i intervenció del maltractament infantil i adolescent .....	59
9.1.5. Maltractament entre iguals a l'entorn escolar: "bullying" .....	60
9.1.6. RECOMANACIONS.....	60
9.2. Drets específics de les persones menors d'edat amb mesures de protecció per part de l'Administració .....	62
9.2.1. El dret dels infants a tenir relació i contacte regular amb els pares .....	64
9.2.2. RECOMANACIONS.....	66
9.3. Drets dels infants amb discapacitat.....	68
9.3.1. RECOMANACIONS.....	70
9.4. Dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge .....	71
9.4.1. RECOMANACIONS.....	72
9.5. Dret a l'esport dels infants i adolescents.....	73
9.5.1. RECOMANACIONS.....	75

## PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA

D'acord amb les disposicions normatives que regulen el funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, presentam l'Informe anual corresponent a l'any 2014. Aquest document pretén recollir els elements més significatius que l'equip de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha desenvolupat en el darrer any i que són un reflex de la nostra realitat organitzativa i funcional.

Enguany, aquest informe ha coincidit amb el XXV aniversari de la Convenció dels drets de l'infant, text que es va ratificar per Espanya el 6 de novembre de 1990 i que es va incorporar a la legislació estatal i autonòmica en les diverses lleis que versen sobre els drets d'infants i adolescents.

La Convenció i les lleis que regulen a les Illes Balears els drets de les persones menors d'edat, conformen la base de la tasca que desenvolupa l'ODDM. Amb això voldria deixar constància del caràcter autònom de gestió i de independència ideològica que tot l'equip que conformam aquesta Oficina feim efectiu a les nostres actuacions.

Pel que fa a l'aplicació de la Convenció i al seu respecte, des de l'ODDM es parteix del seu principi fonamental i transversal a tota la resta de drets: l'interès superior del menor. En aquest sentit, l'Administració té l'obligació d'assegurar amb les seves accions la garantia d'aquest interès cabdal dels infants, donant-li prioritat i treballant en l'adequació d'una societat i recursos per respondre a les seves necessitats.

Voldria destacar la importància d'aquest interès com a de màxima prioritat a l'hora de prendre decisions en àmbits que no estan establerts en la mateixa Convenció i en especial quan ens referim a infants que viuen sota la tutela de l'Administració o també en el cas dels fills de progenitors en separació contenciosa, entre d'altres. Aquestes situacions requereixen regular amb la cura adequada els serveis i recursos que els atenen.

Recomanaria, doncs, tot seguint el que destaca el Comitè sobre els Drets de l'Infant, que s'ha d'escoltar l'opinió de l'infant en aquelles decisions que l'afecten i per tant, s'hauria d'incloure aquest interès superior en les polítiques d'infància i en totes aquelles qüestions que es poden treballar des de les administracions o inclús des del Parlament de les Illes Balears.

Aquest informe pretén servir també d'observatori de la realitat de la infància i l'adolescència i així traslladar a la societat i a les institucions, aquells àmbits que requereixen una especial atenció.

En aquesta línia d'observança, hem pogut confirmar la manca d'informació que es té referent a les lleis i normes que regulen i garanteixen la defensa de les persones menors d'edat a la nostra Comunitat Autònoma. Un tema del qual haurien de tenir-ne coneixement la ciutadania i amb especial interès aquelles persones i professionals que per la seva feina tenen relació directa amb persones menors d'edat.

La promoció dels drets de la infància i l'adolescència ha estat i és un dels nostres objectius bàsics. Consideram que la informació i formació tant de les famílies, com dels professionals i dels propis menors és una funció cabdal de cara a la prevenció de situacions greus pels menors. Per aquest motiu, les actuacions d'informació i orientació desenvolupades pel nostre equip han suposat el 62% de l'activitat total de l'ODDM.

Durant l'any 2014 l'activitat general de l'ODDM s'ha vist incrementada respecte a l'any 2013 en un 20,5% en quant al nombre de casos registrats. Aquest augment es consolida en els darrers anys, així, des de l'any 2011, l'increment de l'activitat ha augmentat un 120%.

Per acabar, demanaria a tota la ciutadania la seva col·laboració en la defensa dels drets dels infants i els adolescents de les Illes Balears. Defensar els seus drets no és només protegir-los dels maltractaments o tenir cobertes les seves

necessitats bàsiques d'alimentació i salut, sinó que abasta accions com escoltar-los, fer-los partícips del que es fa, deixar-los jugar, educar-los en valors, que facin esport, que puguin gaudir dels pares, que tinguin la seva vida privada, que tinguin informació adequada,...i sobretot estimar-los.

Maria Garrido Pascual

Directora de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor de les Illes Balears

# 1. INFORMACIÓ INSTITUCIONAL DE L'ODDM

## 1.1. Què és l'ODDM?

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) és un òrgan de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que té encarregada la tasca de vetlar per la defensa i la promoció dels drets dels menors que es troben en el territori de les Illes Balears. Fou creada pel Decret 16/1997, de 30 de gener (BOCAIB núm. 21, de 18 de febrer), 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).

## 1.2. Funcions i competències

### Què pot fer l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor?

- Supervisar les administracions públiques de les Illes Balears i les entitats privades que presten serveis als menors en el territori de les Illes Balears, per verificar i orientar les actuacions envers el respecte, la defensa i la promoció dels seus drets.
- Rebre i tramitar les queixes i els greuges que li presentin sobre situacions d'amenaça o de vulneració dels drets dels menors.
- Divulgar la normativa estatal i internacional, i aplicar i difondre els convenis, les recomanacions internacionals i la legislació nacional en matèria de protecció dels drets dels menors.
- 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.
- Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i de les matèries relacionats amb els menors i els seus drets.
- Promoure davant el Consell de Govern de les Illes Balears les disposicions normatives adients per desplegar i fer efectius els drets dels menors en l'àmbit territorial de les Illes Balears.

- Procurar els mecanismes de control adients per assegurar el compliment de tot el que afecta els drets dels menors a les Illes Balears.
- Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afecten els drets i la protecció dels menors, i supervisar-ne l'execució.
- Aquelles altres funcions de naturalesa anàloga a les anteriors, no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, que li encarregui la conselleria que tingui atribuïdes les competències en matèria de benestar social.

### **Què no pot fer l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor?**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor no pot intervenir en cap cas en procediments vigents per resoldre interessos individuals la resolució dels quals estigui encarregada als tribunals de justícia o que requereixin actuacions protectores encarregades als consells insulars.

### **1.3. Organització de l'ODDM**

L'ODDM està integrada per una directora i un equip tècnic multidisciplinar que s'encarrega del dia a dia de l'Oficina.

#### **La Direcció**

La Direcció de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, atès el Decret que la crea, l'ocupa un alt càrrec de l'Administració del Govern de les Illes Balears, amb rang assimilat a director general, nomenat pel Consell de Govern a proposta prèvia de la persona titular de la conselleria que té atribuïdes les competències en matèria de benestar social. Representa els interessos dels infants i les seves necessitats perquè tothom els respecti. També forma part de l'equip tècnic que fa les mateixes funcions.



## **L'equip tècnic**

A l'Oficina hi ha un equip tècnic de persones formades en dret, psicologia i treball social per assessorar ciutadans i entitats, atendre'n les denúncies i queixes, i verificar les situacions d'abús que tinguin a veure amb temes relacionats amb els drets dels menors.

### **1.4. Història de l'ODDM**

L'ODDM començà a funcionar el 19 de febrer de 1997 com un servei administratiu dependent directament del conseller de Funció Pública i Interior. L'Oficina nasqué per intentar desplegar la Convenció dels drets de l'infant de 1989, amb la finalitat de reforçar i impulsar els mecanismes de control establerts pels poders públics per defensar correctament els drets dels menors d'edat a les Illes Balears.

En la sessió de l'11 de setembre de 1998, el Consell de Govern canvià la naturalesa purament administrativa de l'Oficina amb la finalitat que es constituís en un vertader òrgan administratiu amb entitat pròpia i fos una unitat diferenciada dins l'aparell organitzatiu de la Conselleria de Funció Pública i Interior.

El Consell de Govern, en la sessió de 25 de febrer de 2000, acordà integrar l'Oficina dins la conselleria que tingués atribuïdes les competències en matèria de benestar social. El canvi d'ubicació serví perquè el Govern reflexionàs sobre l'autonomia de l'Oficina. Així, amb l'Ordre del president de les Illes Balears de 16 de març de 2000 es remarcà l'autonomia funcional i de gestió de l'ODDM com a òrgan de naturalesa administrativa destinat a la defensa dels drets dels menors d'edat. La primera passa va ser trobar un local a Palma per ubicar-la fora de qualsevol altra direcció general, per a un millor funcionament com a òrgan independent i per garantir el compliment de les seves competències.

El Comitè dels Drets de l'Infant de les Nacions Unides, en les sessions de 4 de juny de 2002 —segons un informe presentat per Espanya—, reconegué amb

satisfacció que algunes comunitats autònomes creassin institucions o serveis dedicats específicament a la infància, com ara l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor de les Illes Balears. Així mateix, el febrer de 2003, en una ampliació de competències, s'atribuí a l'Oficina la coordinació i la Secretaria del Consell d'Infància i Família de les Illes Balears.

El juliol de 2003, arran del canvi de govern a les Illes Balears, l'Oficina va fer una nova passa. Mantingué la mateixa estructura interna, si bé com una direcció general més de l'estructura de l'Administració, i passà a formar part de la Conselleria de Presidència i Esports, a la qual s'atribuïren les competències en benestar social. En aquesta fase, a més, l'Oficina va prestar la seva col·laboració formant part dels plens de diversos òrgans de l'Administració autonòmica, com ara l'Observatori de la Convivència Escolar en els Centres Educatius i l'Observatori de la Família de les Illes Balears.

L'any 2005 l'ODDM s'integrà en el consorci Xarxa Segura, amb la finalitat de contribuir a la tasca divulgativa en matèria d'un ús responsable de les noves tecnologies de la informació i les comunicacions. I, posteriorment, des de l'any 2008, es remarcà aquesta tasca de l'Oficina com a Observatori d'Internet.

El Parlament de les Illes Balears va aprovar, a final de l'any 2006, 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. Aquesta Llei pretén ser una norma de caràcter integral per regular els drets i les obligacions dels menors d'edat i els mecanismes d'actuació dels poders públics envers aquests.

El juliol de 2007 l'Oficina tornà als seus orígens i, d'acord amb el que disposa la norma que la creà, gaudeix de naturalesa autònoma, i es configura com un òrgan administratiu amb entitat pròpia. L'ODDM es va integrar administrativament en la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, tot i que amb prou independència i amb unes competències semblants per extenses i intenses als comissionats parlamentaris. L'ODDM disposa, per tot plegat, en aquelles matèries relacionades amb els drets dels menors, d'una visió global, ja que supervisa l'actuació dels diferents departaments de l'executiu autonòmic i de la resta d'administracions públiques.

La seu de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha passat per diversos llocs arran dels diversos canvis de govern.

Així, d'ençà de març de 2009 s'ubicà a l'edifici Minyones, seu central de la conselleria amb competència sobre benestar social. D'ençà d'agost de 2011 va passar a compartir les dependències de la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social, atesa la nova estructura orgànica bàsica de l'Administració sorgida el juny de 2011.

L'any 2012, el president de les Illes Balears va establir les noves competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i mitjançant el Decret 8/2012, de 9 de maig (BOIB núm. 73, de 22 de maig de 2012) es donà suport a la finalitat primordial de l'Oficina: la defensa i promoció dels drets dels menors, així com la gestió de les queixes i denúncies sobre situacions d'amenaça i de vulneració de drets.

El maig de 2013, i mitjançant el Decret 5/2013, de 2 de maig, el president de les Illes Balears, determinà la composició del Govern i es va establir la nova estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 60, de 2 de maig de 2013) amb la Conselleria de Família i Serveis Socials com a part del Govern de les Illes Balears.

Per tal motiu i amb el subsegüent Decret 6/2013, de 2 de maig, s'establiren les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 60, de 2 de maig de 2013), per la qual cosa, l'Oficina s'integraria en la Conselleria esmentada.

## 1.5. Pressupost

Al llarg d'aquests últims anys l'Oficina ha tingut el suport pressupostari del Govern i del Parlament de les Illes Balears, pressupost que pretén respondre a les necessitats per al bon funcionament i la projecció en la societat balear. En aquest exercici (2014) s'ha comptat amb un pressupost de 83.998,00 € per complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears.

## 1.6. Dotació de personal

L'ODDM, en compliment de les seves funcions, ha disposat durant el 2014 de directora, nomenada per l'Acord del Consell de Govern de 2 de març de 2012, i de l'equip tècnic, del qual també en forma part la directora que és llicenciada en psicologia, una treballadora social, un tècnic superior llicenciat en dret, una altra tècnica superior també llicenciada en dret que va formar part de l'equip fins a final de març de 2014 i una persona que fa funcions administratives.

També hem contribuït a la formació d'una estudiant del grau de Psicologia de la UIB que ha fet les seves pràctiques a l'ODDM en els mesos de novembre i desembre de 2014.

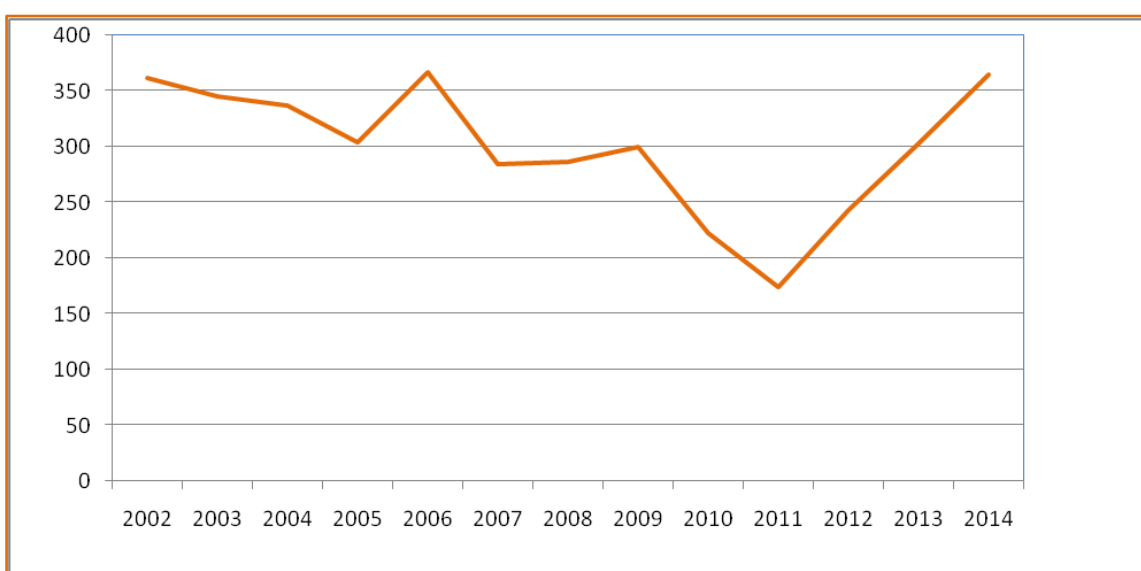


Aisha Bauer González, Calvià. (10 anys)

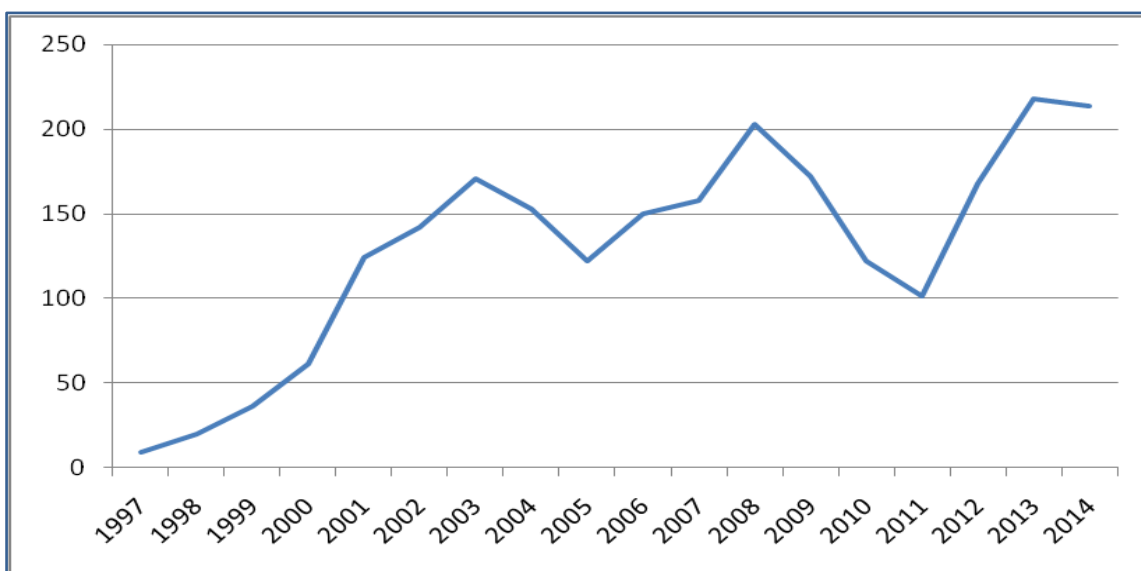
## 2. L'ACTIVITAT DE L'ODDM EN XIFRES

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha duit a terme 365 actuacions específiques de defensa dels drets del menor durant l'any 2014 que s'han registrat segons el tipus de contingut i intervenció. Aquestes actuacions són les que hem analitzat per a l'elaboració d'aquest informe. Així, s'han fet 62 actuacions específiques més que l'any 2013, el que suposa un augment d'un 20,5%.

### 2.1 Evolució estadística interanual



*Evolució del nombre d'actuacions de l'ODDM*



*Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM*

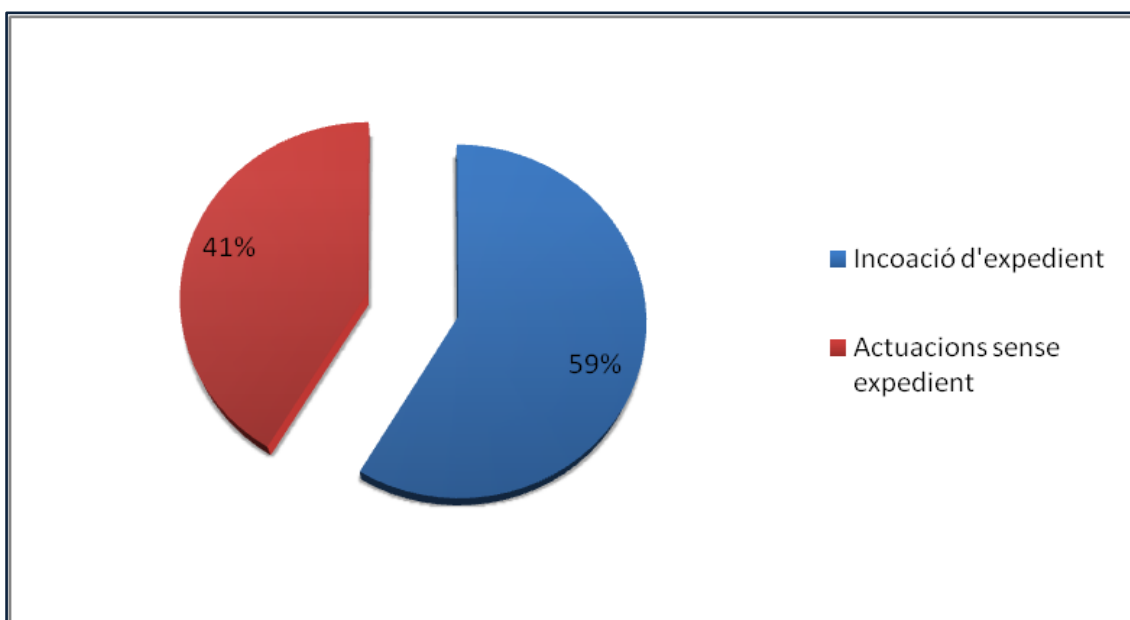
Pel que fa al nombre d'expedients —tal com es pot comprovar en el gràfic— ha estat de 214, xifra molt similar a la de l'any 2013 que van ser 218.

Aquest augment en el total d'actuacions es deu bàsicament a la tasca de difusió del nostre servei i a la col·laboració amb altres serveis tan de l'administració pública com amb entitats privades.

Per altra banda, cal destacar la tasca desenvolupada a través de l'atenció telefònica, en què s'han atès un total de 1.080 consultes d'orientació o derivació relacionades amb menors que no s'han comptabilitzat dins el nombre total d'actuacions i que suposen una consolidació del nostre servei com un punt d'informació especialitzat.

## 2.2. Actuacions específiques.

Del nombre total d'actuacions que ha duit a terme l'ODDM durant l'any 2014, un 59% ha implicat incoar un expedient de defensa dels drets del menor, mentre el 41% restant han estat consultes o queixes que s'han resolt sense haver d'instruir un expedient.

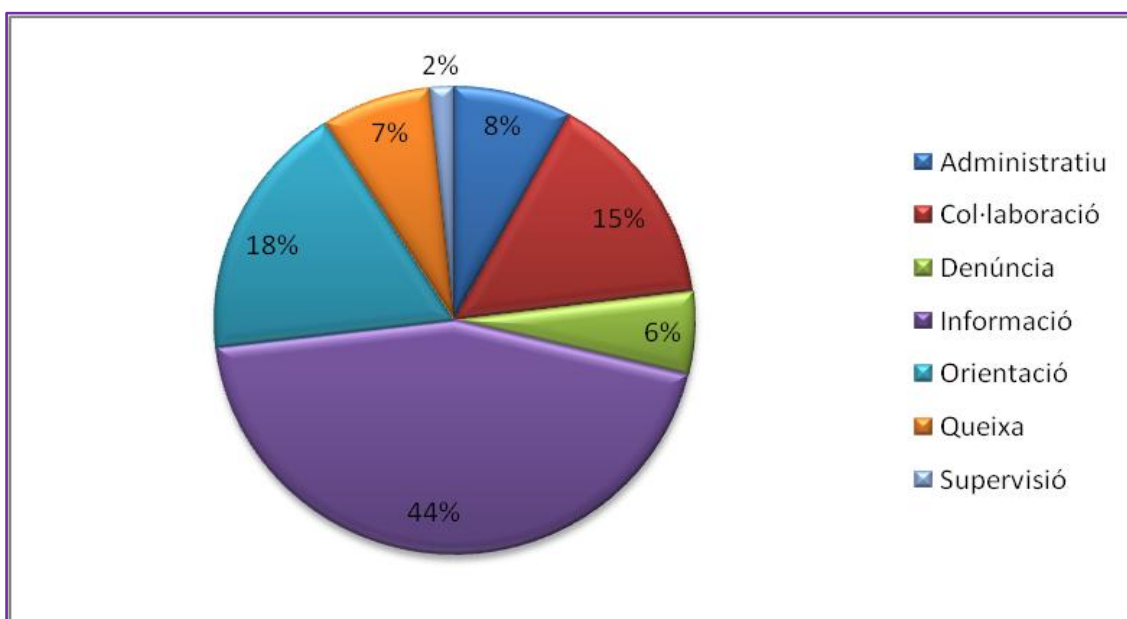


En acabar el 2014, un 77,1% del total d'expedients incoats s'ha pogut tancar, mentre que la tramitació del 22,9% restant continua durant l'any 2015.

### 2.3. Tipologia de les actuacions.

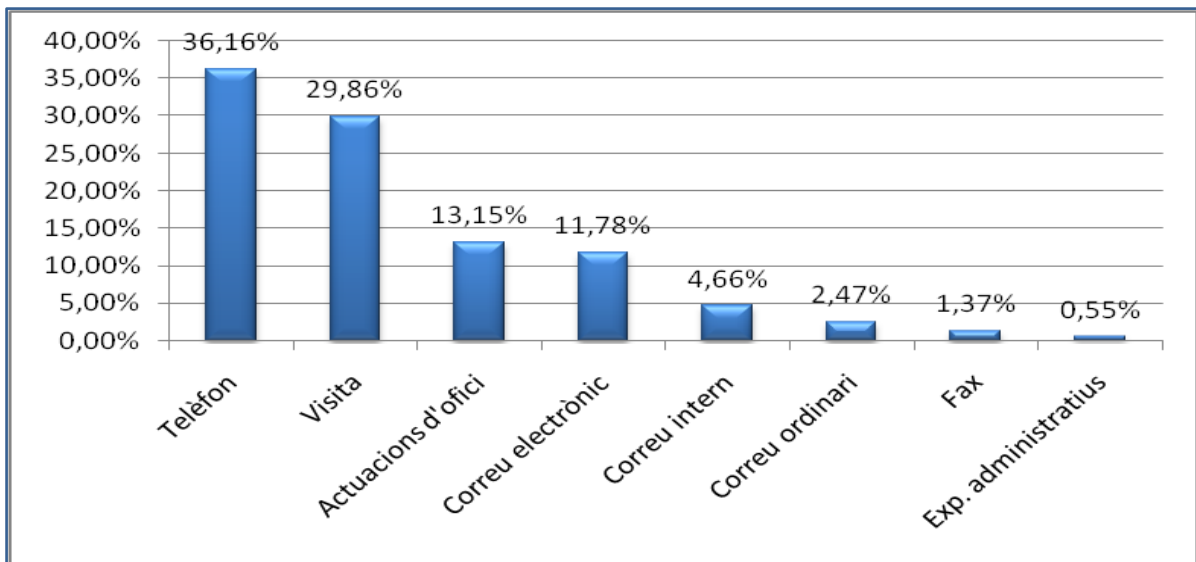
Per ordre de rellevància, quant a les activitats desenvolupades per l'equip de l'ODDM, la distribució és la següent: oferir informació als ciutadans en matèria de drets dels menors d'edat ha suposat un 44%, seguit per l'orientació que ha estat un 18%. Les accions de col·laboració amb entitats i altres institucions representen el 15% de l'activitat; els expedients administratius el 8%; la tramitació de queixes i denúncies han suposat un 7%, i un 6% respectivament i la supervisió de centres un 2%.

Valorades aquestes xifres es pot veure com la informació i orientació continuen sent l'eix central de la nostra activitat.



### 2.4 Canal d'entrada

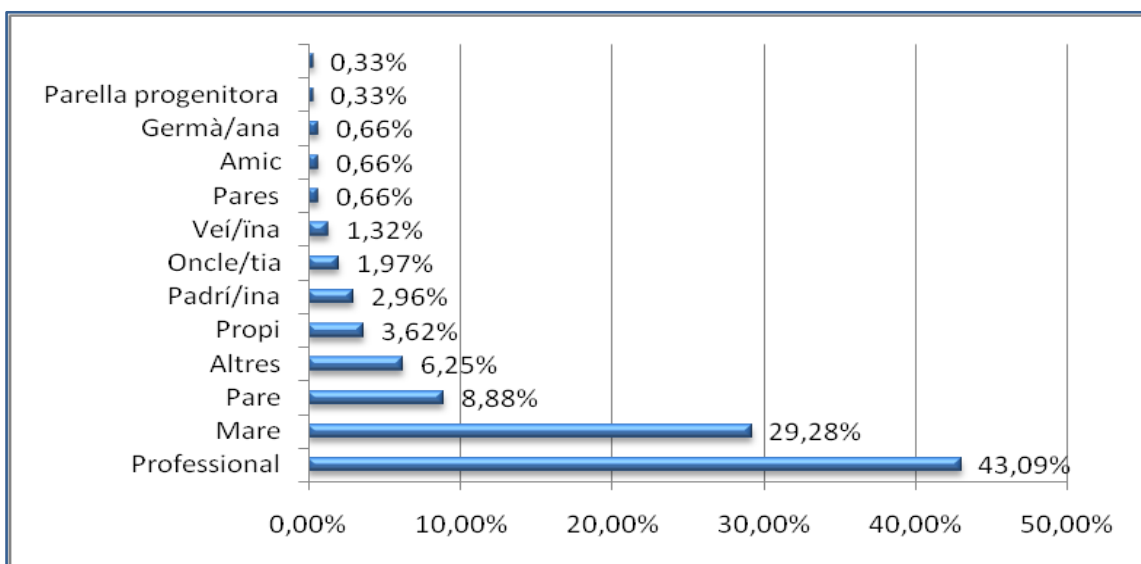
El canal d'entrada més important de les comunicacions de fets que han propiciat les actuacions de l'ODDM ha estat el telèfon (36,2%), seguit de les visites (29,9%), les actuacions d'ofici (13,1%), el correu electrònic (11,8%), el correu intern (4,7%), el correu ordinari (2,5%), el fax i els expedients administratius (1,9%).



## 2.5. Relació amb el menor

La majoria d'actuacions relacionades directament amb algun menor —ja siguin consultes, comunicacions o queixes— han implicat la interacció amb professionals en un 43,09% dels casos; un 29,28% amb mares, i un 8,88% amb pares. La resta ha estat d'altres familiars, veïns o fins i tot persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.

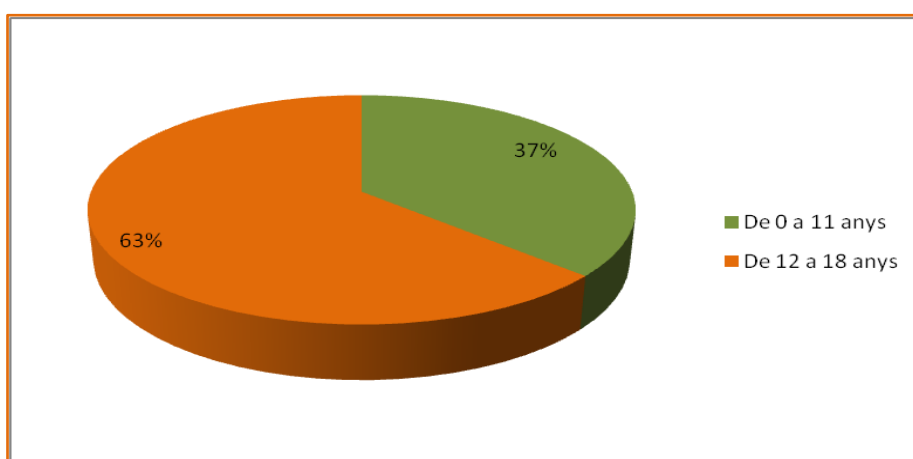
D'aquesta manera, l'ODDM, es consolida com un referent tècnic de consulta per als professionals que han d'atendre una qüestió relacionada amb els menors d'edat i un recurs estable per a les famílies.





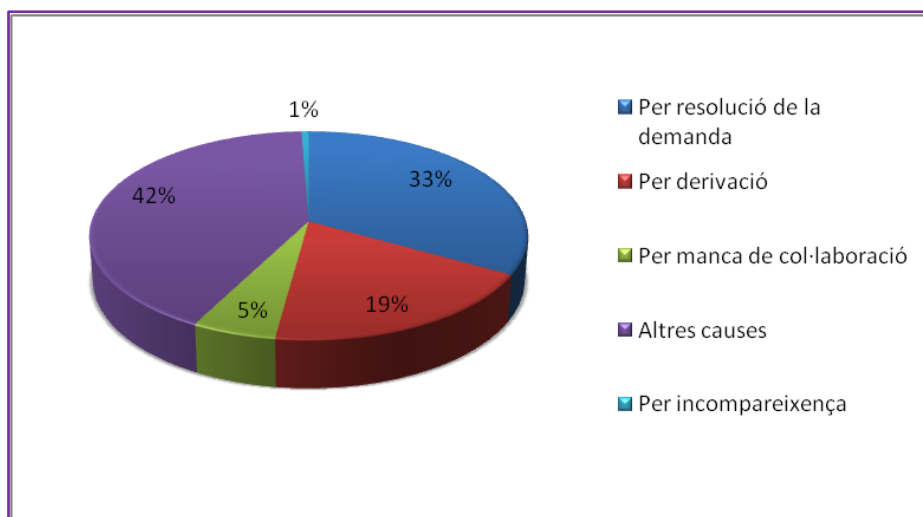
## 2.6. Interval d'edat

Quant a les persones menors d'edat, cal diferenciar entre els menors de 12 a 18 anys, que han representat un 63% de les intervencions amb menors, i els de 0 a 11 anys, que han estat un 37% de les actuacions. S'entén per minoria d'edat el període de vida comprès entre el naixement i la majoria d'edat fixada per la llei. Consideram important fer aquesta diferenciació, perquè s'entén per infància el període de vida de les persones comprès des del naixement fins a 12 anys, i per adolescència dels 12 anys fins a la majoria d'edat fixada en l'article 12 de la Constitució espanyola.



## 2.7. Forma de tancament

Respecte de la forma de tancament de les intervencions, un 33% han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, i un 42% per altres causes. Un 19% correspon a casos que es derivaren a altres institucions, un 5% per manca de col·laboració i finalment, un 1% per incompareixença.



## **2.8. Distribució geogràfica de l'activitat de l'ODDM.**

En relació amb la distribució geogràfica de les intervencions habituals de l'Oficina, cal destacar que la majoria s'han fet a Mallorca (92%). Tot i això són nombroses les consultes telefòniques que es fan des de les altres illes.

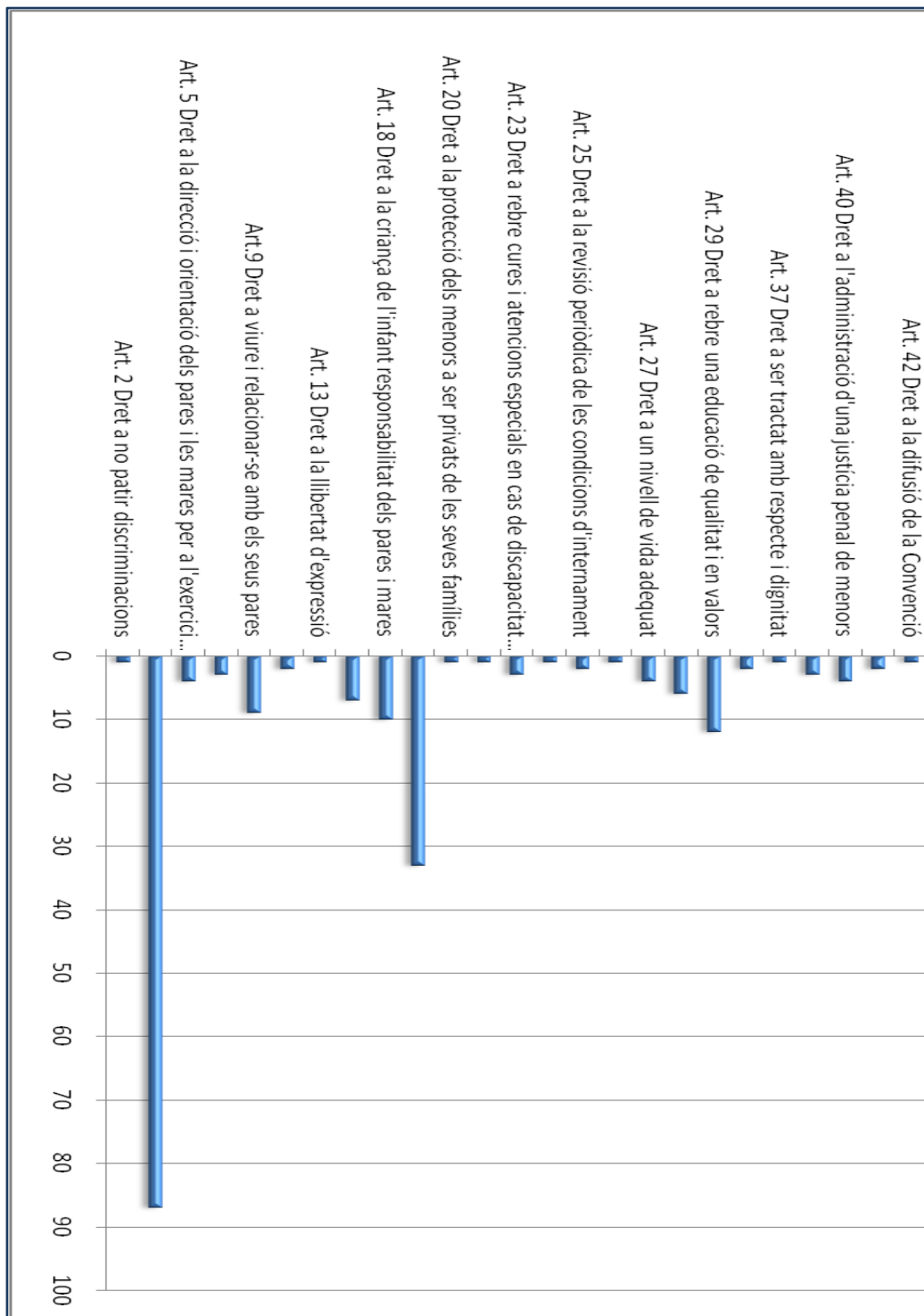
Pel que fa a l'illa de Mallorca, s'han fet el 49% de les intervencions a la ciutat de Palma que és on es concentra major volum de població i on es troba la seu de l'ODDM i el 51% restant a 23 municipis de l'illa.

També cal destacar que les activitats que desenvolupa l'Oficina, tant d'investigació i d'estudi com de promoció dels drets de l'infant, van adreçades al conjunt de la població balear i es compta per aquesta raó amb la representació i col·laboració de totes les illes.

## **2.9. Drets analitzats des de la Convenció sobre els drets de l'infant**

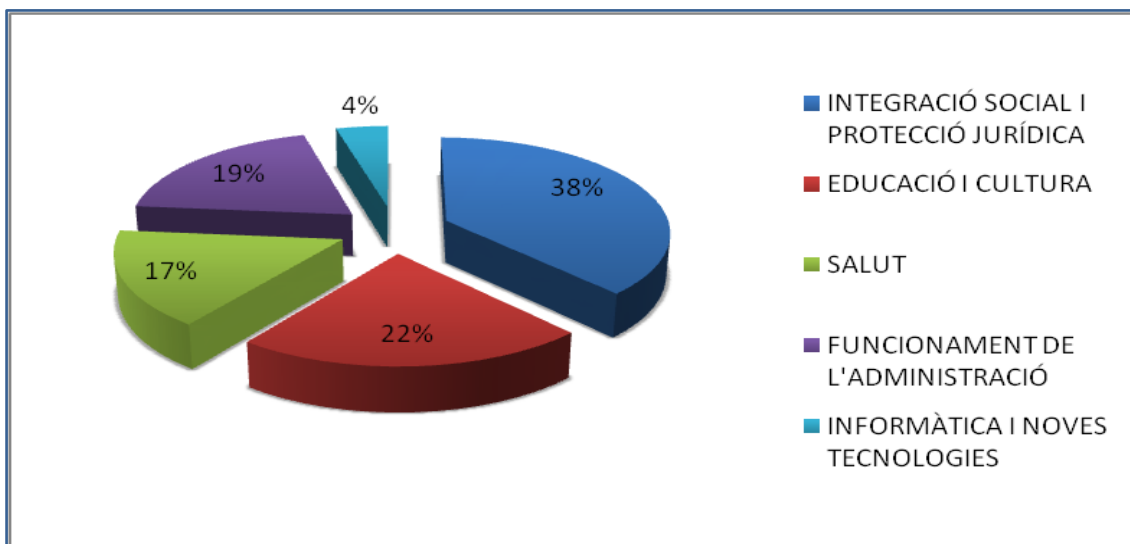
En relació amb els drets del menor que recull la Convenció sobre els drets de l'infant, al gràfic següent es pot comprovar que el més treballat en els expedients i les actuacions de l'ODDM és l'article 3, sobre el dret a tenir en compte l'interès superior del menor. A més, hem de destacar que aquest principi és transversal a la resta de drets que contempla la Convenció i que per part de tot l'equip de l'ODDM el tenim sempre en consideració a l'hora de valorar qualsevol situació que afecta als menors.

Tot i això hem de dir que per part dels tribunals no s'ha precisat la seva aplicació com a principi. El Tribunal Suprem considera que vincula jutges i tribunals, tots els poders públics, els pares i la resta de ciutadans. Des del punt de vista jurídic però, es tracta d'un concepte indeterminat que necessita ser concretat en cada situació específica.



S'ha d'aclarir que aquesta relació de drets plantejats fa referència a situacions de menors d'edat que han estat motiu de consulta, d'investigació o de queixa, no sols per la seva possible vulneració, sinó també per altres motius i ha estat a criteri del nostre equip tècnic que se n'ha valorat la consideració. En moltes ocasions coincideixen més d'un dret analitzat en un sol menor i el que es fa és prioritzar aquell que descriu millor la situació plantejada.

### 3. ÀMBITS D'ACTUACIÓ



La nostra tasca es desenvolupa principalment en cinc àmbits d'actuació, seguint un programa intern de registre de les accions fetes en cada cas: integració social i jurídica, educació i cultura, salut, funcionament de l'administració, i informàtica i noves tecnologies.

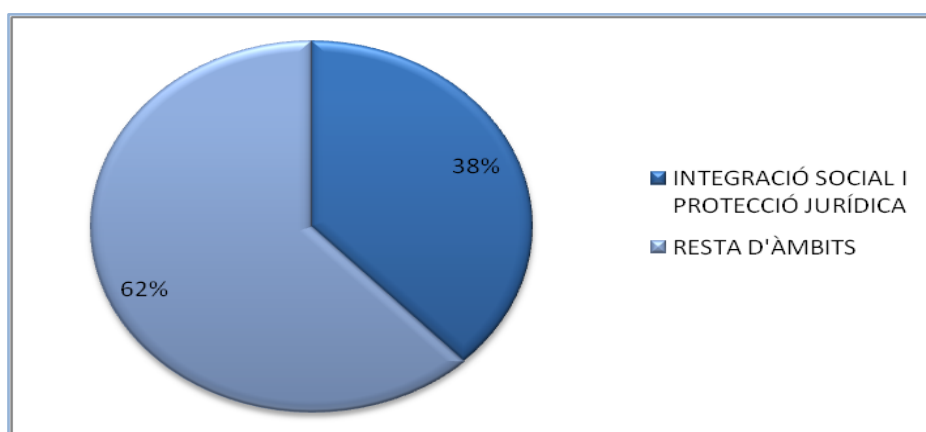
A través d'un sistema de codis, s'etiqueten cadascun dels supòsits plantejats a partir d'una llista de situacions que abasten des de simples consultes d'orientació i assessorament a queixes o denúncies. Aquestes accions poden implicar tant a persones (menors, adults, professionals, etc.) com a diferents entitats i administracions.

Per tant, s'ha de tenir en compte que les intervencions referides en aquest apartat s'han d'analitzar com a activitats relacionades amb l'àmbit de referència i no com a situacions exclusivament de denúncies o queixes per vulneracions de drets.

Aquestes xifres, a més, ens ajuden a analitzar la tipologia i contingut de les demandes que fan els ciutadans a l'ODDM i a l'hora ens obrin vies d'observació, reflexió i estudi de determinats temes que impliquen una intervenció específica i més acurada.

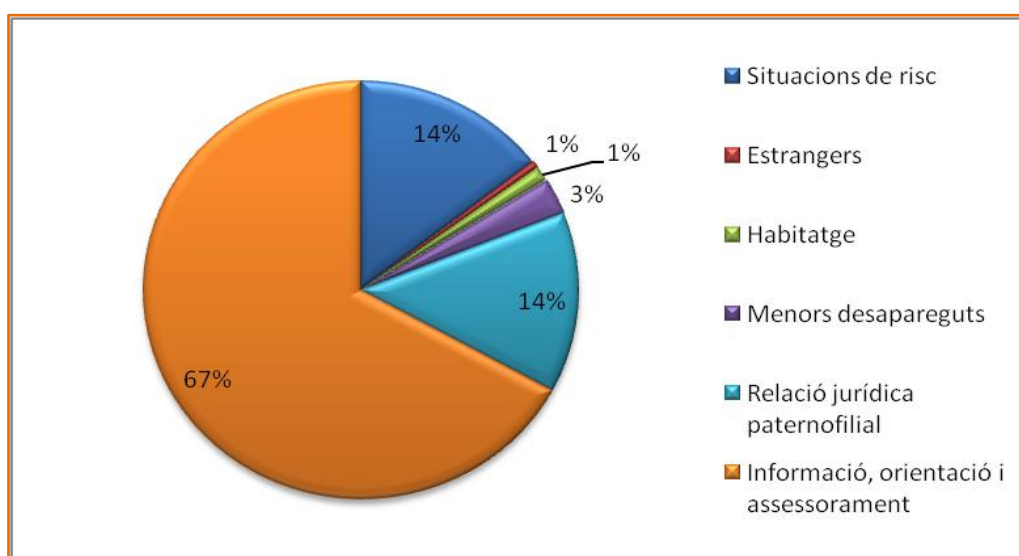
### 3.1. Integració social i protecció jurídica del menor

Les intervencions referides a la integració social i a la protecció jurídica del menor han representat un 38% de les actuacions fetes per l'ODDM durant l'any 2014. Analitzat per percentatge, respecte a l'any anterior suposen un augment del 81%. Això es deu a l'augment de consultes que s'han atès referents a aquest àmbit. L'any 2014 s'han analitzat 179 casos enfront els 162 de l'any 2013.



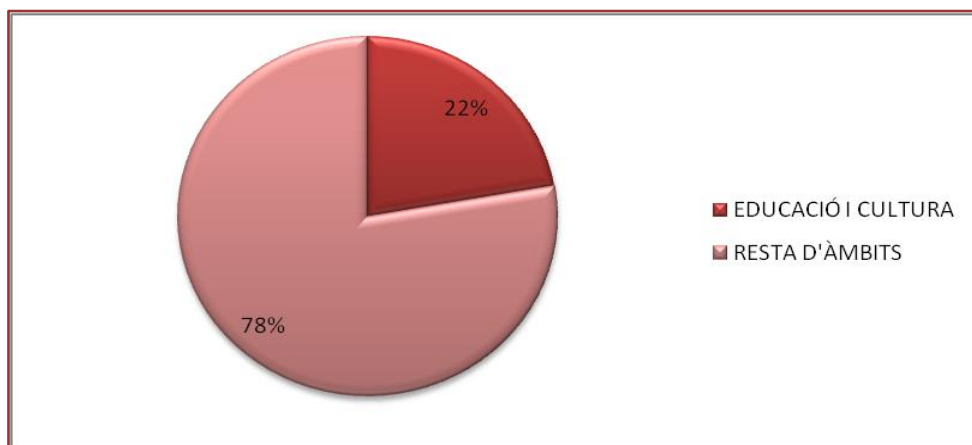
La informació, l'orientació i l'assessorament en aquest àmbit han representat un 67% de les actuacions. Les relacions jurídiques paternofilials i les referides a situacions de risc, sigui personal i familiar com a l'entorn pròxim i social del menor, han afectat en un 14% dels casos respectivament.

La resta d'accions fan referència a menors desapareguts, comptabilitzant fins a 5 casos (3%), i qualque consulta relacionada amb habitatge i estrangers (2%).

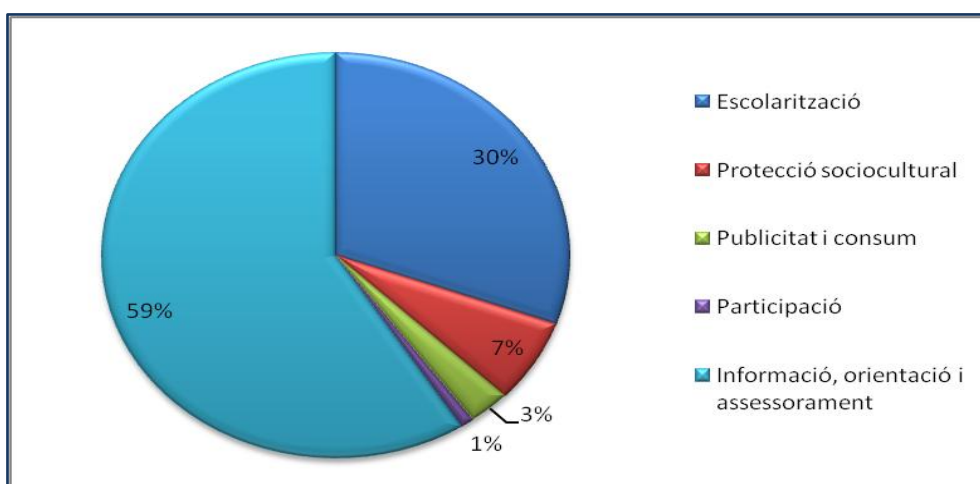


### 3.2. Educació i cultura

Un 22% de les situacions analitzades per l'ODDM ha fet referència a l'educació i a la cultura dels menors. En comparança amb l'any anterior es manté un percentatge molt similar ja que va ser el 20%, però el nombre d'actuacions en aquest àmbit ha disminuït passant de 148 l'any 2013 a 105 l'any 2014.

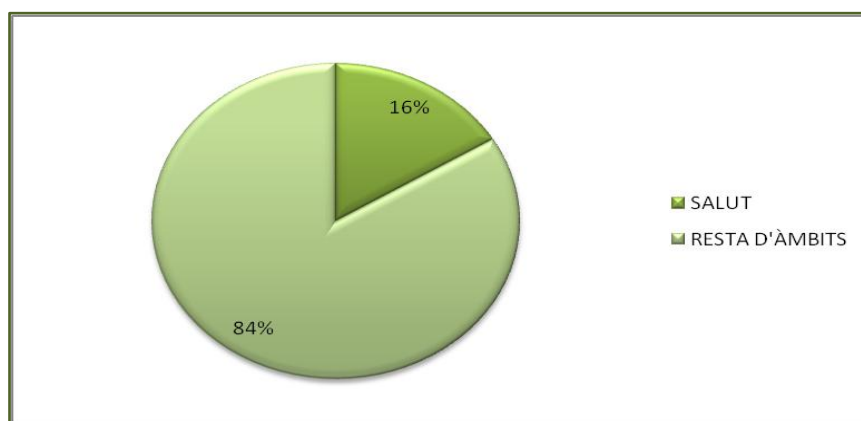


Del total de les intervencions en matèria d'educació i cultura, el 59% han estat accions d'informació, orientació i assessorament. Els temes relacionats amb escolarització han suposat el 30%, la protecció sociocultural el 7%, la publicitat i consum el 3% i la participació l'1%.



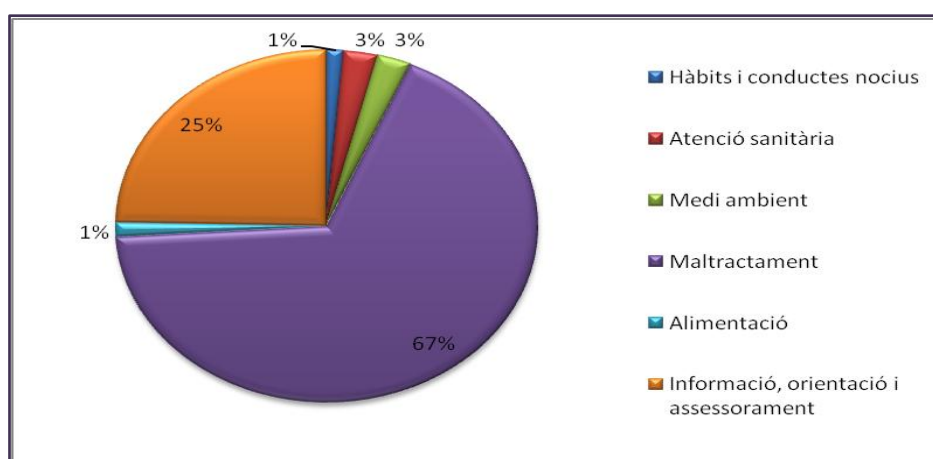
### 3.3. Salut

Un 16% del total de les intervencions de l'ODDM s'ha fet en l'àmbit de la salut dels menors.



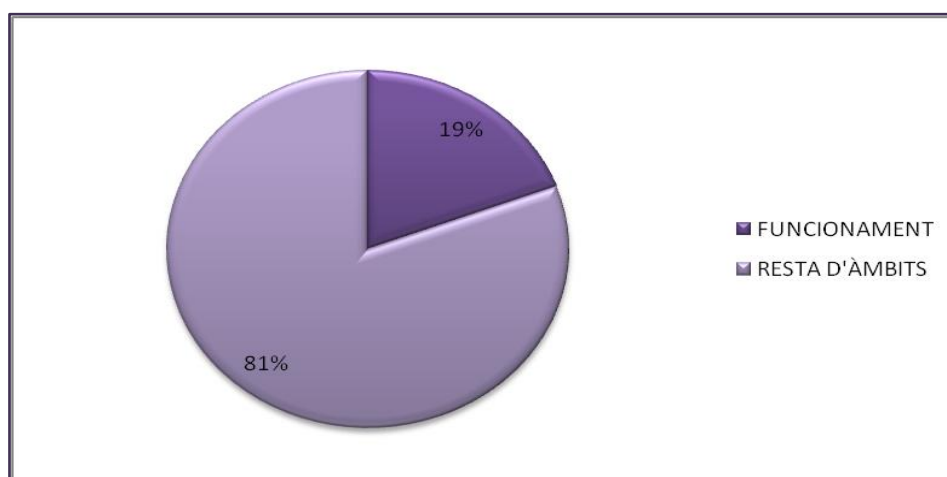
Dins d'aquest àmbit, cal esmentar les consultes i les queixes referides a casos de maltractament a menors. Cal entendre aquest concepte com a qualsevol acció voluntària, és a dir, no accidental, que danya o pot danyar físicament, psíquicament o sexualment un infant o un jove, com també qualsevol omissió d'una acció que privi un menor de la supervisió o de l'atenció necessàries per al seu benestar o el seu desenvolupament. En aquest cas, han suposat el 67% de les situacions que ha examinat l'ODDM dins aquest àmbit.

Les actuacions en què s'ha facilitat informació, orientació i assessorament en matèria de salut han representat un 25%. Les accions que han implicat tasques en les quals s'han analitzat temes sobre atenció sanitària i medi ambient han representat el 3% respectivament. Aquelles tasques relacionades amb hàbits i conductes nocius, així com les relacionades amb alimentació sumen el 2% de 'activitat total de l'àmbit de salut.

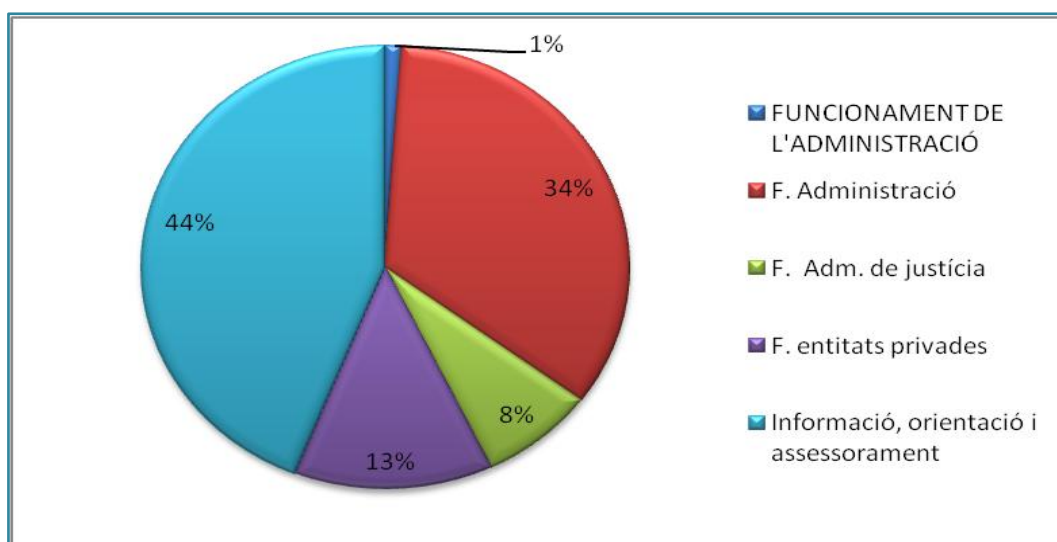


### 3.4. Funcionament de les administracions i les entitats privades

Les situacions que s'han analitzat en relació amb el funcionament de les administracions públiques i les entitats privades relacionades amb menors han suposat un 19% de l'activitat de l'Oficina. En comparança amb l'any 2013 suposa una disminució d'un 42,4%.



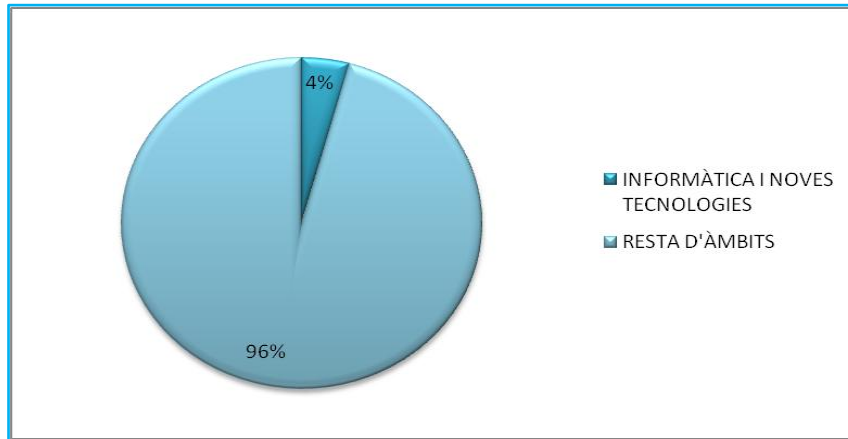
Un 44% del total d'aquestes intervencions han fet referència a la demanda d'informació, d'orientació i d'assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant d'administracions públiques com d'entitats privades. Un 34% del total correspon a accions desenvolupades referents al funcionament d'alguna administració pública, un 13% sobre entitats privades, un 8% en temes relacionats amb l'Administració de Justícia i, finalment, un 1% en temes de l'Administració en general.





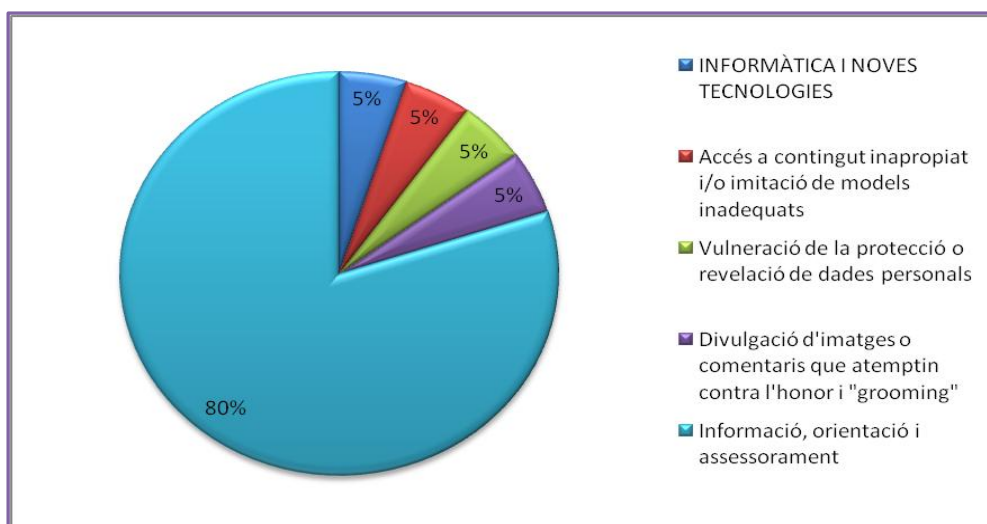
### 3.5. Internet i noves Tecnologies

Les intervencions de l'ODDM referides a Internet i a les noves tecnologies han suposat un 4% de l'activitat total.

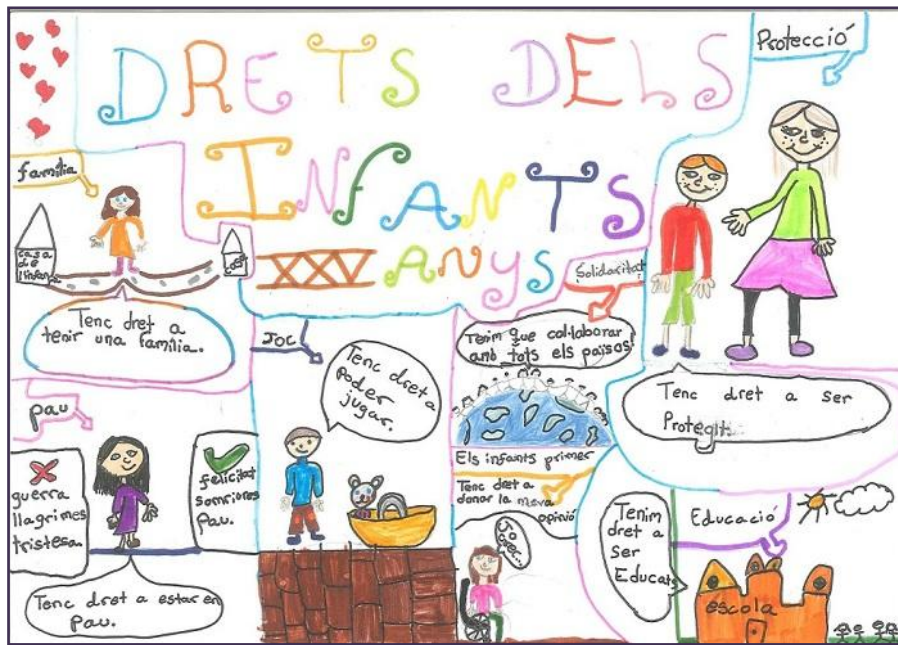


Enguany i seguint amb l'objectiu de ser un recurs d'informació especialitzada hem continuat amb la tasca de coordinació amb el grup d'Internet Segura Illes Balears. La tasca desenvolupada en aquest àmbit s'ha centrat al màxim en donar informació, orientar i assessorar. El 80% de les intervencions han anat en aquest sentit. D'altre banda també s'ha tingut constància de casos relacionats amb l'accés a continguts inapropiats (5%), la vulneració de la protecció o revelació de dades personals (5%) i la divulgació d'imatges o comentaris que han pogut atemptar contra l'honor (5%).

També s'han analitzat temes de component general relacionat amb la seguretat en Internet i les xarxes socials que ha suposat un altre 5% de l'activitat d'aquest àmbit.



L'Oficina ha detectat els perills que pot generar la xarxa i ha denunciat, si calia, a les autoritats judicials i policials competents (Fiscalia de Menors o cossos i forces de seguretat de l'Estat, mitjançant la Brigada d'Investigació Tecnològica, BIT, del Cos Nacional de Policia, o el Grup de Delictes Telemàtics de la Guàrdia Civil) les pràctiques que, en l'àmbit de les noves tecnologies, es detecten i poden ser constitutives de delicte.



Adama Ndiade Cardona, Maó (9 anys)

## 4. LÍNIA D'ATENCIÓ A L'INFANT I A L'ADOLESCENT 116 111

### 4.1. Prestacions

El telèfon ANAR, d'ajuda a infants i adolescents, té un suport en una plataforma telefònica per a la recepció de telefonades que actua en funció dels problemes plantejats i dóna la solució pertinent a cada cas.

Els destinataris són els infants i els adolescents (menors d'edat) amb necessitats d'informació, d'orientació, d'ajuda i de protecció.

### 4.2. Característiques del servei

El servei del telèfon ANAR, d'ajuda a infants i adolescents, funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any de forma gratuïta i confidencial.

Pel fet de ser un servei adreçat a menors, en què poden contar qualsevol problema que els preocupi —no tan sols situacions especialment greus—, aquesta línia especial afavoreix que surtin situacions de risc o desemparament de menors fins ara desconegudes i situacions de solitud i d'isolament, entre d'altres.

Les telefonades són anònimes i no poden figurar en les factures detallades que confeccionen els operadors.

Les consultes són ateses per psicòlegs que treballen en coordinació amb un equip de treballadors socials i un altre de jurídic i ofereix atenció, orientació, assessorament i ajuda especialitzada.

Principalment ofereixen:

- Suport emocional.
- Ajuda davant situacions d'emergència.
- Identificació de situacions d'urgència: comunicació i derivació immediates als organismes competents.
- Derivació dels possibles casos de menors en risc o desemparament als organismes competents perquè els investiguin o hi intervinguin.

- Treball en xarxa amb els diferents recursos de les Illes Balears i la resta d'Espanya.

- Informació actualitzada sobre els recursos especialitzats en infància i adolescència.

### **4.3. Ús de la Línia d'atenció a l'infant i adolescent**

El total de telefonades ateses procedents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2014 és de 2.196, de les quals 1.961 s'han rebut a través de la Línia 116111 i la 900202010, també operativa a la nostra Comunitat Autònoma, i 235 a través de la Línia d'Atenció a l'Adult.

Aquesta xifra és orientativa, ja que a causa de problemes tècnics, Telefónica Espanya no ha pogut discriminar la procedència de les trucades que procedeixen de mòbils de la nostra Comunitat Autònoma quan es fan a través de la Línia 900202010. Aquesta situació quedarà resolta durant l'any 2015.

La Fundación ANAR classifica aquest tipus de telefonades en dos blocs:

- 1) Telefonades d'orientació: aquelles en què cal fer una tasca de contenció emocional, resoldre qualche dubte, informació sobre el servei, informació puntual de qualche recurs o tema en particular, aproximacions al telèfon i silencis. L'any 2014 s'han atès 2.023 telefonades d'aquest tipus procedents de Balears.
- 2) Telefonades d'Orientació Especial: aquelles que requereixen per part de l'equip multidisciplinar una valoració i orientació psicològica o una valoració jurídica o social. En la majoria d'aquestes telefonades es procedeix a la derivació a un recurs extern i en altres, si escau, es trasllada el cas a les autoritats o entitats competents per salvaguardar el menor i després fer posteriorment un seguiment. L'any 2014 s'han atès un total de 173 consultes d'aquest tipus.

En aquesta anàlisi, avaluam, per les seves característiques i continguts, les consultes d'orientació especial que han fet els menors.

Entre els 12 i 17 anys es concentra el 100% dels casos atesos per aquesta línia i concretament el 62,5% són adolescents entre 14 i 15 anys. Quasi set de cada

deu menors que accedeixen a la línia són dones, aspecte que no ens sorprèn, ja que és habitual que elles mostrin major iniciativa a l'hora de demanar ajuda.

Les consultes que afecten infants més petits es fan a través d'adults i representa el 35,3% dels casos atesos.

L'horari més habitual en què es reben les consultes és entre les 15h i les 22h (72%) i la durada mitjana per consulta és entre 10 i 20 minuts en el 28% de les telefonades, i entre 21 i 30 minuts en el 20% de les telefonades.

#### **4.4. Gravat detectada en les trucades**

Per valorar la gravetat de la situació detectada es té en compte com afecta aquesta el menor, segons la informació que ell mateix facilita, com afecta la seva vida diària, tenint en compte els seus recursos personals de què disposa per assolir la situació i superar-la.

Es considera una situació de gravetat alta si afecta i modifica objectivament la seva vida normal i impedeix una relació adequada amb l'entorn, per exemple, la detecció de maltractament, abús sexual infantil o intent de suïcidi.

Pel que fa al caràcter més o menys immediat que ha de tenir la intervenció, els tècnics que atenen la línia han considerat que un 32% de les consultes d'orientació especial són qualificades de gravetat alta i un 52% de gravetat mitjana.

#### **4.5. Accés a la Línia:**

Si atenem els diversos canals de difusió de la línia 116111 d'atenció a infants i adolescents, el 31,1% dels menors que han telefonat des de les Balears ho han fet gràcies a algun familiar, seguit del 25% que ho ha fet a través de la difusió que els proporcionat qualche amic del seu voltant.

#### 4.6. Motius de les consultes

Els principals problemes consultats pels menors que han estat tractats per l'equip multidisciplinar de la Fundació ANAR procedents de les Illes Balears són:

– Les consultes sobre violència exercida cap a un menor en qualsevol de les seves formes (maltractament físic i psicològic, abús sexual, abandó, agressions extrafamiliars i violència de gènere) representa un 31,2% i es distribueix en maltractament físic (18,8%), abús sexual (6,2%) i assetjament escolar o *bullying* (6,2%).

En comparança als resultats obtinguts en la globalitat de l'Estat Espanyol l'any 2014, hem d'assenyalar que la detecció d'aquesta circumstància a les Balears és gairebé idèntica a la detectada en la globalitat de l'Estat que representen el 29%.

– Les dificultats de relació és un altre motiu pel qual els menor decideixen demanar ajuda. Es troben situacions conflictives de comunicació entre el menor i les persones properes del seu voltant (com ara els pares, els amics o les noves parelles de mare o pare en famílies reconstituïdes). El 25% de les consultes fetes, el menor demanava ajuda sobre aquestes problemàtiques.

– Dins els problemes psicològics s'engloben entre d'altres: ansietat, solitud, intents i ideacions suïcides, tristesa, pors, trastorns psiquiàtrics, baixa autoestima, trastorns de l'alimentació, etc. A través de les consultes sobre aquests temes observam que un 18,8% dels menors d'edat de les Balears ha consultat per aquests motius.

– Els problemes jurídics de diversa índole (drets i deures de la infància, menors infractors, processos de separació, custòdia, règim de visites, acolliment, tutela, etc.) apareixen en un percentatge del 12,5% de les telefonades.

– Els problemes sobre sexualitat (inici de relacions sexuals, anticoncepció, malalties de transmissió sexual, orientació sexual, identitat sexual, masturbació, etc.) són motiu de consulta en un 6,2% de les ocasions.

– Altres dificultats de relació són les que hem categoritzat com a problemes sentimentals, en què els menors ens traslladen preocupacions referides a la relació amb la seva parella sentimental o relacionada amb la possibilitat d'aconseguir-les, un 6,2% de les consultes.



*Alma Cruz Alfonso, Eivissa (8 anys)*

#### **4.7. Activitats d'orientació**

L'orientació que més s'ha requerit per aquest servei és la de caràcter social i sociojurídica amb un percentatge del 32% respectivament. L'orientació exclusivament psicològica és del 28% i la que s'ha fet sobre temes jurídics és del 8%.

#### **4.8. Derivacions cap a altres serveis especialitzats de les Illes Balears**

L'equip que atén aquest servei cerca la màxima coordinació amb els diferents recursos i institucions de la nostra Comunitat Autònoma implicades en l'atenció i la protecció a la infància i l'adolescència.

A la taula següent especificam les derivacions que s'han fet als diferents recursos:

<b>TELEFONADES D'ORIENTACIÓ ESPECIAL AMB CONTINGUT SOCIAL DE BALEARS DE L'ANY 2014 RECURSOS ALS QUALS DERIVAM</b>	<b>Nº DE DERIVACIONES</b>
Servei de Protecció de Menors	23
Centres d'acollida i protecció	1
Serveis socials municipals	30
Servei d'emergències 112	18
016	3
Punt de trobada familiar	1
Orientació i mediació d'organismes públics	4
Servei d'inspecció educativa	8
Escoles i instituts d'educació secundària	18
AMPA	2
Centres de salut / metge	21
Centres de salut mental	8
Hospital	1
Psicòleg	16
Centros d'atenció a la dona	5
Altres ONG	2
ONG Abús sexual	2
Telèfons d'informació (drogues, sexualitat, etc.)	1
Orientació social	22
<b>TOTAL DE DERIVACIONS</b>	<b>186</b>



## 5. PONÈNCIA D'ESTUDI PER AVALUAR LA INFÀNCIA EN SITUACIÓ DE RISC A LES ILLES BALEARS.

El mes d'abril de 2014 la directora de l'ODDM va comparèixer al Parlament de les Illes Balears per participar en la Ponència d'estudi de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la infància en situació de risc a les Illes Balears, proposada per la Comissió d'Assumptes Socials i Drets Humans.

### 5.1. Antecedents

El dia 4 d'octubre de 2012, la Comissió d'Assumptes Socials i Drets Humans del Parlament de les Illes Balears aprovà, per assentiment, la proposició no de llei RGE núm. 3897/12, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a la pobresa infantil i infància. El punt núm. 3 d'aquesta proposició no de llei establia la creació “d'una comissió interparlamentària amb la participació de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la situació dels infants de la nostra comunitat”.

La mesa del Parlament de les Illes Balears va encarregar a la Comissió d'Assumptes Socials i Drets Humans, en la sessió de 13 de febrer de 2013, modificar l'acord en relació amb el punt núm. 3 de la proposició no de llei RGE núm. 3897/12, en el sentit que fos una ponència (i no una comissió interparlamentària), creada en el si de la comissió, l'encarregada d'estudiar la participació de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la situació dels infants de la nostra comunitat.

La Comissió, a la sessió de dia 14 de febrer de 2013, aprovà per assentiment la modificació del punt núm. 3 proposada per la Mesa del Parlament.

El dia 12 d'abril de 2013 es va constituir la ponència, formada per diputats i diputades dels diferents grups parlamentaris.

La ponència, a la reunió de 10 de maig de 2013, acordà un pla de treball, que es va debatre i aprovar per la Comissió d'Assumptes Socials i Drets Humans el dia 26 de setembre de 2013.

D'acord amb el pla de treball aprovat, s'envià un qüestionari amb sis preguntes per respondre a diferents entitats especialitzades en l'atenció a menors a les Illes Balears.

Per part de la directora de l'ODDM, a més d'exposar les competències i funcions que té l'ODDM en relació a les persones menors d'edat, va tractar altres punts que de manera general també es van demanar a les altres entitats que participaren de la ponència. Així, es va exposar la visió que des d'aquest òrgan es té de com ha afectat la crisi econòmica al sector dels menors.

## **5.2. Col·lectius d'infants que consideram més vulnerables a la nostra societat.**

1. Aquells infants, les famílies dels quals, es troben en situació de vulneració o exclusió social.
2. Menors als quals es dicta resolució d'assumpció de guarda o tutela per desprotecció (desempara) i passen al Servei de Protecció de Menors dels consells insulars.
3. Menors amb discapacitat, sobretot aquells que són dependents i menors amb qualque necessitat d'ajuda educativa.
4. Menors migrants, fills de famílies que per circumstàncies determinades, principalment econòmiques, han hagut d'abandonar el seu país d'origen i deixar els seus amics o entorn familiar. S'han d'adaptar a un nou idioma, cultura i societat i, a més, passen a formar part d'un col·lectiu, de per si, vulnerable socioeconòmicament al país de destinació.
5. Menors víctimes de qualsevol tipus de maltractament, des de la violència per part dels progenitors, l'abús sexual, l'explotació infantil o l'assetjament escolar. A tenir molt en compte el que suposa l'accés dels menors a Internet i xarxes socials.
6. Menors fills de parelles en conflicte, amb processos de separació o divorci.
7. Menors amb inadaptació social i aquells amb manca d'habilitats socials, vivències personals, etc. han afavorit que derivin en perfils violents i agressius, cosa que pot arribar a generar conflictes intrafamiliars i situacions de delinqüència que els han arrossegat en alguns casos a tenir mesures de justícia juvenil.

### **5.3. Prioritats de serveis i programes a desenvolupar per millorar la qualitat de vida i reduir el risc dels menors.**

Pel que fa a les competències que en aquest sentit té encomanades l'ODDM, el que ens pertoca és recomanar, promocionar i instar l'aplicació de la Convenció dels drets de l'infant i que aquesta es consideri a l'hora de promoure qualsevol mesura o normativa que pugui afectar a la vida dels menors.

Seguint en la mateixa línia, instar al desenvolupament i aplicació 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 com a eina a considerar en tot el seu contingut.

D'altra banda, en aquests moments, cal dir, que dins el marc de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears, l'ODDM col·labora amb la DG de Família i Menors en l'elaboració de l'Estratègia d'Infància i Adolescència de les Illes Balears.

Especial prioritat hauria de tenir garantir i constatar que tots els menors de la CAIB tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques. És per això que des de l'ODDM oferim el nostre servei i atenció per recollir aquelles situacions on es pugui detectar que no és així.

Pensem que s'ha de considerar a l'infant com a part d'una família i no com un ser amb dimensió únicament individual. Si la família està bé, el menor també ho estarà. D'aquí la importància de treballar en els programes de suport a les famílies.

Tot i això, l'ODDM proposa entre d'altres les mesures següents:

- Fer servir les dades i la informació objectiva que esdevé per part de les diferents administracions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, ja sigui directa o indirectament (Servei de Protecció de Menors dels Consells Insulars, Serveis de Pediatria, Policia, Àrees de Serveis Socials dels Municipis, centres educatius,...) referents a situacions de menors amb dificultats per cobrir les seves necessitats bàsiques.
- Creació d'eines pròpies de la CAIB per mesurar dades importants quant a indicadors relacionats amb el benestar infantil. Aprofitar la experiència i resolució que en aquest sentit pot aportar la UIB i l'IBESTAT.

- Investigar les necessitats d'assessorament parental dels pares i mares amb l'objectiu d'orientar el desenvolupament d'estratègies i competències emocionals, personals i parentals que els permetin implicar-se en una dinàmica familiar positiva.
- Dissenyar i desenvolupar programa anual de formació de professionals en matèria de protecció de menors i drets de la infància.
- Procurar subvencions cap a les entitats d'integració familiar pel desenvolupament de programes dirigits a la infància i a les famílies.
- Establir l'obligatorietat d'incloure en la tramitació dels projectes de llei i normativa que aprovi el Consell de Govern un informe d'avaluació sobre les conseqüències que poden provocar en els infants i les seves famílies.
- Prioritzar l'accés a les prestacions públiques a les famílies amb fills a càrrec, quan siguin menors d'edat.
- Que les ajudes econòmiques que es donen per part de les diferents administracions per subvencionar els menjadors escolars es rebin durant el curs i no quan ha passat aquest.
- Donar suport especial, econòmic i de personal especialitzat, als centres educatius que presenten un major nombre d'alumnes amb vulnerabilitat social.
- Fer servir algunes instal·lacions dels centres educatius durant les vacances escolars amb la finalitat de poder oferir a les famílies en general un espai i recursos adequats per l'esplai i l'oci dels infants mentre els pares han de fer feina, facilitant ajudes per a aquelles famílies amb menys possibilitats de poder pagar aquests serveis.
- Possibilitat d'oferir, dins aquests espais, un servei de menjador que garanteixi l'alimentació adequada i equilibrada als infants, especialment a aquells amb menys recursos.
- Promoure actuacions de foment d'hàbits alimentaris saludables dirigits a les famílies i als infants, fent servir les vies de formació de les famílies que es fan per part de les escoles, associacions de pares i mares, associacions de veïns, entitats especialitzades, serveis de salut, serveis socials, etc.

- Reducció del preu dels llibres de text i evitar canviar sovint el triatge de les editorials per part dels diferents departaments dels centres educatius.
- Promoció de l'ús adequat d'Internet. Programes formatius dirigits a alumnes, famílies, professors i professionals.
- Proposta per integrar a la Policia Local de Palma al Programa de Policia Tutor de la CAIB.
- Programació efectiva del foment, formació i divulgació entre professionals del RUMI. Insistir en l'obligació i responsabilitat de notificar qualsevol situació de maltractament infantil.
- Campanya i seguiment de mesures per fomentar l'acolliment familiar de menors que es troben tutelats per l'Administració.
- Programes d'emancipació de joves institucionalitzats que garanteixin, si escau, la possibilitat d'arribar a una formació superior.
- Creació d'un consell u òrgan de participació infantil a nivell autonòmic, fent servir els consells infantils municipals.
- Possibilitar que els menors puguin manifestar la seva opinió davant aquells problemes que els afecten o preocupen. Crear protocols per facilitar audiències de menors davant els magistrats.

#### **5.4. Algunes consideracions**

Els pilars bàsics de la protecció integral dels menors coincideixen amb els principis fonamentals que afavoreixen un desenvolupament i un aprenentatge de vida integradors per a la consecució d'un món més just. Aquests principis són els següents:

- L'interès superior del menor, entès no com un simple interès particular, sinó com un principi d'aplicació preferent en la interpretació i la pràctica social de cada un dels drets dels infants i adolescents.
- El principi d'igualtat o no-discriminació, amb caràcter jurídic social definit, que garanteix que no hi hagi distinció per qüestió de condició social, sexe, religió o edat.

- L'efectivitat i la prioritat absoluta seria el següent principi capaç de transformar la conducta institucional dels governs respecte de la planificació social, prioritzant també la destinació dels recursos públics, la protecció i l'atenció de qualsevol circumstància i l'actuació davant de la vulneració dels drets de la infància.
- El principi de solidaritat. Estat, societat i família han d'actuar conjuntament per garantir aquesta protecció als infants i adolescents.



*Laia Pavón Morella, Sant Antoni de Portmany (11 anys)*

## 6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM

### 6.1. Dia Internet Segura 2014



L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) i l'Institut Balear de la Joventut (IB-Jove), juntament amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit) i l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB), la Guàrdia Civil i el

Cos Nacional de Policia, inicien un projecte que té per objecte engegar iniciatives conjuntes per promoure un ús més segur i més responsable de la tecnologia en línia i els telèfons mòbils, especialment entre els infants i els joves.

En aquest projecte hi participen també les forces i els cossos de seguretat de l'Estat, el Programa Policia Tutor, l'Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3) i també Televisió Espanyola a les Illes Balears (TVE), així com altres entitats especialitzades o sensibilitzades amb el tema.

El dia 7 de febrer de 2014 es va celebrar l'acte de presentació on varen assistir la directora de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, Maria Garrido; la directora de l'Institut Balear de la Joventut, María José Frau; el director general d'Interior, Emergències i Justícia, Sergi Torrandell; el director de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, Jaume Isern; la inspectora delegada provincial de Participació Ciutadana del Cos Nacional de Policia, Susana Cadahía; el capità en cap de la Unitat Orgànica de Policia Judicial de la Guàrdia Civil, David Navarro, i l'agent Marcial Pérez, de l'Equip de Dona i Menor de la Guàrdia Civil.

La iniciativa inclou la creació d'un comitè tècnic o grup de treball, que ja està operatiu, en el qual participen les administracions implicades i estan convidades a participar la resta d'entitats i serveis de la nostra comunitat. En



compliment de la normativa autonòmica en matèria de menors i joventut, i atesa l'experiència diària dels diferents departaments que integren aquest equip de feina, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i l'Institut Balear de la Joventut han impulsat aquesta iniciativa, que pretén sumar els esforços, recursos, coneixements i experiències que, sobre aquest tema, tenen els diferents departaments que treballen amb joves i infants des de l'administració estatal, autonòmica i local, juntament amb altres entitats que o bé són especialistes en aquest àmbit o bé tenen una sensibilitat especial sobre el tema.

## 6.2. III Congrés de la Infància i Adolescència de les Illes Balears



Amb motiu del 25è aniversari de la Convenció sobre els drets de l'infant, aprovada l'any 1989, UNICEF Comitè Balears i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor van organitzar el III Congrés de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears on infants i joves van poder debatre sobre els seus drets.

La presidenta del Parlament, Margalida Durán, va presidir aquest congrés, que ja és la tercera edició que celebra la cambra autonòmica, i que també va comptar amb la presència de Sandra Fernández, consellera de Família i Serveis Socials del Govern de les Illes Balears, de Raquel Pérez, presidenta d'UNICEF Comitè Balears, i de Maria Garrido, directora de l'Oficina de Defensa de Drets del Menor.



També assistiren i participaren en aquest ple infantil representants dels òrgans de participació infantil de Santa Eulària des Riu, Eivissa, Formentera, Ciutadella, Maó, juntament amb els centres educatius IES Josep Sureda i Blanes de Palma, Àgora Portals de Calvià i la Fundació S'Estel.

Des d'UNICEF Comitè Balears, des del programa Ens Aliem, es promou el dret a la participació de la infància, que convida a reflexionar sobre la importància de treballar per un objectiu comú i de manera coordinada entre tots.

En representació del Govern de les Illes Balears hi va assistir Sandra Fernández, consellera de Família i Serveis Socials, qui es va adreçar a tots els participants dient que “celebram aquests congressos per reivindicar que els drets dels infants sien respectats” i que el paper dels infants avui units “és molt important perquè tenen l'oportunitat de representar a tots els infants per defensar els seus drets que no es compleixen”. Fernández va tenir un record de reconeixement per dues persones guardonades pel premi Nobel de la Pau 2014 en defensa dels drets dels infants dels seus països: la nina paquistaní Malala Yousafzail i l'indi Kailash Satyarthi.

Tot seguit va intervenir Raquel Pérez, presidenta d'UNICEF Comité Balears, qui va fer un repàs de totes les propostes, reivindicacions i compromisos fets pels infants i joves.

Finalment, va concloure el torn d'intervencions de les autoritats institucionals presents, Maria Garrido, directora de l'Oficina de Defensa dels Drets dels Menors, qui va donar l'enhorabona a tots els infants i adolescents presents per voler exercir el seu dret d'expressió i participació, i de “ser escoltats”. Va dir que els adults han d'escoltar els infants, “no només amb l'oïda, sinó també amb la vista, amb el pensament i, sobretot, amb el cor”.

Al Ple també hi assistiren dirigents de les diferents institucions públiques de Balears, a més de nombrosos diputats i diputades en representació de cadascun dels grups parlamentaris de la cambra.

### 6.3. “Diputats per un dia”, sessió extraordinària al Parlament de les Illes Balears



L'ODDM dona suport a la iniciativa anual: “Diputats per un dia” organitzada per Aldeas Infantiles SOS, incentivant així el dret dels menors a la seva participació i a ser escoltats d'aquells temes que els afecten.

Tots els escons de la sala de plens del Parlament de les Illes Balears van ser ocupats per infants de 2n i 5è d'educació primària de dues escoles de Palma (Jesús i Maria i Lluís Vives), que simularen la celebració d'una sessió plenària amb motiu de la cloenda de la XVI edició del programa educatiu desenvolupat per l'associació Aldeas Infantiles SOS d'Espanya. Enguany s'ha centrat en el valor de la família. Durant el curs escolar 2013-2014, el material educatiu va arribar a 1.002 escoles espanyoles, dels quals 24 són centres de les Illes Balears, amb la participació de 2.400 estudiants.

La presidenta del Parlament va ser l'encarregada d'anunciar el resultat de la votació infantil. Els compromisos dels valors que van resultar elegits van ser tres, per aquest ordre:

- “Em comprometo a ajudar a fer que la família estigui més unida, emprant manco temps les noves tecnologies com els mòbils, tablets, ordinadors... (22 vots)”
- “Em comprometo a ajudar i cuidar les persones majors de la meua família (12 vots).”
- “Ens comprometem a estimar les persones de la nostra família, passi el que passi, i per sempre (10 vots)”

#### 6.4. Jornada: “Menors i dispositius mòbils: cap a un nou paradigma educatiu”



Font: Centro Infantil San Pablo II

Els dies 6 i 13 d'octubre de 2014 tingueren lloc, en dues sessions, la jornada que en col·laboració de l'ODDM va promoure la Fundació BIT. “Menors i dispositius mòbils: cap a un nou paradigma educatiu”, orientades a personal docent i a pares i mares, amb l'objectiu de difondre pautes per a un bon ús de la Xarxa entre els menors.

En la segona sessió en la qual hi va participar la directora de l'ODDM, es va presentar com protegir els menors a la Xarxa mitjançant pautes per a un bon ús, en el marc de la “Internet Segura de les Illes Balears”. Aquest projecte té per objecte engegar iniciatives conjuntes per promoure un ús més segur i més responsable de la tecnologia en línia i els telèfons mòbils, especialment entre els infants i els joves.

Durant la seva intervenció, Maria Garrido va ressaltar que “és molt important treballar en la seguretat a Internet, especialment entre els menors”, recordant que els menors de Balears “tenen a la seva disposició la línia 116111, totalment gratuïta i confidencial”.

Aquesta jornada va ser tot un èxit de participació, en què en pocs dies quedaren exhaurides totes les places, que congregà així més de 140 persones, majoritàriament docents i professionals de l'educació, pares i mares i persones interessades en la tecnologia.

L'objectiu era obrir també un debat al voltant de les oportunitats que ofereixen els dispositius mòbils, com els telèfons intel·ligents i les tauletes, i el paper que poden jugar en la transformació de l'educació, orientant l'alumne no només al consum de continguts, sinó també en la generació dels mateixos a partir del foment d'habilitats com la creativitat.

### 6.5. I Certamen: “Coneixent els nostres drets”



L'ODDM va organitzar amb motiu del XXV aniversari de la Convenció sobre els drets de l'infant, aprovada el 20 de novembre de 1989 per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el I certamen: “Coneixent els nostres drets”.

Aquest concurs, convocat enguany per primera vegada, té per objectiu promoure la difusió i el coneixement dels drets dels infants i els adolescents entre tota la societat balear, però molt especialment entre els menors d'edat.

Hi han concursat un total de 206 infants de segon i tercer cicle d'educació primària, així com estudiants menors de 18 anys d'ESO, PQPI, FP bàsica i educació especial de la nostra comunitat autònoma. Els participants pertanyen als col·legis i instituts següents: CEIP Guillem de Montgrí (Sant Antoni de Portmany), CEIP Jaume I (Calvià), CEIP Es Pratet (Eivissa), CEIP Tramuntana (Maó), CEIP Sant Carles (Santa Eulària des Riu), IES Santanyí (Santanyí), i IES Marc Ferrer (Formentera).

S'han obert dues modalitats. En la de dibuix, adreçada a infants de segon i tercer cicle d'educació primària, que ha consistit en l'elaboració d'un cartell, s'han presentat un total de 197 dibuixos i el premi s'ha atorgat a Daniela Romero López, del CEIP Jaume I, per la seva il·lustració d'una família, en referència al dret dels menors de tenir una família en què viure i desenvolupar-se feliços i segurs.



Daniela Romero López, Calvià (10 anys)

L'altra modalitat ha estat la de fotografia digital, per a estudiants menors de 18 anys d'ESO, PQPI, FP bàsica i educació especial. Les propostes han estat 9, i la guanyadora d'aquesta modalitat ha estat Maria Peix Sitges, de l'IES Santanyí. La seva imatge, sota el títol "Ens posam en els seus peus", il·lustra el dret al benestar. "Encara que al nostre entorn no veiem infants sense sabates, sabem que hi ha infants que tenen dificultats per tenir les necessitats bàsiques satisfetes", explica l'autora en la presentació de la seva obra.



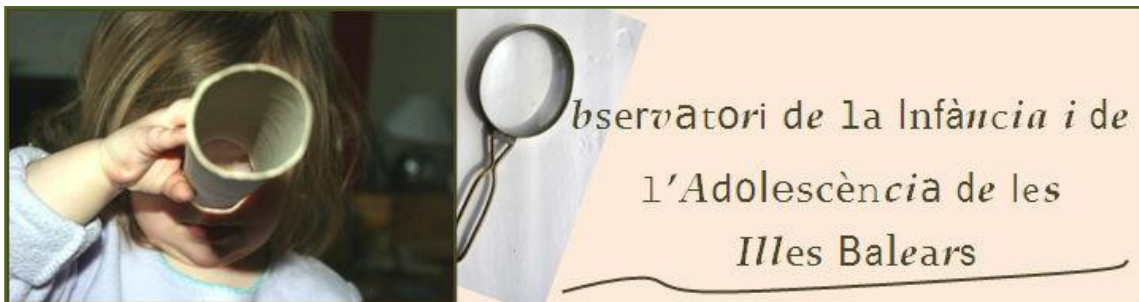
Maria Peix Sitges, Santanyí (15 anys)

Els premis —aportats per El Corte Inglés— han consistit en un set d'iniciació a la pintura i una càmera digital, respectivament.

Entre els treballs presentats s'han seleccionat els que més s'adeqüen a l'esperit de la Convenció sobre els drets de l'infant, els quals formaran part de les campanyes de difusió i de les activitats que l'ODDM organitzi en relació amb aquesta Convenció.

Igualment, els participants han rebut un diploma, i els centres educatius respectius, un certificat oficial de col·laboració en la difusió dels drets de la infància. Els nou finalistes de la categoria de dibuix han rebut també un detall per la seva valoració del jurat.

## 6.6. Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears



El 13 de febrer de 2014, tingué lloc la sessió constitutiva de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears (OIAIB), d'acord amb el Decret 50/2013, de 15 de novembre, pel qual se'n determinen la composició, els objectius i el règim de funcionament, el qual s'emmarca dins l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM).

La sessió constitutiva de l'Observatori, com a òrgan col·legiat, fou presidida per la consellera de Família i Serveis Socials amb l'assistència de la vicepresidenta i directora de l'ODDM, el secretari i les nou vocalies en representació de les conselleries competents en serveis socials, educació, salut, menors i família, joventut, esports, justícia, així com de l'Institut d'Estadística de les Illes Balears i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.



A la reunió es va presentar un avanç de la pàgina web d'aquest òrgan i es constituí una comissió tècnica per planificar les estratègies d'infància i adolescència a la CAIB. Així mateix es va proposar crear altres grups de treball pels quals es va preveure la participació d'altres administracions així com entitats especialitzades en temes de menors.

A la reunió del plenari de l'Observatori quedà ben palès que l'objectiu principal és vetlar pels drets d'infants i adolescents de les Illes Balears, i desenvolupar actuacions de recerca, estudi i anàlisi tècnica de les matèries relacionades amb l'atenció i els drets de les persones menors d'edat.

El dia 15 de desembre de 2014, l'Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears, es va reunir novament en sessió ordinària, en la qual hi assistiren la vicepresidenta, el secretari i set vocalies.

Al decurs de la reunió de l'Observatori es tractaren i analitzaren temes relacionats amb la infància i l'adolescència de les Illes Balears com els següents:

- Dades i indicadors de què disposen les diverses administracions i entitats relacionades amb els àmbits que afecten les necessitats i el benestar dels menors d'edat a les Illes Balears.
- Propostes de millora en la recollida d'informació (indicadors, conceptes, nomenclatures, classificacions, codis) per facilitar-hi l'accés.
- Estudis i informes d'infància elaborats per diverses entitats i ONG radicades a les Illes Balears
- Propostes d'estudis de la CAIB sobre diverses temàtiques relatives a la infància de les Illes Balears amb la necessària col·laboració d'altres entitats, com per exemple la Universitat de les Illes Balears.
- Propostes de comissions o grups de treball específics, com el relatiu a les funcions del Programa de Policia Tutor de les Illes Balears.

## 6.7. Pàgina web de l'ODDM



El portal web de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor es va crear l'any 2007 amb l'objecte d'acostar els nostres serveis a la ciutadania.

Així, entre d'altres continguts, es pot trobar informació exhaustiva i actualitzada de la feina que es fa a l'Oficina, les formes de contactar amb nosaltres, i una àmplia i completa selecció de legislació relativa a menors, publicacions, estudis, notícies i enllaços interessants sobre els diferents temes que afecten la infància.

També incorpora la secció Queixes i denúncies amb l'objecte de facilitar als ciutadans i ciutadanes de la nostra comunitat la possibilitat de presentar les queixes o denúncies que considerin pertinents davant la nostra Oficina per via telemàtica, cosa que crea un espai més àgil i còmode per als ciutadans.

Durant l'any 2014 la nostra pàgina web ha estat en constant actualització i renovació i ha incorporat notícies, recursos i informacions d'interès relacionades amb els nostres menors.

En especial es va obrir una secció a la qual es pot accedir directament a través de la seu electrònica de la pàgina web de la CAIB especialitzada en informació i recursos sobre seguretat a Internet a les Illes Balears.





## 7. PACTE BALEAR PER LA INFÀNCIA

### 7.1. Introducció

El dia 19 de novembre de 2013, la Sala del Senat del Parlament de les Illes Balears va acollir, minuts abans de començar la sessió plenària ordinària, la signatura del Pacte Balear per la Infància. Es tracta d'un compromís signat pels partits polítics amb representació parlamentària «per tal de millorar la vida dels infants, reconeixent i exercint els seus drets i, per tant, transformant i millorant les comunitats locals per al present i el futur, mobilitzant els recursos necessaris per assegurar un desenvolupament humà just i solidari, basat en el principi dels “infants primer”».

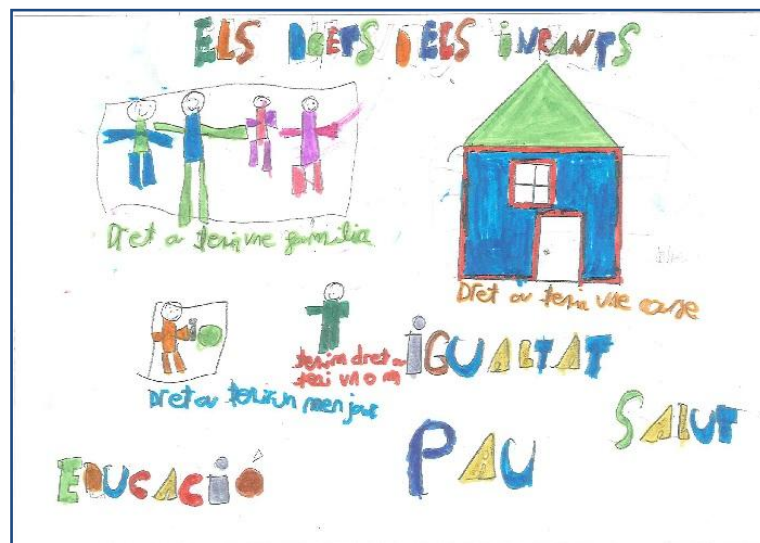
Amb la presència de la presidenta del Parlament, Margalida Duran, i els representants dels partits polítics (José Ramón Bauzá, president del PP de les Illes Balears, Francina Armengol, secretària general del PSIB-PSOE, i Gabriel Barceló, secretari general de MÉS), es va signar el document del Pacte, el qual va ser ratificat per Maria Antònia Caimari, com a presidenta d'UNICEF Comitè Balears, i per Maria Garrido, com a directora de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

El 26 de novembre de 2014 es va aprovar per unanimitat el reglament de la Comissió de Seguiment del Pacte, formada pels diferents grups parlamentaris actuals (PP, PSIB-PSOE i MÉS per Mallorca) a més d'UNICEF i l'ODDM.

Es va partir d'una primera anàlisi seguint els següents punts per poder establir uns indicadors marc per fer efectiu el seguiment:

- L'elaboració i el desenvolupament de polítiques d'infància dins del marc jurídic autonòmic.
- Desenvolupament d'òrgans de participació infantil municipals.
- Elaboració i implementació d'estratègia d'infància i adolescència (en base al Pla Estratègic d'Infància i Adolescència 2013-2016 i Pla Nacional d'Acció Social per a la Inclusió Social 2013-2016).
- Elaboració de plans municipals d'infància.
- Protecció de recursos econòmics destinats a les polítiques i serveis de família i infància en els municipis de les Illes Balears.

- Garantir que tots els infants rebin serveis bàsics com salut, educació i protecció sense discriminació .
- Establir mesures per a promoure la seva protecció contra l'exploració, la violència i l'abús.
- Impuls de polítiques urbanístiques i de seguretat que contemplin entorns segurs per a la infància.
- Mesures per tal que la infància pugui desenvolupar-se en un medi ambiental saludable.
- Invertir en polítiques de prevenció i de protecció en la infància i adolescència.
- Mitigar els efectes de la crisi, l'exclusió i la pobresa sobre la infància, reconeixent que les famílies necessiten suport que garanteixi la igualtat d'oportunitats.



Adrián Reina Sorribas, Eivissa (8 anys)

També cal destacar que aprofitant les conclusions aprovades de la Ponència d'Estudi sobre la participació de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la Infància en situació de risc a les Illes Balears, s'han tingut en compte els 37 punts acordats en aquesta ponència a l'hora de fonamentar els indicadors que la Comissió de Seguiment del Pacte Balear per la Infància ha d'elaborar i que és important que la ciutadania en general conegui:

## **7.2. Prioritats i Conclusions de la Ponència d'Estudi sobre la participació de les institucions amb competència i les entitats socials per avaluar la Infància en situació de risc a les Illes Balears:**

### **Els Infants com a titulars de drets**

- 1- Aplicar la Convenció dels drets de l'infant
- 2- Complir el Pacte per a la inclusió social i el Pacte per la infància de 2013.
- 3- Revisar la Llei del Menor. Desenvolupar i aplicar 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.
- 4- Prioritzar en tota l'acció de Govern les polítiques que afavoreixen la qualitat de la vida dels menors.
- 5- Crear un òrgan de participació infantil a nivell autonòmic per tal de facilitar la participació activa dels menors en la societat i prendre part de les decisions que els afectin.
- 6- Impulsar un pla per a les Famílies i una Estratègia autonòmica per a la infància.
- 7- Establir un sistema d'informació estadística sobre la situació periòdica dels infants.

### **Àmbit educatiu: mateixos drets per poder assolir els mateixos objectius**

- 8- Augmentar el nombre de places per facilitar l'escolarització d'infants de 0-3 anys.
- 9- Treballar per donar suport especial als centres educatius amb major nombre d'alumnat en situació de vulnerabilitat.
- 10- Atorgar els ajuts de menjador dins el mateix curs escolar especialment les beques per situació de vulnerabilitat social, amb l'objectiu que els menors puguin tenir aquesta prestació sense que l'hagin d'abonar els pares i mares.
- 11- Millorar la coordinació de la policia local de Palma al programa de Policia Tutor de la CAIB.
- 12- Augmentar els programes i places de formació dirigits als joves que han sortit del sistema escolar normalitzat.
- 13- Potenciar educadors en medi obert per baixar els internaments als centres. Potenciar els educadors socials en els centres escolars.
- 14- Potenciar la formació dels docents per a la detecció dels abusos.
- 15- Facilitar la formació als joves per a la recerca de la feina.

16- Potenciar l'educació sexual.

### **Mesures econòmiques per cobrir les necessitats bàsiques dels infants**

17- Implementar progressivament una renda social com a prestació de dret, que inclogui els diferents perfils socio-laborals, adaptant-se a les necessitats actuals i dotada de forma adequada a les mateixes.

18- Garantir la cobertura de necessitats bàsiques de les famílies.

19- Garantir els ajuts vinculats al pagament de les necessitats bàsiques dels infants i pagar-los amb caràcter d'urgència.

20- Dur a terme les iniciatives necessàries i innovadores per garantir el dret a l'habitatge adreçades a persones amb dificultats amb la promoció de lloguers socials, d'habitatges protegits i de noves formes d'accés a un habitatge digne i assequible.

21- Prioritzar les prestacions públiques a famílies amb menors al seu càrrec.

22- Potenciar programes per garantir la vida laboral i familiar.

### **Un compromís amb els més vulnerables**

23- Complir el Decret de la cartera de serveis socials que enforteix els serveis comunitaris que tenen una clara funció preventiva.

24- Impulsar un Pla Estratègic per a la Inclusió Social dels Extutelats.

25- Potenciar programes de prevenció comunitari especialment en reforç a les famílies i millora de competències parentals, de mediació familiar i destinats a adolescents.

26- Impulsar campanyes, recursos residencials i d'acolliment institucional o familiar.

27- Treballar en programes de suport a la família, per reforçar llaços davant la vulnerabilitat des de l'administració, en col·laboració amb entitats.

28- Potenciar el Centre de Mediació Familiar de la CAIB en coordinació amb els serveis socials.

29- Augmentar els programes i serveis d'atenció a la discapacitat.

30- Potenciar de forma específica els serveis de salut mental en l'àmbit infantil-juvenil a totes les Illes.

31- Fomentar el Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI).

32- Impulsar programes de detecció i notificació dels maltractaments infantils.

33- Instar el Govern de l'Estat a impulsar aportació de recursos i totes les accions que siguin necessàries que possibilitin que el testimoniatge del menor es faci procurant el menor contacte possible entre la víctima menor d'edat i els intervinents en el procés penal i eviti l'anomenada victimització secundària.

- 34- Ampliar el servei de valoració de Protecció de menors 24 hores. Garantir la concertació de serveis de residència amb les entitats que ofereixen aquest servei a l'administració.
- 35- Per evitar l'internament de menors en situació de risc i donar suport a les famílies vulnerables s'han d'augmentar les places de centres de dia, ampliar programes de competències familiars i campanyes de família d'acollida pels infants més petits que estiguin tutelats per l'Administració Pública.
- 36- La Ponència constata la discrepància sobre l'abast, el concepte de la targeta sanitària, en el sentit següent
- a) El Grup Parlamentari Popular defensa "Garantir l'atenció sanitària en igualtat de condicions a tots els menors de menys de 18 anys".
  - b) El Grup Parlamentari Més i Grup Parlamentari Socialista defensen "Garantir la targeta sanitària a totes les famílies amb menors de 18 anys".

### **Seguiment**

- 37- Els grups parlamentaris es comprometen, a través dels mecanismes previstos en el Reglament del Parlament, a fer un control i seguiment de les propostes d'aquesta Ponència.



## 8. AGENDA DE LA DIRECTORA

### 8.1. Intervencions en els mitjans de comunicació

Durant el 2014, la directora de l'ODDM va intervenir en 40 ocasions en els diferents mitjans de comunicació per fer conèixer la nostra tasca així com per parlar de temes d'actualitat relacionats amb menors. Dins aquestes intervencions es fan també col·laboracions a programes com és el cas de Las Ovejas de Mica a UH Ràdio. En aquestes intervencions s'aprofita també per promocionar i difondre la Convenció dels drets de l'infant i l'adolescent i els recursos de què disposem a les Balears dins aquest àmbit. Així impulsam també la Línia d'Atenció al Menor 116111 o informació relativa a Internet segura.



### 8.2. Altres activitats

La directora de l'ODDM ha estat present a 34 activitats de caràcter oficial, 86 reunions executives, a totes les reunions amb l'equip tècnic i altres activitats de formació relacionades amb temes d'interès per al desenvolupament de les funcions de l'Oficina. En aquestes activitats estan inclosos els contactes que s'inicien o continuen amb entitats i òrgans amb els quals s'interactua en benefici de la defensa dels drets dels menors, es tracten temes d'especial interès i es formalitzen les col·laboracions. Es tracta d'una tasca activa i necessària pel desenvolupament de la nostra activitat. Així s'han continuat amb les línies de feina amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar



(CONVIVÈXIT), l'Institut Balear de la Joventut (IB-Jove), l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB) a través del seu projecte de Policia Tutor, la Fiscalia de Menors, Fundació ANAR, l'IMAS i UNICEF Comitè Balears.



D'altra banda, s'han mantingut contactes amb l'objectiu de col·laborar i aportar o sol·licitar informació amb entitats tals com: la Fiscalia Superior de Balears, Delegació de Govern, l'UIB, Càritas Mallorca, Creu Roja, EAPN, Consell de Menorca, Consell d'Eivissa, Consell de Formentera, així com amb

regidors i batlles de diferents municipis de tota la Comunitat Autònoma, altres Conselleries, centres educatius, entre d'altres.



Dins la tasca més tècnica, la directora també atén personalment les demandes, consultes, queixes i denúncies que plantegen menors, professionals, famílies i entitats, així com supervisa tots els casos que s'atenen per part de la resta del personal de l'ODDM.

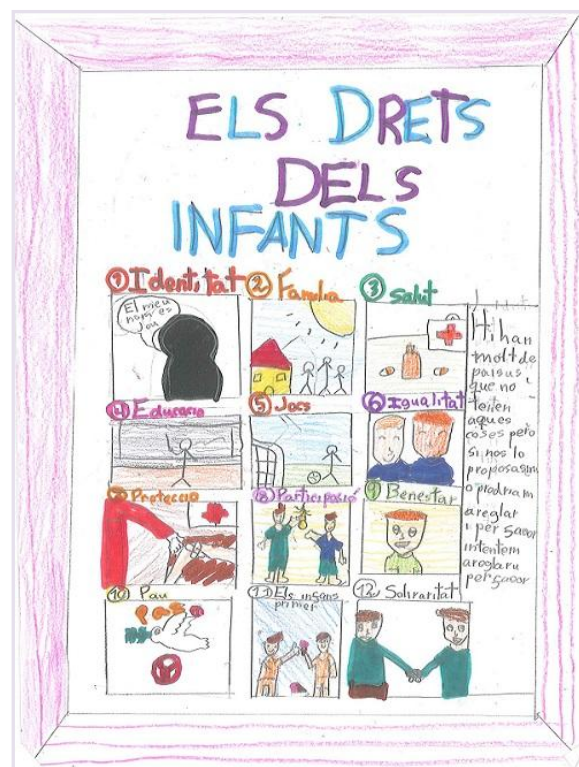




### 8.3. Visites a centres de menors

Durant l'any 2014 s'ha visitat el centre socioeducatiu "Es Pinaret", gestionat per la Fundació S'Estel adscrit a la Direcció General de Família i Menors del Govern de les Illes Balears. A la visita es va aprofitar per atendre personalment a menors que sol·liciten parlar directament amb la directora de l'ODDM amb qui recau la funció de "defensora del menor" a la nostra Comunitat Autònoma.

Pel que fa a centres de protecció de menors s'ha visitat el Centre d'Acolliment Residencial d'Eivissa "Pare Morey" per adolescents, el centre Mare del Remei situat a Santa Eulària des Riu (Eivissa), que atén menors de 12 anys i el centre d'Atenció a la Infància i la Família de Maó (Menorca), que atén menors de 0 a 18 anys.



Jordi Riera Sherpar, Eivissa (8 anys)

## **9. LA VULNERACIÓ DELS DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT A LES ILLES BALEARS. OBSERVACIONS I CONSIDERACIONS**

### **9.1. Dret a la protecció davant qualsevol forma de maltractament**

La Convenció dels drets de l'infant de Nacions Unides, estableix a l'article 19, l'obligació dels estats de protegir l'infant contra totes les formes de violència física o mental mentre està sota la guarda dels pares, mares, tutors legals o qualsevol altra persona que els tingui al seu càrrec.

Les mesures protectores han d'incloure procediments efectius per elaborar els programes adequats, amb la finalitat d'atendre l'infant i als que en tenen la seva tutela, a més també per prevenir, detectar, informar, derivar, investigar, tractar i seguir els casos de maltractaments, contemplant, si escau, les accions judicials pertinents.

Seguint el protocol marc interdisciplinari d'actuacions en casos de maltractament infantil a les Illes Balears, caldria definir una sèrie de conceptes:

#### **9.1.1. Maltractament infantil**

Acció, omissió o tracte negligent, no accidental, que priva l'infant dels seus drets i del seu benestar, que interfereixen en el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social i/o que l'amenacen, els autors dels quals poden ser persones, institucions o la mateixa societat.

#### **Tipologia de maltractament**

Segons els autors:

a) Familiar: quan els autors del maltractament són familiars del menor, principalment de primer grau: pares (biològics o no), avis, germans, oncles, etc.

b) Extrafamiliar: quan els autors del maltractament no són familiars del menor, o el grau de parentiu és molt llunyà (familiars en segon grau) i no tenen relacions familiars.

c) Institucional: maltractament provocat per qualsevol legislació, programa, servei, actuació o procediment provinent dels poders públics o privats i de les seves actuacions, que vulnerin els drets bàsics de la víctima.

d) Social: quan no hi ha un subjecte concret responsable del maltractament, però hi ha un seguit de circumstàncies externes a la vida dels progenitors i del menor que impossibiliten una atenció adequada de l'infant.

#### Segons la intensitat:

a) Maltractament lleu i/o moderat: aquestes situacions no es consideren urgents, ja que existeixen indicadors físics, psicològics i/o socials de maltractament que es poden abordar en l'entorn sociofamiliar del menor.

Aquesta situació requereix una intervenció que es pot desenvolupar des dels serveis socials d'atenció primària, directament a través dels serveis de l'àmbit d'intervenció en què es desenvolupa l'activitat professional que va fer el diagnòstic o la detecció.

b) Maltractament greu o urgent: aquestes situacions es donen quan es detecte indicadors físics, psicològics i/o socials de maltractament que posen en perill la integritat i benestar del menor. Aquestes situacions requereixen una intervenció dels serveis especialitzats amb competència en protecció de menors.

#### Segons les accions o omissions concretes que constitueixen el maltractament infringit.

a) Maltractament físic: qualsevol acció de caràcter físic feta voluntàriament que provoca o pot provocar lesions físiques al menor.

b) Negligència: deixar o abstenir-se d'atendre les necessitats de l'infant i els deures de guarda i protecció, o no atendre'l adequadament.

c) Maltractament emocional: qualsevol acció, normalment de caràcter verbal, o actitud cap a un menor que li provoqui o pugui provocar-li danys psicològics.

d) Abús/agressió sexual: qualsevol comportament en què un menor és utilitzat per un adult o un altre menor com a mitjà per obtenir estimulació o gratificació sexual. Aquesta definició inclou tots els delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual.



Alan Solano García, Sta. Eulària des Riu (8 anys)

### 9.1.2. Descripció de possibles situacions.

a) Sospita de maltractament: aquells casos en els quals hi ha indicis tant de maltractament basats en la manifestació de terceres persones però sense dades contrastades, o sobre els quals hi ha dubtes en relació amb els indicadors presents en la història de l'infant.

b) Evidència de maltractament: els criteris per a l'evidència de maltractament són les lesions físiques i psicològiques, la revelació del mateix infant o la comunicació d'un familiar o professional sobre la base dels indicadors que

consten en els documents oficials de la guia específica per cada àmbit del protocol marc.

c) Casos urgents: es produeixen quan hi ha hagut contacte físic fa menys de 72 hores, o fa més de 72 hores però hi ha evidència física i la protecció de l'infant no està garantida.

d) Casos no urgents per les mesures que cal adoptar: es produeixen quan no hi ha hagut contacte físic, o fa més de 72 hores del contacte i la protecció de l'infant està garantida.

Els criteris per delimitar la urgència del cas són la garantia immediata de la protecció de l'infant, protecció jurídica i/o atenció psicossocial, i la possibilitat de trobar una evidència física de l'abús/agressió.

### **9.1.3. Comunicació de les situacions de maltractament infantil**

Hem detectat que es donen situacions en què apareixen dubtes sobre la obligatorietat a l'hora de comunicar qualsevol situació de maltractament infantil.

D'acord amb la legislació vigent a Espanya, la notificació és una obligació legal per a tots els ciutadans, en especial per a aquells professionals que deuen conèixer i utilitzar els Protocols i Fulls de Notificació establerts a tal efecte.

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, deixa ben clar en el seu desenvolupament el deure de comunicació i denúncia d'aquestes situacions (art.59):

*1. Qualsevol persona que tingui notícia d'una situació de possible desprotecció de la persona menor d'edat, sense perjudici de prestar-li immediatament l'auxili que necessiti, té el deure de posar-ho en coneixement de l'autoritat judicial o administrativa, que n'ha de garantir la reserva i la confidencialitat degudes.*

*2. Aquest deure és especialment exigible a aquelles persones que tinguin notícia d'aquestes situacions per raó de la seva professió o del seu càrrec.*

*3. Si els pares o les mares, les persones que els substitueixen en l'exercici de les funcions pròpies de la pàtria potestat, o qualsevol altra persona impedeixen l'estudi o l'execució de*

*les mesures de protecció, l'administració competent sol·licitarà del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial l'adopció de les mesures necessàries per fer-les efectives, sense perjudici de les intervencions immediates que siguin necessàries en el supòsit de perill per a la integritat de la persona menor d'edat.*

*4. En qualsevol cas s'ha d'actuar amb la reserva deguda i evitar qualsevol interferència innecessària en la vida de la persona menor d'edat.*

*5. Per garantir la implicació dels professionals i particulars que intervenen en el procés, es mantindrà reservadament la seva identitat.*

Aquesta Llei estableix també l'actuació dels professionals en els diferents àmbits que atenen a menors d'edat i així pel que fa a l'àmbit de la salut exposa que: *Les persones titulars i el personal sanitari dels serveis de salut són especialment obligats a posar en coneixement de les entitats públiques competents, dels organismes competents en matèria de protecció de persones menors d'edat, de l'autoritat judicial o del Ministeri Fiscal, els fets que puguin suposar l'existència de situacions de desprotecció o indicatiu de maltractament de les persones menors d'edat (art. 31). Quant a l'àmbit educatiu: Les persones titulars i el personal dels centres docents són obligats a posar en coneixement de les entitats públiques competents en matèria de protecció de persones menors d'edat, de l'autoritat judicial o del Ministeri Fiscal, aquells fets que puguin suposar l'existència de situacions d'absentisme escolar, de desprotecció o d'indici de maltractament de persones menors d'edat, i també a col·laborar-hi per evitar i resoldre aquestes situacions en interès d'aquestes.*

Per poder facilitar aquesta tasca als diferents professionals (salut, educació, serveis socials i policia) que treballen amb menors es va desenvolupar un eina dins el protocol marc interdisciplinari d'actuacions en casos de maltractament infantil a les Illes Balears. que està ja assentada a altres comunitats autònomes i que a les Balears s'està començant a utilitzar. Es tracta del RUMI (Registre Unificat de Maltractament Infantil) i que és molt important que es prengui consciència del seu ús.

D'altre banda, la llei orgànica de protecció del menor, de rang superior a l'anterior, assenyala que *tota persona o autoritat, i especialment aquells que per la seva professió o funció, detectin una situació de risc o possible desemparament d'un menor, ho comunicaran a l'autoritat o els seus agents més propers, sense perjudici de prestar-li l'auxili immediat que precisi. A més, tal com assenyala el Codi Penal: el que, podent fer-ho amb la seva intervenció immediata i sense risc propi o aliè, no impedis la comissió d'un*

*delicte que afecti a les persones en la seva vida, integritat o salut, llibertat o llibertat sexual, serà castigat amb la pena de presó de sis mesos a dos anys si el delicte fos contra la vida.*

Igualment, quan els menors víctimes han de declarar, és molt important que ho puguin fer sota unes garanties de protecció total, és a dir, en un ambient adequat, d'acord amb la seva maduresa i edat i en un llenguatge que li sigui còmode i que pugui comprendre. Els seus relats i vivències són molt angoixants i de vegades els han de repetir a diferents facultatius.

La Fiscalia General de l'Estat sobre protecció de menors víctimes i testimonis assenyalen que ha d'evitar-se, en la mesura del possible, *les duplicitats en exploració de metges, avaluació de psicòlegs, psiquiatres i anàlegs i en les preses de declaració (...) els fiscals hauran d'eludir la repetició de declaracions de menors, excepte en els casos estrictament necessaris, a fi d'evitar-los el sofriment de tornar a relatar i reviure davant persones estranyes un succés traumàtic per a ells.*

#### **9.1.4. Mancances observades en la detecció i intervenció del maltractament infantil i adolescent**

- El temps d'espera per valorar les situacions de presumpte maltractament quan arriben a les UVASI (Unitats de Valoració d'Abús Sexual Infantil), quan no són considerades urgents.
- L'atenció amb la sensibilitat adequada als menors i les seves famílies en el moment que presenten una situació o sospita de maltractament, en especial en els casos d'abusos sexuals.
- La durada de l'estudi de la situació personal i familiar dels menors, la qual cosa provoca una manca de consideració en el seu interès superior tal com s'estableix a la Convenció dels drets dels infants i en les observacions adients a aquesta problemàtica.
- La formació dels professionals dels serveis d'atenció primària, del servei de salut, dels centres educatius, dels serveis educatius i de lleure (també de l'àmbit esportiu) respecte dels drets dels infants i adolescents i dels indicadors de risc establerts i al seu abast. Els entorns on desenvolupen la seva tasca constitueixen observatoris molt adequats per poder detectar situacions de risc de tots els nivells i per tant la seva formació per poder actuar és molt necessària.
- La comunicació i coordinació entre els diferents agents implicats que tenen contacte amb l'infant. Per part dels centres educatius es desconeix el procés que es fa amb un menor quan han fet una comunicació de maltractament, sigui sospita o no. Desconeixen quines pautes han de seguir i si es té en

compte el temps que passa un infant a l'escola, això pot perjudicar al menor implicat i als seus propis companys d'aula o grup.

- Les mesures de protecció per casos de menors escapolits tutelats per l'Administració competent. Aquests menors presenten unes característiques i perfils que precisen un abordatge diferent a la seva situació.
- Programes específics per menors amb problemes de conducta.

#### **9.1.5. Maltractament entre iguals a l'entorn escolar: assetjament escolar**

A partir de les consultes i queixes rebudes sobre assetjament entre iguals, a l'ODDM hem pogut observar com els infants afectats no són escoltats com cal i de vegades ni participen en les dinàmiques que poden propiciar la resolució del conflicte a l'aula.

Les famílies no sempre troben el suport esperat per part del centre educatiu o han d'esperar temps per ser ateses pel departament d'Inspecció Educativa de la Conselleria d'Educació.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que aquells casos específics que arriben al programa de Convivència de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació, són atesos de forma favorable i ben valorats per les famílies afectades.

En altres casos, s'observa la manca de coneixement d'alguns centres dels criteris que cal seguir i els passos que cal fer davant d'una situació d'aquest tipus. No hi ha protocols unificats d'atenció als menors i les seves famílies o desconeixen els programes i recursos que posa al seu abast l'Administració.

I si bé fins ara ens preocupava els conflictes de convivència a nivell presencial dins l'aula o al centre educatiu, les situacions d'assetjament a través de les noves vies de comunicació i difusió d'informació que ofereix Internet, suposen una extensió d'aquest assetjament més enllà del centre, cosa que caldria preveure per intervenir també des de l'àmbit educatiu com a suport a la tasca que s'ha de desenvolupar des d'altres àmbits: familiar, social, salut i policial.

#### **9.1.6. RECOMANACIONS**

- Oferir formació sobre els drets dels menors incidint també sobre com actuar davant les situacions de maltractament i desprotecció infantil als professionals que desenvolupen la seva tasca dins l'àmbit de l'atenció als



infants i adolescents. També supervisar i actualitzar els coneixements, recursos i eines que fins ara han fet servir.

- Desenvolupar els protocols adients a cada àmbit d'actuació per part dels departaments competents tal com s'estableix a la normativa vigent.
- Establir un protocol específic per les situacions d'assetjament escolar preveient-ne la incidència a través de les xarxes socials o les noves formes de difusió de la informació a través d'Internet.
- Impulsar el treball en xarxa dels diferents professionals, aprofitant els avantatges que proporcionen les TIC. És necessària una coordinació en el seguiment dels casos des dels diferents àmbits que conviuen amb el menor: l'escola, el centre de salut, Serveis Socials, EOEP, Servei de Protecció, Unitats de valoració i tractament...
- Promoure de manera efectiva mecanismes d'escolta i de participació dels alumnes per crear un clima cooperatiu a l'aula, fomentant l'aplicació de mesures de mediació i d'assessorament en casos d'assetjament entre companys previstes en els plans de convivència dels centres, assegurant que s'apliquen.
- Incrementar la formació específica i continuada dels docents per prevenir aquest tipus de situacions i millorar-ne l'abordatge. També comptar amb la col·laboració de personal no docent del centre a fi de que tinguin les habilitats adequades per saber com actuar en aquests casos.
- Promoure mecanismes d'informació i d'orientació a les famílies per millorar la col·laboració família-escola com un dels factors clau de la convivència escolar si es volen superar molts dels problemes detectats.
- Revisar els procediments d'observació, de valoració i d'intervenció que empren els centres davant les situacions en què s'observa un patiment d'un alumne relacionat amb l'actuació dels companys de classe, amb una

supervisió adequada per part de la Inspecció educativa i l'assessorament del programa Convivèxit.

## **9.2. Drets específics de les persones menors d'edat amb mesures de protecció per part de l'Administració**

La llei 17/2006 de 13 de novembre reconeix a totes les persones menors d'edat els drets següents:

a) A ser protegida, fins i tot amb l'oposició dels pares, una vegada es constati la situació de risc o de desemparament.

b) A tenir coneixement de la seva situació personal, de les mesures a adoptar, de la seva durada i del seu contingut, i dels drets que li corresponen; per això es facilitarà una informació veraç, comprensible, adequada a les seves condicions, contínua i el més completa possible al llarg del procés d'intervenció.

c) A ser escoltada per expressar la seva opinió i, sempre que tenguin dotze anys complerts o maduresa i capacitat suficients, a participar en la presa de decisions sobre el seu cas, tot això sense perjudici dels supòsits en què hagi de prestar el seu consentiment de conformitat amb el que s'estableix a la legislació civil.

d) A ser considerada subjecte actiu en la recerca i la satisfacció de les seves necessitats havent totes les administracions públiques de les Illes Balears de promoure i garantir, socialment i jurídicament, la seva autonomia personal.

e) A la seguretat jurídica i emocional proporcionades per una tramitació el més eficaç i ràpida possible, que impedeixi la prolongació de les mesures de caràcter provisional, evitant les intromissions en l'esfera de la seva intimitat més enllà de l'estrictament precís i restringint al mínim imprescindible les limitacions a la seva capacitat d'obrar i les interferències en la seva vida i en la de la seva família.

f) A romandre a la seva família sempre que sigui possible i, en el supòsit d'haver estat separada d'aquesta, que es consideri el seu retorn a aquella quan les circumstàncies ho permetin i, si això no fos viable, a incorporar-se tot d'una que sigui possible a un altre nucli familiar, així com a mantenir contactes amb el grup d'origen i amb altres persones significatives per a ella, sempre que això no interfereixi o perjudiqui la finalitat protectora.

g) A disposar dels mitjans que facilitin la seva integració social des del respecte a la seva identitat cultural i d'idioma.

h) Que la seva família rebi l'ajuda i el suport suficients perquè pugui atendre-la en condicions mínimes adequades.

i) A conèixer, en els supòsits d'acolliment, en funció de la seva edat i la seva capacitat, la seva història personal i familiar i, si ha estat separada de la seva família d'origen de manera definitiva, els seus antecedents culturals i socials, que seran en tot cas respectats.

j) A la total confidencialitat i reserva sobre les seves circumstàncies personals i de la seva família, llevat de l'estrictament necessari per assegurar una intervenció eficaç i sempre en el seu interès.

k) A relacionar-se directament amb el Ministeri Fiscal i amb els responsables tècnics i administratius de la seva protecció.

Hem pogut observar en alguns casos que ens han arribat a l'ODDM, com és el cas de les retirades de tuteles per part de l'Administració, com el temps en valorar la situació del menor i dels pares s'ha prolongat més enllà del que marca la legislació i ja no tan sols perquè s'hagi de seguir un protocol d'atenció al menor, sinó perquè consideram un greuge pel menor privat de la seva família que es perllongui una situació de incertesa respecte a la relació amb el seu entorn familiar i proper.

També ens han arribat casos on s'ha pogut comprovar una manca de comunicació entre els tècnics assignats als casos i les famílies afectades amb fills amb mesures de protecció. En la majoria de casos tractats des de l'ODDM no s'ha observat un seguiment per part dels tècnics de l'evolució dels pares o tampoc s'ha proposat un pla de treball per poder facilitar el retorn de l'infant amb la seva família.

Així doncs, cal reflexionar sobre com ha de ser la intervenció tècnica en el procés de desacoblament d'un infant. Amb aquesta finalitat, cal treballar des de la col·laboració i la participació de tots els agents i parts implicats per evitar les actuacions segmentades, a fi de donar continuïtat a la història de vida de l'infant i de minimitzar les seqüeles que la nova situació li pot generar. Així mateix, cal respectar el valor que té per a l'infant l'estabilitat assolida durant el temps en què ha estat valorada la seva situació i cal que l'actuació sigui molt curosa, de manera que s'observin els signes directes i indirectes de l'estat emocional de l'infant i es facin els màxims esforços perquè l'actuació tècnica preservi el nivell d'estabilitat i es consideri sempre el seu interès superior.

També hem observat com els menors que estan amb mesures de protecció als centres d'Eivissa i Menorca (a Formentera no hi ha centre) estan afectats per la doble insularitat. Això fa que no hagi especialització del centre per atendre les necessitats que pot presentar cada infant o adolescent de manera individual i alhora, l'acolliment en família aliena, moltes vegades és impossible per tractar-se d'entorns on és difícil passar desapercebut i per tant que les mesures protectores tinguin la finalitat per la qual han estat preses. Aquesta situació fa que estiguin en igualtat de condicions que els menors de Mallorca en la mateixa situació.

### **9.2.1. El dret dels infants a tenir relació i contacte regular amb els pares**

L'article 9.3 de la Convenció sobre els drets de l'infant disposa que els estats membres han de respectar el dret de l'infant separat d'un dels pares o d'ambdós de tenir relacions personals i contacte directe amb tots dos regularment, tret que això sigui necessari per al seu interès primordial. L'article

24 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (2000/C 364/1) també recull el dret de l'infant a mantenir de manera periòdica relacions personals i contactes directes amb son pare i sa mare, tret que això sigui contrari als seus interessos.

Els òrgans judicials o l'organisme competent en matèria de protecció estableixen, segons el cas, el règim de visites dels infants amb la seva família biològica. Pel que fa a aquesta qüestió, la nostra activitat evidencia situacions en què les visites dels infants amb els seus familiars biològics (en cas d'infants tutelats) o progenitors no custodis (en cas d'infants no tutelats) no sempre s'han establert tenint en compte l'interès superior de l'infant, sinó que sovint responen a criteris organitzatius, ja que el lloc, l'horari i la freqüència estan sotmesos a les possibilitats i les limitacions del centre, de la família acollidora, de l'espai de visites per a infants i adolescents o del punt de trobada.

Aquest fet es constata quan s'analitza l'horari de visites dels infants tutelats residents en centres. Amb caràcter general, també s'observa que sovint, quan els infants passen de viure en un centre a ser acollits en família aliena, les visites tendeixen a reduir-se per facilitar l'acoblament. Als centres d'acolliment també s'ha constatat que generalment s'estableix un pla de visites reduït a l'hora de fer l'estudi i el diagnòstic. Si bé la reducció de les visites pot respondre a l'interès superior dels infants, no sempre és així si es fa com a pràctica generalitzada, perquè l'abast i la qualitat de la relació i el vincle afectiu dels infants amb la seva família biològica és en cada cas diferent, de manera que el canvi de recurs assignat no és una motivació suficient per restringir les visites i els contactes dels infants amb els pares.

Aquets infants també es veuen afectats per l'organització del personal dels serveis competents com és el cas a Mallorca del SIF (Servei d'Infància i Família), de manera que l'establiment de les visites sovint tampoc no té en compte l'horari escolar de l'infant i la necessitat d'incorporar-se de manera natural a la seva vida quotidiana sense que apareguin com una ruptura o alteració.

A la nostra consideració, la suspensió automàtica del règim de visita als infants que ingressen en centres pot vulnerar els seus drets si no es justifica des de la perspectiva de l'interès individual de l'infant.

Des d'aquesta perspectiva, la supressió del règim de visites d'un infant amb els progenitors que no es justifiqui des del punt de vista del seu interès concret implica una vulneració del dret que li reconeix la Convenció. En el mateix sentit, la suspensió automàtica i generalitzada de visites que no es justifiqui per al cas concret vulnera, a més, el dret a rebre una atenció individualitzada, centrada en les necessitats de cada infant o adolescent.

Tal com s'ha assenyalat amb relació als infants tutelats per l'Administració, les hores assignades per a les visites als punts de trobada s'han d'establir sempre en funció de l'interès superior de l'infant o adolescent i no han d'afectar els seus horaris lectius o de formació.



*Adriana Paredes Guerrero, Calvià (11 anys)*

### 9.2.2. RECOMANACIONS

- Potenciar l'acolliment en família, per mitjà de mesures de difusió i de campanyes informatives i de sensibilització social, per proveir l'infant d'aquest recurs quan aquesta sigui la proposta.

- Activar la professionalització de famílies acollidores. La professionalització de famílies acollidores requereix plans de formació específica i definició de condicions contractuals.
- Definir amb precisió els perfils d'infants que pot atendre cada centre i establir els mecanismes per fer correspondre la proposta de mesura amb el recurs adequat.
- Crear més centres residencials d'acció educativa intensiva, crear més centres terapèutics per a infants amb problemes de salut mental i crear centres residencials d'acció educativa especialitzats en l'atenció d'adolescents amb problemàtiques relacionades amb el consum de tòxics a totes les illes
- Cal que totes les instàncies que intervenen facin un treball conjunt de reflexió per analitzar les dificultats i la complexitat dels plans d'acoblament i de retorn a la família. Aquest treball ha de servir de base per revisar, modificar, avaluar i planificar els procediments, d'acord amb les necessitats dels infants i adolescents.
- Elaborar i renovar instruccions sobre el procediment que cal emprar i els aspectes que s'han de tenir en compte en el moment de portar a terme un pla de desacoblament/acoblament, i també sobre els mecanismes de supervisió d'aquests plans per garantir que l'infant sigui el centre de l'actuació protectora i del recurs d'acolliment familiar, la fi que totes les actuacions que s'empenguin parteixin del principi de l'interès superior de l'infant.
- Revisió del règim de comunicacions i visites amb els pares mentre els infants estan acollits en família o als centres: cal replantejar el règim de visites, des del lloc de realització fins a la freqüència de la visita, a fi de mantenir el vincle de l'infant amb els pares. Paral·lelament, s'ha de millorar la intervenció en la formació en habilitats parentals a través d'un programa específic de preparació del retorn del fill.

- Les visites s'han d'establir d'acord amb l'interès superior de l'infant, sense que en cap cas prevalguin criteris organitzatius o les possibilitats i limitacions del centre, de la família acollidora o dels professionals especialitzats o contractats, de l'espai de visites per a infants i adolescents o del punt de trobada.
- Que s'incrementi la coordinació entre els agents implicats, a fi que l'establiment de les visites sempre tingui en compte l'interès de l'infant o adolescent.

### **9.3. Drets dels infants amb discapacitat**

Les persones menors d'edat amb necessitats educatives especials tenen dret a l'assistència i la formació específica per a un desenvolupament i una realització personal adients, que els permetin integrar-se socialment, desenvolupar-se, realitzar-se personalment i accedir a un lloc de feina dins del context més normalitzat possible.

La Convenció dels drets de l'infant (art. 23) reconeix als infants amb discapacitat el dret a gaudir d'una vida plena i respectable en condicions que li assegurin dignitat, que li permetin d'arribar a valdre's per ell mateix i que li faciliten la participació activa en la comunitat (23.1). Per aconseguir aquest objectiu l'infant disminuït té dret a rebre atencions especials i ajuda per a la seva cura, i que aquesta sigui l'adequada a la situació de l'infant i dels pares o d'altres persones que en tinguin cura (art. 23.2). A més, aquesta ha de ser gratuïta sempre que sigui possible, tenint en compte els recursos econòmics dels pares o de les altres persones que en tinguin cura, i ha d'anar destinada a assegurar que l'infant discapacitat tingui accés efectiu a l'educació, la formació, els serveis d'atenció a la salut, la preparació per al treball i les oportunitats d'esplai, i que rebi aquests serveis de manera adequada per aconseguir la màxima integració social i desenvolupament individual possibles, inclòs el desenvolupament cultural i espiritual.

Més específicament, l'article 7 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat fa una referència especial als drets dels



infants i estableix que cal prendre totes les mesures necessàries per assegurar que tots els infants amb discapacitat gaudeixin plenament de tots els drets humans, que el seu interès sigui prioritari en totes les accions que els concerneixen i que es respecti el seu dret a expressar els seus punts de vista.

Malgrat aquest reconeixement, els infants i els adolescents amb discapacitat troben moltes dificultats per poder-se integrar plenament en la societat i per poder-se educar, formar i desenvolupar en serveis normalitzats i amb els suports i les atencions gratuïts als quals es refereix la Convenció.

Per la nostra part hem tingut coneixement de la insuficiència dels serveis especialitzats als centres educatius, manca de suport suficient a la seva autonomia personal, manca d'escolarització inclusiva amb els suports suficients i la insuficiència en l'atenció residencial adaptada a les seves necessitats.

D'acord amb el Comitè dels drets de l'infant, els poders públics han d'assegurar als infants amb discapacitat el reconeixement de les necessitats especials, proveir-ne la cobertura amb recursos públics i adoptar mesures específiques i una actitud proactiva per aconseguir un compliment real del dret a la no-discriminació a causa de la discapacitat en l'educació des de l'escola bressol fins a la universitat, en l'atenció en la família, en el sistema de protecció i en l'accés a les activitats de lleure, per aconseguir-ne la màxima integració i el màxim desenvolupament

En definitiva, l'ordenament jurídic estableix que l'atenció educativa dels infants amb discapacitat es regeix pel principi d'escola inclusiva, de manera que aquests infants tenen dret a ser escolaritzats en centres ordinaris i, per això, cal que disposin dels suports per atendre les seves necessitats educatives.

Més enllà d'aquesta previsió, cal recordar que el suport als alumnes amb discapacitat s'ha d'adaptar i dotar de recursos, tant pel que fa al temps com al personal. Així mateix, ha de comptar amb la col·laboració dels pares i els infants amb els docents, i ha de ser una tasca de centre que demana la implicació de tota la comunitat educativa.

Aquesta implicació s'ha de derivar de la sensibilització, la formació i la promoció per part de l'Administració educativa. En aquest sentit, s'observa que en aquest terreny hi ha mancances importants, tant conceptuals com pràctiques, i aquestes mancances afecten un nombre important d'alumnes, als quals no es pot garantir el màxim desenvolupament de les seves potencialitats, independentment de quines siguin.

### **9.3.1. RECOMANACIONS**

- Que s'estableixin mesures normatives i polítiques que permetin aprofundir encara més en el desenvolupament de l'educació inclusiva, sigui amb la dotació dels suports suficients als centres ordinaris per fer possible l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials, sigui amb l'establiment de criteris d'escolarització que combatin les desigualtats territorials i socials en l'aplicació del principi d'educació inclusiva existents actualment.
- Que es garanteixi l'assignació de personal de suport necessari per a l'atenció adequada dels alumnes amb necessitats educatives especials en cada escola ordinària, amb una dotació condicionada a l'evolució de necessitats educatives especials present en cada centre per fer possible l'educació inclusiva i assegurar la formació dels docents per a l'atenció adequada dels alumnes amb discapacitats i amb necessitats educatives especials perquè l'alumnat rebi l'atenció que necessita.
- Que es prenguin mesures perquè els infants i els adolescents amb discapacitat tinguin accés als diversos serveis escolars (menjador, activitats complementàries, etc.) en condicions d'igualtat amb els altres infants i adolescents.
- Que es garanteixi l'accés dels infants amb discapacitat a les escoles o CEI de 0 a 6 anys.

#### **9.4. Dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge**

1. D'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil:

a) Les persones menors d'edat tenen dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. Aquest dret comprèn també la inviolabilitat del domicili familiar i de la correspondència, i també el secret de les comunicacions.

b) La difusió d'informació o la utilització d'imatges o del nom de les persones menors d'edat en els mitjans de comunicació que puguin implicar una intromissió il·legítima en la seva intimitat, honra o reputació, o que sigui contrària als seus interessos determinarà la intervenció del Ministeri Fiscal, que immediatament ha d'instar les mesures cautelars i de protecció previstes a la llei i ha de sol·licitar les indemnitzacions que corresponguin pels perjudicis causats.

c) Es considera intromissió il·legítima en el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge de la persona menor d'edat qualsevol utilització de la seva imatge, el seu nom o el relat detallat de la seva història en els mitjans de comunicació que pugui implicar menyscapte de la seva honra o reputació, o que sigui contrària als seus interessos fins i tot si consta el consentiment de la persona menor d'edat o dels seus representants legals.

Sense perjudici de les accions de les quals siguin titulars les persones que representin legalment la persona menor d'edat, correspon en tot cas al Ministeri Fiscal exercir-les, que podrà actuar d'ofici o a instància de la persona menor d'edat o de qualsevol persona interessada, física, jurídica o entitat pública

Els mitjans de comunicació social que emetin o publiquin al territori de les Illes Balears han de tractar amb especial cura la informació que afecti les persones menors d'edat, i han d'evitar difondre noms, imatges o dades que permetin identificar-les quan apareguin com a víctimes, testimonis o inculpades en causes penals, o quan es divulguin fets relatius a la seva vida privada i que n'afectin la reputació i el bon nom.

### 9.4.1. RECOMANACIONS

En cas de menors perpetradors de violència:

- Partir sempre del supòsit de presumpció d'innocència i oferir garanties que puguin ajudar a conservar el seu anonimat. Evitar mostrar imatges, publicar fotografies o emetre testimonis sonors de la víctima o infractor menor d'edat.
- Evitar esmentar el tipus penal, l'edat de les persones menors d'edat presumptament involucrades, les circumstàncies personals i familiars, la nacionalitat, l'origen ètnic i el municipi on resideixen o s'han produït els fets.
- Estar preparat per saber fer un bon ús, anàlisi i interpretació de les estadístiques policials.
- Informar de les mesures de rehabilitació existents en la nostra normativa legal, parlant sempre en general i no centrant en un únic cas concret que hagi despertat alarma social.
- Evitar tota mirada morbosa que tendeixi a espantar, sobredimensionar qualsevol fenomen violent i culpabilitzar sense atendre les altres variables de índole psicosocial.
- Comptar amb la opinió argumentada de professionals que es dediquen a aquest àmbit.
- Tenir cura en la presentació de titulars que poden resultar excessivament alarmistes i reduccionistes.

### En cas de violència contra els menors:

- No basar la notícia en les declaracions de familiars o coneguts a la víctima.
- Respectar l'anonimat del menor i protegir-lo de qualsevol tipus d'invasió mediàtica.
- Sensibilitzar la població perquè pugui identificar senyals de risc i orientar sobre les passes a seguir si es detecta un cas.
- Evitar sobredimensionar el fenomen de la violència escolar: els mitjans han de conèixer les limitacions de l'assetjament escolar (quins casos ho són i quins no).
- Informar de la notícia després de la resolució legal i no sota l'impacte del fet.
- Allunyar-se de qualsevol consideració que pugui culpabilitzar el menor del tracte rebut.
- Adoptar una postura activa en contra de qualsevol racionalització o justificació d'un abús.

### **9.5. Dret a l'esport dels infants i adolescents.**

La normativa vigent, entre d'altres, diu que totes les persones menors d'edat tenen dret al joc, a l'esport i al lleure com a elements essencials del seu desenvolupament.

A l'ODDM cada any rebem consultes i queixes relacionades amb el desenvolupament de l'activitat de l'esport per part dels menors d'edat. Però també, com observadors de la situació de la infància i l'adolescència a la nostra Comunitat Autònoma, ens feim ressò de l'impacte de determinades situacions en l'entorn esportiu que també afecten als menors i que en certa

manera poden vulnerar els seus drets fonamentals contemplats en la Convenció del drets de l'infant.

Així doncs, podríem parlar per una part, de la casuística habitual de l'ODDM en l'Àmbit esportiu on es tracten temes tals com: les fitxes federatives, les quotes dels clubs esportius, accidents en l'àmbit de la pràctica esportiva, inscripcions a les competicions, permanència obligada a determinats clubs, etc...

I, d'altra banda consideram que hi ha situacions que d'alguna manera afecten directament als menors d'edat com és el cas de la violència en les competicions esportives, el comportament de monitors, professors o entrenadors, el comportament de pares i mares ja sigui en l'exigència per aconseguir el màxim resultat o bé en les formes d'animar-los quan competeixen i les pràctiques de determinats clubs esportius quan discriminen a esportistes, entre d'altres.



Gael Peter, Sta Eulària des Riu (8 anys)

### 9.5.1. RECOMANACIONS

#### Dirigides als centres esportius:

- L'esport és, abans que res, joc, formació i diversió; no ha de ser un treball extra per als menors d'edat.
- Ha de ser accessible a tota la població per igual.
- Apostar pels principis educatius de coeducació, cooperació, col·laboració, solidaritat, igualtat d'oportunitats, diversitat, educació per a la salut, etc.
- Potenciar la faceta lúdica de l'activitat per damunt del resultat.
- Fomentar els principis del joc net, els valors positius de l'esport i rebutjar la violència de qualsevol tipus i les actuacions antiesportives. Els menors han d'aprendre a respectar les regles del joc, als entrenadors, als àrbitres, als companys i als adversaris.
- Evitar la discriminació entre nins i nines; hem de garantir la plena igualtat d'accés, participació i representació de les nines, de totes les edats i condició, en tots els àmbits.
- Evitar la discriminació dels menors per les seves característiques físiques (manca d'habilitats, sobrepès, discapacitat, etc.), socials i racials. Hem de garantir l'accessibilitat.
- L'entrenador o el professor ha d'educar, estimular i ajudar als menors esportistes a millorar les seves capacitats motrius, a adquirir habilitats socials, hàbits saludables i valors positius. Així mateix, ha de respectar els moments evolutius propis de cada menor en particular.

- Parar esment al llenguatge utilitzat amb els menors o en presència de menors (llenguatge groller, malsonant, crits, etc.). Hem d'informar-los de manera que ells siguin capaços d'entendre-ho i tractar-los amb dignitat i respecte.
- Les instal·lacions esportives han de garantir les condicions sanitàries i higièniques, la privadesa i la intimitat.
- Els menors d'edat també tenen el dret a la protecció de dades i hem de conèixer les regles que ens permetin protegir-los. No podem sol·licitar dades del seu entorn familiar si no és per a dirigir-se als pares. Cal sol·licitar la seva autorització quan sigui necessària.

#### Dirigides a les famílies

- Els infants i adolescents són els protagonistes, no juguen per guanyar, juguen per divertir-se. El resultat no ha de ser el més important.
- No els hem d'obligar a practicar un esport que ells no vulguin; s'ha de respectar la modalitat que ells triïn.
- Aplaudir sempre els seus esforços i les bones actuacions de tots els participants independentment de qui ho hagi fet.





## Oficina de Defensa dels Drets del Menor

Oficina de Defensa dels Drets del Menor  
C. de Sant Joan de la Salle, 4A  
07003 Palma  
Tel: 971 17 70 95  
Web: [www.defensadelmenor.net](http://www.defensadelmenor.net)



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Família i Serveis Socials  
Oficina de Defensa dels Drets del Menor