

# INFORME 2012



<b>PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INFORMACIÓ INSTITUCIONAL DE L'ODDM .....</b>	<b>6</b>
1.1. QUÈ ÉS L'ODDM? .....	6
1.2. FUNCIONS I COMPETÈNCIES.....	6
1.3. ORGANITZACIÓ DE L'ODDM .....	7
1.4. HISTÒRIA DE L'ODDM .....	7
1.5. PRESSUPOST .....	9
<b>2. EVOLUCIÓ ESTADÍSTICA INTERANUAL .....</b>	<b>10</b>
EVOLUCIÓ PER MESOS .....	11
<b>3. DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2012 .....</b>	<b>11</b>
3.1. ACTUACIONS .....	11
3.2. TIPUS D'ACTUACIONS .....	12
3.3. CANAL D'ENTRADA .....	13
3.4. RELACIÓ AMB EL MENOR.....	13
3.5. DEMANDES PER SEXE .....	14
3.6. INTERVAL D'EDAT.....	14
3.7. FORMA DE TANCAMENT .....	15
3.8. DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA INTERVENCIÓ .....	15
3.9. DRETS ANALITZATS DES DE LA CONVENCIÓ SOBRE ELS DRETS DE L'INFANT .....	16
<b>4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ.....</b>	<b>17</b>
4.1. INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA DEL MENOR.....	17
4.2. EDUCACIÓ I CULTURA.....	18
4.3. SALUT .....	20
4.4. FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS I LES ENTITATS PRIVADES .....	22
4.5. INTERNET I NOVES TECNOLOGIES .....	23
<b>5. LÍNIA D'ATENCIÓ A L'INFANT I L'ADOLESCENT 116 111.....</b>	<b>25</b>
<b>6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM .....</b>	<b>26</b>
6.1. TAULA RODONA .....	26
6.2. I CONGRÉS DE LA INFÀNCIA DE LES ILLES BALEARS.....	26
6.3. SALÓ DE LA INFÀNCIA .....	26
6.4. VISITES A CENTRES I ENTITATS QUE PRESTEN SERVEIS ALS MENORS .....	27
<b>7. AGENDA .....</b>	<b>29</b>
7.1. INTERVENCIÓ EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ.....	29
7.2. ALTRES ACTIVITATS .....	29

## PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA

Seguint les disposicions normatives que regulen el funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, presentam un any més l'Informe anual —en aquesta ocasió corresponent a l'any 2012—, en el qual es recullen el conjunt d'actuacions i activitats desenvolupades en defensa i promoció dels drets de la infància i adolescència de la nostra comunitat autònoma.

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 donam a conèixer a la ciutadania les nostres activitats en compliment de les competències encomanades.

El primer col·lectiu que al llarg de l'any 2012 ha acudit a l'ODDM per tal d'assessorar-se, orientar-se o informar-se sobre els drets dels menors és el de pares i mares. Així, la suma d'ambdós progenitors ha implicat un 39,80 % de l'activitat de l'Oficina. D'aquesta manera, és força freqüent que siguin els progenitors els que, davant un problema del seu fill, acudeixin a l'ODDM per reclamar l'empara dels seus drets (un 27,86 % de les mares i un 11,94 % dels pares).

L'ODDM, com altres anys, esdevé un instrument de consulta especialitzada dels tècnics que es dediquen professionalment al món dels menors d'edat. Així, i augmentant respecte de l'any 2011, un 38,81 % de les consultes que s'han rebut a l'Oficina prové dels professionals.

D'aquesta manera, continua essent un referent tècnic de consulta per als professionals que han d'atendre una qüestió relacionada amb els menors d'edat. El canal d'entrada més usat per contactar amb l'ODDM és el telèfon i suposa un 32,92 %.

Així, de cada cop és força més freqüent que el professional educatiu, sanitari o social telefoni a l'ODDM per fer consultes tècniques sobre un tema concret que pugui estar tractant en matèria de menors.

S'ha de destacar —quant a la procedència geogràfica dels casos tractats per l'Oficina— que la majoria de les actuacions (un 91 %) es du a terme a Mallorca i, dins Mallorca, un 63 % dels casos són de Palma. Tot i que seria idoni poder tenir delegacions permanents de l'ODDM a cadascuna de les illes, s'ha de tenir en compte el pressupost limitat de l'ODDM —135.676,00 € durant l'any 2012—, que fa pràcticament impossible aquesta extensió territorial.

Quant a la tipologia de les actuacions sol·licitades a l'Oficina, s'ha de ressaltar que majoritàriament (en un 40 % dels casos) s'ha requerit que l'Oficina actuï en la integració social i jurídica del menor. En aquest àmbit, s'ha sol·licitat, sobretot,

informació, orientació i assessorament, cosa que ha suposat un 53 % de la feina de l'ODDM. A més, en aquest mateix àmbit de la integració social i jurídica, cal esmentar que un 31 % dels casos que arriben a l'Oficina tenen a veure amb les relacions jurídiques paternofilials.

Si la integració jurídica és l'àmbit majoritari d'actuacions de l'ODDM, el següent, amb un 16 % dels casos tractats, són els temes vinculats a l'educació i la cultura. En aquest camp, s'ha de destacar que un 28 % dels casos que ha duit l'Oficina durant l'any 2012 té a veure amb l'escolarització dels infants i adolescents.

Cal dir també que un 13 % de les intervencions de l'Oficina ha tengut a veure amb casos que afecten la salut dels menors. Fonamentalment, els ciutadans s'adrecen a l'Oficina per sol·licitar informació sobre temes relacionats amb el dret sanitari o amb el funcionament general del sistema de salut quan els menors són pacients, del qual destaca l'atenció primària de la salut amb el 6 % d'actuacions.

Una xifra destacada quant a l'activitat de l'Oficina, dins de l'àmbit de la salut, ha estat el 5,05 % dels assumptes tractats que han fet referència al maltractament als menors d'edat. Així, un 0,53 % de l'activitat de l'ODDM ha estat en casos de maltractament físic als menors. A més, també un 1,33 % dels casos de l'Oficina han estat abusos sexuals a menors d'edat. Cal esmentar que un 1,86 % dels casos referits a l'Oficina ha estat relacionat amb denúncies sobre maltractament psíquic o emocional als menors i, en darrer lloc, la desatenció n'ha suposat el 0,27 %.

Al marge del sector educatiu, un 25 % de les consultes a l'ODDM ha tengut a veure amb el funcionament de les administracions públiques i de les entitats privades. En aquest sentit, la majoria de les queixes i de les denúncies rebudes a l'Oficina han estat relacionades amb el funcionament d'alguna administració pública, seguides de les entitats privades i, finalment, de l'Administració de justícia. Així, s'ha de comentar que l'ODDM té la funció legalment assignada de supervisar l'actuació de les administracions públiques de les Illes Balears en matèria de menors. A més, tramita totes les queixes i denúncies referents a un funcionament deficient de les administracions públiques il·lenques, i sol·licita la col·laboració i l'esmena a l'administració afectada.

Els menors i les noves tecnologies han representat un 6 % de les actuacions de l'Oficina; la majoria de les actuacions han estat d'informació, orientació i assessorament. Però, després d'analitzar aquestes dades, pensam que no reflecteixen la problemàtica real existent causada per l'augment de l'ús de les noves tecnologies i de les xarxes socials per part dels menors de les Balears. Caldria esperar que aquest augment incrementàs el percentatge de situacions de vulneració dels drets dels menors relacionada amb Internet. Per aquest motiu l'ODDM pretén

treballar en aquest tema i dur a terme les actuacions de prevenció i defensa que siguin necessàries.

Les dades estadístiques que apareixen en aquest Informe, si bé ens donen informació directa de determinades situacions que afecten els menors, no reflecteixen altres problemàtiques que també ens han preocupat i ocupat durant l'any, com és ara el cas de la situació psicosocial i econòmica dels menors de la nostra comunitat autònoma.

Per això s'ha establert un marc de col·laboració amb altres entitats que treballen per a la infància com Unicef, Rana, ANAR, FEIAB, ASPANOB i AIBA, entre d'altres.

De la tasca sectorial de l'ODDM, cal destacar que es va organitzar la taula rodona "Menors, Internet i vacances", en la qual participaren especialistes del Cos Nacional de Policia; el I Congrés de la Infància de les Illes Balears, així com el Saló de la Infància, dins dels actes commemoratius per al Dia Internacional de la Infància.

Per acabar, cal esmentar que durant l'exercici 2012, el president de les Illes Balears va establir les noves competències i l'estructura orgànica bàsica de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social, recolzant les funcions de 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 en aquesta Oficina que pretén ser una finestra oberta i accessible a la ciutadania de les Illes Balears.

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?

- a) 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-ne i orientar-ne les actuacions envers el respecte, la defensa i la promoció dels seus drets.
- b) Rebre i tramitar les queixes i els greuges que li presentin sobre situacions d'amenaça o de vulneració dels drets dels menors.
- c) 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.
- d) Proposar adaptacions o reformes de procediments, reglaments o lleis, per a una defensa més eficaç dels drets dels menors, i procurar la millora constant dels serveis adreçats a l'atenció dels menors.
- e) Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i de les matèries relacionats amb els menors i els seus drets.
- f) Promoure davant el Consell de Govern de les Illes Balears les disposicions normatives adients per desplegar i fer efectius els drets dels menors en l'àmbit territorial de les Illes Balears.
- g) Procurar els mecanismes de control adients per assegurar el compliment de tot el que afecta els drets dels menors a les Illes Balears.
- h) Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afecten els drets i la protecció dels menors, i supervisar-ne l'execució.
- i) Aquelles altres funcions de naturalesa anàloga a les anteriors, no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, que li encarregui la conselleria que tenguí 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 va néixer 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 plens de diversos òrgans de l'Administració autonòmica, com ara l'Observatori de la Convivència Escolar en els Centres Educatius i l'Observatori de la Família de les Illes Balears.

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

El Parlament de les Illes Balears va aprovar, a finals 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 la independència suficient 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.

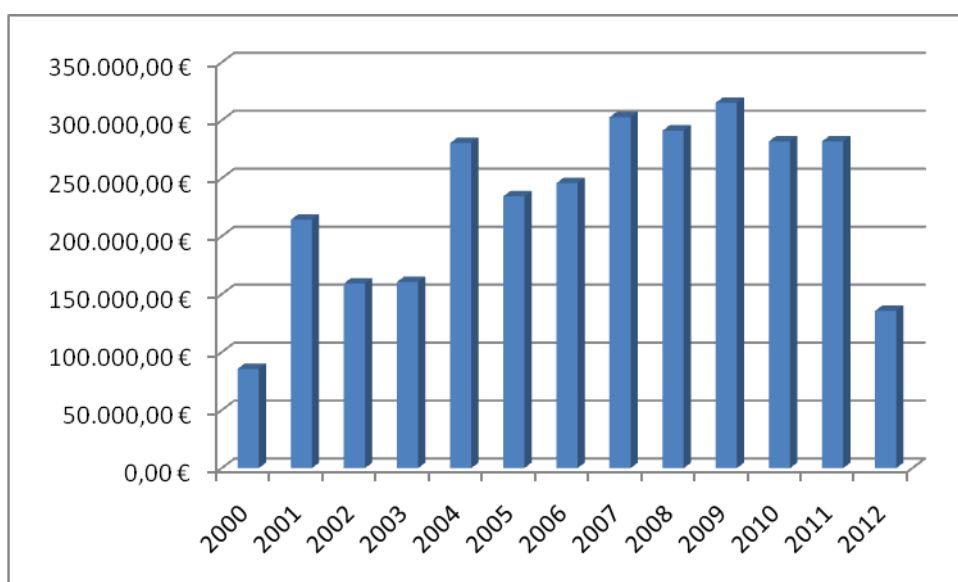


Així, des del març de 2009 s'ubicà a l'edifici de "Ses Minyones", seu central de la conselleria amb competència sobre benestar social. Des d'agost de 2011 va passar a compartir les dependències de la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial de la Conselleria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

Actualment, durant aquest exercici 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 va recolzar 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.

### 1.5. PRESSUPOST

El pressupost de l'ODDM de l'any 2000 fou de 85.644,22 € —tal com es pot comprovar en el gràfic—, la qual cosa coincideix amb el començament de l'etapa d'autonomia funcional i de gestió. Al llarg d'aquests darrers 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.



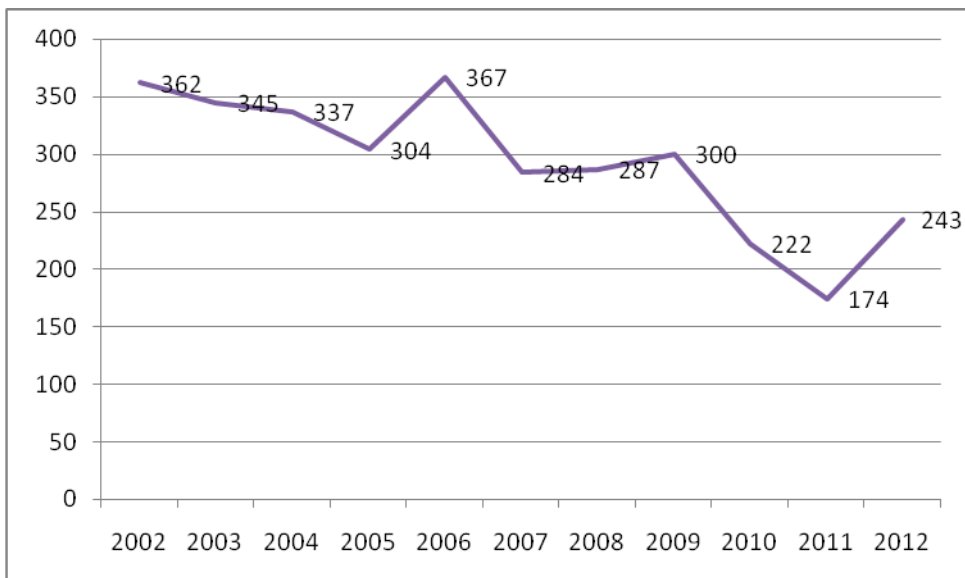
*Evolució pressupostària de l'ODDM*

En aquest exercici pressupostari (2012) s'han dedicat 135.676,00 € a complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears: 53.466 € corresponen al capítol 1, 53.710 € són del capítol 2, i 28.500 €, del capítol 6.

## **DOTACIÓ DE PERSONAL**

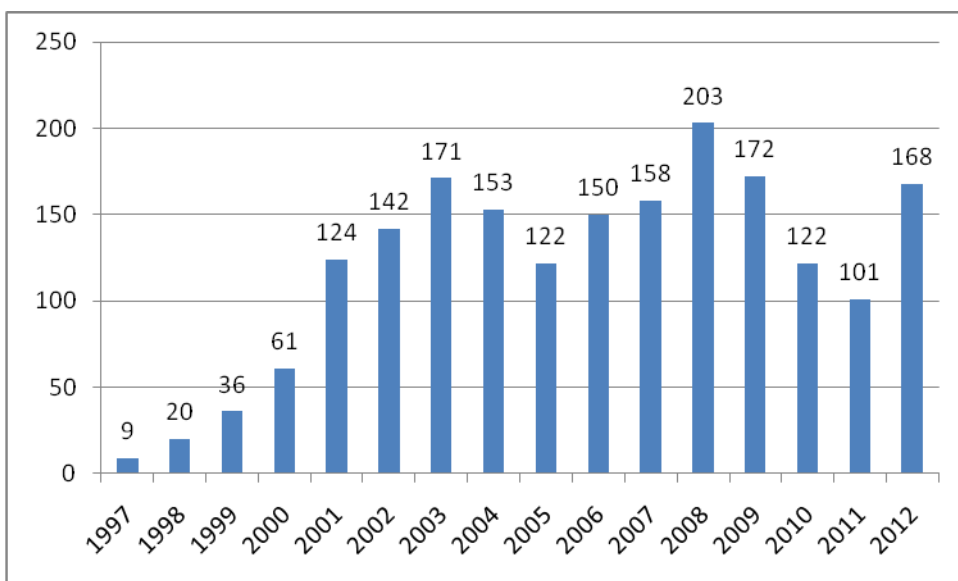
L'ODDM, en compliment de les seves funcions, ha disposat durant el 2012 de la directora, que va ser nomenada per l'Acord del Consell de Govern de 2 de març, i de l'equip tècnic, integrat per dues treballadores socials (des de l'1 de maig només una), un psicòleg i el tècnic superior inspector de menors llicenciat en dret.

## **2. EVOLUCIÓ ESTADÍSTICA INTERANUAL**



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

Durant l'any 2012 hi ha hagut 243 actuacions.

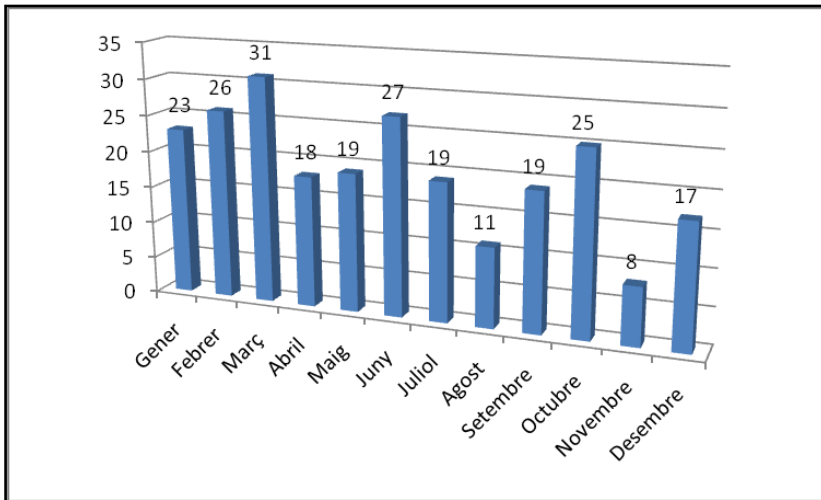


*Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM*

El nombre d'expedients —tal com es pot comprovar en el gràfic— ha estat de 168.

## EVOLUCIÓ PER MESOS

Pel que fa a l'evolució estadística mensual de les actuacions que s'han duit a terme amb relació a les persones menors d'edat, destaca el mes de març amb 31 intervencions. En canvi, el mes de novembre hi va haver una reducció significativa.

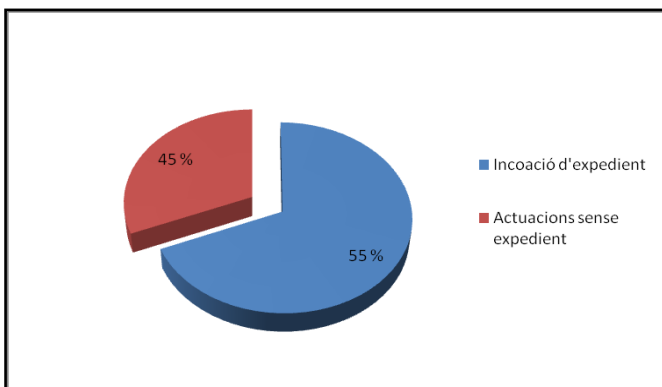


## 3. DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2012

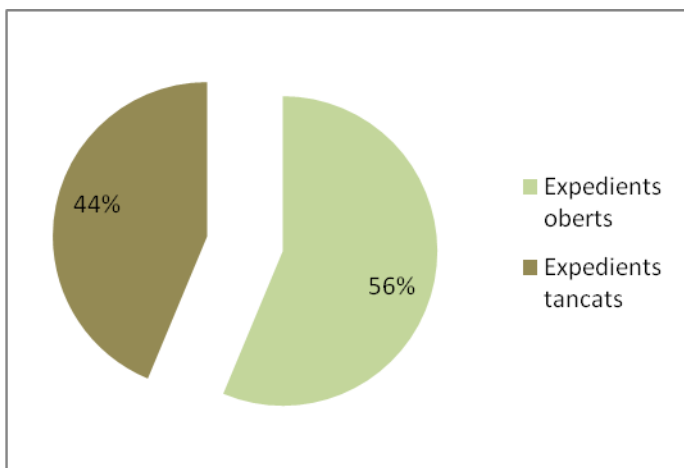
L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha duit a terme 243 actuacions de defensa dels drets del menor durant l'any 2012, 168 de les quals s'han convertit en un expedient, mentre que les altres 75 no.

### 3.1. ACTUACIONS

Del nombre total d'actuacions que ha duit a terme l'ODDM durant l'any 2012, un 55 % ha implicat la incoació d'un expedient de defensa dels drets del menor. En canvi, el 45 % restant han estat consultes o queixes que s'han resolt sense haver d'instruir un expedient de defensa.

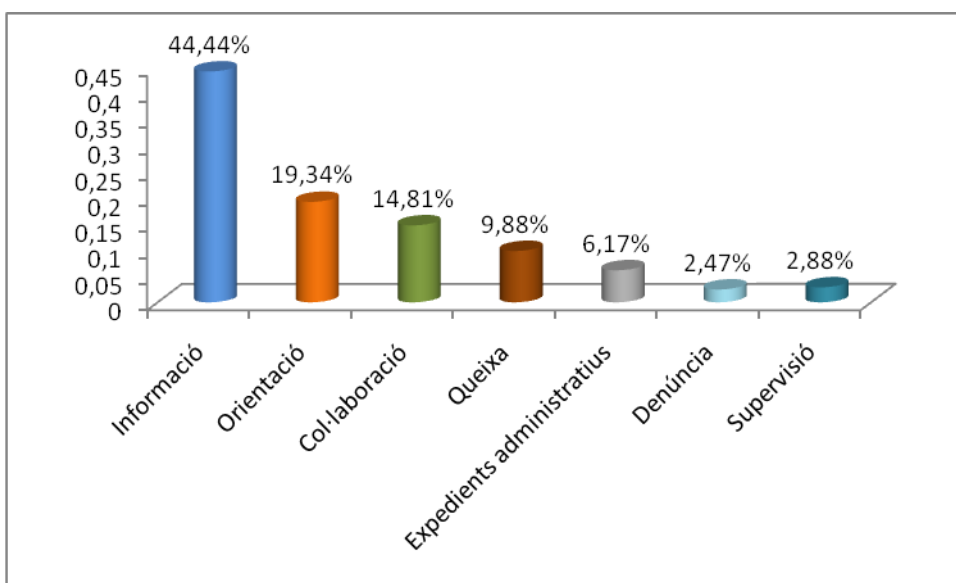


En acabar el 2012, un 44 % del total d'expedients incoats s'ha pogut tancar, mentre que la tramitació del 56 % restant continua durant l'any 2013.



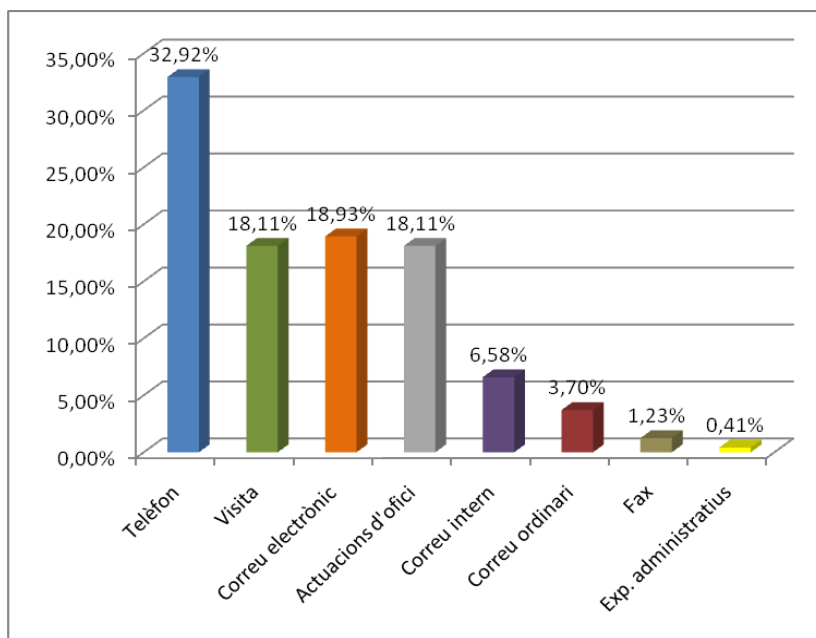
### 3.2. TIPUS D'ACTUACIONS

L'activitat principal de l'ODDM ha consistit a oferir informació (44,44 %) i orientació (19,34 %) als ciutadans en matèria dels drets dels menors d'edat. La tramitació de queixes ha representat un 9,88 % de les actuacions que s'han duit a terme. La col·laboració amb altres institucions o entitats ha suposat un 14,81 % de les actuacions. La incoació d'expedients administratius, un 6,17 % de les actuacions de l'Oficina. La tramitació de denúncies ha representat un 2,47 %, i la supervisió, un 2,88 %.



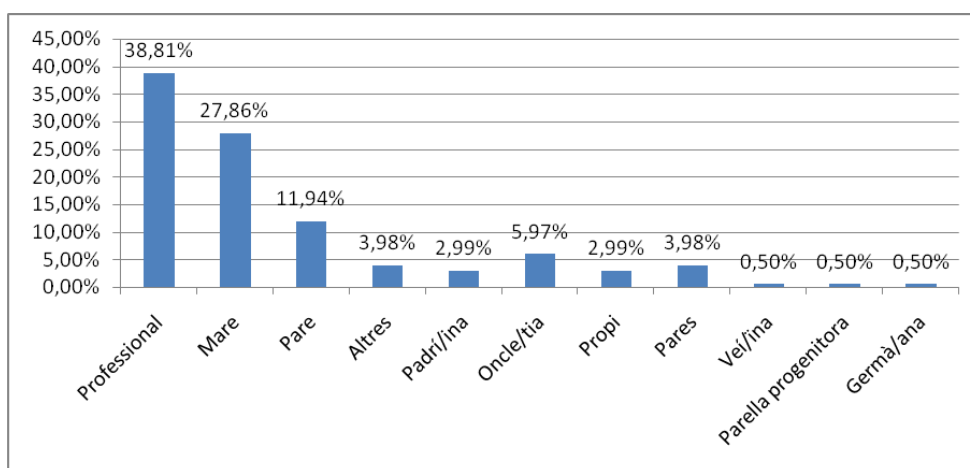
### 3.3. CANAL D'ENTRADA

El canal d'entrada més important de les actuacions de l'ODDM ha estat el telèfon (32,92 %), seguit del correu electrònic (18,93 %), de les visites (18,11 %) i les actuacions d'ofici (18,11 %). També hi ha hagut les actuacions que s'han duit a terme a partir del correu intern (6,58%), del correu ordinari (3,70 %) i els expedients administratius (0,41 %).



### 3.4. RELACIÓ AMB EL MENOR

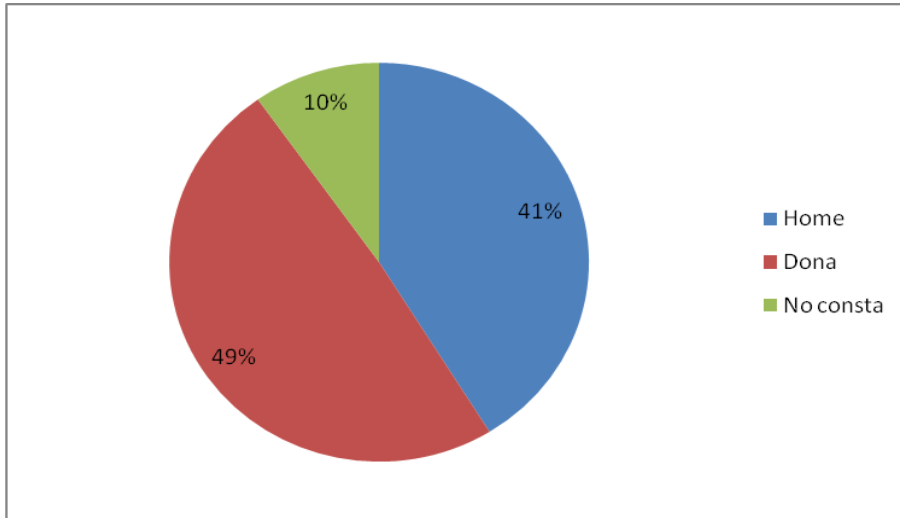
Quant a les persones que han fet algun tipus de consulta a l'ODDM, cal dir —segons la relació amb el menor— que un 38,81% de les consultes les han fetes professionals; un 27,86 %, mares, i un 11,94 %, pares. La resta de consultes ha estat d'altres familiars, veïns o persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.



3.

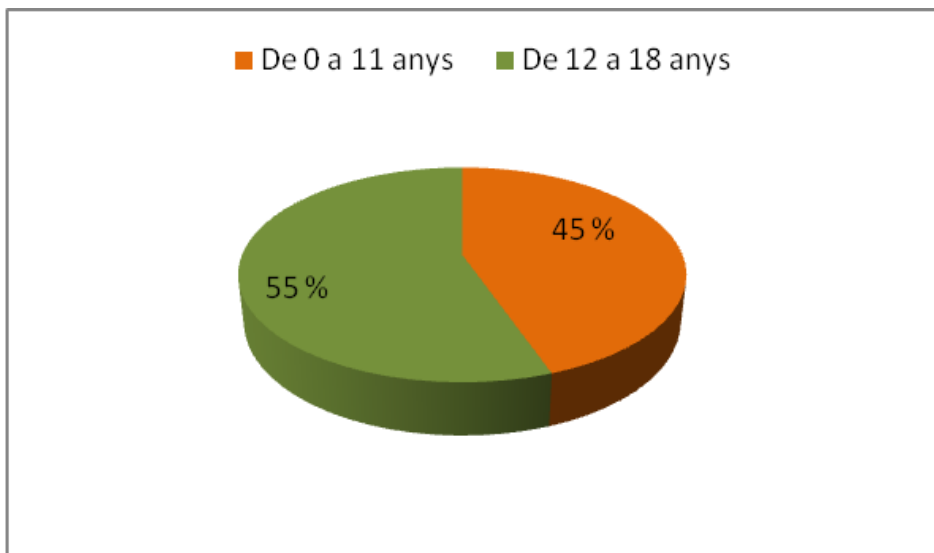
### 3.5. DEMANDES PER SEXE

Pel que fa al sexe de les persones que han fet consultes a l'ODDM, un 41 % han estat homes i un 49 % dones.



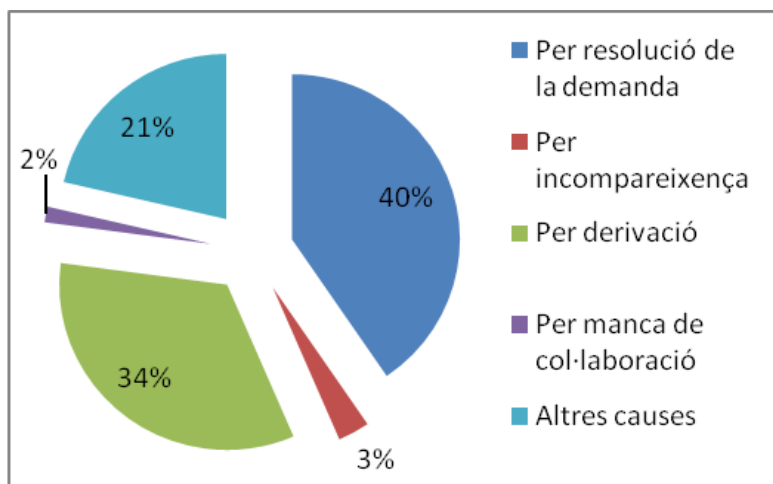
### 3.6. INTERVAL D'EDAT

Quant a les persones menors d'edat, cal diferenciar entre els menors de 12 a 18 anys, que han representat un 55 % de les intervencions amb menors, i els de 0 a 11 anys, que han estat un 45 % 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. És 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 des de 12 anys fins a la majoria d'edat fixada en l'article 12 de la Constitució espanyola.



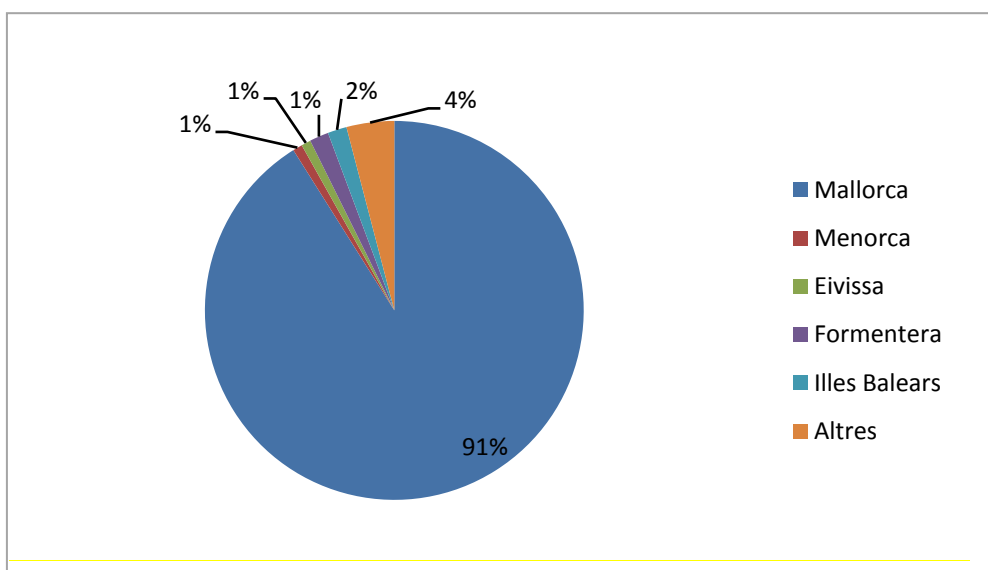
### 3.7. FORMA DE TANCAMENT

Respecte de la forma de tancament de les intervencions, un 40 % han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, i un 21 % per altres causes. Un 34 % correspon a casos que es derivaren a altres institucions, i un 3 % dels casos s'ha tancat per incompareixença de les persones demandants. Finalment, un 2 % dels expedients s'ha tancat per manca de col·laboració.



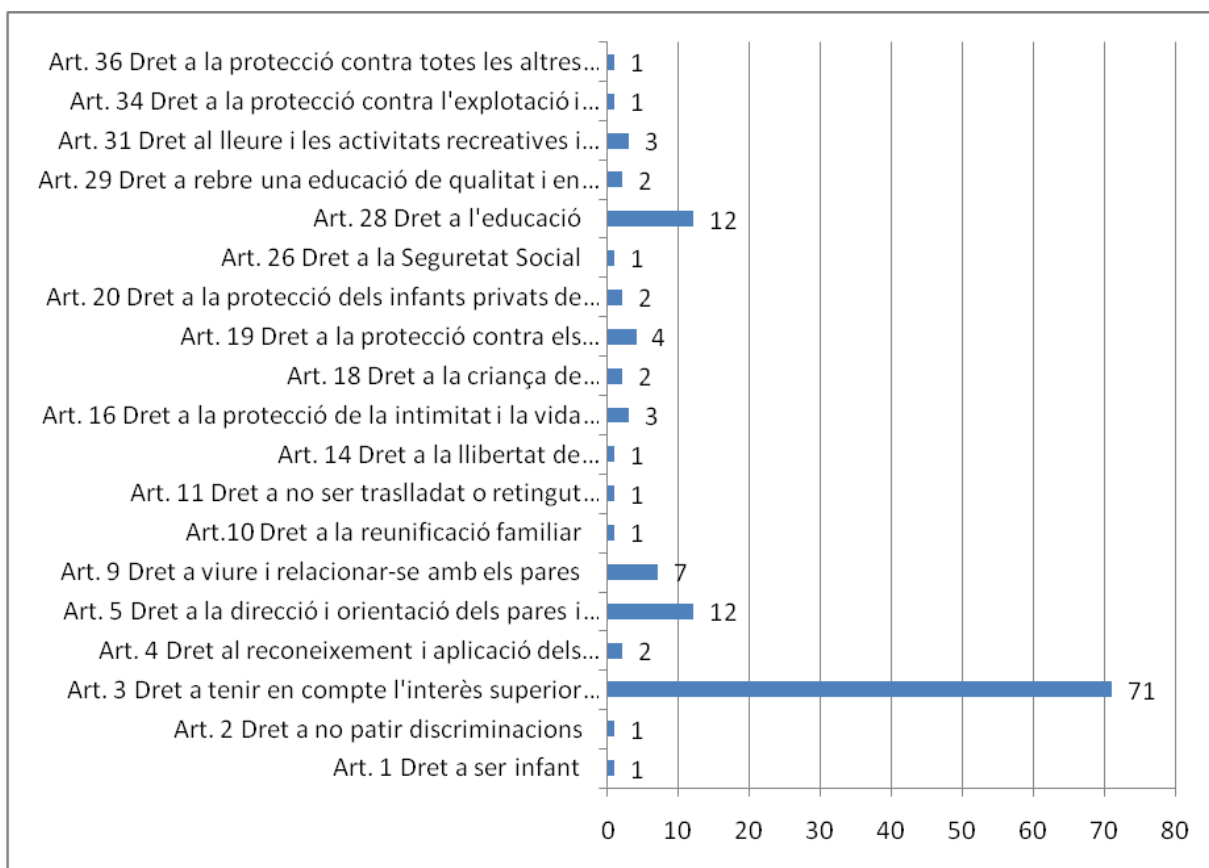
### 3.8. DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA INTERVENCIÓ

En relació amb la distribució geogràfica de les intervencions de l'Oficina, cal destacar que la majoria de les intervencions s'han fet a Mallorca (91 %).



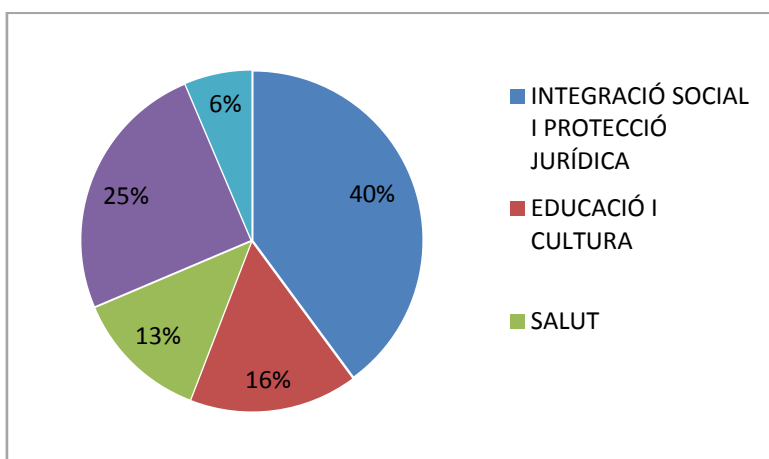
### 3.9. DRETS ANALITZATS DES DE LA CONVENCIÓ SOBRE ELS DRETS DE L'INFANT

En relació amb els drets del menor que recull la Convenció sobre els Drets de l'Infant, en el 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 71 actuacions.



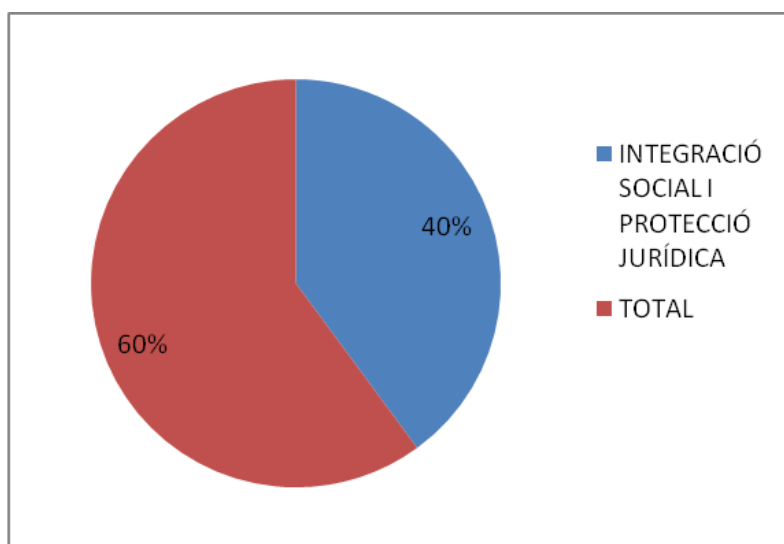


## 4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ



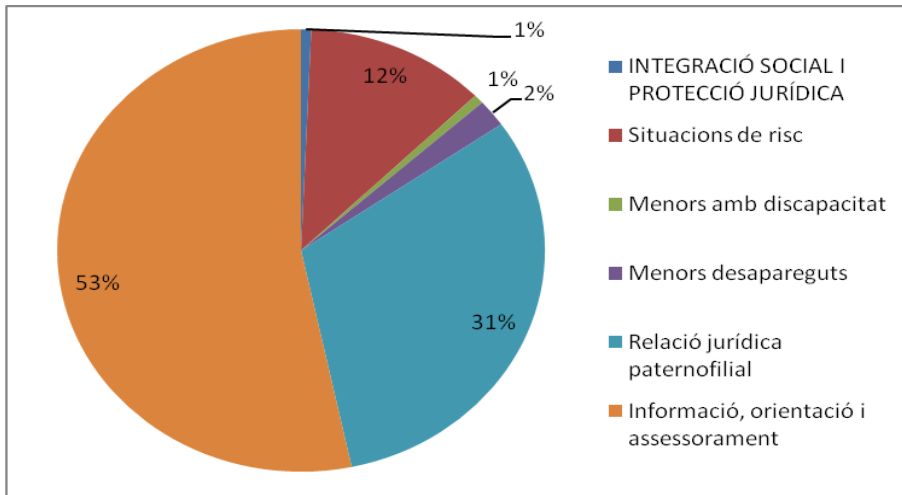
### 4.1. INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA DEL MENOR

Les intervencions referides a la integració social i a la protecció jurídica del menor han representat un 40 % de les situacions analitzades per l'ODDM durant l'any 2012.



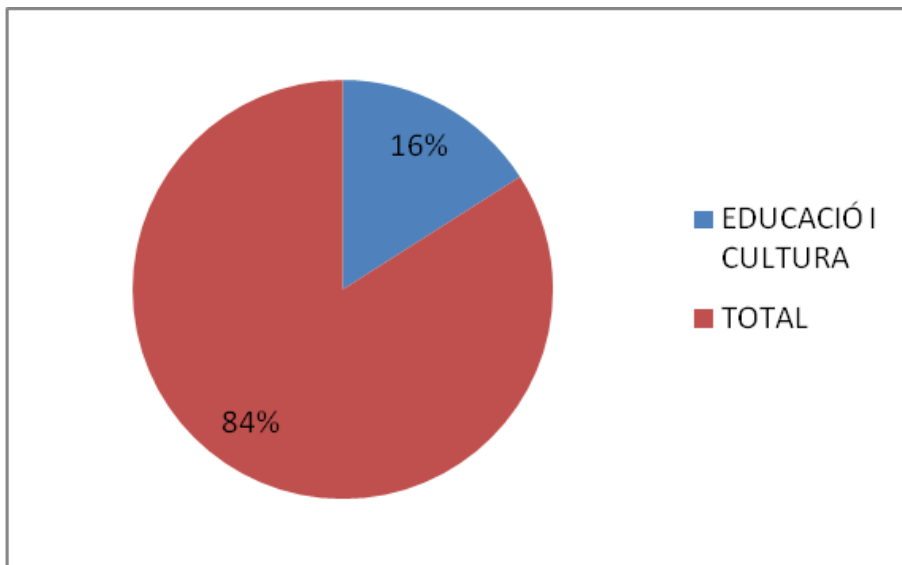
La informació, l'orientació i l'assessorament sobre la integració social i la protecció jurídica del menor han representat un 53 % de les actuacions que ha de dur a terme l'ODDM. Les relacions jurídiques paternofilials referides a l'adopció, la tutela, l'acolliment i la guarda del menor, així com les 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 31 %.

Les situacions de risc que el professional pot detectar, tant en la història personal i familiar com en l'entorn pròxim i social del menor, han afectat un 12 % del total de les actuacions. Un 1 % han estat sobre temes de menors amb alguna discapacitat, i les actuacions relatives a consultes de menors en parador ignorat o que varen ser presos a la persona que en tenia la custòdia (2 %).



#### 4.2. EDUCACIÓ I CULTURA

Un 16 % de les situacions analitzades per l'ODDM ha fet referència a l'educació i a la cultura dels menors.

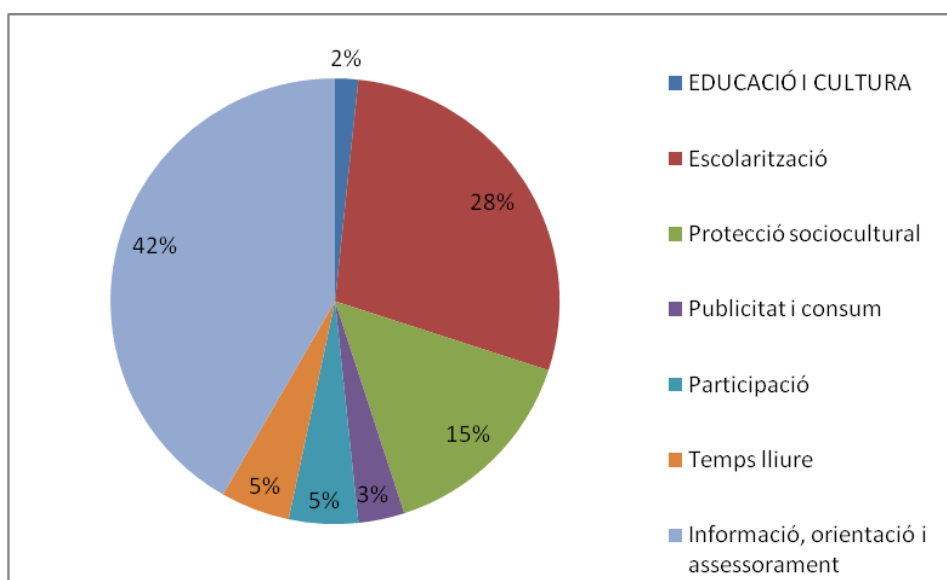


Del total de les intervencions en matèria d'educació i cultura, el nombre més alt d'actuacions s'ha fet en l'àmbit de la informació, l'orientació i l'assessorament en matèria d'educació i cultura, la qual cosa n'ha suposat un 42 %. Així mateix, s'ha

duit a terme una tasca important en actuacions referides a l'escolarització dels menors —entesa com la dificultat relacionada amb l'acció de subministrar instrucció en règim escolar— i que han representat un 28 % del total de les intervencions.

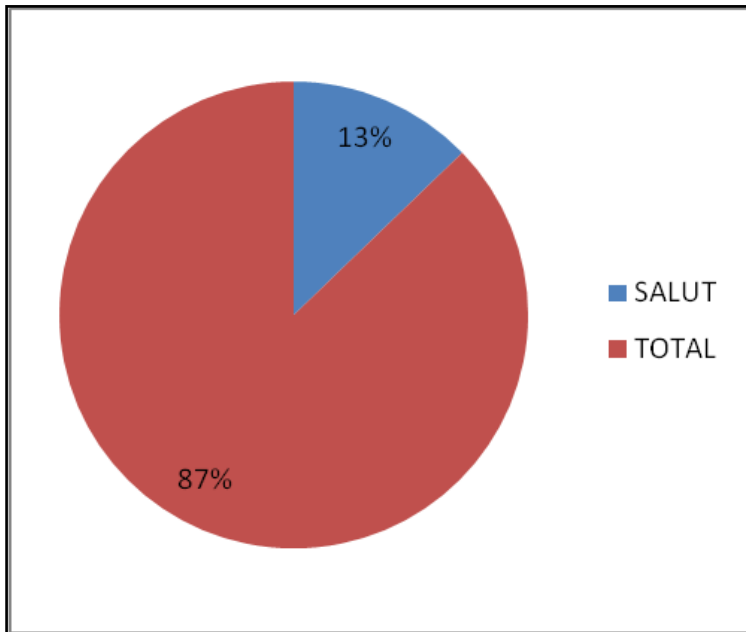
Després hi ha hagut les intervencions referents a la protecció sociocultural del menor, amb un 15 % —entesa com qualsevol acció adreçada a la protecció del dret a l'esbarjo, al joc, a la participació en les activitats artístiques i culturals i a la difusió d'informació destinada als infants, que té com a finalitat promoure'n el benestar moral, el coneixement i la comprensió entre els pobles i que en respecta la cultura i el dret a ser protegits contra la informació i el material perjudicial per al seu benestar (activitats o espectacles, publicacions, mitjans audiovisuals, televisió, ràdio i premsa i difusió d'informació).

Un 3 % de les accions han fet referència a temes de publicitat i consum, és a dir, irregularitats amb la propaganda, l'adquisició i l'ús de béns econòmics i de serveis. I finalment, les actuacions referides al temps lliure han representat un 5 % de les actuacions, i la participació —entesa com les dificultats perquè infants i joves gaudeixin del seu dret a la participació en les activitats artístiques i culturals o de qualsevol altre tipus—, un 5 %.

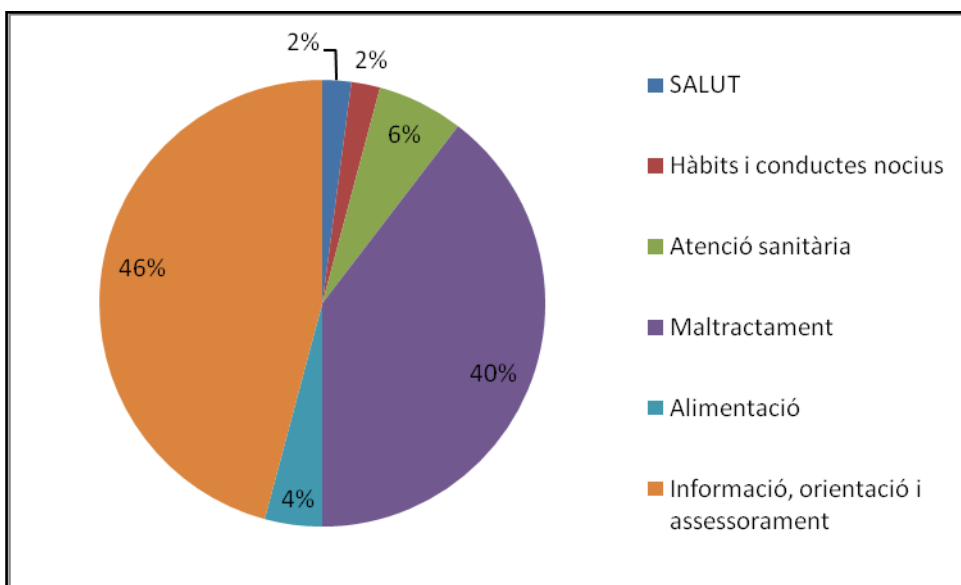


### 4.3. SALUT

Un 13 % del total de les intervencions de l'ODDM s'ha fet en l'àmbit de la salut dels menors.



La informació, l'orientació i l'assessorament en matèria de salut han representat un 46 % de les actuacions de l'Oficina. La manca d'atenció sanitària —entesa com les actuacions que atempten contra el dret dels menors a tenir accés als serveis mèdics, de rehabilitació i, molt especialment, als serveis relacionats amb l'atenció primària de la salut— n'ha representat un 6 %. Quant a les actuacions amb referència a la prevenció d'hàbits i de conductes nocives per a la salut, han representat un 2%.



Dins d'aquest àmbit, cal esmentar els casos de maltractament a menors, entès com qualsevol acció voluntària —és a dir, no accidental— que danya o pot danyar físicament, psíquicament o sexualment un infant o un jove, i qualsevol omissió d'una acció que privi un menor de la supervisió o de l'atenció necessàries per al seu benestar o el seu desenvolupament, els quals han representat un 5,05 % de les situacions que ha examinat l'ODDM.

Un 0,53 % de les actuacions ha estat per maltractament físic; és a dir, accions voluntàries que poden provocar lesions físiques als menors.

Els abusos sexuals —entesos com qualsevol comportament en què un infant o un jove és utilitzat per un adult o per un altre menor com a mitjà per obtenir estimulació o gratificació sexual— han representat un 1,33 % del total de les intervencions.

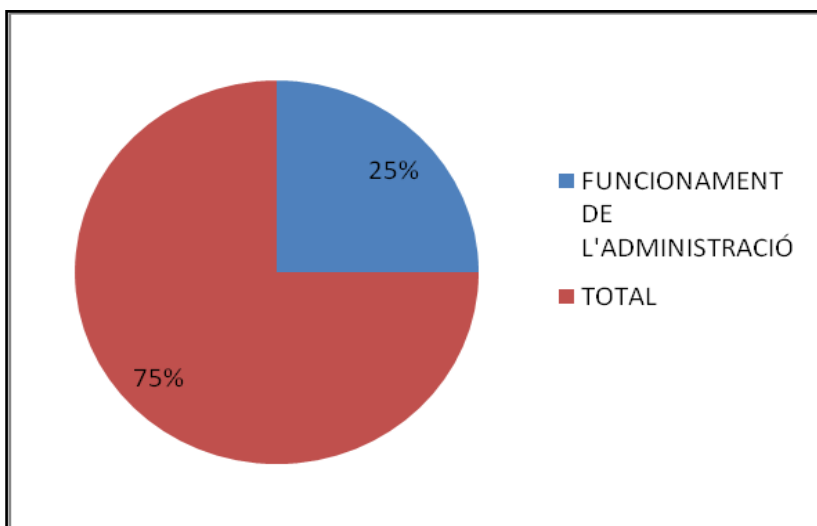
El maltractament psíquic o emocional —qualsevol acció capaç de generar alteracions psicològiques que poden afectar les necessitats dels menors, i que pot ser activa (quan hi ha hostilitat verbal crònica en forma d'insult, menyspreu o amenaça) i passiva (quan persisteix la manca de resposta als senyals i les expressions emocionals de l'infant)— ha suposat un 1,86 % de les intervencions.

El maltractament institucional —entès com les situacions que es produeixen en entitats i/o centres que atenen els menors i en què per acció o per omissió no es respecten els drets bàsics a la protecció, l'atenció i l'estimulació del desenvolupament de l'infant o del jove— ha comportat un 0,53 % de les intervencions.

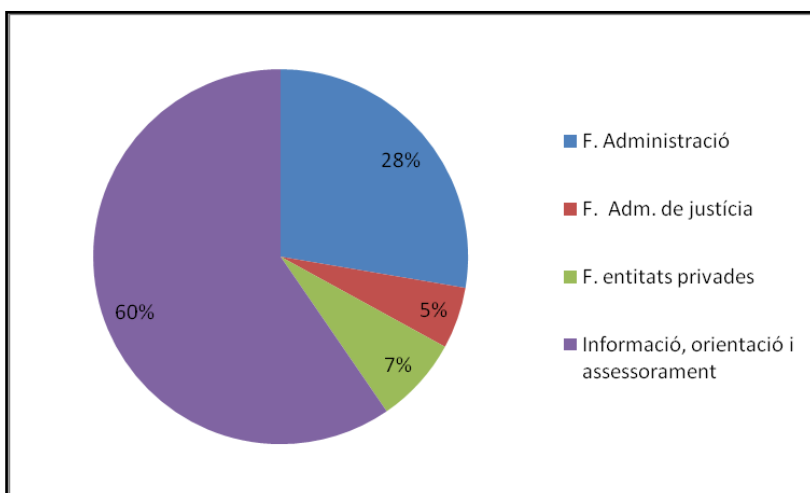
Per últim, la desatenció —entesa com a l'omissió d'una acció necessària per atendre el desenvolupament físic i/o psicològic del nin, nina o jove— ha suposat un 0,27 % de les intervencions.

#### 4.4. 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 25 % de l'activitat de l'Oficina. Aquestes intervencions fan referència a les queixes pel funcionament de les institucions per possibles vulneracions dels drets dels infants.

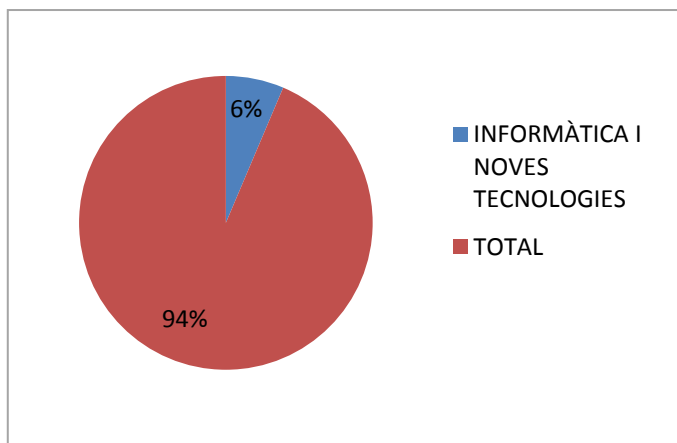


Un 60 % han fet referència a la demanda d'informació, d'orientació i d'assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant d'administracions públiques com d'entitats privades. La majoria de queixes i demandes sobre el funcionament ha correspost al funcionament d'alguna administració pública (un 28 % del total); un 7 % han estat queixes i demandes sobre el funcionament d'entitats privades i, finalment, les queixes sobre el funcionament de l'Administració de justícia han representat un 5 % del total de les accions de l'Oficina.



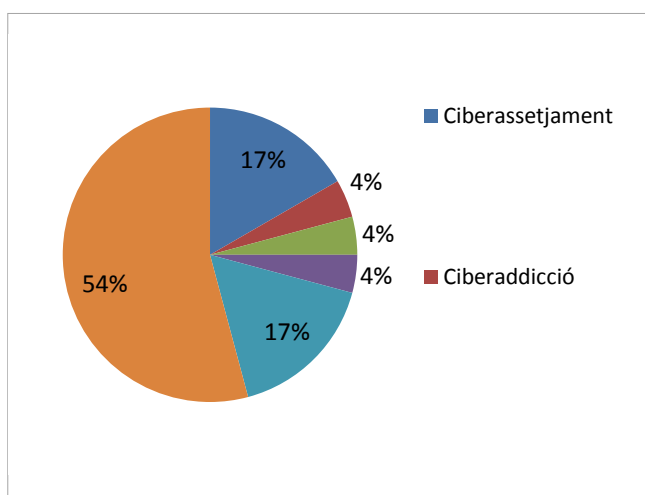
#### 4.5. INTERNET I NOVES TECNOLOGIES

Les intervencions de l'ODDM referides a Internet i a les noves tecnologies han suposat un 6 % de l'activitat.



Les actuacions en aquest camp fan referència a la informació, l'orientació i l'assessorament als ciutadans, amb un 54 % del total de les intervencions. El ciberassetjament entre iguals —entès com l'ús de mitjans telemàtics (Internet, telèfon mòbil, videojocs...) amb la finalitat de causar danys psicològics a un individu o a un grup de forma continuada— ha implicat un 17 % de les intervencions. Un altre 17 % 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 la intimitat del menor i l'accés a continguts inapropiat o imitació de models inadequats han representat, respectivament, un 4 % i un 4 % de l'activitat de l'Oficina.



Les noves tecnologies de la informació i les comunicacions han contribuït, de manera decisiva, a transformar molts aspectes de la nostra manera de viure. La xarxa genera múltiples oportunitats, però també perills.

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor vol fomentar una utilització de la xarxa per part de tots els usuaris —especialment per part dels menors— que en redueixi els riscos i n'incrementi les possibilitats a partir d'un ús eficient, raonat, crític, respectuós, basat en el coneixement de la realitat i adaptat a les necessitats de cadascú.

Els perills associats a Internet i als joves o menors esdevenen realitats paleses a través de dos marcs fonamentals:

- a) L'àmbit jurídic o legal (dret de la protecció de dades de caràcter personal, xarxes de pornografia infantil, dret de la propietat intel·lectual, etc.).
- b) L'àmbit ètic o moral (exposició dels menors a continguts violents, implícitament pornogràfics, publicitat enganyosa, informació no veraç, etc.).

Són importants la conscienciació i la complicitat de sectors socials amplis, especialment dels creadors de continguts a la xarxa.

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha vetllat per la seguretat dels infants i dels adolescents quan actuen com a usuaris de les noves tecnologies.

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

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 ha iniciat una col·laboració amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats, mitjançant la creació d'una comissió de treball, per posar les bases que serviran per actualitzar els materials i recursos que hi ha en aquests moments i aportar aquells aspectes que es consideren necessaris i adequats per abordar el tema del ciberassetjament des dels diferents àmbits d'actuació i tenint en compte la realitat dels centres escolars de la nostra comunitat autònoma.



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

Arran de les recomanacions de la Unió Europea, a través de la Resolució de 12 de gener de 2010 de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, es va atribuir el número telefònic 116 111 al servei “Línia d’Ajuda a la Infància”, el qual es configura com a servei gratuït per a l’usuari i accessible des de cada comunitat o ciutat autònoma en què es presti.

Aquest número està operatiu a 19 països de la Unió Europea.

La nostra comunitat autònoma va adquirir el compromís, igual que la resta de comunitats, d’implementar aquest servei.

A partir del mes d’abril es varen començar a fer gestions per veure i valorar el que havia fet fins a la data el Govern de la nostra Comunitat Autònoma. En aquest procés d’estudi es varen plantejar diverses opcions:

Aleshores, en el mes de desembre es va contractar la Fundació ANAR per prestar aquest servei. Aquesta entitat compleix, entre d’altres, tots els requisits que preveu la Comissió Europea i és l’única entitat que ha sol·licitat a la Direcció General de Telecomunicacions del Ministeri d’Indústria, Turisme i Comerç, l’atribució del número harmonitzat europeu 116111 per a tot Espanya.

D’aquesta manera l’ODDM contribueix també a garantir que els menors siguin escoltats d’acord amb el que estableix l’article 12 de la Convenció sobre els Drets de la Infància de Nacions Unides.

## **6. ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM**

### **6.1. TAULA RODONA**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) va dur a terme el dia 12 de juny la taula rodona "Menors, Internet i vacances", en la qual participaren el delegat de Participació Ciutadana del Cos Nacional de Policia, Andrés Cerezuela, amb el tema "Riscs a Internet en temps de vacances", i el psicòleg de l'ODDM, Gerard Cardalda, amb la ponència "Pautes per interactuar amb els fills. Comunicació i confiança". Presentà la taula rodona i moderà les intervencions la directora de l'ODDM, Maria Garrido.

### **6.2. I CONGRÉS DE LA INFÀNCIA DE LES ILLES BALEARS**

Amb motiu del Dia internacional de la Infància, que es commemora cada 20 de novembre, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i UNICEF Comitè Balears varen organitzar una sessió extraordinària a la sala de plens del Parlament de les Illes Balears el dia 19 de novembre de 2012 . Una representació de 70 infants de diferents punts de les illes hi varen participar. Varen presentar les seves propostes per millorar els drets de la infància.

El Congrés va estar presidit pel president del Parlament, Pere Rotger; la directora de la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a persones en Situació Especial, Margarita Ferrando; la directora de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, Maria Garrido, i la presidenta d'UNICEF Comitè de Balears, Maria Antònia Caimari.

Hi varen participar nins i nines de diferents centres educatius com l'Àgora Portals i el CEIP Son Ferrer (Calvià), el CEIP Antònia Alzina (Lloret de Vistalegre), CC Sant Josep Obrer (Palma), l'IES Sant Marçal (Santa Maria), l'IES Marc Ferrer (Formentera), l'IES Blanca Dona (Eivissa) i el CEIP Puig d'En Valls (Santa Eulària des Riu).

En el Congrés es varen tractar diferents temàtiques com ara la supervivència infantil en el món i la situació dels drets de la infància a les Balears.

La síntesis de les propostes plantejades varen ser lliurades als diferents grups parlamentaris de les Illes Balears.

### **6.3. SALÓ DE LA INFÀNCIA**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor va participar en el Saló de la Infància el dissabte 1 de desembre. Es va ubicar en el poliesportiu Germans Escalles de Palma, adreçat a nins a partir de 4 anys, joves i famílies. Castells inflables, jocs, tallers de

manualitats i contacontes ocuparen el poliesportiu Germans Escalles, on també es dugueren a terme exhibicions esportives.

#### 6.4. VISITES A 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 2012 s'han fet les visitessegüents:

##### a) Centres

Unidad Externa de Madres	Ministeri de l'Interior (institucions Penitenciàries)
Centre i habitatge tutelat per a menors de l'Associació de Mares de Discapacitats de Balears	AMADIBA
Centre Socioeducatiu "Es Mussol"	Govern de les Illes Balears
Centre d'Acolliment Residencial «Llar La Vileta».	Fundació Minyones
Centre d'Acolliment Residencial «Residència Juvenil GREC».	Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC)
Centre de Primera Acollida «Llar Puig dels bous»	Consell de Mallorca (IMAS)
Centre de Primera Acollida «Llar Can Mercadal».	Consell de Mallorca (IMAS)
Centre d'Acolliment Residencial «Llar es Pil·larí».	Consell de Mallorca (IMAS)
Centre d'Acolliment Residencial «Llar des Raiguer»	Fundació Aldaba
Centre d'Acolliment Residencial «Llars el Temple» (I)	Religioses Terciàries Trinitàries
Centre d'Acolliment Residencial «Padre Montalvo»	Fundació Padre Montalvo para Niños sin Hogar
Centre d'Acolliment Residencial «Llars el Temple» (II)	Religioses Terciàries Trinitàries
Centre d'Acolliment Residencial «Residència Juvenil Jorbalán»	Adoratrius
Centre d'Acolliment Residencial «Projecte Caliu»	Adoratrius

## b) Serveis i entitats

Unitat Terapèutica per a Menors Víctimes d'Abús Sexual Infantil (UTASI)	Govern de les Illes Balears
Servei d'Emergències de les Illes Balears, SEIB 112	Govern de les Illes Balears
Servei de Postadopció (Institut de Treball Social i Serveis Socials)	Associació INTRESS
Programa de voluntariat «Volum»	Consell de Mallorca (IMAS)
Fundación de Solidaridad Amaranta (projecte «pisos d'emancipació» i «Pont d'Esperança»)	Adoratrius (Illes Balears)
Red de Ayuda a Niños Abusados	Fundació RANA
Federació d'Entitats d'Infància i Adolescència de les Illes Balears.	FEIAB
UNICEF	UNICEF Comitè de Balears
Associació Illes Balears d'Adopcions	AIBA
Instituto de Política Familiar de Baleares	IPFB
Associació de Pares de Nins amb Càncer de Balears	ASPANOB
Rotary Club Mallorca y Rotary Club Palma Bellver	Rotary Club

## **7. AGENDA**

### **7.1. INTERVENCIONS EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ**

Durant el 2012, la directora de l'ODDM va intervenir en 8 ocasions en els diferents mitjans de comunicació per donar-ne a conèixer la tasca. Del total d'intervencions, 4 es produïren a emissores de ràdio, 2 a la televisió i 1 a LA premsa, a més de la participació a 1 roda de premsa.

### **7.2. ALTRES ACTIVITATS**

La direcció de l'ODDM ha estat present a 10 actes oficials, 18 reunions executives, 36 reunions amb l'equip tècnic i 6 activitats de formació relacionades amb temes d'interès per al desenvolupament de les funcions de l'Oficina, entre les quals cal destacar la Jornada sobre Prevenció, Valoració i Tractament d'Infants Víctimes d'Abusos Sexuals i de Menors Agressors Sexuals, organitzada en col·laboració entre l'IMAS i la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social; el curs de competències emocionals, educatives i parentals organitzat per la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial, i la Jornada sobre Prostitució i Tràfic, organitzada pel GEPIB i la Fundació Amaranta.

\*\*\*\*\*