



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social  
Oficina de Defensa dels Drets del Menor

# INFORME 2011

**OFICINA DE DEFENSA DELS DRETS DEL MENOR**  
**(ODDM)**

<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 2011 .....</b>	<b>11</b>
3.1. ACTUACIONS .....	12
3.2. TIPUS D'ACTUACIONS .....	13
3.3. CANAL D'ENTRADA .....	13
3.4. RELACIÓ AMB EL MENOR .....	14
3.5. DEMANDES PER SEXE .....	15
3.6. INTERVAL D'EDAT .....	15
3.7. FORMA DE TANCAMENT .....	16
3.8. DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA INTERVENCIÓ .....	16
3.9. DRETS ANALITZATS DES DE LA CONVENCIÓ SOBRE ELS DRETS DE L'INFANT .....	17
<b>4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ.....</b>	<b>18</b>
4.1. INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA DEL MENOR .....	18
4.2. EDUCACIÓ I CULTURA .....	19
4.3. FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS I LES ENTITATS PRIVADES .....	21
4.4. MALTRACTAMENTS.....	22
4.5. SALUT .....	24
4.6. INTERNET I NOVES TECNOLOGIES .....	25
<b>5. L'ODDM I LES NOVES TECNOLOGIES .....</b>	<b>26</b>
<b>6. ACTIVITATS SECTORIALS .....</b>	<b>29</b>
6.1. JORNADES ACADÈMIQUES .....	29
6.2. VISITES A CENTRES I ENTITATS QUE PRESTEN SERVEIS ALS MENORS .....	30
6.3. COL·LABORACIONS .....	30
<b>7. AGENDA DE LA DIRECCIÓ .....</b>	<b>31</b>
7.1. INTERVENCIÓ EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ .....	31
7.2. ACTES I REUNIONS .....	31

## PRESENTACIÓ DE LA DIRECTORA

Un any més, a fi de complir les disposicions normatives que regulen el funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, és necessari elaborar i trametre al Consell de Govern l'Informe anual d'activitats de l'Oficina, que serà igualment remès al Parlament.

El primer col·lectiu que al llarg de l'any 2011 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 42 % 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.

Així mateix, l'ODDM s'ha convertit en un instrument de consulta especialitzada dels tècnics que es dediquen professionalment al món dels menors d'edat. Així, una dada significativa és que un 31 % de les consultes que s'han rebut a l'Oficina prové dels professionals.

D'aquesta forma, l'ODDM s'està convertint, en certa manera, en un referent tècnic de consulta per a aquells professionals que han d'afrontar una qüestió relacionada amb els menors d'edat. És significatiu també que un 38,51 % de les actuacions de l'ODDM tinguin, com a primer canal d'entrada, el telèfon.

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. En aquest sentit, l'ODDM esdevé un servei especialitzat que és usat habitualment per la resta d'administracions públiques de les Illes Balears.

S'ha de destacar —quant a la procedència geogràfica dels casos tractats per l'Oficina— que la majoria de les actuacions (un 86 %) es du a terme a Mallorca i, dins Mallorca, un 63 % dels casos és 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 —281.853,00 € durant l'any 2011, pròrroga dels pressuposts de l'any 2010—, 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 52 % 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 13,8 % de la feina de l'ODDM. A més, en aquest mateix àmbit de la integració social i jurídica, cal

esmentar que un 12,3 % dels casos que arriben a l'Oficina té a veure amb les relacions jurídiques paternofilials.

Si la integració jurídica és l'àmbit majoritari d'actuacions de l'ODDM, el següent, amb un 24,5 % dels casos tractats, són els temes vinculats a l'educació i la cultura. En aquest camp, s'ha de destacar que un 5,9 % dels casos que ha duit l'Oficina durant l'any 2011 té a veure amb l'escolarització dels infants i adolescents.

Al marge del sector educatiu, un 17 % 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, un 4,7 % de les queixes i de les denúncies rebudes a l'Oficina han estat relacionades amb el funcionament de les administracions públiques. 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.

Una xifra destacada quant a l'activitat de l'Oficina és que un 5,9 % dels assumptes tractats fa referència al maltractament als menors d'edat. Així, un 2,8 % de l'activitat de l'ODDM ha estat en casos de maltractament físic als menors. A més, també un 2 % dels casos de l'Oficina han estat abusos sexuals a menors d'edat. En darrer lloc, cal esmentar que un 0,4 % dels casos referits a l'Oficina ha estat relacionat amb denúncies sobre maltractament psíquic o emocional als menors.

Cal dir també que un 4,7 % 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.

El menors i les noves tecnologies han representat un 6,3 % de les actuacions de l'Oficina; en destaquen les actuacions d'informació, orientació i assessorament a ciutadans que s'adrecen a l'Oficina davant un cas de possible vulneració dels drets del menor en el món digital. Així mateix, destaquen les activitats desenvolupades a centres escolars en col·laboració amb el consorci Xarxa Segura Illes Balears i la participació d'un total de 1.276 alumnes.

De la tasca formativa que du a terme l'ODDM, durant l'any 2011 es van organitzar les jornades acadèmiques "Drets fonamentals i comunitats autònomes", amb 152 inscripcions, en les quals participaren experts i especialistes reputats de tot l'Estat espanyol per tractar qüestions d'actualitat que afecten els drets dels menors d'edat.

Per acabar aquesta presentació, cal esmentar el canvi del Govern autonòmic produït el juny de 2011. Així, el Decret 10/2011, de 18 de juny, del president de les Illes

Balears, va determinar la composició del Govern i va establir una nova estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant la creació, l'extinció i la modificació de diverses conselleries. Tot això, tenint en compte les actuals circumstàncies econòmiques i polítiques, que feren necessari procedir a una reestructuració de l'Administració pública perquè respongui a criteris d'eficàcia i eficiència en els recursos públics, com també de racionalització de la despesa pública, de simplificació de l'estructura administrativa i de servei a la ciutadania.

En conseqüència, atès el Decret 12/2011, de 18 de juny, del president de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries, la competència en matèria de benestar social correspon a la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social, de la qual forma part la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial, amb l'exercici, fins acabar l'any 2011 i entre altres àmbits materials, de la competència en la defensa i la promoció dels drets dels menors, i en les queixes sobre situacions d'amenaça i de vulneració de drets.

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 consellera que tenguin 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 multidisciplinari 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 de la seva creació, l'ocupa un alt càrrec de l'Administració del Govern de les Illes Balears, nomenat pel Consell de Govern a proposta prèvia de la consellera 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.

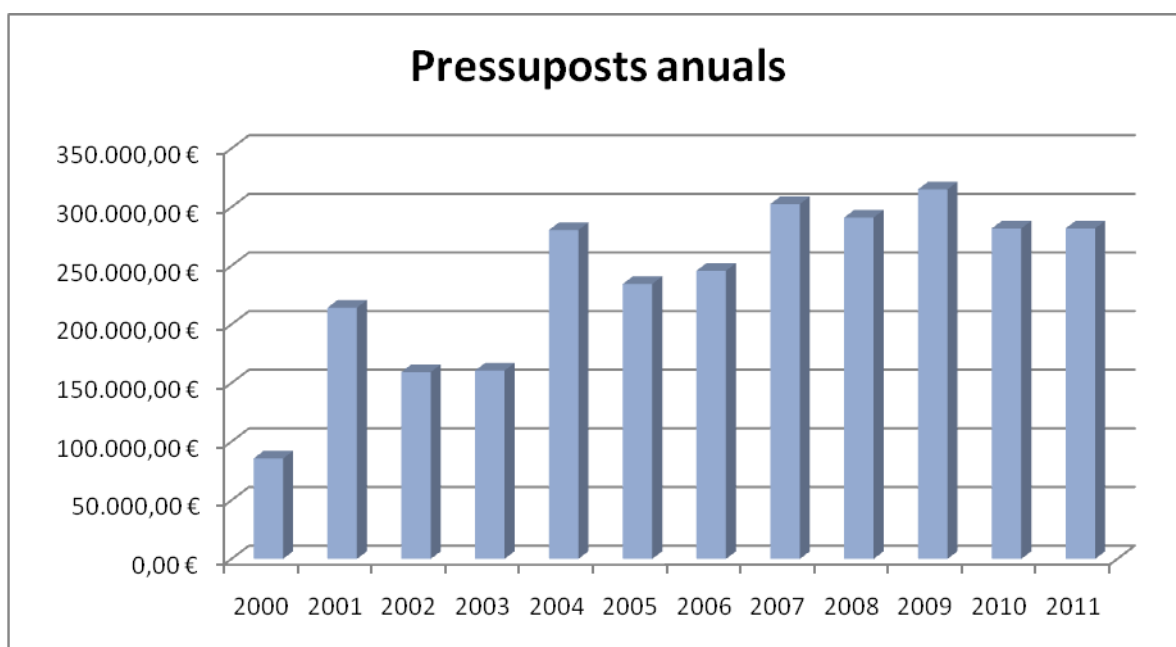
La seu de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha passat per diversos llocs arran dels diversos canvis de govern.



Així, des del març de 2009 s'ubicà a l'edifici de "Ses Minyones", seu central de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, i 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.

## 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 tengut 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.*

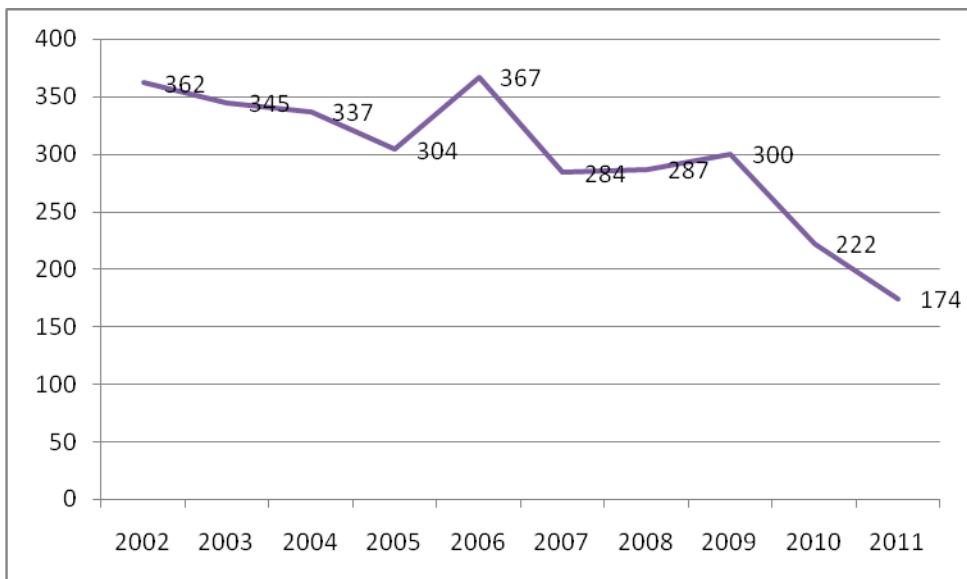
En aquest exercici pressupostari (2011), amb pròrroga dels pressuposts de 2010, s'han dedicat 281.853,00 € a complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears: 107.934,00 € corresponen al capítol 1, 107.619,00 € són del capítol 2, i 66.300,00 €, del capítol 6.

## DOTACIÓ DE PERSONAL

L'ODDM, en compliment de les seves funcions, ha disposat durant el 2011 de director fins al final de la legislatura passada i de l'equip tècnic, compost per una administrativa, dues treballadores socials, un psicòleg i el tècnic superior inspector de menors llicenciat en dret.

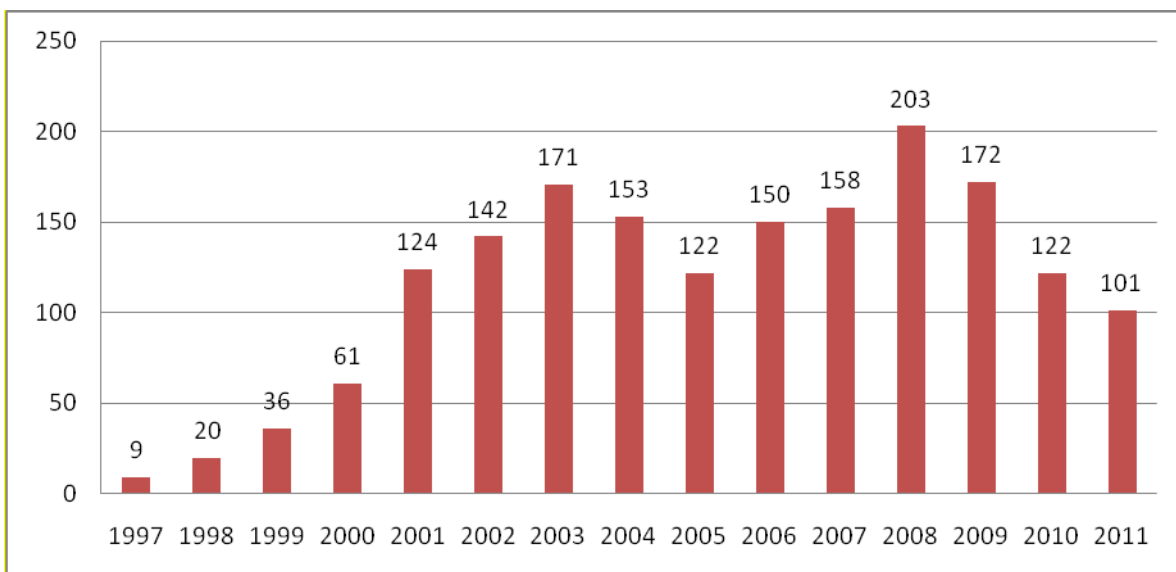
Així mateix, l'ODDM ha donat formació a tres becaris titulats universitaris, mitjançant el programa Titulats Universitaris a l'Ocupació, que han tractat, sota la supervisió de la direcció i de l'equip tècnic, l'apartat d'Internet i de noves tecnologies.

## 2. EVOLUCIÓ ESTADÍSTICA INTERANUAL



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

Durant l'any 2011 hi ha hagut 174 actuacions.

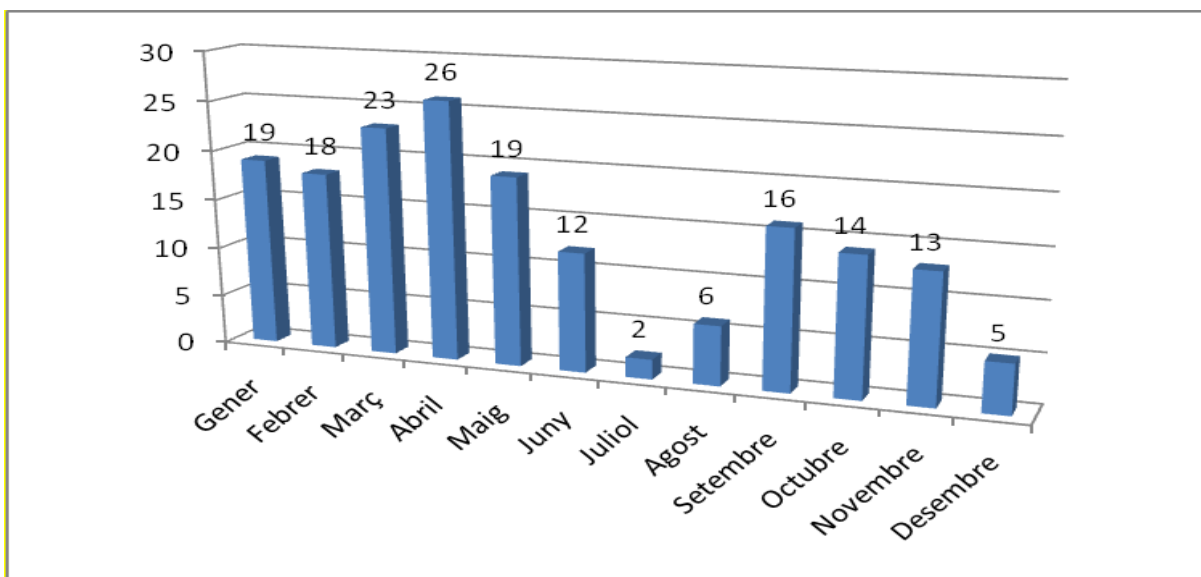


*Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM.*

El nombre d'expedients —tal com es pot comprovar en el gràfic— han estat 101.

### 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 d'abril amb 26 intervencions. En canvi, el mes de juliol hi va haver una reducció significativa.

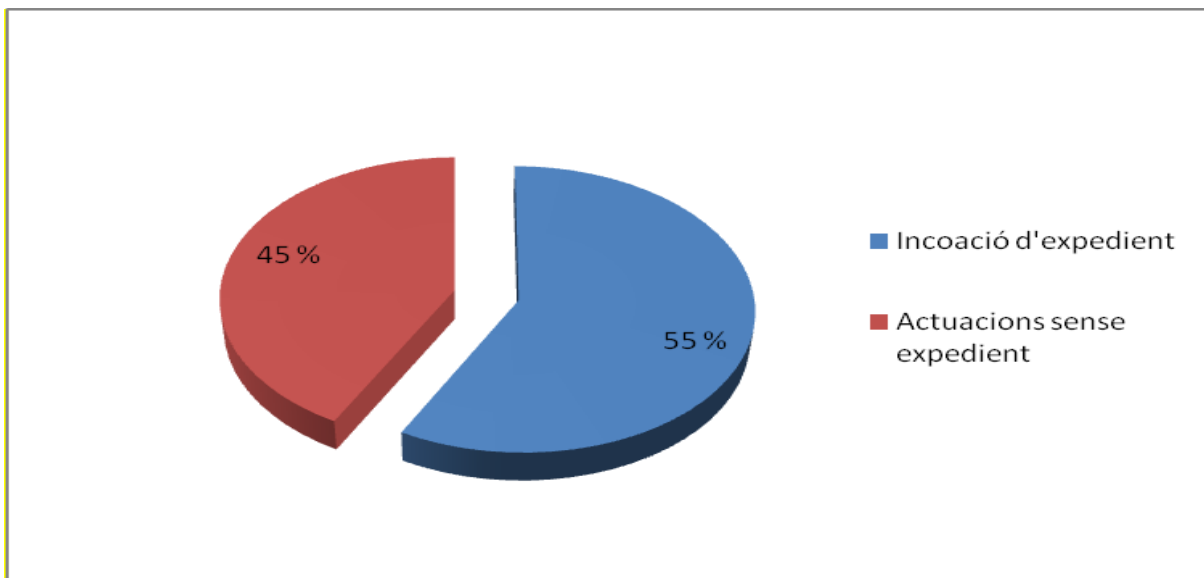


### 3. DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2011

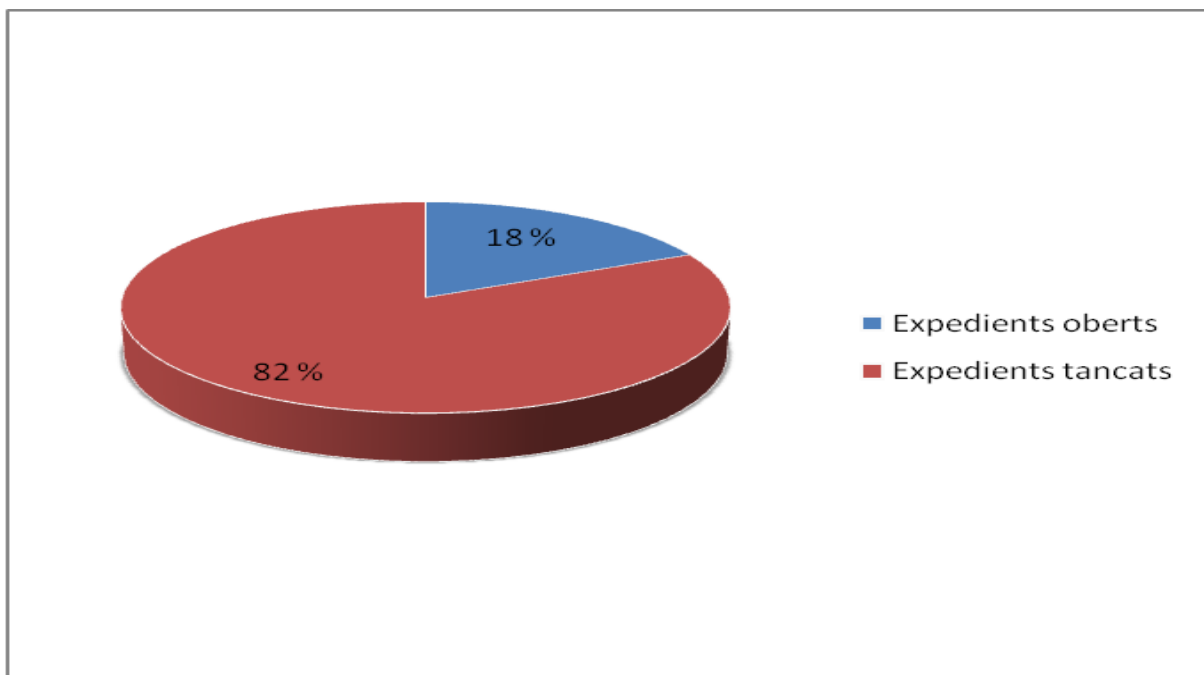
L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha duit a terme 174 actuacions de defensa dels drets del menor durant l'any 2011, 101 de les quals s'han convertit en un expedient, mentre que les altres 73 no.

### 3.1. ACTUACIONS

Del nombre total d'actuacions que ha duit a terme l'ODDM durant l'any 2011, un 55 % ha implicat la incoació d'un expedient de defensa dels drets del menor. En canvi, un 45 % restant han estat consultes o queixes que s'han resolt sense haver d'instruir un expedient de defensa.

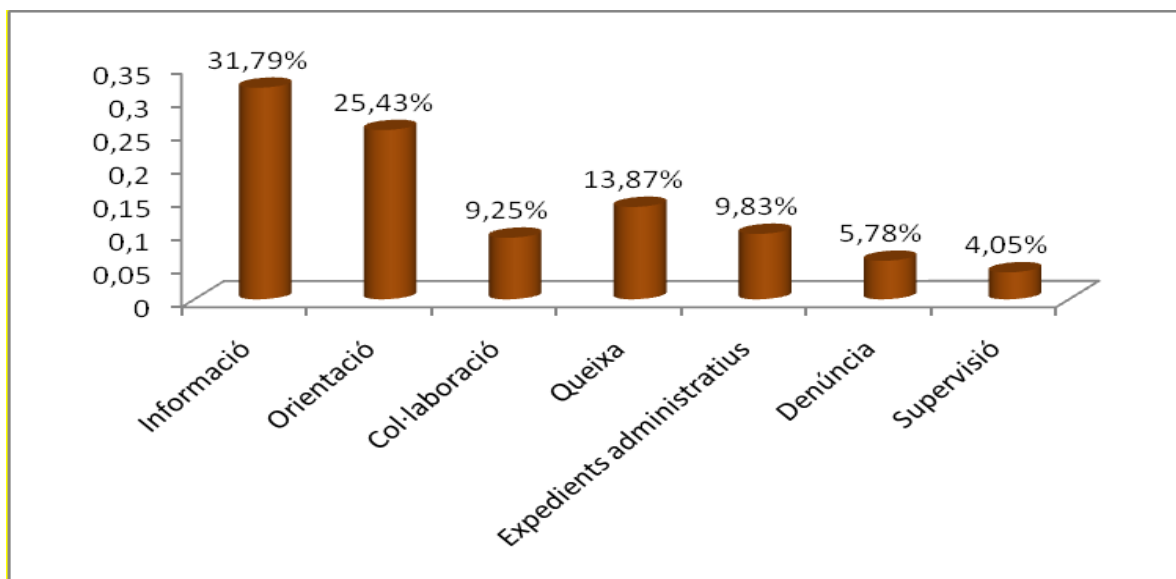


En acabar el 2011, un 82 % del total d'expedients incoats s'ha pogut tancar, mentre que la tramitació d'un 18 % restant continua durant l'any 2012.



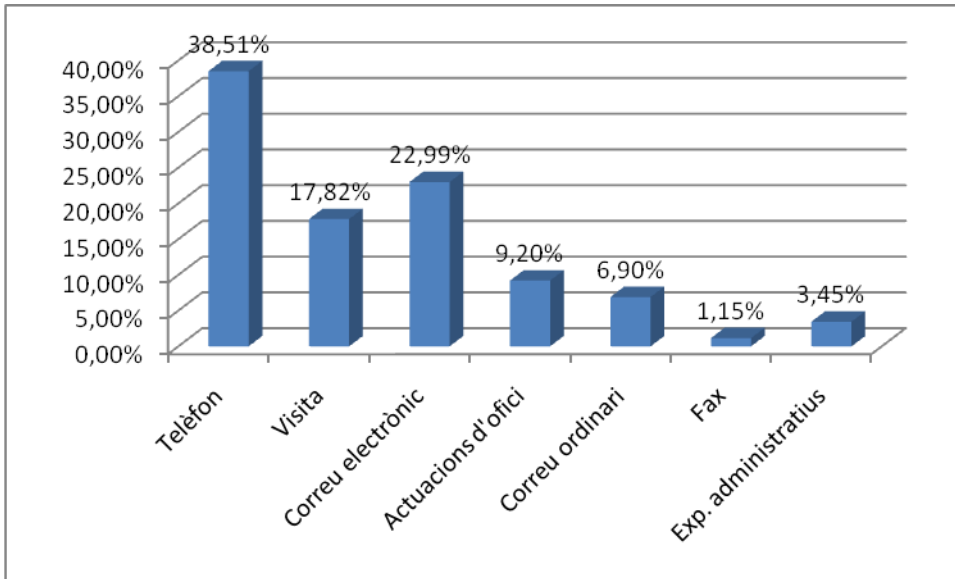
### 3.2. TIPUS D'ACTUACIONS

L'activitat principal de l'ODDM ha consistit a oferir informació (31,79 %) i orientació (25,43 %) als ciutadans en matèria dels drets dels menors d'edat. La tramitació de queixes ha representat un 13,87 % de les actuacions que s'han duit a terme. La col·laboració amb altres institucions o entitats ha suposat un 9,25 % de les actuacions. La incoació d'expedients administratius, un 9,83 % de les actuacions de l'Oficina. La tramitació de denúncies ha representat un 5,78 %, i la supervisió, un 4,05 %.



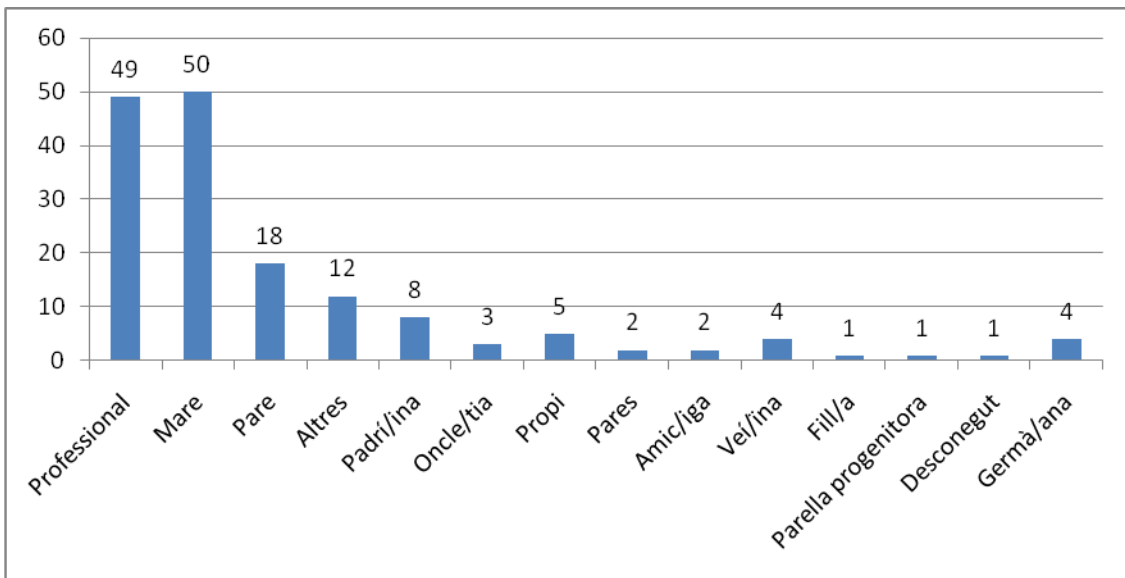
### 3.3. CANAL D'ENTRADA

El canal d'entrada més important de les actuacions de l'ODDM ha estat el telèfon (38,51 %), seguit del correu electrònic (22,99 %) i de les visites (17,82 %). Les actuacions d'ofici (9,20 %) tenen un percentatge menor. També hi ha hagut les actuacions que s'han duit a terme a partir del correu ordinari (6,90 %) i els expedients administratius (3,45 %).



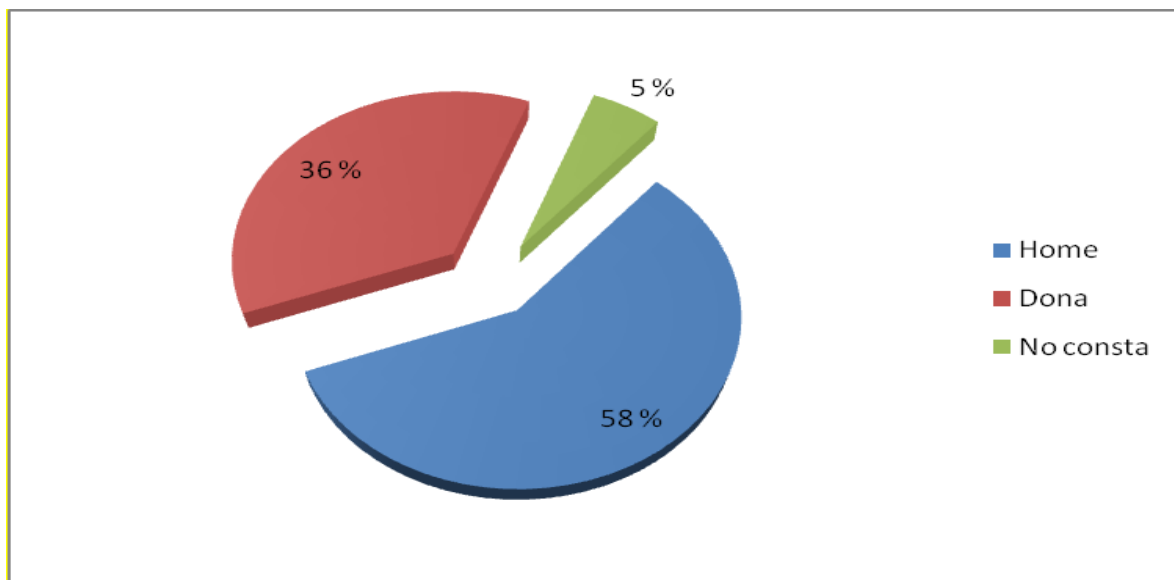
### 3.4. RELACIÓ AMB EL MENOR

Quant a les persones que han fet algun tipus de consulta a l'ODDM, cal dir —segons la relació amb el menor— que un 31 % de les consultes les han fetes professionals; un 31 %, mares, i un 11 %, pares. La resta de consultes ha estat d'altres familiars, veïns o persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.



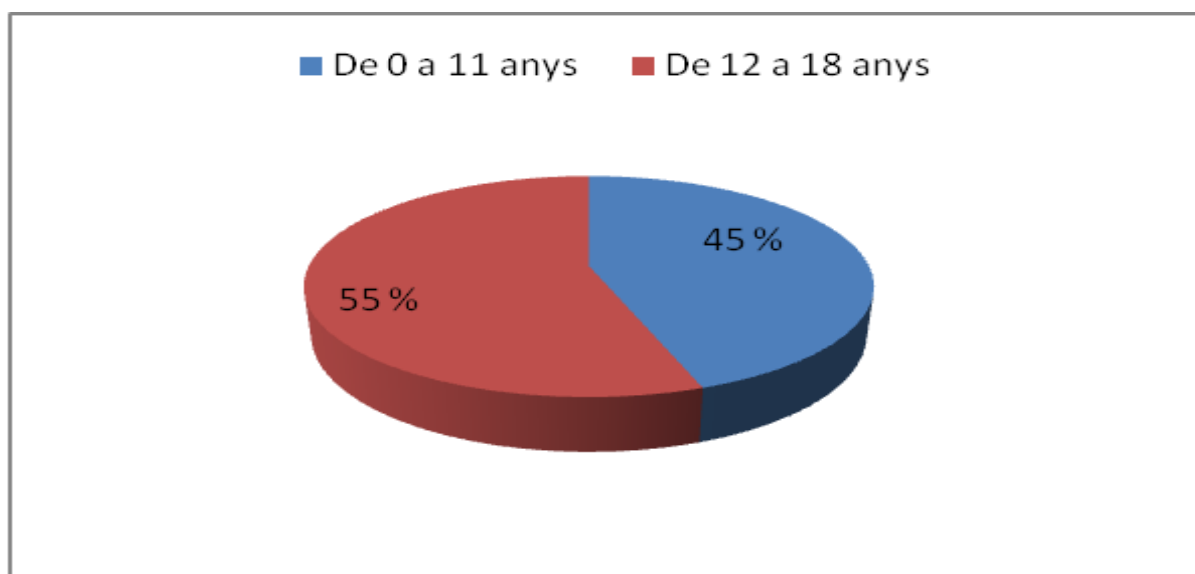
### 3.5. DEMANDES PER SEXE

Pel que fa al sexe de les persones que han fet consultes a l'ODDM, un 58 % han estat homes i un 36 % dones.



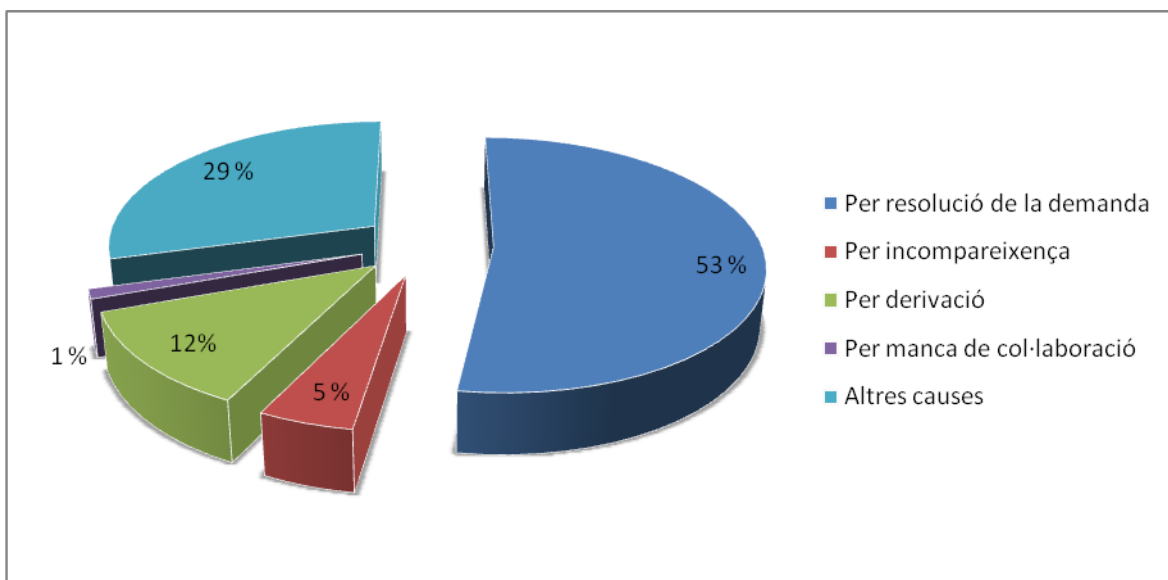
### 3.6. INTERVAL D'EDAT

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.



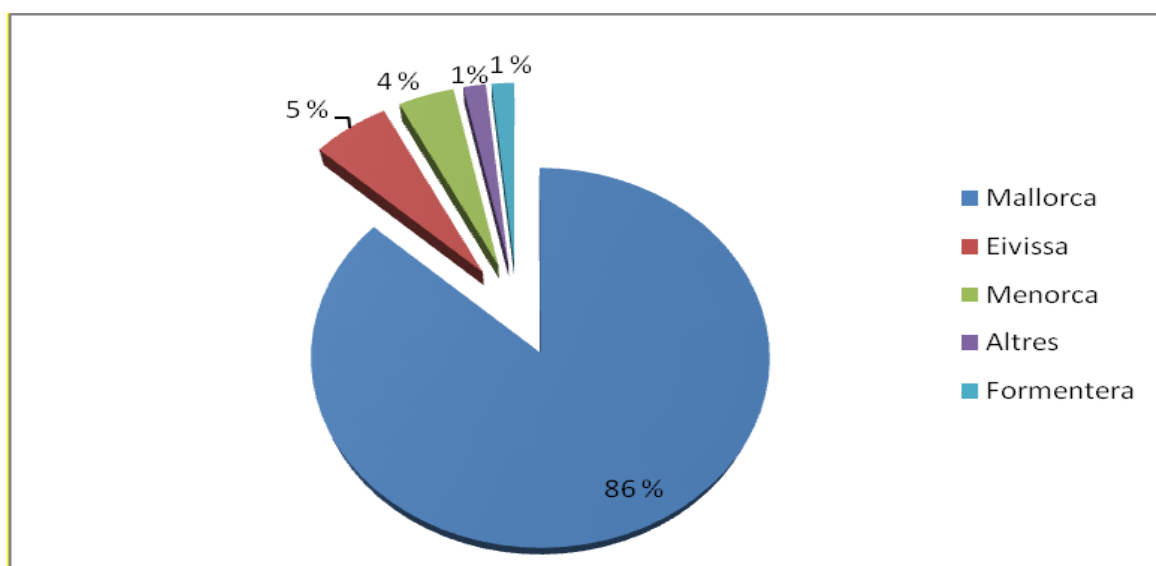
### 3.7. FORMA DE TANCAMENT

Respecte de la forma de tancament de les intervencions, un 53 % han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, i un 29 % per altres causes. Un 12 % correspon a casos que es derivaren a altres institucions, i un 5 % dels casos s'ha tancat per incompareixença de les persones demandants. Finalment, un 1 % dels expedients s'ha tancat per manca de col·laboració.

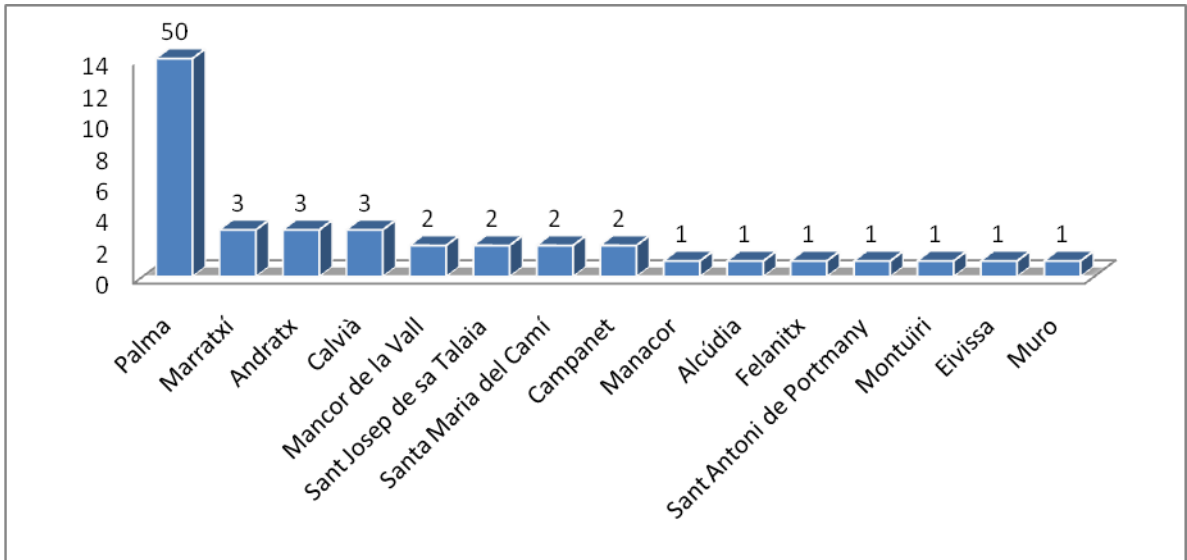


### 3.8. DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA INTERVENCIÓ

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 (86 %), seguides de les fetes a Eivissa (5 %), a Menorca (4 %) i a Formentera (1 %).

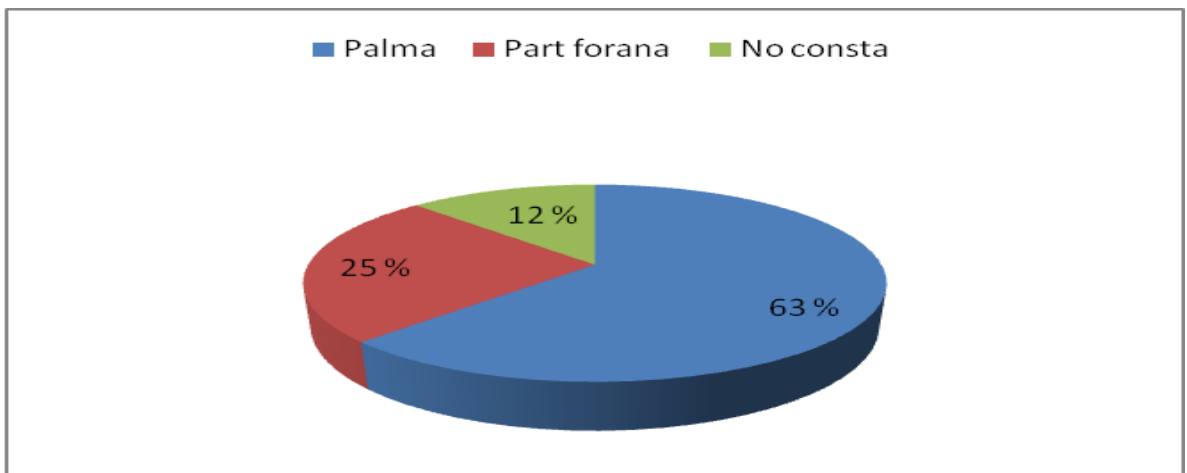






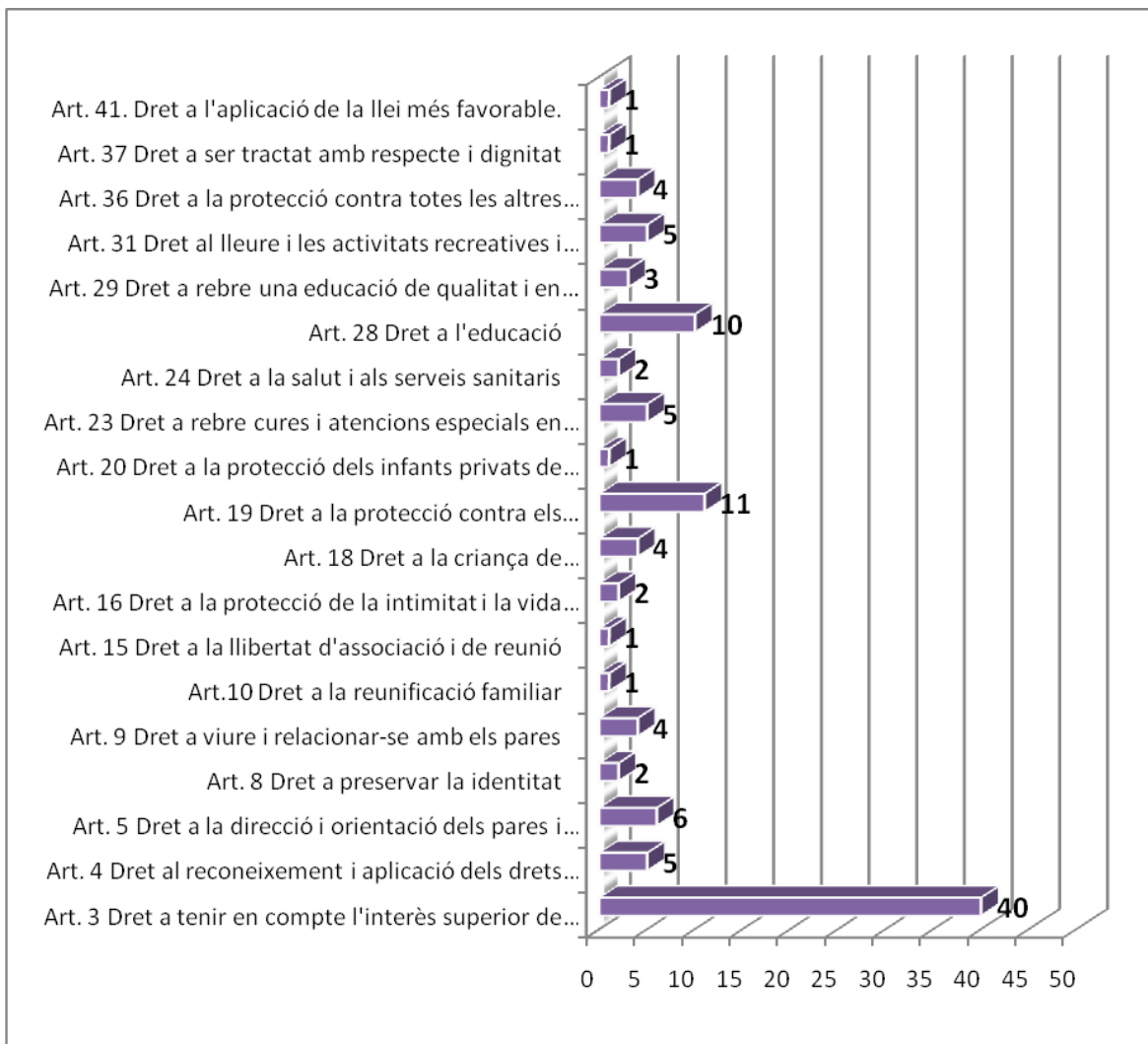
*Distribució per localitats de les Illes Balears.*

Quant a la distribució geogràfica a l'illa de Mallorca, destaquen les intervencions a Palma, que representen un 63 %, seguides de les intervencions fetes a la part forana, amb un 25 %. Pel que fa al 12 % de la resta de casos, se'n desconeix l'origen.



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

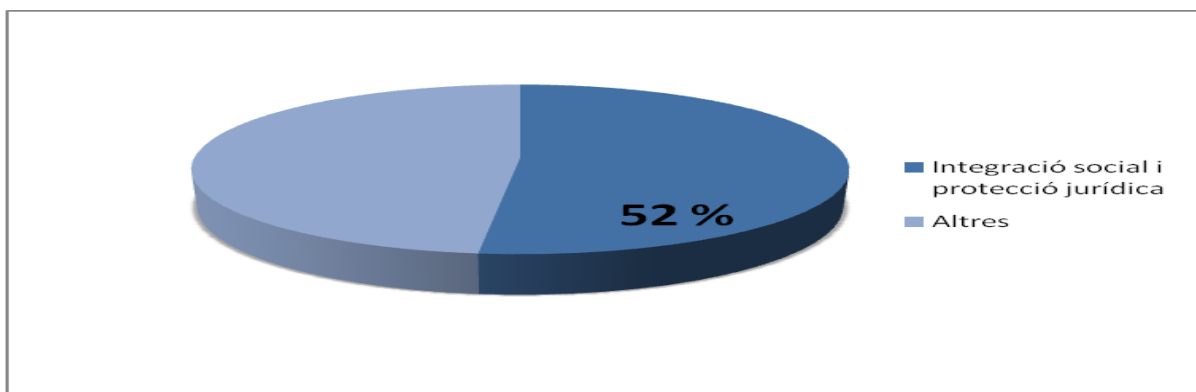
En relació amb els drets del menor que recull la Convenció sobre els Drets de l'Infant, en el gràfic següent es pot comprovar que el més afectat i treballat en els expedients i les actuacions de l'ODDM és l'article 3, sobre el dret a tenir en compte l'interès superior del menor, amb 40 actuacions.



## 4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

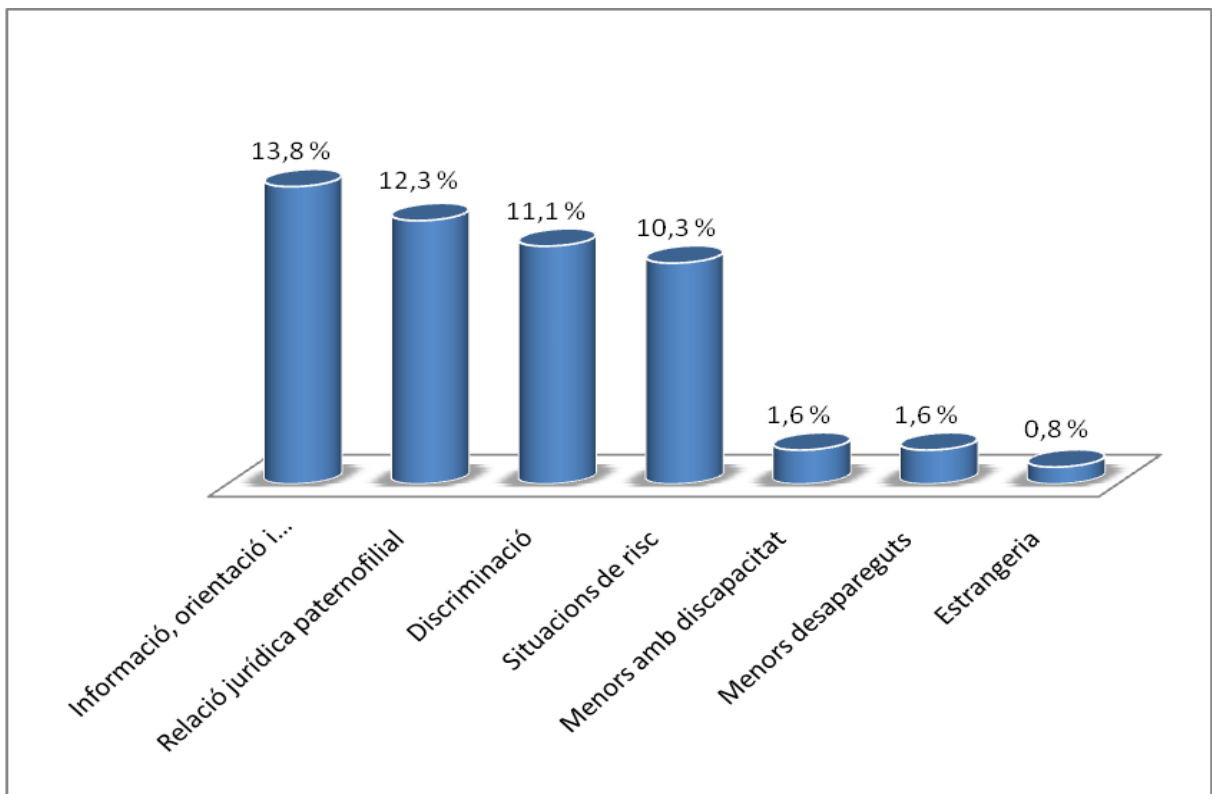
### 4.1. INTEGRACIÓ SOCIAL I PROTECCIÓ JURÍDICA DEL MENOR

Les intervencions referides a la integració social i a la protecció jurídica del menor han representat un 52 % de les situacions analitzades per l'ODDM durant l'any 2011.



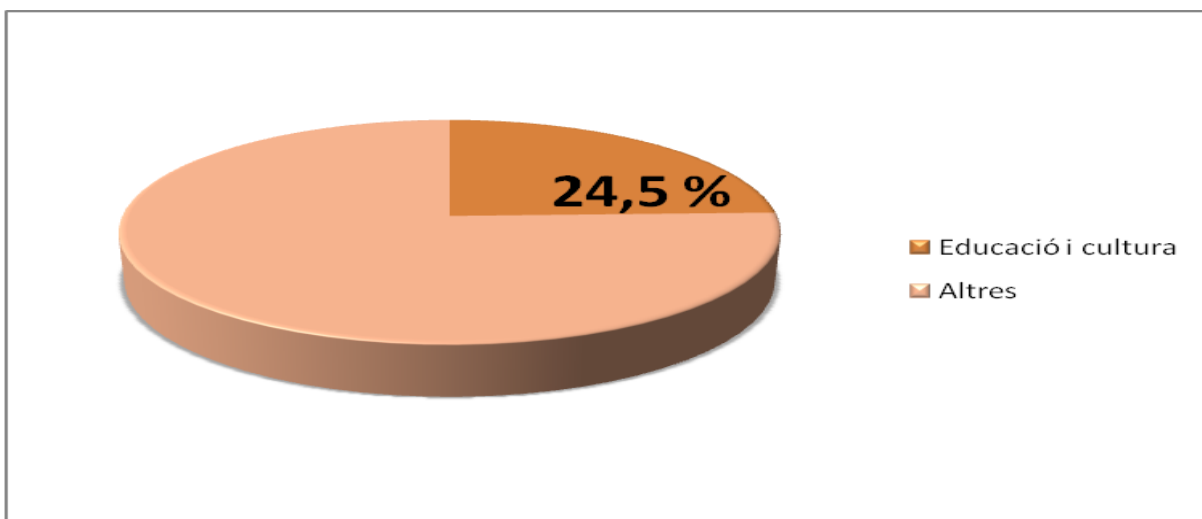
La informació, l'orientació i l'assessorament sobre la integració social i la protecció jurídica del menor han representat un 13,8 % de les actuacions que ha de dur a terme l'ODDM. Les relacions jurídiques paternofilials referides a l'adopció, la tutela, l'acolliment i la guarda del menor, així com les 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 12,3 %. Un 11,1 % de les actuacions es corresponen amb situacions de discriminació.

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 10,3 % del total de les actuacions. Un 1,6 % han estat sobre temes de menors amb alguna discapacitat, igual percentatge que les actuacions relatives a consultes de menors en parador ignorat o que varen ser presos a la persona que en tenia la custòdia (0,6 %).



## 4.2. EDUCACIÓ I CULTURA

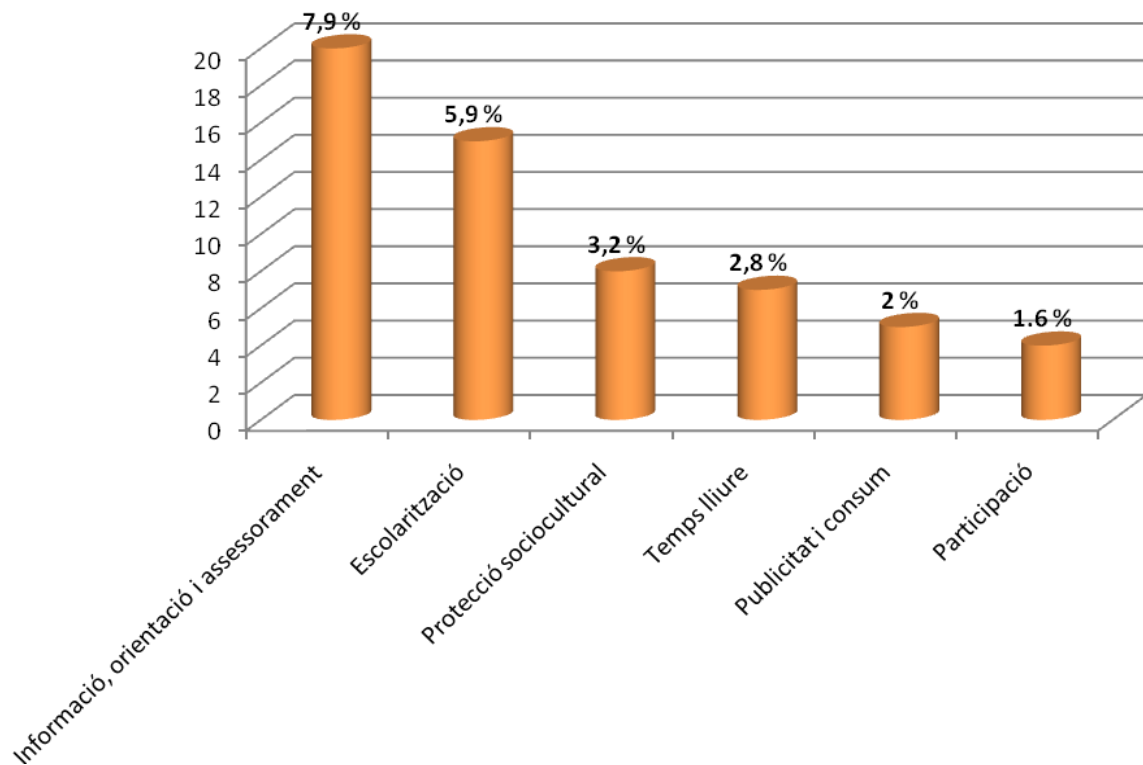
Un 24,5 % de les situacions analitzades per l'ODDM ha fet referència a l'educació i a la cultura dels menors.



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 ha suposat un 7,9 %. 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 5,9 % del total de les intervencions.

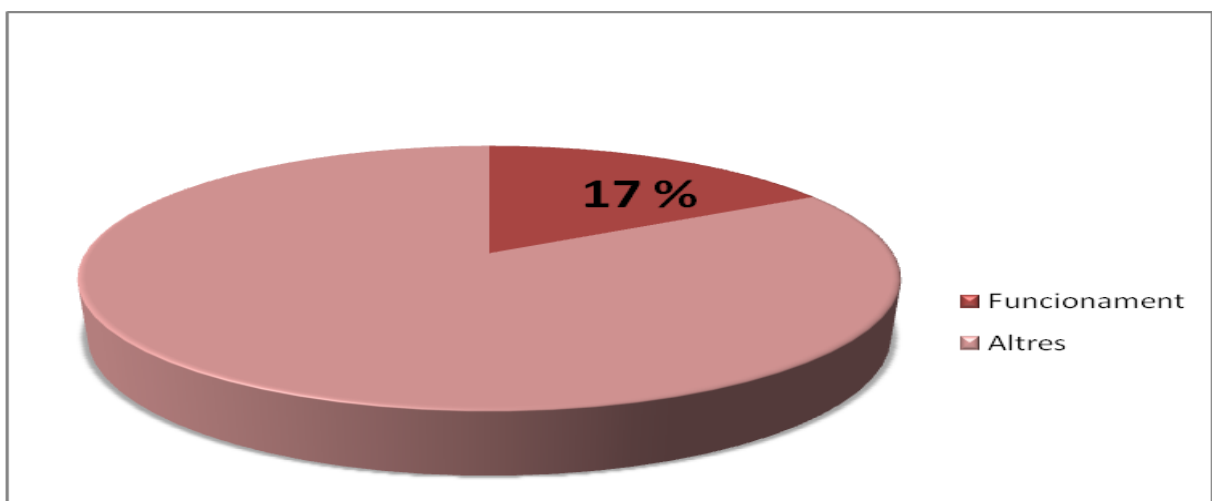
Després hi ha hagut les intervencions referents a la protecció sociocultural del menor, amb un 3,2 % —entesa com qualsevol acció adreçada a la protecció del dret a l'esbarjo, al joc, a la participació en les activitats artístiques i culturals i a la difusió d'informació destinada als infants, que té 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 2 % 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 2,8 % 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 1,6 %.

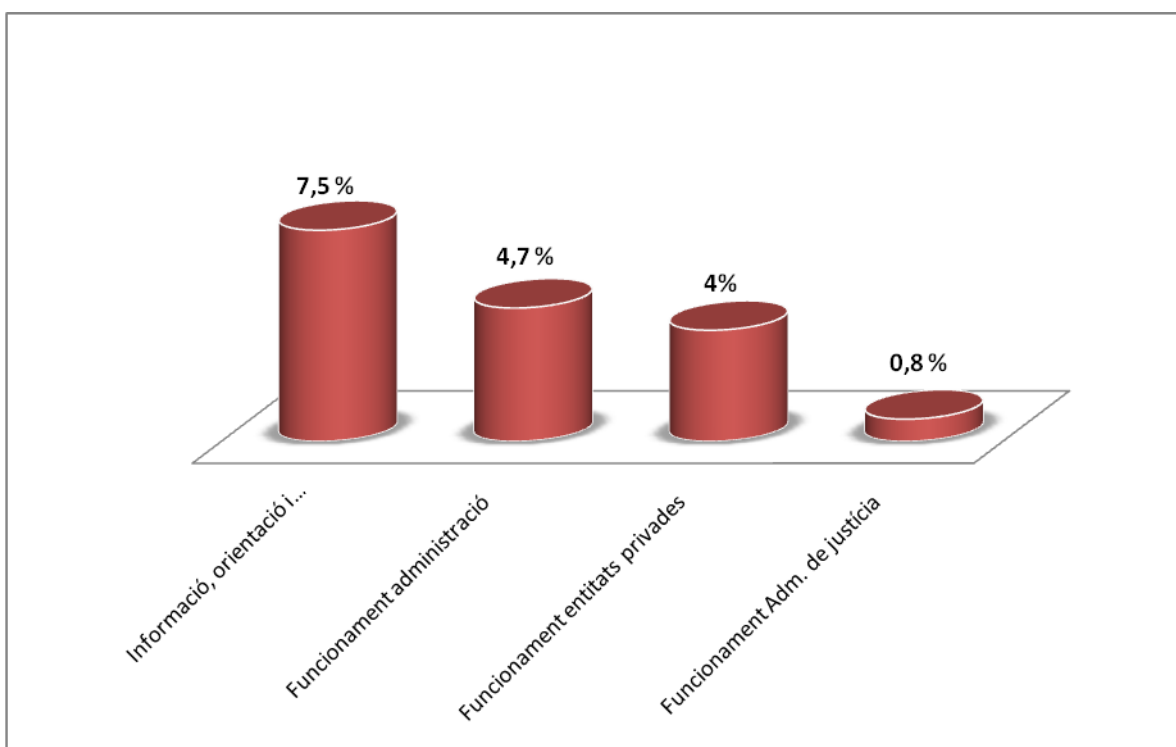


#### 4.3. FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS I LES ENTITATS PRIVADES

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 17 % 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.

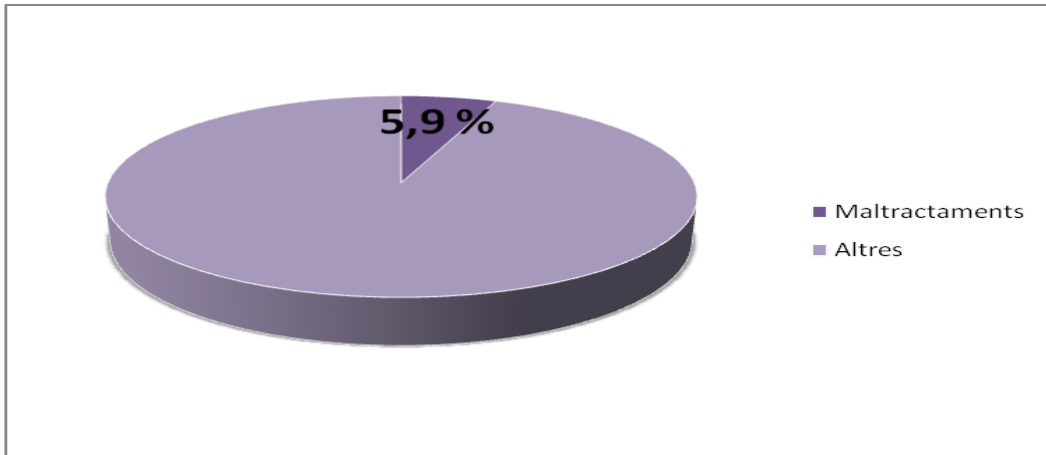


Un 7,5 % han fet referència a la demanda d'informació, d'orientació i d'assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant d'administracions públiques com d'entitats privades. La majoria de queixes i demandes sobre el funcionament ha correspost al funcionament d'alguna administració pública (un 4,7 % del total); un 4 % 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 0,8 % del total de les accions de l'Oficina.



#### 4.4. MALTRACTAMENTS

Els casos de maltractaments a menors han representat un 5,9 % de les situacions que ha examinat l'ODDM. El maltractament és 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.

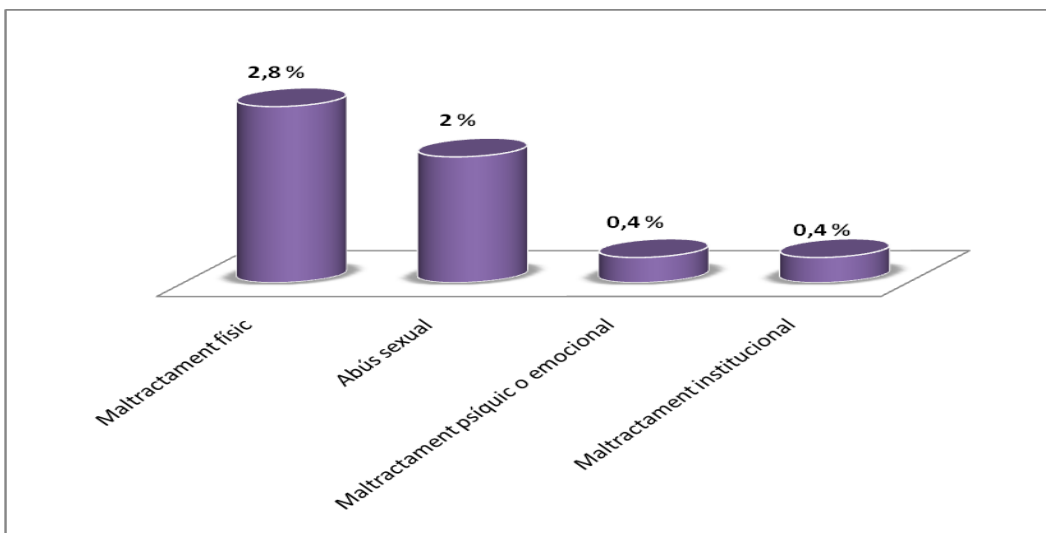


Un 2,8 % de les actuacions ha estat per maltractament físic; és a dir, accions voluntàries que poden provocar lesions físiques als menors.

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 2 % del total de les intervencions.

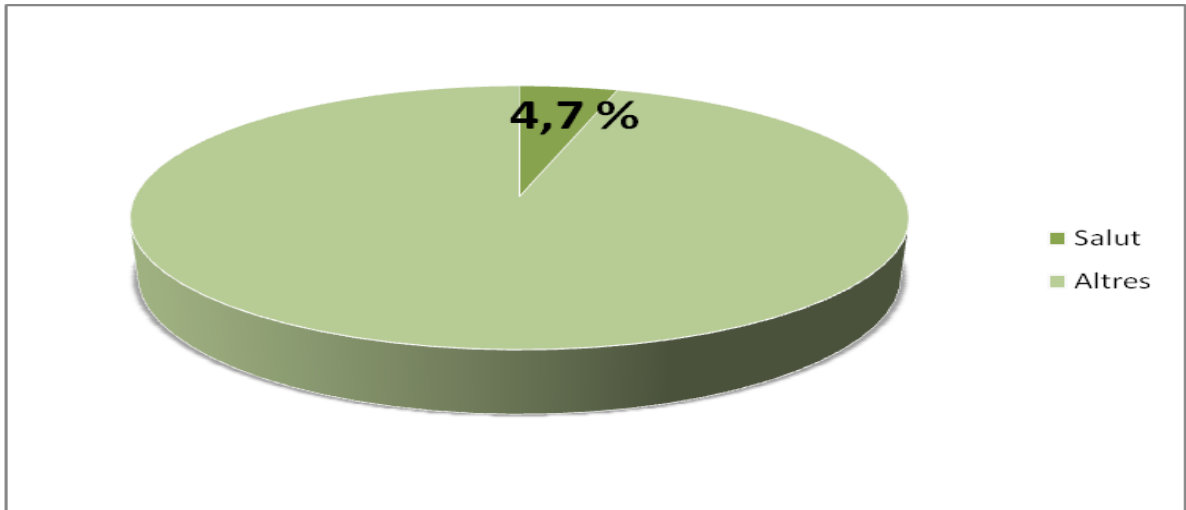
El maltractament psíquic o emocional —qualsevol acció capaç de generar alteracions psicològiques que poden afectar les necessitats dels menors, i que pot ser activa (quan hi ha hostilitat verbal crònica en forma d'insult, menyspreu o amenaça) i passiva (quan persisteix la manca de resposta als senyals i les expressions emocionals de l'infant)— ha suposat un 0,4 % 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 0,4 % de les intervencions.

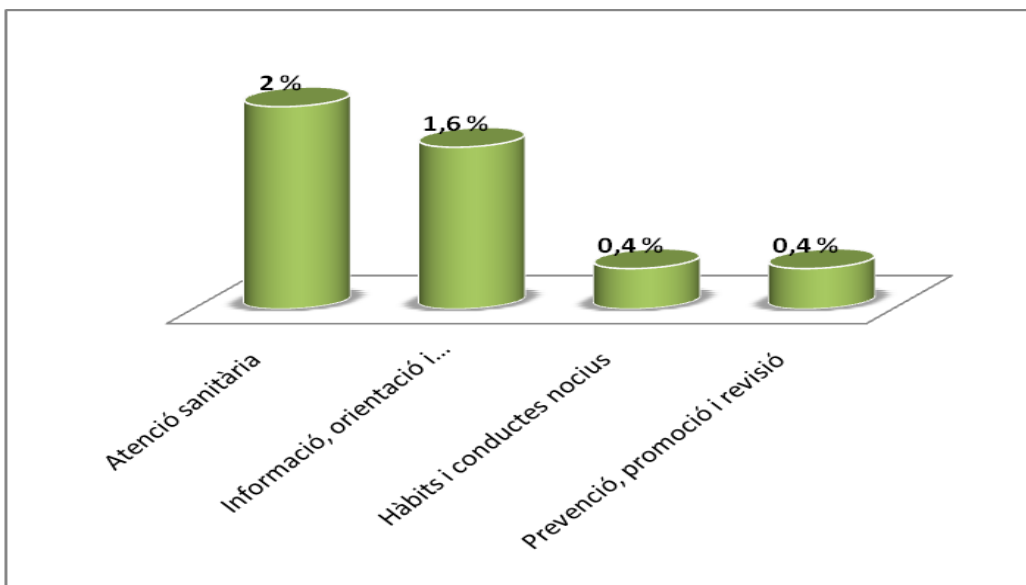


#### 4.5. SALUT

Un 4,7 % del total de les intervencions de l'ODDM s'ha fet en l'àmbit de la salut dels menors.



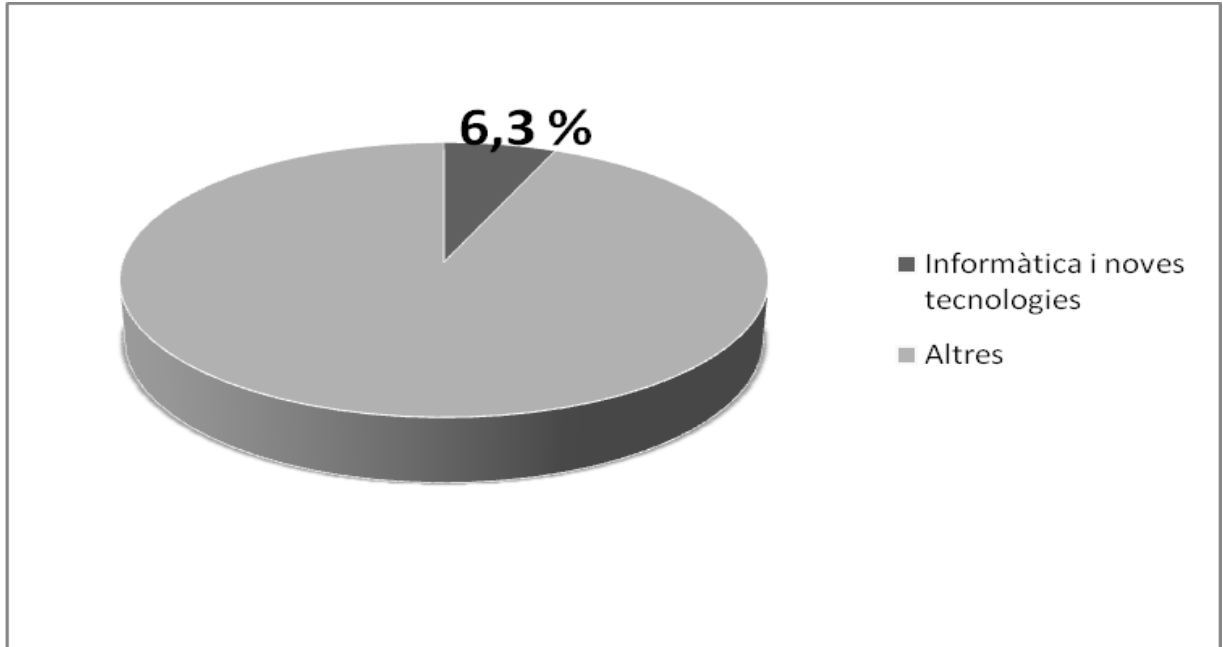
La informació, l'orientació i l'assessorament en matèria de salut han representat un 1,6 % de les actuacions de l'Oficina. La manca d'atenció sanitària —entesa com les actuacions que atempten contra el dret dels menors a tenir accés als serveis mèdics, de rehabilitació i, molt especialment, als serveis relacionats amb l'atenció primària de la salut— n'ha representat un 2 %. Quant a les actuacions amb referència a la prevenció d'hàbits i de conductes nocives per a la salut, han representat un 0,4%. Finalment, un 0,4 % han estat accions vinculades amb la prevenció i la promoció de la salut.





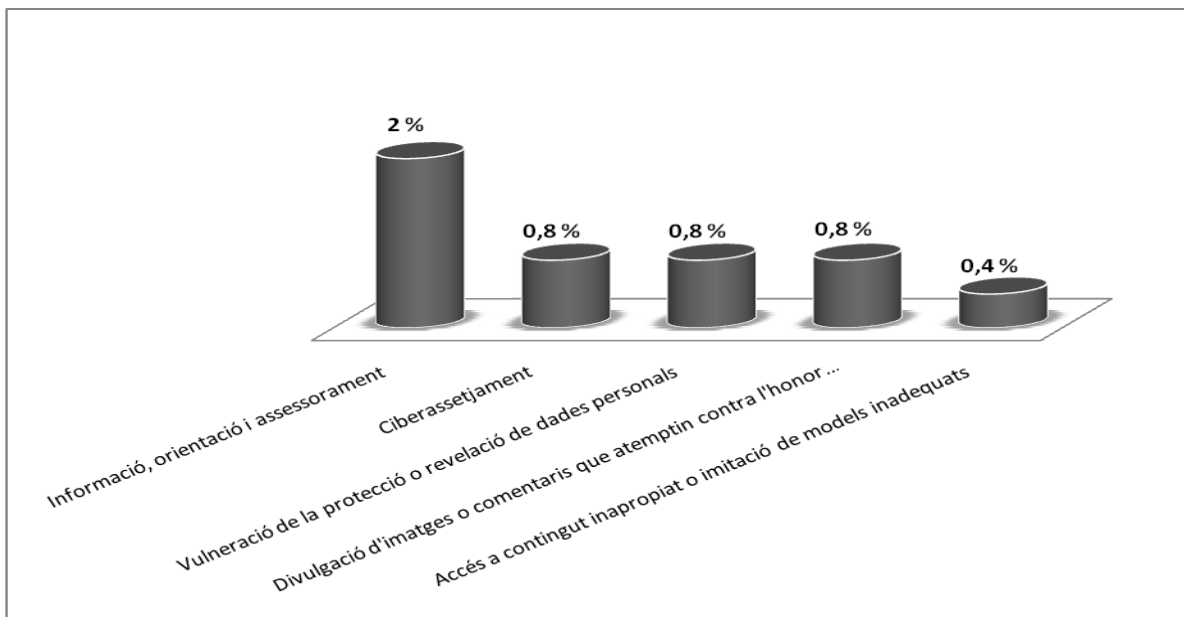
#### 4.6. INTERNET I NOVES TECNOLOGIES

Les intervencions de l'ODDM referides a Internet i a les noves tecnologies han suposat un 6,3 % de l'activitat.



Les actuacions en aquest camp fan referència a la informació, l'orientació i l'assessorament als ciutadans, amb un 2 % 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 0,8 % de les intervencions. Un altre 0,8 % 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 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 0,8 % i un 0,4 % de l'activitat de l'Oficina.



## 5. L'ODDM I LES NOVES TECNOLOGIES

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, com a Observatori d'Internet, per la seguretat dels infants i dels adolescents quan actuen com a usuaris de les noves tecnologies.

Mitjançant l'observació de la Xarxa, ha esdevingut una eina de vigilància del ciberespai per contribuir a millorar en termes de seguretat l'espai cibernètic, amb la finalitat que Internet sigui una eina molt útil en la vida acadèmica i d'oci dels menors, i no un perill.

Per aquests motius, mitjançant la col·laboració amb la Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears, l'Oficina ha engegat diversos programes cabdals en el foment i el bon ús d'Internet i les noves tecnologies.

Per una part, l'Oficina ha format i ha supervisat les pràctiques de becaris dins el programa Titulats Universitaris a l'Ocupació per tal d'elaborar informes dedicats a l'ús que els menors fan de les noves tecnologies; analitzar les conseqüències psicològiques i jurídiques que té l'ús d'Internet sobre els menors d'edat; detectar els perills que pot generar la xarxa i fer-ne el seguiment, i denunciar, 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 detectin i puguin ser constitutives de delicte.

Per altra part, ha continuat la difusió del projecte "Xarxa Segura Illes Balears, Internet segura per als menors a les Illes Balears".

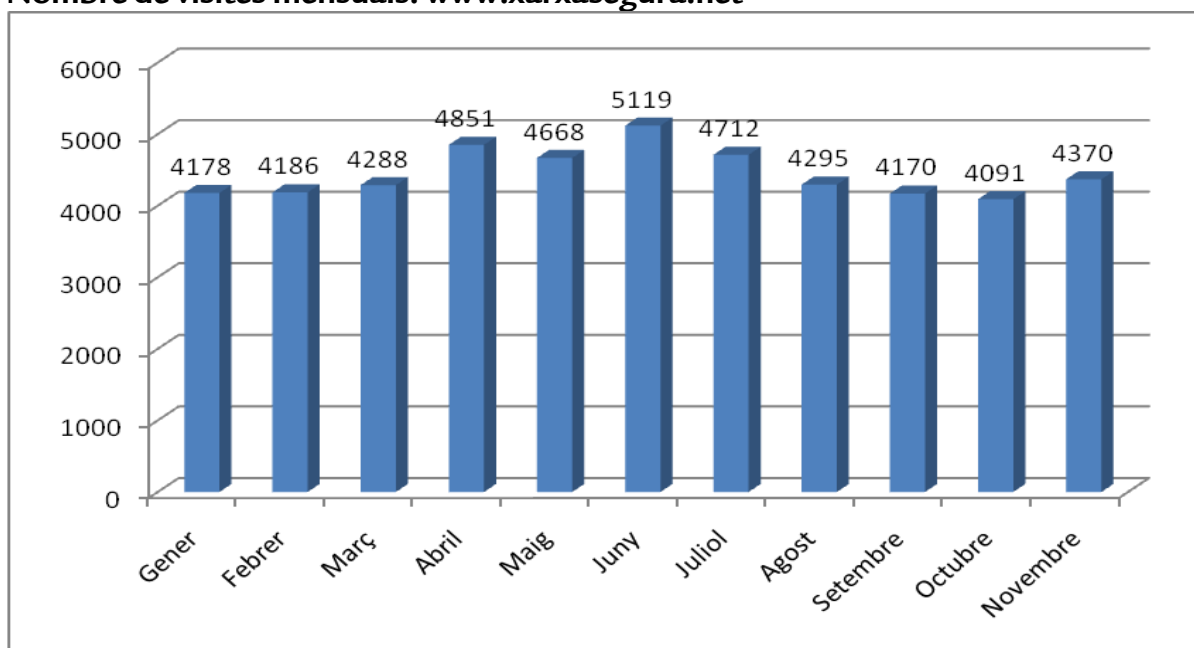
Les principals actuacions desenvolupades en el marc del projecte Xarxa Segura IB durant aquest 2011 han estat:

- El manteniment i l'actualització del web Xarxa Segura Illes Balears: <<http://www.xarxasegura.net>>.
- Una selecció de diferents notícies i articles publicats en els mitjans de comunicació, tant locals i estatals com internacionals.
- La recollida de més d'un centenar de notícies i articles que fan referència a l'ús segur d'Internet.
- La difusió del projecte a través de diferents mitjans de comunicació (premsa escrita, ràdio i televisió), com ara IB3 Ràdio i TV, RNE, *Diario de Mallorca*, *Última Hora*, *Diari de Balears*...
- La distribució de la guia d'utilització segura d'Internet per a famílies, *L'ús responsable i segur d'Internet per part dels menors*, en els centres en què s'han fet xerrades i tallers.

- Activitats desenvolupades a centres escolars i culturals: durant l'any 2011 s'han desenvolupat 50 sessions de formació en centres educatius de Mallorca, amb la participació d'un total de 1.276 alumnes.
- Altres activitats de formació: durant el 2011 Xarxa Segura Illes Balears, en col·laboració amb la Conselleria de Joventut del Consell Insular de Mallorca, ha desenvolupat un projecte pioner en la detecció i la prevenció del ciberassetjament escolar entre menors de secundària. Aquest projecte ha duit a terme accions entorn d'aquesta temàtica mitjançant xerrades, tallers, entrevistes, etc., entre l'alumnat mateix i els professors dels centres seleccionats, que són els següents:
  1. IES Son Pacs (Palma)
  2. IES Guillem Sagrera (Palma)
  3. IES Son Rul·lan (Palma)
  4. IES Santa Margalida (Santa Margalida)
  5. IES Llorenç Garcías i Font (Artà)
  6. IES Felanitx (Felanitx)
  7. CC La Porciúncula (Llucmajor)
  8. CC Es Lledoner (Felanitx)
- Dades sobre les visites al web (\*):

En el gràfic següent es pot observar l'evolució mensual de les visites d'aquest web amb un total de 48.934 visites fins al mes de novembre de 2011:

**Nombre de visites mensuals: [www.xarxasegura.net](http://www.xarxasegura.net)**



(\* ) Dades facilitades per la FUEIB.

## 6. ACTIVITATS SECTORIALS

### 6.1. JORNADES ACADÈMIQUES

La Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, mitjançant l'ODDM i amb la col·laboració de la Universitat de les Illes Balears, va organitzar les jornades acadèmiques "Drets fonamentals i comunitats autònomes", que varen tenir lloc a Palma els dies 23 i 24 de febrer de 2011.

#### Dades

- Nombre d'inscripcions: 152.
- Ponents:
  - Ricardo García Manrique, doctor en dret, professor titular de filosofia i teoria general del dret de la Universitat de Barcelona, vocal de l'Observatori de Bioètica i Dret de Catalunya.
  - Àlex Bas i Vilafranca, doctor en dret, conseller del Consell de Garanties Estatutàries de Catalunya.
  - Bartomeu Colom Pastor, doctor en dret, professor titular de dret administratiu de la Universitat de les Illes Balears, exmembre de la Comissió Assessoradora per a la Reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears del 2007.
  - Roser Martínez Quirante, doctora en dret, professora titular de dret administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona.
  - Pedro Carballo Armas, doctor en dret, professor contractat de dret constitucional de la Universitat de Las Palmas.
  - Félix Francisco Sánchez Díaz, doctor en dret, administrador general de la Comunitat Autònoma de Canàries.
  - María Jesús Larios Paterna, doctora en dret, adjunta per a la defensa dels infants i dels adolescents del Síndic de Greuges de Catalunya, professora titular de dret constitucional de la Universitat de Barcelona.
  - Elena Ayarza Elorriaga, llicenciada en psicologia, directora de l'Oficina de Defensa de la Infància i l'Adolescència de l'Ararteko del País Basc.

Aquestes jornades responen a una tasca de divulgació dels drets del menor per tractar problemàtiques que afecten els menors d'edat des d'una perspectiva interdisciplinària.

## 6.2. 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 2011 s'han fet 6 visites, distribuïdes de la manera següent:

### Centres de protecció de menors:

El centre d'acolliment residencial Llar Sa Pedra Viva, situat a Marratxí i gestionat directament per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca.

El centre d'acolliment residencial Llars El Temple a Palma, gestionat mitjançant la Comunitat de Religioses Terciàries Trinitàries; els centres d'acolliment residencial Quart Creixent (llar provisional de Son Roca) i Pista d'Aterratge, ambdós a Palma i gestionats mitjançant la Fundació Natzaret, i el centre d'acolliment residencial per a menors estrangers no acompanyats Norai, situat a Palma i gestionat per la Fundació Amés.

### Centres de menors infractors:

S'ha visitat el centre socioeducatiu Es Pinaret, la gestió del qual depèn de la Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel.

## 6.3. COL·LABORACIONS

### **Fundació de Joves Navegants de Balears**

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha col·laborat amb la Fundació de Joves Navegants de Balears amb la finalitat que participàs en la Regata Ruta de la Sal 2011. Es tracta d'una iniciativa socioeducativa, mitjançant la qual 64 joves menors d'edat en situació de dificultat social pogueren introduir-se en la pràctica de la vela a bord del vaixell *Galaxie*, juntament amb una tripulació professional i un equip tècnic educatiu per avançar així en l'assoliment de tot un conjunt d'objectius socioeducatius i que culminà amb la selecció definitiva de 7 joves com a tripulants (més 5 de reserva) del *Galaxie* a la Regata Ruta de la Sal 2011 que va de Barcelona a la Ciutat d'Eivissa, amb embarcament i desembarcament a Palma. La totalitat del grup fou constituït per la tripulació professional (1 capità i 4 mariners), l'equip tècnic (2 educadors), 1 jove cuiner (format i amb capacitat demostrada) i els 7 joves regatistes seleccionats.

## **7. AGENDA DE LA DIRECCIÓ**

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

Durant el 2011, el director de l'ODDM va intervenir en 20 ocasions en els diferents mitjans de comunicació per donar-ne a conèixer la tasca. Del total d'intervencions, 17 es produïren a emissores de ràdio i 3 a la televisió.

### **7.2. ACTES I REUNIONS**

La direcció de l'ODDM ha estat present a 13 actes oficials i reunions executives relacionades amb les tasques que du a terme l'Oficina, entre les quals destaca la reunió institucional amb el Síndic de Greuges i l'Adjunta per a la defensa dels infants i dels adolescents de Catalunya.

\*\*\*\*\*