

INFORME 2013



ÍNDEX DE CONTINGUTS

PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA	1
1. INFORMACIÓ INSTITUCIONAL DE L'ODDM	4
1.1. Què és l'ODDM.....	4
1.2. Funcions i competències	4
1.3. Organització de l'ODDM	5
1.4. Història de l'ODDM	5
1.5. Pressupost.....	8
1.6 Dotació de personal.....	8
2. L'ACTIVITAT DE L'ODDM EN XIFRES	9
2.1 Evolució estadística interanual	9
2.2. Actuacions específiques	10
2.3 Tipologia de les actuacions	10
2.4 Canal d'entrada	11
2.5 Relació amb el menor	12
2.6 Interval d'edat	12
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 del Nen	15
3. ÀMBITS D'ACTUACIÓ	16
3.1. Integració social i protecció jurídica del menor	16
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	22

4. LÍNIA D'ATENCIÓ AI NEN I A L'ADOLESCENT 116111	24
4.1. Prestacions	24
4.2. Característiques del servei	24
4.3. Ús de la Línia d'Atenció al Nen i Adolescent	25
4.4. Gravetat detectada en les trucades	25
4.5. Motius de les consultes	26
4.6. Activitats d'orientació	27
4.7. Derivacions cap a altres serveis especialitzats de les Illes Balears.....	27
5. INFORMES I ESTUDIS	28
6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM	33
6.1. Activitats dirigides a famílies.....	33
6.2. Activitats dirigides a professionals.....	33
6.3 Activitats amb participació de nens i joves.....	34
6.4. Visites i entrevistes amb centres i entitats que presten serveis als menors.....	39
7. AGENDA DE LA DIRECTORA	41
7.1. Intervencions en els mitjans de comunicació	41
7.2. Altres Activitats.....	41
8. RECOMANACIONS I CONSIDERACIONS	43
8.1 Anàlisi dels col·lectius de nens i adolescents que considerem d'especial atenció per la seva vulnerabilitat en les Illes Balears	43
8.2 L'esport dirigit a nens i adolescents	44
8.3. Recomanacions als mitjans de comunicació social sobre notícies relatives a menors d'edat	46
8.4. Importància de la informació i comunicació sobre les situacions de maltractament infantil	47

PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA

Seguint les disposicions normatives que regulen el funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, presentam l'Informe anual corresponent a l'any 2013. Aquest document pretén recollir els elements més significatius que 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.

Els nostres objectius, interès i actuacions fets en defensa i promoció dels drets dels infants i els adolescents de les Illes Balears s'han desenvolupat des d'una perspectiva transversal i mostren en tot moment una actitud de màxim respecte i diligència cap al que dictamina la Convenció dels Drets de l'Infant (1989) i la normativa vigent referent a protecció i defensa dels menors d'edat a les Illes Balears, amb total independència de qüestions polítiques o ideològiques. L'ODDM posa sempre per endavant el principi d'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 cadascun dels drets dels infants i adolescents.

La nostra activitat esdevé discreta i professional i és per això que voldria destacar la implicació i vocació del personal que formam part de l'equip de l'ODDM, que si bé som un equip petit, posam sempre tota la nostra experiència, professionalitat i sobretot humanitat en el dia a dia, facilitant la solució de moltes situacions que requereixen la nostra intervenció. Precisament la discreció i reserva de la nostra tasca evita la repercussió mediàtica de molts de casos i en ocasions això fa que es pugui tenir un desconeixement de les nostres funcions dins l'organigrama de l'Administració.

L'elaboració d'aquest document forma part del nostre compromís d'informar el Parlament de les Illes Balears sobre el desenvolupament de les nostres funcions, alhora que fem conèixer a la ciutadania les nostres activitats en compliment de les competències encomanades.

Durant l'any 2013 l'activitat general de l'ODDM s'ha vist incrementada respecte a l'any 2012 per diferents motius. El nombre d'actuacions específiques enregistrades ha suposat un augment de quasi un 20 % i l'opertura d'expedients a prop del 30 %.

A part de les tasques habituals de tràmit de consultes, queixes i greuges rebuts a l'ODDM com a conseqüència de possibles vulneracions de drets dels menors, cal destacar tota una sèrie d'accions que hem considerat d'especial interès com ara l'actualització de dades, visites i seguiment dels centres de protecció de

menors; la investigació sobre casos de desnutrició infantil a les Illes Balears; la col·laboració amb entitats que treballen amb infants i joves en situació de vulnerabilitat social; o la coordinació amb altres administracions per tal d'unificar recursos evitant duplicitats, entre d'altres.

Un dels temes que ha tingut incidència al darrer trimestre de 2013 en la nostra activitat són les actuacions en l'àmbit educatiu relacionades amb l'aplicació del Tractament Integral de Llengües (TIL) i de les reivindicacions per part del col·lectiu de docents i altres entitats en matèria educativa.

Complint amb l'objectiu de promoure la participació infantil, dret fonamental que requereix la implicació de totes les administracions, en especial de les locals, vam organitzar el II Congrés d'Infants i Adolescents de les Illes Balears al nostre Parlament coincidint amb el Dia Internacional dels Drets de l'Infant. En aquest sentit, s'ha fet feina amb UNICEF per promoure el programa de Ciutats Amigues de la Infància (CAI). En aquesta mateixa línia de col·laboració amb dita entitat, es va acordar impulsar el Pacte Balear per la Infància signat per tots els grups parlamentaris i del qual UNICEF va establir les bases.

Les dades objectives que apareixen en aquest Informe són fruit del registre d'actuacions que han requerit la nostra intervenció. Si bé, donen informació directa de determinades situacions que afecten els menors, no reflecteixen dades específiques d'altres problemàtiques que també ens han preocupat i ocupat durant l'any. Tal és el cas d'aquells menors que viuen en famílies que tenen dificultats socioeconòmiques i que per determinades circumstàncies tenen dificultats per tenir cobertes les seves necessitats bàsiques. És per això, que entre altres accions, per conèixer la realitat de la infància i adolescència de les Balears i donar impuls a la sensibilitat social sobre els drets dels menors a la nostra Comunitat Autònoma, des de l'ODDM es va promoure i elaborar el decret que regula l'Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears.

S'ha continuat amb la gestió de la Línia d'Atenció al Menor 116111, gratuïta i confidencial, la qual, durant el 2013, ha atès un total de 2.488 trucades d'infants i adolescents.

Pel que fa a l'ús d'Internet i de les tecnologies de la comunicació (TIC) per part dels menors d'edat, ens vam plantejar accions protectores i de prevenció i en aquest sentit, l'ODDM va entrar a formar part des del mes de gener de 2013 del Comitè d'Experts de Seguretat en Internet de Protégeles.

Un altre tema que ens ha preocupat, i que també estam treballant al nostre equip, és el de les situacions de violència que es generen al voltant de l'esport,

sobretot quan aquest està adreçat a infants i adolescents. Fem feina amb un model que tingui en compte els drets dels infants com, per exemple, a participar, a competir en igualtat de condicions, a tenir uns entrenadors competents i a que reconegui la funció educativa de la pràctica esportiva.

Enguany hem volgut incloure en aquest informe tota un seguit de consideracions i recomanacions sorgides de l'anàlisi que hem fet de les qüestions tractades amb l'objectiu de fer un impuls al compliment dels compromisos i obligacions que s'estableixen en la Convenció dels Drets de l'Infant.

Per acabar aquesta presentació vull aprofitar per convidar a tothom a conèixer i fer servir l'ODDM en tota la seva dimensió, com un servei especial a l'abast de tota la societat, amb la possibilitat de col·laborar amb nosaltres fent-nos arribar qualsevol aportació, idea o suggeriment que ens pugui ajudar a millorar la nostra tasca. La defensa i protecció dels nostres infants i adolescents és una responsabilitat i compromís de tots.

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 vetllar 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.

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 tengués 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 plans 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 respon a les necessitats per al bon funcionament i la projecció en la societat balear. En aquest exercici pressupostari (2013) s'han dedicat € 73.998,00 € a complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears.

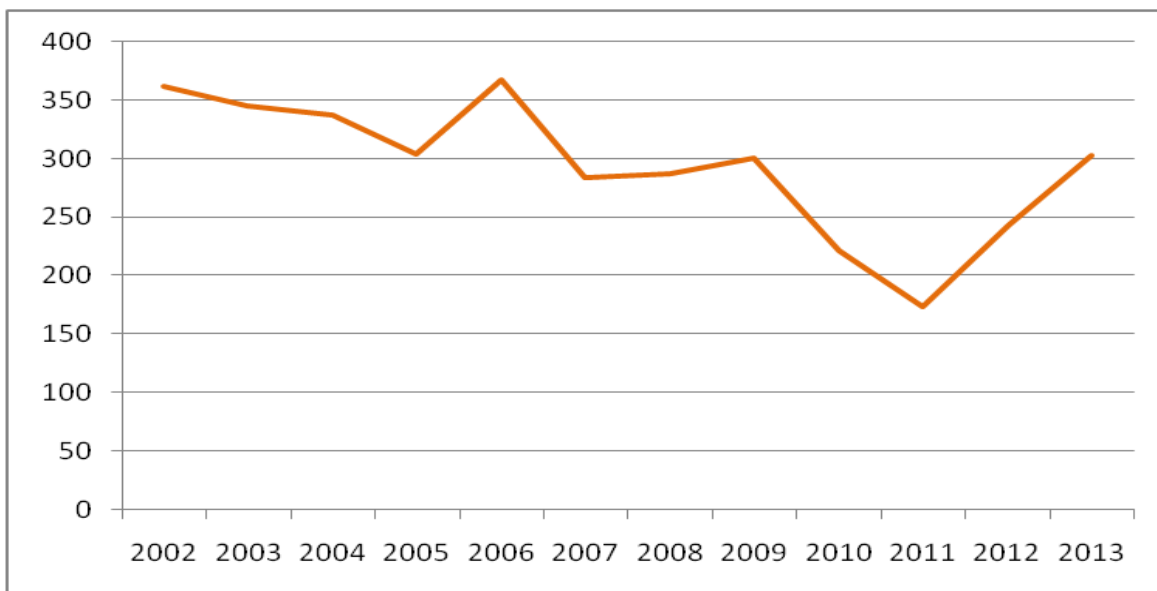
1.6 Dotació de personal

L'ODDM, en compliment de les seves funcions, ha disposat durant el 2013 de la directora, nomenada per l'Acord del Consell de Govern de 2 de març de 2012, i de l'equip tècnic, integrat per una treballadora social, un tècnic superior inspector de menors i una altra tècnica superior que va començar a l'Oficina l'1 d'agost de 2013, ambdós llicenciats en dret, a més d'una persona que fa funcions administratives.

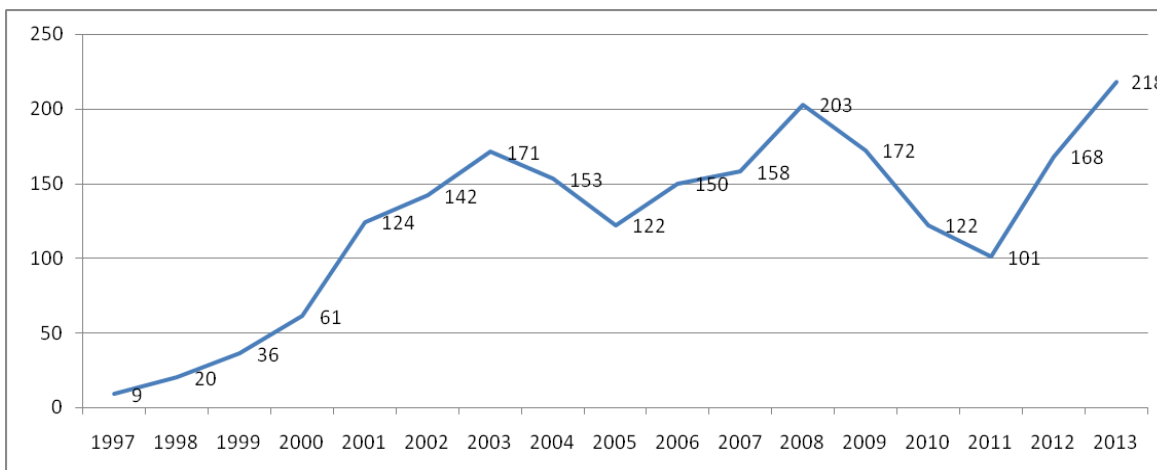
2. L'ACTIVITAT DE L'ODDM EN XIFRES

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha duit a terme 303 actuacions específiques de defensa dels drets del menor durant l'any 2013 que s'han registrat segons el tipus de contingut. Així, s'han fet 60 actuacions específiques més que l'any 2012, el que suposa un augment d'un 19,8 %.

2.1 Evolució estadística interanual



Evolució del nombre d'actuacions de l'ODDM



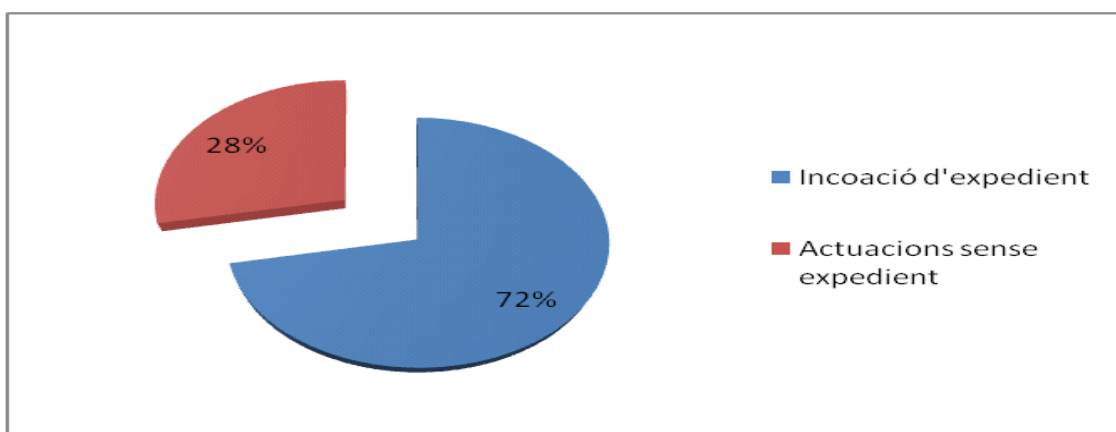
Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM

El nombre d'expedients —tal com es pot comprovar en el gràfic— ha estat de 218, cosa que implica un augment respecte a l'any anterior d'un 29,8 %.

Aquest augment es deu bàsicament a l'increment en l'activitat de l'ODDM relacionat amb tasques de supervisió, d'investigació i col·laboració amb altres entitats.

2.2. Actuacions específiques.

Del nombre total d'actuacions que ha duit a terme l'ODDM durant l'any 2013, un 72 % ha implicat incoar un expedient de defensa dels drets del menor, mentre el 28 % restant han estat consultes o queixes que s'han resolt sense haver d'instruir un expedient.

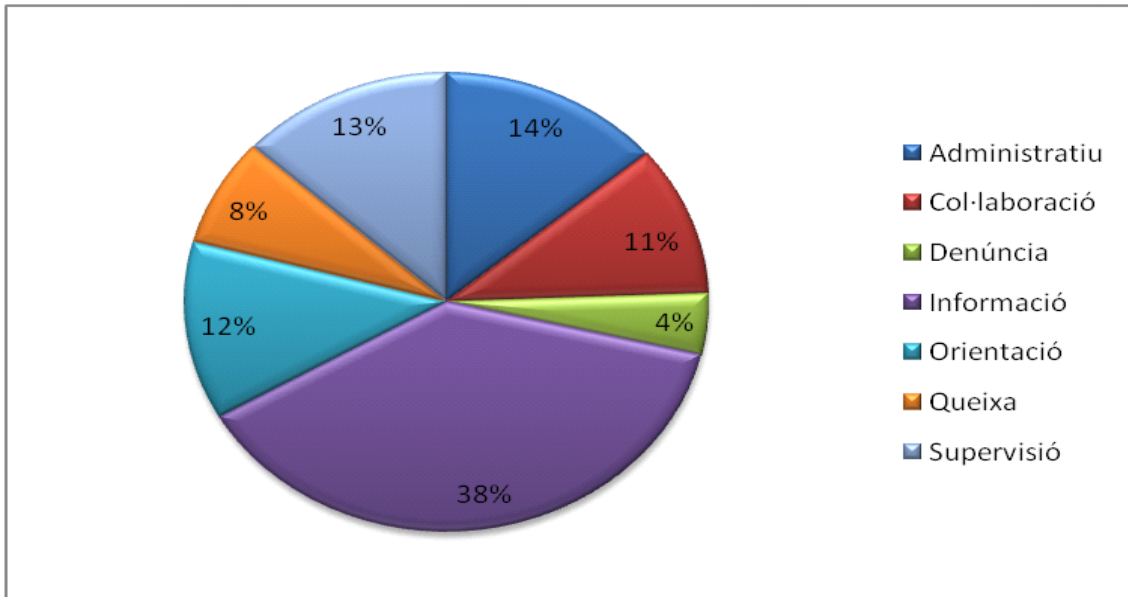


En acabar el 2013, un 58,7 % del total d'expedients incoats s'ha pogut tancar, mentre que la tramitació del 41,3 % restant continua durant l'any 2014.

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 38 %, seguit per la incoació d'expedients administratius amb un 14 % i les tasques de supervisió que han suposat el 13 % del total d'actuacions. L'orientació ha arribat al 12 %, les accions de col·laboració amb entitats i altres institucions un 11 %, la tramitació de queixes un 8 % i de les denúncies un 4 %.

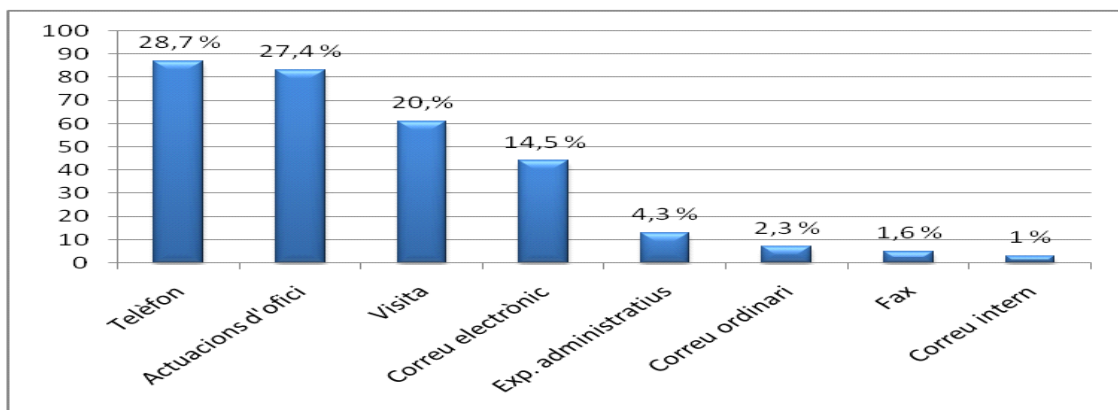
Valorades aquestes xifres es pot veure com la informació i orientació continuen sent l'eix central de la nostra activitat. Respecte de l'any 2012, les activitats que han sofert una major variació interanual positiva han estat la incoació d'expedients administratius i la supervisió d'entitats i centres de protecció de menors.



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 (28,7 %), seguit de les actuacions d'ofici (27,4 %), les visites (20 %), el correu electrònic (14,5 %), els expedients administratius (4,3 %), el correu ordinari (2,3 %), el fax i el correu intern (2,6 %).

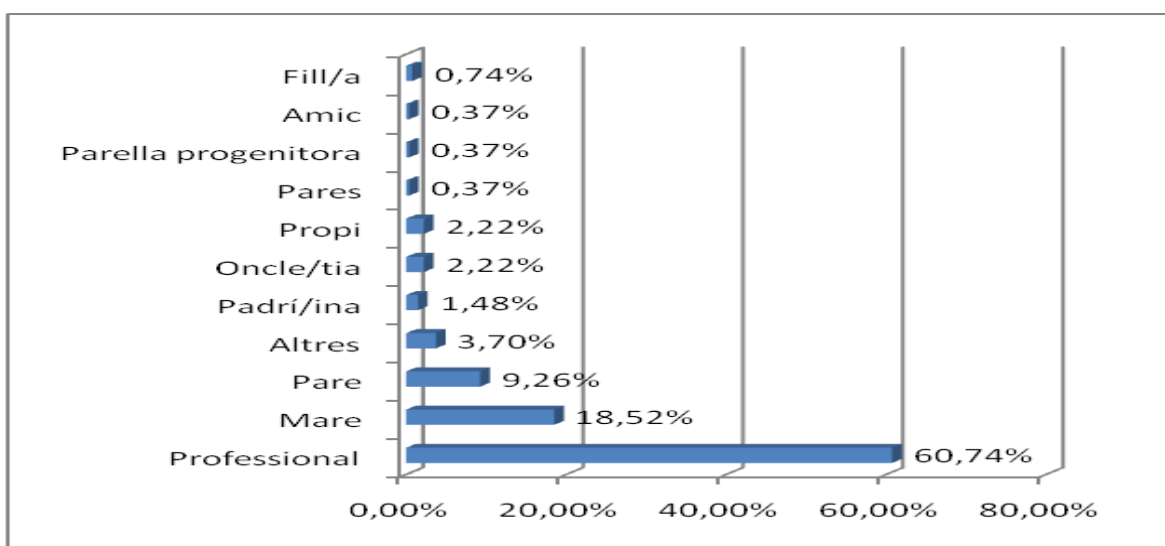
Per altra banda, cal destacar la tasca desenvolupada a través de l'atenció telefònica, en què s'han atès un total de 360 consultes d'orientació o derivació relacionades amb menors que no han suposat cap tipus d'actuació específica.



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 60,74 % dels casos; un 18,52 % amb mares, i un 9,26 % 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.

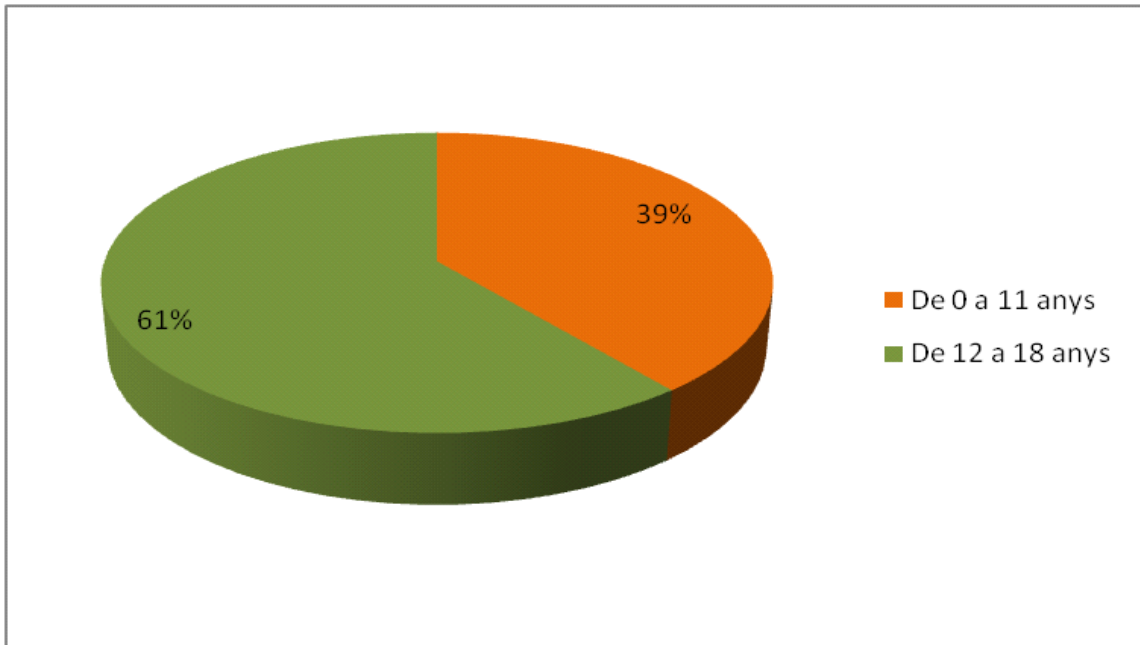
D'aquesta manera, l'ODDM, es consolida com un referent tècnic de consulta per als professionals que han d'atendre una qüestió relacionada amb els menors d'edat. Respecte a l'any anterior, aquesta relació amb els especialistes ha augmentat un 56,5 %.



2.6 Interval d'edat

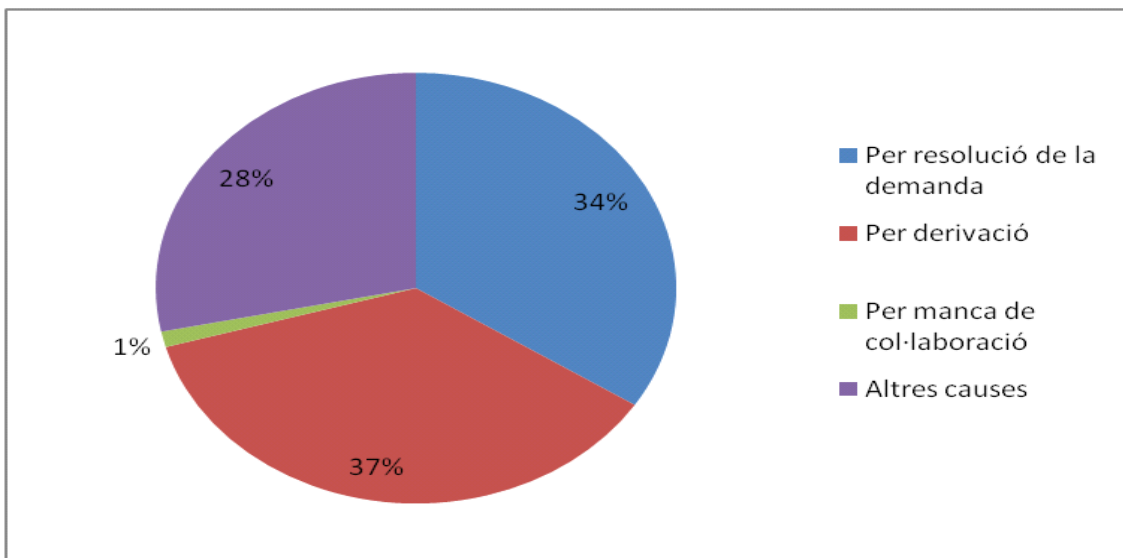
Quant a les persones menors d'edat, cal diferenciar entre els menors de 12 a 18 anys, que han representat un 61 % de les intervencions amb menors, i els de 0 a 11 anys, que han estat un 39 % de les actuacions. S'entén per minoria d'edat el període de vida comprès entre el naixement i la majoria d'edat fixada per la llei. Considerem 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.

En comparació amb l'any 2012, constatarem una variació d'un 11 % que fa augmentar els casos que impliquen menors en edat adolescent i disminueix, d'altra banda, els de menys de 12 anys.



2.7. Forma de tancament

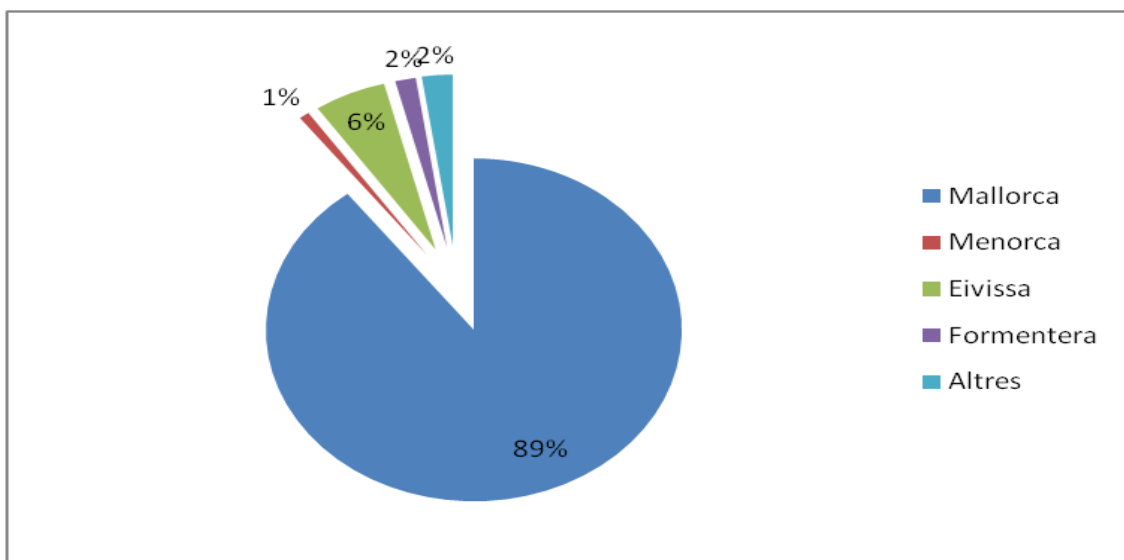
Respecte de la forma de tancament de les intervencions, un 34 % han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, i un 28 % per altres causes. Un 37 % correspon a casos que es derivaren a altres institucions i finalment, un 1 % dels expedients s'ha tancat per manca de col·laboració



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

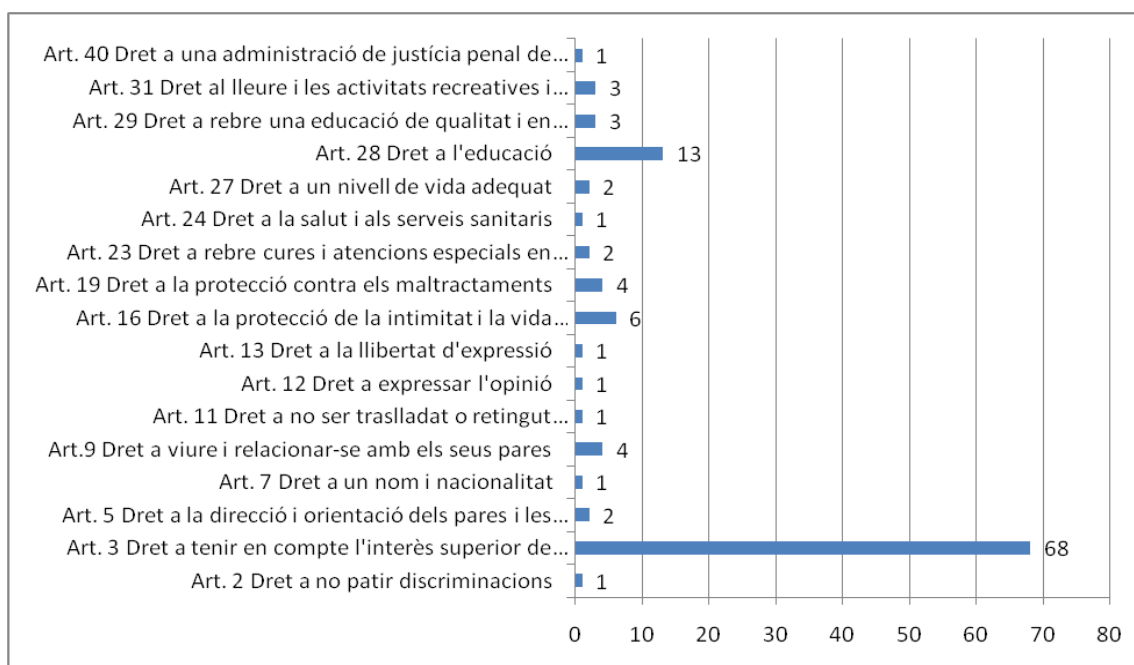
En relació amb la distribució geogràfica de les intervencions habituals de l'Oficina, cal destacar que la majoria s'han fet a Mallorca (89 %). Tot i això són nombroses les consultes telefòniques que es fan des de les altres illes.

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 compten per això amb representació i col·laboració de totes les illes, com ara l'informe sobre desnutrició infantil a les Balears o l'estudi sobre centres de protecció de menors, la celebració del II Congrés d'Infància i Adolescència, o la jornada professional que es va organitzar per celebrar el Dia de la Família. A aquestes activitats hi participaren menors i adults de totes les illes.



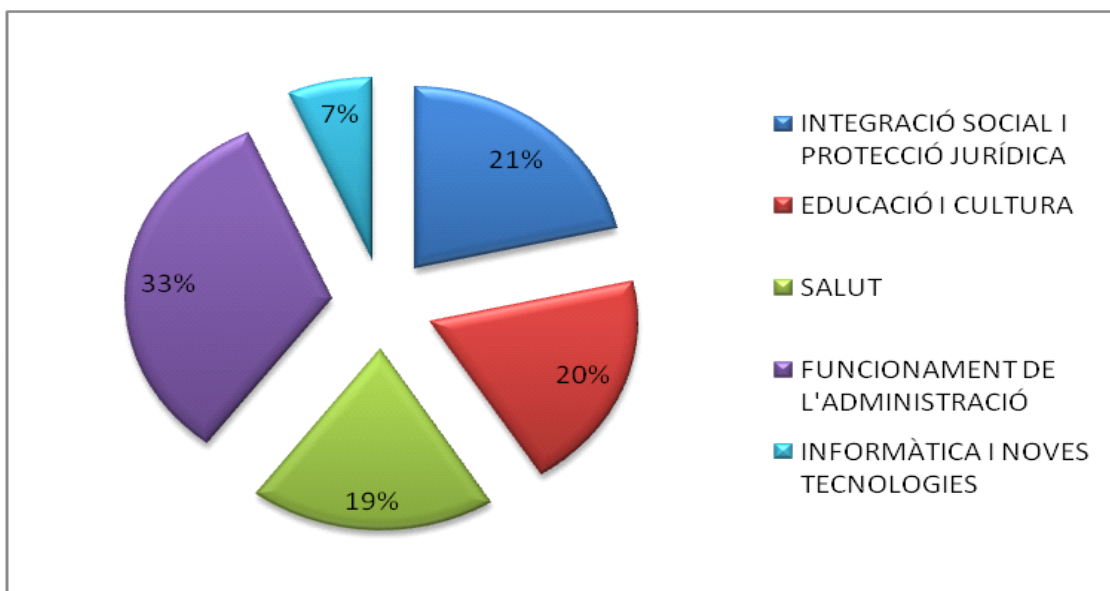
2.9. Drets analitzats des de la Convenció sobre els Drets de l'Infant

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 afectat i 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, amb 68 actuacions.



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 s'ha valorat la seva consideració i referència.

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 abarquen 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.

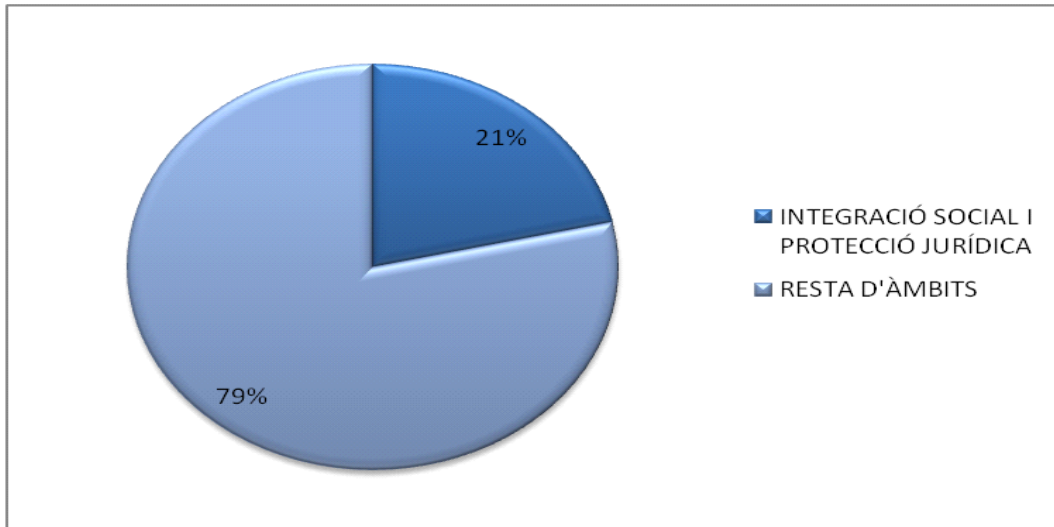
Per tant, s'ha de tenir en compte que les intervencions referides en aquest apartat s'han d'analitzar com a activitats relacionades amb l'àmbit de referència i no com a situacions exclusivament de denúncies o queixes per vulneracions de drets.

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

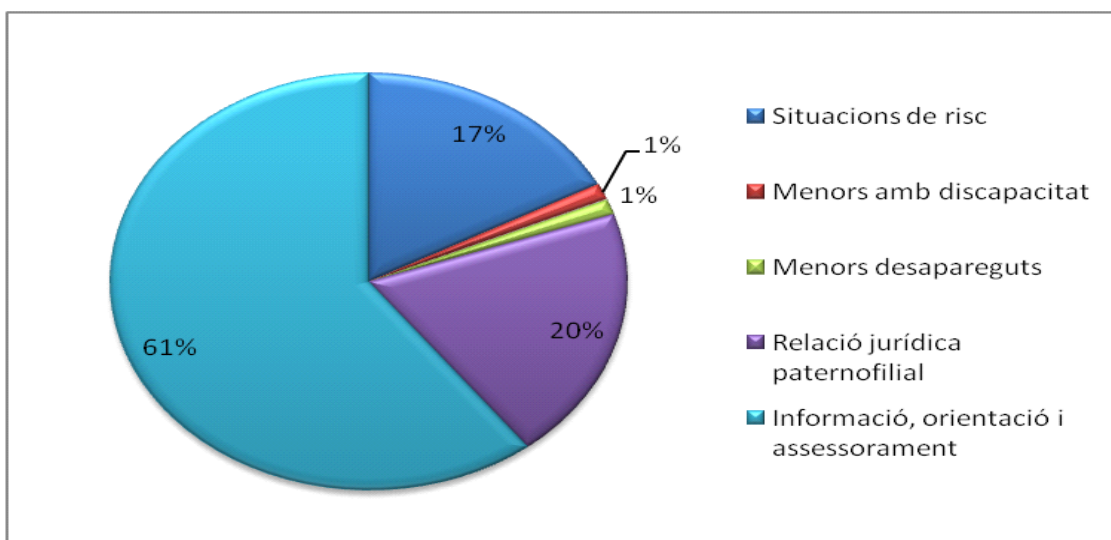
Les intervencions referides a la integració social i a la protecció jurídica del menor han representat un 21 % de les situacions analitzades per l'ODDM

durant l'any 2013. Analitzat per percentatge, respecte a l'any anterior suposen una disminució d'un 47,5 %. Això es deu a l'augment d'actuacions en altres àmbits ja que, si ho contrastam per nombre de casos, l'any 2013 es varen analitzar 162 davant els 150 de l'any 2012.



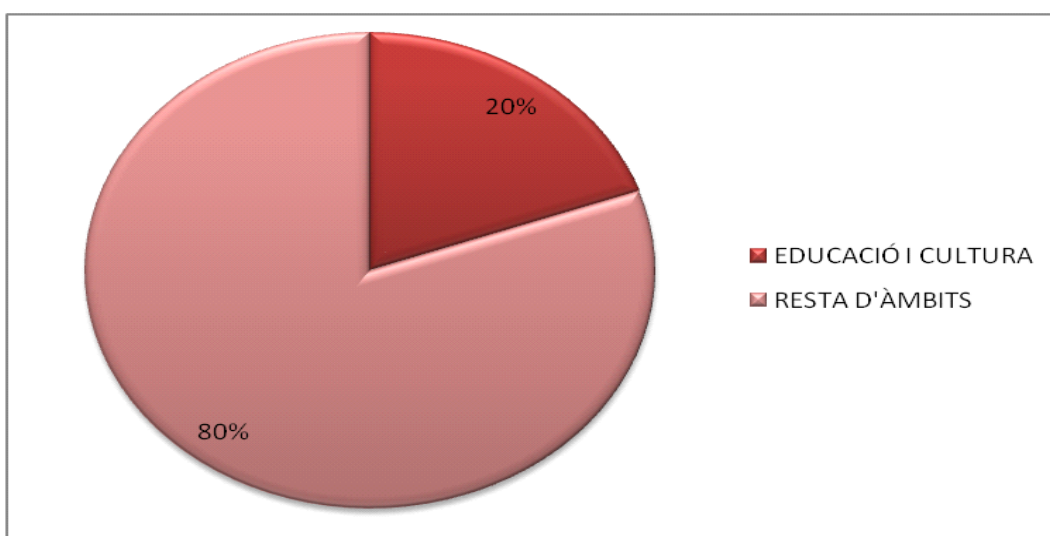
La informació, l'orientació i l'assessorament en aquest àmbit han representat un 61 % de les actuacions. Les relacions jurídiques paternofilials referides a l'adopció, la tutela, l'acolliment i la guarda del menor, així com les relacionades amb la pàtria potestat, el dret d'audiència del menor, l'emancipació i la filiació, la paternitat o la maternitat, n'han representat un 20 %.

Les accions referides a menors considerats en situació de risc, sigui personal i familiar com en l'entorn pròxim i social del menor, han afectat un 17 % del total de les actuacions. Un 1 % han estat sobre temes de menors amb alguna discapacitat, i també ha hagut alguna actuació relativa a consultes de menors en parador ignorat (1 %).



3.2. Educació i cultura

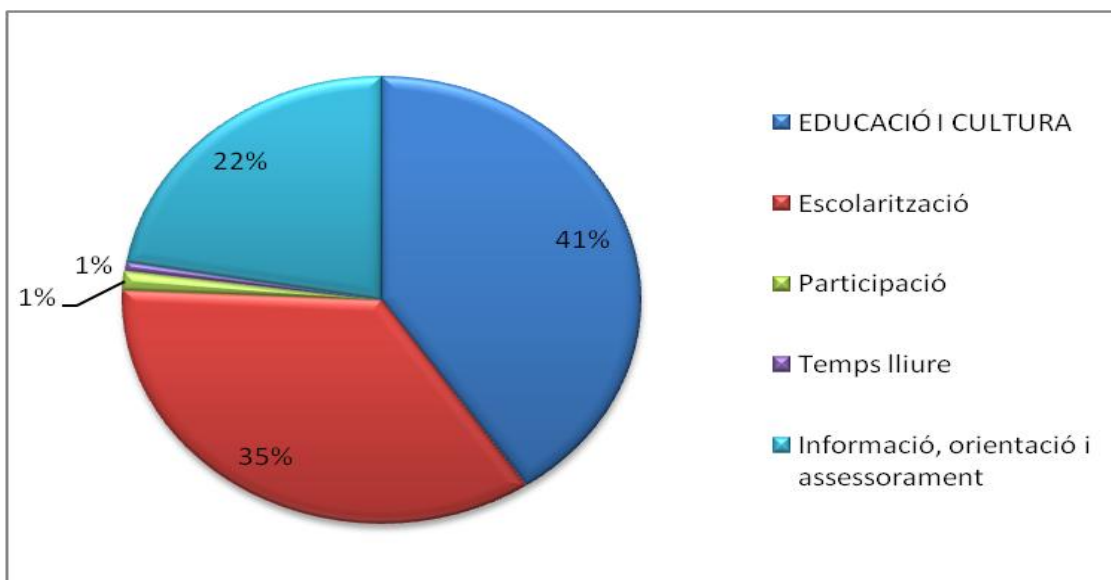
Un 20 % de les situacions analitzades per l'ODDM ha fet referència a l'educació i a la cultura dels menors. En comparació amb l'any anterior suposa un increment del 25 %. Aquest augment està relacionat amb diversos factors com és el cas de les actuacions relacionades amb la vaga de docents o temes de col·laboració amb els centres educatius.



Del total de les intervencions en matèria d'educació i cultura, el 41 % han estat casos de caràcter general que hem considerat oportú tractar-los dins aquest àmbit pel seu contingut. Aquells més específics s'han inclòs dins els apartats que tenim assignats dins el nostre programa intern. D'aquesta manera podem dir que s'ha fet una tasca important en actuacions referides exclusivament a temes relacionats amb l'escolarització dels menors i que han representat un 35 % del total de les intervencions.

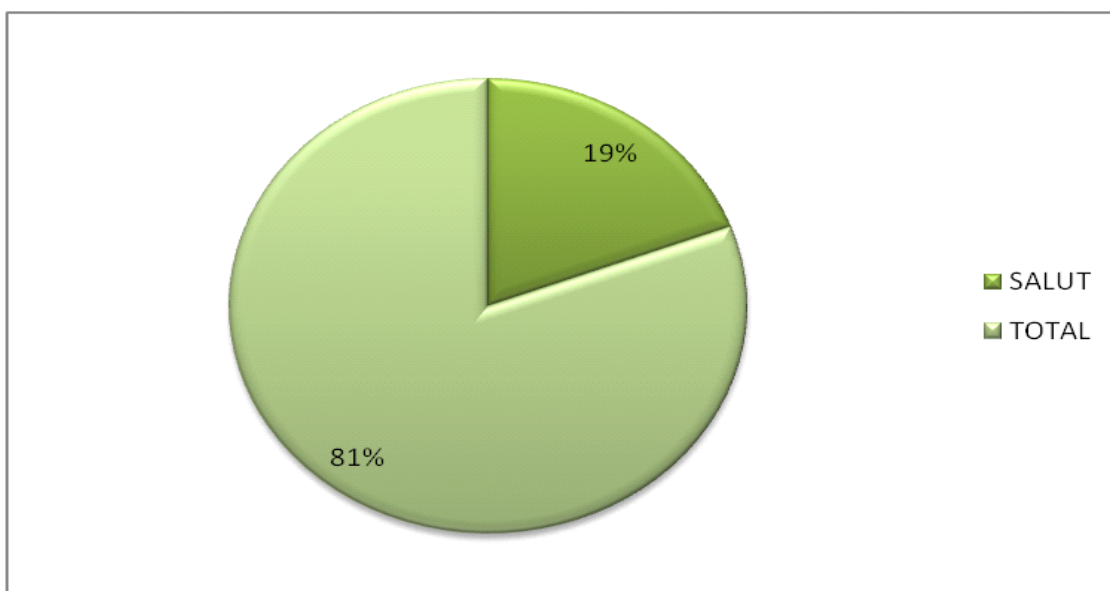
Pel que fa a l'àmbit de la informació, l'orientació i l'assessorament en matèria d'educació i cultura, el nombre d'intervencions han suposat el 22 % del total.

Finalment, les actuacions referides a les dificultats perquè infants i joves gaudeixin del seu dret a la participació en les activitats artístiques i culturals o de qualsevol altre tipus, o aquelles relacionades amb l'oci i temps lliure, han representat un 1 % respectivament.



3.3. Salut

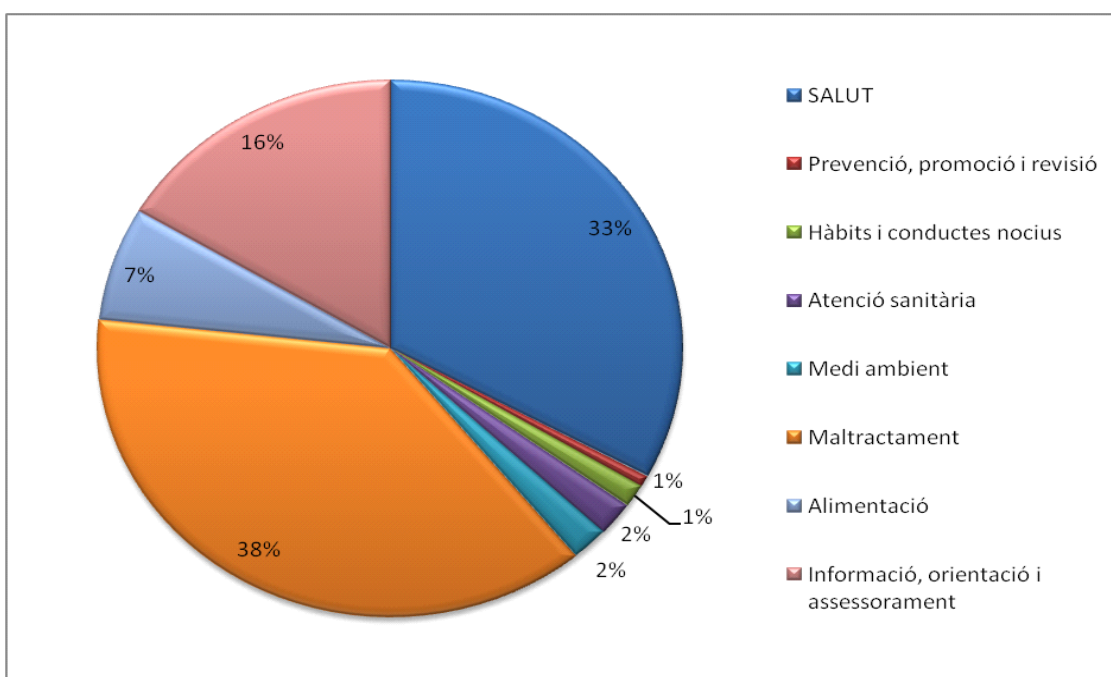
Un 19 % del total de les intervencions de l'ODDM s'ha fet en l'àmbit de la salut dels menors.



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 omisió 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 un 38 % les situacions que ha examinat l'ODDM.

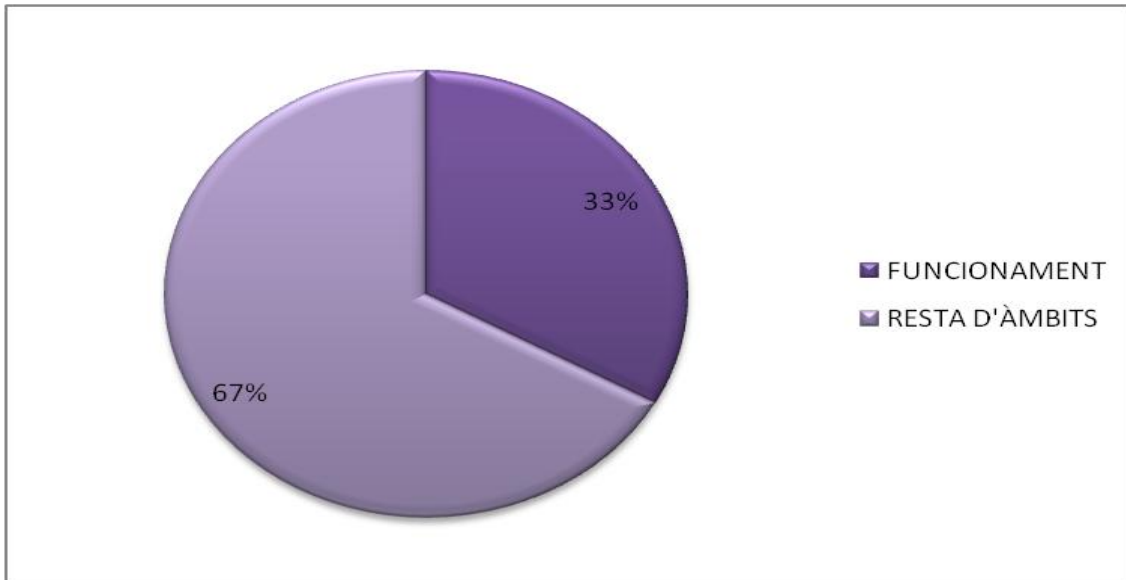
El 33 % de les consultes en aquest àmbit ha estat relacionat amb temes generals que ens han plantejat els usuaris o bé per tasques que s'han desenvolupat pel que fa a l'actualització d'informació i de coordinació amb altres serveis.

Les actuacions en què s'ha facilitat informació, orientació i assessorament en matèria de salut han representat un 16 %. Les accions que han implicat tasques en les quals s'han analitzat temes en què l'alimentació era un component ha representat el 7 %. En aquest percentatge s'inclouen accions relacionades amb investigació de casos per desnutrició infantil. Les consultes relacionades amb l'atenció sanitària i el medi ambient ha estat del 2 %, respectivament, i aquelles actuacions relacionades amb hàbits, conductes nocives per a la salut i aquelles relacionades amb accions de prevenció, han representat un 1 %.



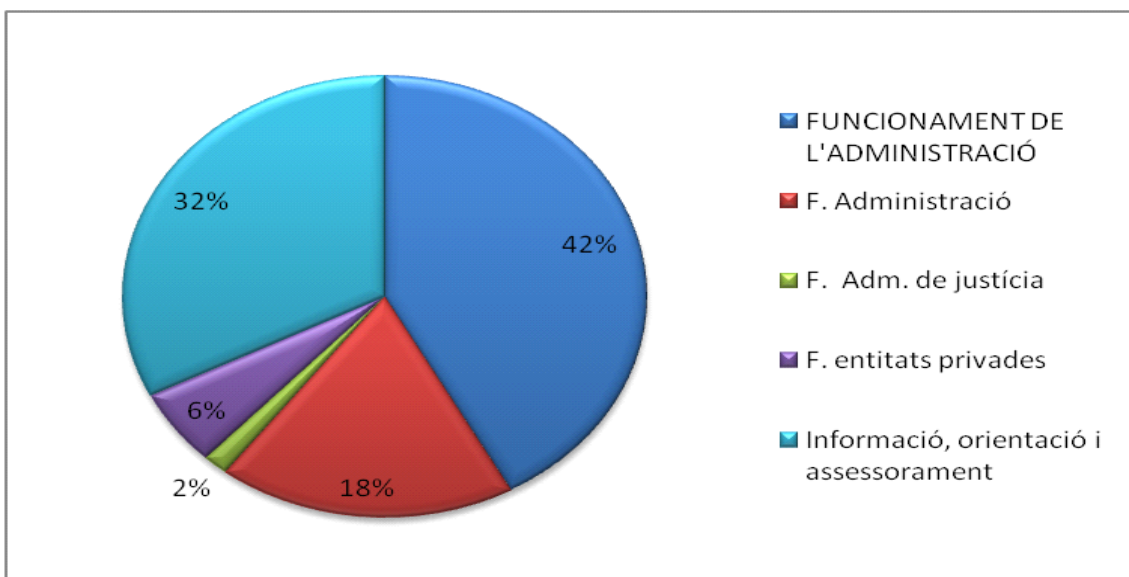
3.4. Funcionament de les administracions i les entitats privades

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 33 % de l'activitat de l'Oficina. En comparació amb l'any 2012 suposa un augment d'un 32 %.



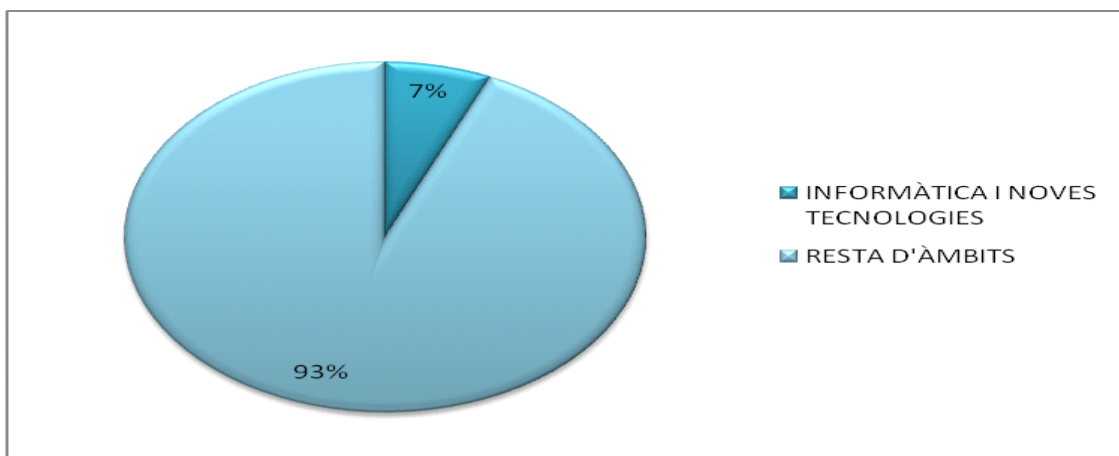
Un 32 % del total d'aquestes intervencions han fet referència a la demanda d'informació, d'orientació i d'assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant d'administracions públiques com d'entitats privades. Un 18% del total correspon a consultes sobre el funcionament de alguna administració pública, un 6% sobre el funcionament d'entitats privades i, finalment, un 2% sobre funcionament de l'Administració de Justícia.

El 42 % restant es refereixen a altres actuacions generals relacionades amb aquest àmbit com és el cas de les relacions i col·laboracions amb entitats i institucions.



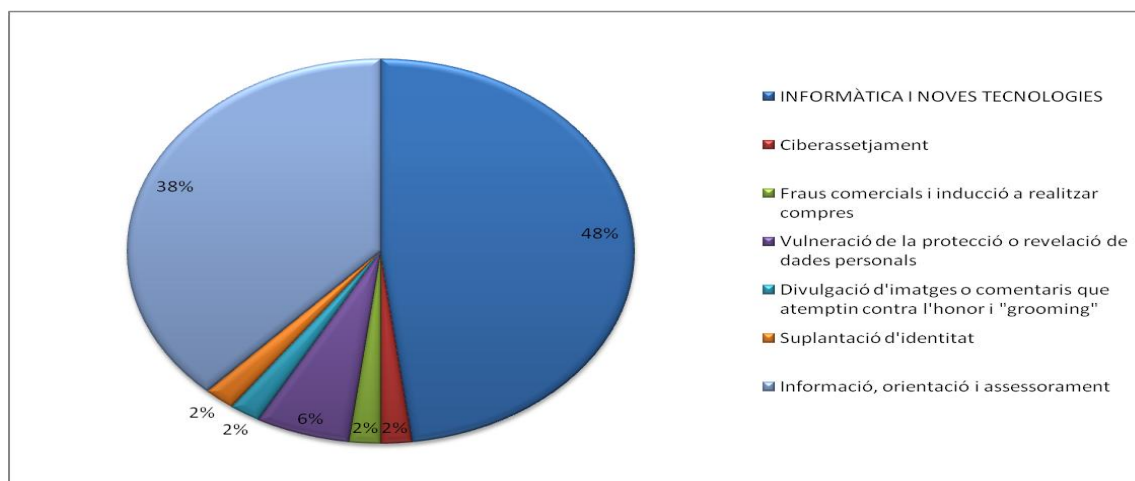
3.5. Internet i noves Tecnologies

Les intervencions de l'ODDM referides a Internet i a les noves tecnologies han suposat un 7 % de l'activitat.



Les actuacions en aquest camp que fan referència a la informació, l'orientació i l'assessorament als ciutadans, han suposat un 38 % del total de les intervencions. El ciberassetjament entre iguals, entès com l'ús de mitjans telemàtics (Internet, telèfon mòbil, videojocs, etc.) amb la finalitat de causar danys psicològics a un individu o a un grup de manera continuada, ha implicat un 2 % de les intervencions. Un altre 6 % dels casos han fet referència a la vulneració de la protecció de dades personals, és a dir, casos en què a través d'Internet s'ha infringit la normativa sobre protecció de dades, o bé de menors que faciliten dades personals sense saber amb seguretat qui els les demana.

Finalment, les intervencions relacionades amb la divulgació d'imatges o comentaris que atempten contra l'honor del menor, la suplantació d'identitat i els fraus comercials i la inducció a fer compres suposen un 2 % cadascuna.



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 delictes.

Conscients que en relació amb aquest apartat, el ciberassetjament i, en concret, el ciberassetjament escolar (casos en què l'assetjament es produeix entre iguals, per exemple entre escolars), és un tema d'actualitat, l'Oficina continua col·laborant amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats. Amb aquesta institució s'ha creat una comissió de treball per a posar les bases que serviran per actualitzar els materials i recursos que hi ha en aquests moments i per a aportar aquells aspectes que es consideren necessaris i adequats per a abordar el tema del ciberassetjament des dels diferents àmbits d'actuació, tenint en compte la realitat dels centres escolars de les Illes Balears.

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

4.1. Prestacions

El telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, es recolza 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 trucades ateses procedents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2013 és de 2.488. També s'han rebut 202 trucades d'adults demanant informació o comunicant alguna situació relativa a menors.

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

- 1) Telefonades d'orientació: aquelles en les que cal realitzar una tasca de contenció emocional; o resoldre qualche dubte o informació sobre el servei; informació puntual de qualche recurs i/o tema en particular, aproximacions al telèfon i silencis. L'any 2013 s'han atès 2.457 telefonades d'aquest tipus procedents de Balears.
- 2) Telefonades d'Orientació Especial: aquells plantejaments que poden ser tractats a través d'abordatges centrats en la resolució de problemes. Aquestes consultes requereixen una valoració psicològica en la seva orientació, i sempre que és pertinent es contemplen possibles intervencions i/o derivacions per l'equip multidisciplinar (psicològic, social i jurídic). L'any 2013 s'han atès un total de 233 consultes d'orientació especial de les quals 49 les han realitzat menors d'edat directament i 184 han estat fetes a través d'adults.

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

Entre els 12 i 17 anys es concentra el 81,5 % dels casos atesos per aquesta línia i concretament el 36,8 % 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.

L'horari més habitual en què es reben les consultes és entre les 15h i les 22h (55,1 %) i la durada mitjana per consulta és entre 10 i 20 minuts en el 30,6 % de les telefonades, i entre 21 i 30 minuts en el 22,4 % 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 17,2 % de les consultes d'orientació especial són qualificades d'urgència alta.

Si atenem els diversos canals de difusió de la línia 116111 d'atenció a infants i adolescents, el 23,7 % dels menors que han telefonat des de les Balears ho han fet gràcies a algun familiar, seguit del 15,8 % que ho ha fet a través de la difusió que els proporcionat qualche amic del seu voltant.

4.5. Motius de les consultes

Pel que fa als problemes pels quals més menors han acudit al servei de la Línia d'Atenció al Menor 116111 a les Balears destacam:

– 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 31,6 % i es reparteix en maltractament físic (15,8 %), maltractament psicològic (2,6 %) i assetjament escolar o *bullying* (13,2 %).

En comparació a la tendència detectada l'any 2012 a les Balears, hem d'indicar que, per a aquest servei, hi hagut un augment de 13 punts percentuals en les consultes per situacions de violència contra menors d'edat (18,1 % l'any 2012)..

En comparació als resultats obtinguts en la globalitat de l'Estat Espanyol l'any 2013, 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 25,8 %.

– 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 21 % de les consultes fetes, el menor demanava ajuda sobre aquestes problemàtiques. Això ha constituït el segon motiu de consulta l'any 2013. També és el primer motiu de consulta a l'Estat l'any 2013.

– 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 10,5 % de les ocasions.

– 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 15,8 % 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 5,3 % de les telefonades.

– 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 2,6 % de les consultes.

4.6. Activitats d’orientació

L’orientació que més s’ha requerit per aquest servei és la de caràcter “exclusivament” psicològic amb un percentatge del 38,8 %, orientació especialitzada de l’equip de professionals psicòlegs. A més, el 30,6 % de les telefonades d’infants i adolescents han requerit una orientació psicològica i social, atesa la valoració que han fet del cas els treballadors socials.

4.7. 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 cadascuna de la comunitats autònomes que estan implicades en l’atenció i la protecció a la infància i l’adolescència.

D’aquesta manera, els principals recursos als quals es fan les derivacions a la nostra Comunitat Autònoma són el Servei de Menors Coordinació/Consell Insular (14); centres de serveis socials municipals (29); escoles, instituts i diferents recursos de l’àmbit educatiu (7); recursos de l’àmbit sanitari (32); psicòleg i centre de salut mental (38); advocats o serveis jurídics (75), i forces i cossos de seguretat de l’Estat (38).

5. INFORMES I ESTUDIS

Durant el 2013 s'han realitzat diferents informes fruit de l'anàlisi de la situació de la infància a les Balears. Entre els treballs que podríem destacar pel seu contingut estan els següents:

- Informe sobre detecció de casos de desnutrició infantil a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, elaborat entre juny i agost de 2013. Aquest informe es va iniciar a petició de la Consellera de Família i Serveis Socials amb l'objectiu de conèixer la situació real de les persones menors d'edat de la nostra Comunitat Autònoma que poguessin presentar un quadre de "desnutrició infantil".

Es va fer una recollida directa de dades en tres àmbits principalment: centres educatius, serveis socials dels municipis i el Servei de Salut de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Hi col·laboraren un total de 202 centres educatius: 152 de Mallorca (82 a Palma i 71 a la Part Forana), 17 de Menorca, 30 d'Eivissa i 2 de Formentera. En les respostes obtingudes dels 202 centres col·laboradors no es va detectar cap cas de "desnutrició infantil". Si bé, 37 d'aquests centres ens van fer arribar observacions i dades interessants que cal considerar sobre la situació precària d'algunes famílies.

Per part de l'IBSalut es féu una anàlisi sistemàtica per al programa d'informació d'Atenció Primària a Mallorca i es va consultar als pediatres dels serveis d'atenció primària de Menorca, Eivissa i Formentera. El resultat va ser que aquest any s'havia detectat un cas a Mallorca amb aquest diagnòstic i que estava derivat als serveis socials del seu municipi.

Pel que fa a la informació que es demanà als serveis socials, rebérem resposta de 63 municipis del conjunt de les Illes Balears. El resultat va ser que no tenien constància de cap cas de menors amb aquest diagnòstic. Així mateix, les observacions que ens van fer arribar com a informació complementària fou molt enriquidora, ja que alguns municipis ens van aportar dades referents als seus programes de suport a famílies amb problemes econòmics, recursos solidaris de caràcter social a l'àmbit local i situacions que cal tenir en compte i que hem recollit per a analitzar-les. A través de les seves informacions es comptabilitzaren un total de 1.893 menors atesos que rebien algun tipus d'ajuda relacionada amb l'alimentació. Cal tenir en compte que les dades facilitades no seguien un criteri unificat en tots els municipis.

- Estudi sobre la situació dels centres de protecció de menors de les Illes Balears, elaborat al setembre de 2013. L'objectiu d'aquest treball era actualitzar la informació relativa als centres de protecció de menors públics i privats de la nostra Comunitat Autònoma a través de l'emplenament d'unes fitxes i de l'aportació d'informació per part dels respectius centres. A les Illes Balears hi ha 30 centres de protecció de menors amb una dotació de 408 places. La distribució per illes és la següent:

ILLA	ENTITAT	NOM CENTRE O PROGRAMA	Places
MALLORCA	FUNDACIÓ MINYONES	MINYONES I	10
		MINYONES II	10
		MINYONES III	10
MALLORCA	FUNDACIÓ PADRE MONTALVO	PADRE MONTALVO	20
MALLORCA	FUNDACIÓ ALDABA	LLAR ES RAIGUER	24
MALLORCA	FUNDACIÓ NATZARET	LLAR LLEVANT	10
		QUART CREIXENT	14
		PISTA D'ATERRATGE	8
		PUF	8
MALLORCA	LLARS EL TEMPLE	LLARS EL TEMPLE	43
MALLORCA	INTRESS	CENTRE EDUCATIU BELLAMAR	10
		CENTRE EDUCATIU ILLA	10
MALLORCA	ASSOCIACIÓ AMÉS	CENTRE JUVENIL AUBORADA	8
		CENTRE ITACA	8
		CENTRE NORAI	15
MALLORCA	GREC	RESIDENCIAL JUVENIL GREC	8
MALLORCA	ADORATRIUS ESCLAVES DEL SANTÍSSIM SACRAMENT I DE LA CARITAT	RESIDENCIA JORBALAN	12
		PROJECTE CALIU	6
MALLORCA	PATRONAT DE L'AGRUPACIÓ PRO-MINUSVÀLIDS PSÍQUICS DE LA COMARCA D'INCA	RESIDENCIA INFANTIL ES CASAL	3
MALLORCA	MATER MISERICORDIAE	MATER MISERICORDIAE	14
MALLORCA	AMADIBA	VIVENDA MATEU OBRADOR	10
		CENTRE 4X4	17
MALLORCA	IMAS	LLAR ES RAFAL	10
MALLORCA	IMAS	LLAR ES PIL·LARÍ	10
MALLORCA	IMAS	LLAR CAN MERCADAL	20
MALLORCA	IMAS	LLAR SON BOSC	12
MALLORCA	IMAS	PUIG DES BOUS	30
MENORCA	CONSELL DE MENORCA	CENTRE D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL	14
EIVISSA	CONSELL D'EIVISSA	CENTRE PARE MOREY	19
EIVISSA	LLAR MARE DEL REMEI	LLAR MARE DEL REMEI	15

Cal destacar que a Formentera no hi ha cap centre. A Menorca l'únic centre que hi ha s'utilitza de centre de primera acollida i residencial, a més de no comptar amb una unitat d'emancipació separada del centre. A Eivissa hi ha dos centres que atenen per edats i també comparteixen les funcions de primera acollida i residencial.

A les illes no es disposa d'un centre terapèutic que depengui directament de l'Administració. Això fa que s'hagin de traslladar els menors que ho necessiten a centres especialitzats de la península. De moment a Mallorca, per solucionar aquest problema, s'han concertat 10 places al centre especial d'intervenció terapèutica 4x4 de l'entitat AMADIBA (sa Pobla). També es concerten places per menors amb determinats perfils i que tenen una mesura de protecció a centres com Mater Misericordiae (Palma) i a Es Casal (Inca). Tot i això, els menors amb aquestes característiques especials a la resta d'illes han de ser traslladats.

Respecte a la titularitat del centre la majoria són de titularitat privada amb el servei concertat amb l'administració corresponent. A la nostra comunitat autònoma, les competències en matèria de protecció de menors estan transferides als Consells Insulars.

Els motius principals pels quals els menors ingressen als centres de protecció són per maltractament, negligències per part dels pares o tutors, manca d'habilitats parentals i abusos entre d'altres. Un gran nombre d'adolescents ho fa per trastorns de conducta, la convivència amb les seves famílies es fa molt complicada i aquestes opten per cedir la guarda a l'Administració. Aquest casos afecten cada vegada més a menors de menys edat.

Hi ha diferents tipus d'intervenció per part de l'administració competent que esdevenen en tres mesures jurídiques: situacions de risc, guarda i tutela. De la informació facilitada pels centres fins el 30 de juny de 2013 van atendre 18 menors en situació de risc, 124 menors tutelats i 299 amb règim de guarda.

La majoria dels centres es troben a un entorn urbà, a l'abast dels recursos comunitaris. Això facilita l'autonomia dels menors.

Tots els centres privats contenen amb programes de qualitat (ISO 2001-2008, EFQM, AENOR) excepte els centres propis de l'Administració que es troben en procés d'elaboració.

La participació de voluntariat als centres és irregular quant a la seva participació. A uns centres la seva presència és molt habitual, per a donar suport diàriament les tasques escolars, etc. i en uns altres centres la col·laboració és esporàdica per activitats lúdiques o sortides puntuals.

Del qüestionari d'observacions que vàrem passar a tots els centres hem recollit una sèrie de necessitats, problemes i suggeriments del recurs entre els quals anotam els següents:

- Disposar d'uns programes de formació d'acord amb les característiques i expectatives dels joves tutelats en aquests centres.
- Cal comptar amb un dispositiu d'atenció educativa especial per a l'atenció integral i especialitzada de persones menors d'edat amb deficiències o discapacitats físiques greus, amb alteracions psiquiàtriques o problemes greus de conducta, que estiguin subjectes a mesures de protecció, que necessitin una atenció residencial per motiu de guarda o tutela, la qual s'ha de dur a terme en centres específics on s'ha de garantir el nivell adequat de prestacions assistencials, d'acord amb les seves necessitats.
- Problemes per a l'atenció per part del Servei de Psiquiatria Infantil i Juvenil quan un menor amb mesures de protecció presenta un problema de salut mental.
- Cada vegada és més necessari allargar els processos en els pisos d'emancipació per la manca de feina per poder emancipar-se pel seu compte. Els produeix angoixa veure que no poden tirar endavant i que el seu temps en el projecte no es pot allargar. Necessitat d'augmentar els processos d'emancipació.
- Proposar recursos per tractar la problemàtica greu de consum de drogues i altres addiccions que es produeix en joves que ingressen en aquests centres ja amb aquesta problemàtica.
- Establir línies de comunicació i coordinació fluïdes amb tècnics referents de l'IMAS. En ocasions poden sorgir discrepàncies sobre decisions dels tècnics del servei de protecció de l'IMAS davant els informes elaborats pels professionals dels equips dels centres de protecció relacionades amb les mesures i resolucions que afecten els menors.
- Estada en els centres de valoració i diagnòstic massa llarga, en ocasions excedeix els 6 mesos.

- Cercar alternatives per evitar els conflictes que es generen amb aquells menors que tenen mesures judicials i són tutelats en els centres de protecció per mesures de caps de setmana.
- El fet de la doble insularitat presenta unes peculiaritats i singularitats que la diferencien d'uns altres. Aquest fet es reflecteix també en la realitat de la protecció de menors i, més concretament, en l'atenció que es presta en situacions de risc i desemparament.
- Els professionals dels centres veuen necessàries les visites i supervisions de l'administració competent per continuar donant un servei de qualitat i de bones pràctiques a la infància.
- Per part dels professionals d'aquests centres proposa passar una enquesta de satisfacció als menors residents per poder tenir compte les seves opinions i considerar així el dret a manifestar les seves opinions en allò que els afecta.
- Possibilitat de crear un servei d'acolliment especial a mares joves que són majors d'edat però que per les seves característiques haurien d'estar sota una mesura de protecció.
- Fomentar i promoure els programes d'acolliment familiar oferint espais més familiars als menors i evitant-ne la institucionalització permanent.

6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM

6.1. Activitats dirigides a famílies:

Conferència “Educar per a la Vida”, a càrrec del Dr. Javier Urra

Aprofitant unes jornades de formació organitzades per la Direcció General de Família al mes de gener a Marratxí, es va contactar amb un dels ponents, el Dr. Javier Urra Portillo, i en resposta a la demanda per part d'associacions de pares i mares d'alumnes, vam organitzar amb col·laboració amb altres entitats, la conferència “Educar para la Vida” a la sala Trui Teatre de Palma.

Devers 700 persones assistiren per a escoltar les reflexions i les consideracions sobre les relacions intrafamiliars, els problemes de comunicació entre pares i fills, i altres aspectes que ens trobam en el dia a dia familiar i personal.

Taula rodona “La família a les Illes Balears, una visió actual”

En el marc de les activitats previstes per a la celebració del Dia Internacional de la Família, la ODDM va organitzar una taula rodona dirigida a les famílies amb el títol: “La família a les Illes Balears, una visió actual”.

A l'acte hi participaren representants de diverses entitats de l'àmbit de la família com ara l'Associació de Famílies Nombroses, la de Famílies Monoparentals, la Confederació de Federacions i Associacions de Famílies d'Alumnes de l'Escola Catòlica, la Federació d'Associacions de Pares i Mares d'Alumnes, l'Institut de Política Familiar de les Balears o la Delegació Balear de la Confederació Catòlica de Pares de Família i Pares d'Alumnes.

Cada un dels representants pogueren donar una visió dels seus punts de vista quant als problemes que afecten les famílies i es va obrir un debat en el qual es van abordar aquests temes.

6.2. Activitats dirigides a professionals

Organització de la I Jornada Professional de la Família: Solidaritat entre generacions

Una altra activitat que es va organitzar l'ODDM amb motiu del Dia Internacional de la Família, i amb col·laboració d'altres entitats, va ser una

jornada adreçada als professionals de l'àmbit de la família. L'objectiu era analitzar el paper dels mediadors en l'àmbit familiar i la relació entre les diferents generacions, entre d'altres temes.

En la presentació es va comptar amb la consellera de Família i Serveis Socials, Sandra Fernández, que juntament amb la consellera de Benestar Social i presidenta de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), Catalina Cirer, i la regidora de Benestar Social i Igualtat de l'Ajuntament de Palma, Ana Ferriol, van dirigir unes paraules als assistents.

També assistiren a l'acte la directora general de Família i Menors de la Conselleria, Apol·lònia Socias, i la coordinadora de l'Àrea de Menors i Família de l'IMAS, Teresa Martorell, qui va moderar una de les taules rodones.

6.3 Activitats amb participació d'infants i joves:

II Congrés de la Infància i Adolescència de les Illes Balears

El 18 de novembre de 2013, UNICEF i la Oficina de Defensa dels Drets del Menor van fer a la Sala de Plens del Parlament de les Illes Balears el II Congrés d'Infants i Adolescents de les Illes Balears sota el lema "La ciutat que volem".

Aquest Congrés va tenir per objecte la promoció de la participació infantil, dret reconegut a la Convenció sobre els drets de l'infant (1989). Es va prioritzar la participació dels municipis que tenen conformats —o en vies de creació— consells d'infància municipals. La promoció d'aquests tipus d'òrgans de participació és un element clau en el programa d'UNICEF "Ciutats Amigues de la Infància", que té el suport del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat i de l'ODDM.

La participació és un dels elements més rellevants per garantir el respecte de les opinions dels infants i joves, de manera que tinguin un paper actiu en el seu entorn com a subjectes socials amb capacitat per expressar les seves opinions.

L'ODDM impulsa i es reconeix aquest dret com un compromís més amb la població menor d'edat i es considera una oportunitat d'aprenentatge tant dels menors com dels adults.

En el II Congrés d'Infants i Adolescents de les Illes Balears varen participar devers 70 menors de les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa.

Així, infants i adolescents de Palma, Maó, Santa Eulàlia del Riu, Calvià o Eivissa van ser els portaveus de les dinàmiques treballades amb els seus

companys i companyes i es varen encarregar de presentar a la Sala de Plens del Parlament els resultats de la dinàmica proposada per UNICEF “La ciutat que volem”.

II Congrés “Joven y en Red”

El dia 5 de febrer de 2013, Dia Internacional de la Internet Segura, va tenir lloc a Madrid el II Congrés Nacional “Joven y en Red”, organitzat pel Centre de Seguretat de Internet per als menors a Espanya, integrat en el Safer Internet Programme de la Comissió Europea.

L’ODDM hi va ser present per escoltar als 300 alumnes d’entre 11 i 15 anys que es reuniren per transmetre a la societat els seus punts de vista sobre les relacions que els menors estableixen amb Internet i les TIC, així com per plantejar solucions al ciberassetjament i posar de manifest la necessitat d’establir formes de relació respectuoses a Internet i a les xarxes socials. Tot això seguint el lema del dia per a tot Europa: Connecta’t i respecta.

El Congrés era l’acte central del Dia Internacional de la Internet Segura –SID 2013 (Safer Internet Day)— que té lloc cada any promogut per la Comissió Europea. Té seguiment a tot Europa i a 70 països de tot el món.

Consell Infantil de Ciutadella

El dia 20 de novembre, en una sessió del Consell Infantil de l’Ajuntament de Ciutadella es va fer un acte per proclamar, al Saló Gòtic, la Carta de drets de l’infant atorgada per les Nacions Unides l’any 1989.

En aquesta trobada el Consell Infantil va ser presidit per la directora de l’Oficina de Defensa dels Drets del Menor. Deu escoles del municipi, a través del seus representants, van debatre deu disposicions del conjunt de drets que es contenen a la carta de l’ONU, relacionades amb la protecció de la dignitat de la infància, l’accés a la salut i el benestar i l’alimentació, la cultura i l’educació, si més no, la bàsica fins als 16 anys; i d’altres de considerats irrenunciables en la societat contemporània.

D’aquesta manera, es va commemorar a Ciutadella el Dia Internacional de la Infància, que té lloc arreu del món cada 20 de novembre, la data en què l’ONU aprovà i atorgà la declaració.

El batle de Ciutadella va fer-hi una salutació de benvinguda i va voler agrair el treball escolar que fan els alumnes que pertanyen al Consell Infantil, perquè amb els tallers de debat en comú fan aportacions molt interessants per a la

millora social de la ciutat. Ciutadella, en aquest sentit —digué—, és un municipi capdavanter pel que fa a la participació dels infants i els joves en la vida municipal. I va remarcar que aquests hi són escoltats en molts dels suggeriments o de les reclamacions que troben que han de plantejar a l'Administració local.

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

Escolars de primària feren un ple i van ser “diputats per un dia” al Parlament el 14 de març de 2013. Aquest acte estava organitzat per Aldeas Infantiles i la directora de l'ODDM hi va assistir com a convidada per donar suport al dret de la participació infantil.

Tots els escons de la Sala de Plens del Parlament de les Illes Balears van ser ocupats per setanta nins i nines, de entre 6 i 12 anys, provinents de dues escoles de 2n i 6è de primària de Palma (Son Pisà i Jesús Maria) i van protagonitzar la simulació d'una sessió plenària amb motiu de la cloenda del programa educatiu “Abraça els teus valors”.

Dia Internacional de la Nina

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i l'Institut Balear de la Dona van fer una acció conjunta convidant a tothom a celebrar el Dia Internacional de la Nina 2013.

El 19 de desembre de 2011, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar la Resolució 66/170 en què declarava l'11 d'octubre com el Dia Internacional de la Nina, amb l'objectiu de reconèixer els drets de les nines i els problemes excepcionals que les nines confronten a tot el món. És necessari cridar l'atenció sobre la seva situació i vulnerabilitat en la societat.

Ens unírem a la petició que es fa des d'altres organitzacions i demanàrem a totes les institucions i organismes que treballin a:

- Fer una resolució de Nacions Unides en 2014 que prioritzi la protecció de la infància i que incorpori objectius específics per acabar amb el matrimoni infantil forçat, una de les principals barreres que impedeixen que nines i adolescents accedeixin o completin l'escola.
- Eliminar i perseguir qualsevol tipus de violència dintre i fora de l'entorn escolar, incloent les pràctiques tradicionals que vulneren els drets de les nines com la mutilació genital femenina o l'explotació sexual.

A la nostra Comunitat Autònoma, i seguint la línia d'altres comunitats, vàrem proposar portar de forma simbòlica una peça de roba o complement de color rosa el dia 11 d'octubre en favor dels drets de totes les nines.

Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears

El Govern de les Illes Balears va posar en marxa l'Observatori de la Infància de l'Adolescència de les Illes Balears amb la finalitat de recollir informació i analitzar la situació en la qual es troben els menors de les illes, així com proposar polítiques socials a la nostra Comunitat que aportin millores en els diferents àmbits que els afecten.

L'ODDM va elaborar el document que regula el seu funcionament que es va aprovar pel Consell de Govern amb el Decret 50/2013, de 15 de novembre, (BOIB núm. 158 de 16 de novembre de 2013).

Els objectius de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears són l'establiment d'un sistema d'informació que permeti saber quines són les necessitats de les persones menors d'edat a les Illes Balears i fer-ne el seguiment. També promou la col·laboració i la coordinació entre les diferents administracions i institucions públiques i privades que desenvolupen activitats en favor de la infància i l'adolescència.

La consellera de Família i Serveis Socials, presideix aquest òrgan, format per professionals de les Illes Balears (CAIB) amb experiència en matèria de menors, en formació, en recerca i en documentació, així com per representants de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) i de la Direcció General de Família i Menors.

Està prevista la creació de grups de treball integrats per persones expertes en la matèria per estudiar en profunditat temes específics, així com fòrums de participació, amb la finalitat d'intercanviar els coneixements i les experiències dels professionals sobre els drets i l'atenció a la infància i l'adolescència. En aquest sentit, dins el marc de l'Observatori, es va crear una comissió per començar a elaborar l'Estratègia d'Infància i Adolescència amb la coordinació de la DG de Família i Menors del Govern.

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 2013 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.

Pacte Balear per la Infància

El dia 19 de novembre, 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 María Garrido, com a directora de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

Tot seguit, ja a la Sala de les Cariàtides, a l'inici de la sessió plenària, es va fer lectura d'una declaració institucional amb motiu del Dia Universal de la Infància, amb la voluntat de continuar amb l'esperit de la Convenció sobre els Drets de l'Infant (1989) que “compromet els governs a assumir la seva responsabilitat cap als ciutadans més joves, a donar una atenció prioritària a la infància, creant entorns favorables per a aquesta, i a prioritzar la inversió de la infància donant veu als nins i a les nines”.

Comitè d'experts del Centre de Seguretat d'Internet PROTÉGELES

El centre de Seguretat en Internet organitza les reunions del Comitè d'Experts sobre seguretat dels menors en Internet, en què participen representants dels diversos sectors de la societat relacionats amb la protecció dels menors en l'ús segur de les TIC, o amb responsabilitats directes en aquesta qüestió. L'objectiu no és sols facilitar l'intercanvi d'experiències, coneixements, projectes o estudis, sinó permetre el disseny d'estratègies comunes que incideixin en la millora de les condicions sota les quals accedeixen a Internet els infants i adolescents.

El nombre d'entitats que hi col·laboren en aquest grup és bastant important, en aquest moment estan representades totes les comunitats autònomes, la indústria d'Internet a través de empreses com GOOGLE, MICROSOFT, YAHOO, FACEBOOK, TUENTI, HABBO, TELEFÓNICA, VODAFONE, ORANGE, YOIGO, BRITISH TELECOM i l'Associació Multisectorial de Empreses de Electrònica -AMETIC-), forces i cossos de seguretat de l'Estat (Policia Nacional, Guàrdia Civil i Mossos de Esquadra), Ministeri de Sanitat, serveis socials i igualtat, així com representants d'associacions de pares d'alumnes, sindicats de professors, etc.

La nostra Comunitat Autònoma està representada a través de l'ODDM, la qual cosa ens facilita poder tenir accés a recursos i materials molt adequats per treballar en la prevenció i en l'educació de l'ús segur d'Internet.

Hem posat tots aquests recursos a l'abast de tots els ciutadans a través de la nostra web i hem usat també uns altres canals de difusió. Dins aquests materials hi són les línies de denúncia que permeten als usuaris d'Internet i les TIC facilitar informacions de forma anònima sobre continguts il·legals o amenaçants. En aquestes línies es verifica la informació, intenten situar els continguts i notifiquen la Policia i els Proveïdors de Serveis en Internet (Google, Facebook, Yahoo,...).

6.4. Visites i entrevistes amb centres i entitats que presten serveis als menors

Una de les funcions atribuïdes a l'ODDM consisteix a visitar i, si escau, supervisar centres que acullen o tracten infants i adolescents, així com les entitats que presten serveis als menors d'edat.

En aquest sentit, durant l'any 2013 s'han fet les visites següents:

- **Centres**

Es Pinaret	Govern de les Illes Balear
Llar de Llevant	Fundació Natzaret
Centre Norai	Associació AMÉS
Centre Itaca	Associació AMÉS
Centre Juvenil Auborada	Associació AMÉS
Centre Educatiu Illa	INTRESS
Centre Educatiu Bellamar	INTRESS
Centre Mater Misericordiae	Mater Misericordiae
Residència Infantil Es Casal	Patronat de l'Agrupació Pro-minusvàlids Psíquics de la Comarca d'Inca
Centre d'Acolliment Residencial «Llar des Raiguer»	Fundació Aldaba

- **Serveis i entitats**

Pel que fa a les entitats i altres serveis que treballen en l'àmbit de la infància, durant el 2013 destacaríem les visites a: IBSMIA (Institut Balear de Salut Mental d'Infants i Adolescents), Servei de Pediatria de l'Hospital Son Espases, Àrea de Serveis Socials de Calvià, Ajuntament de Ciutadella, Fundació Joves Navegants i Associació ABAIMAR.

7. AGENDA DE LA DIRECTORA

7.1. Intervencions en els mitjans de comunicació

Durant el 2013, la directora de l'ODDM va intervenir en 23 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 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. Del total d'intervencions, 15 es produïren a emissores de ràdio, 2 a la televisió i 3 a la premsa, a més de la participació a tres conferències de premsa.

7.2. Altres activitats

La direcció de l'ODDM ha estat present a 34 activitats de caràcter oficial, 104 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 es segueixen 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 hem establert 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 Balear de la Dona (IB-Dona), l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB) a través del seu projecte de Policia Tutor, la Fiscalia de Menors, la Fundació ANAR, Amnistia Internacional i UNICEF Comitè Balears entre d'altres.

A més cal destacar un seguit d'activitats formatives com són:

- Jornades de formació sobre violència paternofamiliar a càrrec del Dr. Javier Urra, Edifici Son Llebre, els dies 28 i 29 de gener de 2013. Organitzat per la Direcció General de Família i Menors del Govern de les Illes Balears.
- III Jornada Balear de Malalties Rares, a la Sala Magna de l'edifici Guillem Cifre de Colonya, Universitat de les Illes Balears (UIB), els dies 27 i 28 de febrer de 2013. Organitzat per ABAIMAR.

- Jornada de Pràctiques Restauratives a les Illes Balears, al Conservatori Professional de Música i Dansa de Mallorca, el 24 de maig de 2013. Organitzat per l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.
- II Seminari Europeu sobre Pobresa Infantil, a l'edifici CaixaForum de Palma, el dia 24 d'octubre de 2013. Organitzat per EAPN.
- Formació en Intervenció amb persones adoptades, a la seu del COPIB, els dies 8 i 9 de novembre de 2013. Amb col·laboració de l'IMAS.
- Jornada sobre les darreres Observacions Generals del CDN, a l'edifici del IMSERSO a Madrid, dia 11 de novembre de 2013. Organitzat per "Plataforma d'Infància".
- Jornada "100 anys de presència adoratriu a Mallorca", a l'Edifici Sa Riera, el dia 22 de novembre de 2013. Organitzat per la Fundació Amaranta.
- Conferència Internacional "Prevenir el Abuso Sexual Infantil", al Ministeri de Justícia a Madrid, els dies 10 i 11 de desembre de 2013. Organitzat per FAPMI-EPCAT Espanya.

8. RECOMANACIONS I CONSIDERACIONS.

Una vegada analitzada la situació dels menors d'edat a les Illes Balears per l'equip de l'ODDM en funció de la informació que hem tingut al nostre abast, volem proposar les recomanacions i consideracions següents i instar les diferents administracions competents perquè en prenguin nota i treballin en l'elaboració de mesures i programes específics.

8.1 Anàlisi dels col·lectius d'infants i adolescents que consideram d'especial atenció per la seva vulnerabilitat a les Illes Balears.

Fruit de la nostra tasca ordinària, hem volgut fer una anàlisi dels perfils d'aquells menors que consideram d'especial interès, i que precisen major seguiment i programes per a la seva atenció:

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 o

situacions de delinqüència que els han arrossegat en alguns casos a tenir mesures de justícia juvenil.

8.2 L'esport dirigit a infants i adolescents

Per part de l'equip de l'ODDM es va començar a fer feina en l'actualització de recursos de sensibilització vers les bones pràctiques en l'esport dirigit a infants i adolescents. Es va partir de material disponible editat fa uns anys per part de l'ODDM i es va revisar també altres recursos utilitzats a altres comunitats autònomes.

Amb la idea de fer una campanya per la difusió d'aquest material es va iniciar un grup de feina en el qual es va convidar a participar a la Direcció General de Família i Menors, a l'Institut de la Joventut (Ib-Jove), a la Direcció General d'Esports i a l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.

Com avançament a aquesta tasca es van proposar entre d'altres les recomanacions següents:

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 i en tots els nivells.
- 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 (no llenguatge grogler, 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.
- No renyar-los si s'equivoquen perquè estan aprenent. Els comentaris positius són els que més els encoratgen.
- Respectar i ensenyar a respectar a tots els participants del joc (entrenadors, públics, companys d'equip i rivals), les regles del joc, les decisions arbitrals, les dels entrenadors.
- Ensenyar a tenir cura del material esportiu i les instal·lacions.
- Rebutjar l'ús de qualsevol forma de violència o de comportaments incorrectes, tant del públic com d'altres participants (entrenadors, companys, etc.).

8.3. Recomanacions als mitjans de comunicació social sobre notícies relatives a menors d'edat.

Dins de les nostres competències en la defensa dels drets del menor, durant aquest any hem pogut observar algunes notícies emeses o publicades als mitjans de comunicació que han pogut afectar la intimitat de les persones menors d'edat, tan víctimes com infractores per presumptes o certs fets delictius, especialment els relatius a la indemnitat sexual, i de les quals es pot desprendre el coneixement de la identitat o caracterització social dels menors. Per aquest motiu, hem volgut recordar als mitjans de comunicació que la informació periodística, en aquests casos, s'ha de fer amb criteris basats en el respecte per les persones menors d'edat i en el seu benefici i interès.

Això, d'acord amb la Llei integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, la qual estableix que els mitjans de comunicació social que emetin o publiquin al territori de les Illes Balears han de tractar amb cura especial 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, o quan es divulguin fets relatius a la seva vida privada i que n'afectin la reputació o el bon nom.

La nostra intenció no és coartar la llibertat en la informació, sinó donar suport a la tasca veritablement important que fan els professionals dels mitjans de comunicació.

Hi ha informes fets per experts sobre aquestes qüestions. En aquest sentit i després d'analitzar els diferents materials relatius al tema, hem collit de base alguns apunts que es plantegen al document fet al Centre Reina Sofía titulat *Cómo informar sobre infancia y violencia* de Javier Fernández Arribas y Myriam Noblejas.

Així, aquestes serien les nostres 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.

- Fer un bon ús, anàlisi i interpretació de les estadístiques policials.
- Informar de las 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 en aquest sentit.
- 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.

8.4. Importància de la informació i comunicació sobre les situacions de maltractament infantil.

Per part de l'ODDM hem pogut comprovar en algunes ocasions el desconeixement que existeix per part d'alguns professionals que treballen amb

menors, en especial a l'àmbit educatiu, a l'hora de comunicar situacions que per les seves característiques contenen indicadors propis d'una situació de maltractament infantil.

Creiem necessari, doncs, aprofitar aquest informe per donar unes pautes que ajudin a tots els professionals i a la ciutadania en general a actuar davant determinades situacions que puguin constituir un maltractament cap a infants o adolescents, siguin simplement una sospita o bé tinguin una consideració més greu.

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

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 detecten 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.

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.

Comunicació de les situacions de maltractament infantil

Hem pogut comprovar que es donen situacions en què apareixen dubtes sobre la obligatorietat dels adults responsables 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 substitueixin 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 índici 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'índici 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 que està ja assentada a altres comunitats autònomes i que a les Balears està començant a utilitzar-se. 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 delictes 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 delictes fos contra la vida.*

Malgrat les lleis, caldria una protecció més eficaç que cobris també a aquells professionals que atenen els menors que han estat abusats o maltractats. Aquests professionals s'enfronten a processos judicials complicats i, a més en ocasions amb poc suport, sobretot, quan els abusos o el maltractament es donen en l'àmbit familiar i la víctima o la seva família no vol denunciar.

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 assenyala 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.

El que ha de quedar clar a totes les persones que fan feina amb menors d'edat és el fet de que cal treballar de forma coordinada des de les diferents institucions, plantejant una actuació conjunta que a banda de fer-se amb celeritat i eficiència, s'ha de considerar sempre el principi d'interès superior del menor. Així, sempre que es tingui coneixement de qualsevol situació que pugui afectar la vida d'un infant o adolescent no s'ha de passar per alt, s'han d'aplicar els protocols establerts per aquesta qüestió dels quals, a la nostra Comunitat Autònoma, n'haurien de tenir coneixement tots els professionals dels diferents àmbits.



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



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