



**(m)**  Oficina de Defensa  
dels Drets del Menor

**ODDM**

# Informe anual de les Illes Balears 2016



# ÍNDEX DE CONTINGUTS

<b>CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR</b>	<b>pàg. 5</b>
<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>pàg. 7</b>
<b>CAPÍTOL I</b> Context normatiu i organitzatiu Marc normatiu i competencial	<b>pàg. 9</b>
<b>CAPÍTOL II</b> Queixes, consultes i actuacions de l'ODDM Dades estadístiques de l'any 2016 Àmbits d'actuació analitzats a) Integració social i protecció jurídica del menor. b) Educació i cultura. c) Salut i maltractament. d) Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades. e) Internet i noves tecnologies. Línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent 116 111 Actuacions del 2016 Motius pels quals telefonen	<b>pàg. 13</b>
<b>CAPÍTOL III</b> Activitats sectorials de l'ODDM 1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització. 2. V Congrés de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears. 3. Col·laboracions amb agents socials. 4. Col·laboracions amb organismes i recursos institucionals. 5. Participació en actes. 6. Pacte Balear per a la Infància.	<b>pàg. 27</b>
<b>CAPÍTOL IV</b> Conclusions Reconeixements, propostes de millora i recomanacions, i recordatoris legals.	<b>pàg. 41</b>
<b>Annexos</b> Pressupost Normativa	<b>pàg. 47</b>



## CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR

A continuació, com cada any, presentam l'Informe anual de l'ODDM, que recull el conjunt d'activitats que s'han desplegat des de l'Oficina. Al llarg de tots aquests anys, l'ODDM ha estat un espai imprescindible a la comunitat autònoma per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència i per promoure millores en l'atenció d'aquest col·lectiu, el més vulnerable de la comunitat juntament amb la gent gran i les persones discapacitades.

Amb la nova Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, s'ha establert un criteri de compliment obligat per a tota l'Administració pública i, en general, per a tots els poders públics i la societat, i és el de l'interès superior del menor. Aquesta iniciativa del legislador ha estat una aposta valenta i clara. Amb aquesta norma, administracions, poders públics, societat civil i món del treball en general ens hem autoexigit posar per damunt de tot els interessos de la infància i, d'aquesta manera, treballar per assegurar-ne el benestar i les condicions que promoguin millor el seu desenvolupament integral. Encara resta temps per poder integrar i fer efectiva aquesta norma en la nostra societat, però marca una direcció clara en la qual s'ha d'avançar. En qualsevol cas, l'Administració pública ha de predicar amb l'exemple i fer efectiu l'interès superior del menor per damunt dels altres interessos en joc. És clar que aquesta iniciativa del legislador pot entrar en col·lisió amb altres interessos, però ara, amb aquesta norma, ja no hi pot haver cap dubte i, precisament, hem de treballar tots perquè s'apliqui sense excepció aquest criteri suprem. L'altra aposta ferma de la Llei 8/2015 és l'avaluació de l'impacte en la infància de tota llei, normativa, directrius, actuacions, pressuposts i canvis en l'Administració, la qual cosa implica un compromís dels poders públics per tenir en compte el benestar de la infància en totes les actuacions.

Finalment, cal remarcar la importància del Pacte Balear per a la Infància, subscrit per totes les formacions polítiques de les Balears, amb el compromís de treballar per la millora de les condicions i de l'atenció de la infància a la comunitat autònoma. El Pacte proposa un full de ruta per avançar en pro del benestar d'aquest col·lectiu, i en especial, del sector més vulnerable i que requereix una protecció especial. No s'ha d'oblidar que a la comunitat hi ha indicadors preocupants de situacions que afecten negativament la infància i l'adolescència i el seu benestar. Tenim molta de feina per fer: administracions i poders públics, teixit productiu, entitats i, en general, la societat civil. L'ODDM continuarà treballant intensament perquè aquests avenços en els drets dels infants i els adolescents no s'aturin.

**Serafín Carballo García**

**Director de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor**



## INTRODUCCIÓ

Aquest Informe recull l'activitat desenvolupada per l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) durant l'any 2016. Reflecteix l'activitat diària, organitzativa i funcional de l'Oficina pel que fa als drets dels més vulnerables, els infants, amb una atenció especial per garantir l'interès superior del menor en totes les esferes de la vida.

Cal recordar que aquest Informe engloba les actuacions de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i les de seguiment en la defensa i el respecte dels drets dels menors d'edat que es troben a les Illes Balears i, en algun cas, dels menors residents que es troben fora del territori.

L'Informe s'estructura en quatre capítols i un annex. El primer capítol tracta del context normatiu i organitzatiu de l'Oficina que estableix el marc d'actuació durant el 2016, i de tot el marc normatiu i competencial, amb especial consideració als canvis legislatius en la matèria.

El capítol II exposa les queixes, les consultes i les actuacions de l'ODDM, tant les dades estadístiques de l'any 2016 com l'anàlisi dels diferents àmbits d'actuació, que s'agrupen en cinc grans blocs, així com l'atenció mitjançant la línia d'ajuda a la infància i l'adolescència a les Illes Balears. Aquest capítol pretén ser un repàs de les actuacions dutes a terme a partir de les queixes presentades per la ciutadania, les visites realitzades, les investigacions d'ofici, les reunions amb responsables i agents socials, etc.

El capítol III fa referència a l'activitat més representativa i institucional de l'Oficina, com ara els congressos o les jornades de divulgació dels drets de la infància i l'adolescència, la col·laboració amb agents socials, amb organismes i recursos, etc.

El capítol IV fa una valoració dels assoliments més destacables en l'àmbit de la infància i l'adolescència, i s'hi fan propostes de millora i recomanacions per assegurar el màxim compliment dels drets dels infants i els adolescents a les Illes Balears

Finalment, el darrer capítol és l'annex, en què es poden consultar el pressupost destinat a la realització de tota aquesta tasca i la normativa que regula l'activitat de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.





## CAPÍTOL I

# CONTEXT NORMATIU I ORGANITZATIU

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) és un òrgan de l'Administració que, amb dependència directa de la conselleria que té atribuïdes les competències en matèria de benestar social, funciona amb total autonomia funcional i de gestió i vetlla per la defensa i la promoció dels drets dels menors que es troben dins el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Així mateix, d'acord amb l'ordenament jurídic aplicable, es pot estendre la defensa als drets dels menors residents a les Illes Balears que es troben fora del seu territori.

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha continuat tractant, com ja és habitual, cinc àrees temàtiques o sectorials enfocades als drets de la infància i l'adolescència, com són:

1. La integració social i protecció jurídica del menor.
2. L'educació i la cultura.
3. La salut i el maltractament
4. El funcionament de les administracions públiques i les entitats privades.
5. La informàtica, Internet i les noves tecnologies.

Aquestes tasques s'han duit a terme mitjançant el personal adscrit a l'ODDM, que conforma un equip tècnic de professionals que tenen la funció d'informar, orientar i assessorar la ciutadania i les entitats, atendre les queixes i les denúncies, i verificar les situacions d'abús o incompliment dels drets dels menors.

## MARC NORMATIU I COMPETENCIAL

L'atenció en la defensa dels drets dels menors com a principi rector de la política social està establerta en l'article 39 de la **Constitució espanyola**, la qual, a més, disposa l'obligació dels poders públics de garantir als menors d'edat la protecció prevista en els acords internacionals que vetllen pels seus drets.

Internacionalment, és aplicable la **Convenció sobre els Drets de l'Infant**, proclamada el 20 de novembre de 1989 per l'Assemblea General de les Nacions Unides i ratificada per 196 països, l'acta de ratificació de la qual converteix els països individuals en estats part, i cada estat part és requerit perquè promogui i converteixi la Convenció en lleis, política i pràctica. La Convenció, que té categoria de llei internacional i a l'Estat espanyol és de compliment obligat, constitueix un conjunt bastant complet de normes que afecten la promoció i la protecció dels drets dels infants; tractats que es fonamenten en quatre principis o pilars cabdals: la no-discriminació; l'interès superior del menor; el dret a la vida, la supervivència i el desenvolupament, i la participació i l'escolta del menor, el qual, per tot plegat, configura com a ciutadà de ple dret.

D'altra banda, en l'àmbit europeu, cal esmentar la Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu, de 8 de juliol de 1992, sobre la **Carta Europea dels Drets del Infants**, i la **Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea**, de 7 de desembre de 2000, que consagra el dret dels menors d'edat a ser escoltats, així com la consideració de l'interès superior del menor i el dret a mantenir contacte amb els seus progenitors.

La Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor —modificada en profunditat per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, i la Llei 26/2015, de 28 de juliol, ambdues de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència— conté el reconeixement dels drets fonamentals establerts en la Constitució i en la Convenció sobre els Drets de l'Infant, els quals s'incorporen en l'ordenament jurídic espanyol. El primer paràgraf de l'article 3 estableix:

*Els menors gaudeixen dels drets que els reconeixen la Constitució i els tractats internacionals dels quals Espanya és part, especialment la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides i la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, i els altres drets que els garanteix l'ordenament jurídic, sense cap discriminació per raó de naixement, nacionalitat, raça, sexe, discapacitat o malaltia, religió, llengua, cultura, opinió o qualsevol altra circumstància personal, familiar o social.*

Aquesta modificació suposa una fita important en el reconeixement de l'interès superior del menor, atès que s'aplica una nova tècnica per valorar-lo que no recollia la normativa estatal fins a la publicació d'aquestes noves lleis.

Aquest concepte es defineix des d'un contingut triple. D'una banda, és un dret substantiu, en el sentit que el menor té dret que, quan s'adopti una mesura que el concerneixi, s'hagin avaluat els seus millors interessos i, en cas que hi hagi altres interessos, s'hagin ponderat a l'hora d'arribar a una solució. D'altra banda, és un principi general de caràcter interpretatiu, de manera que, si una disposició jurídica es pot interpretar de més d'una manera, s'ha d'optar per la interpretació que respongui millor als interessos del menor. Però a més, en darrer lloc, aquest principi és una norma de procediment. En aquestes tres dimensions, l'interès superior del menor té una mateixa finalitat: assegurar el respecte complet i efectiu de tots els drets del menor, així com el seu desenvolupament integral.

Així doncs, des de l'entrada en vigor del nou sistema de protecció a la infància i l'adolescència, tots els professionals i operadors jurídics, institucions —públiques o privades—, tribunals i òrgans legislatius, han de valorar l'interès superior del menor en totes les accions i decisions que l'afectin, tant en l'àmbit públic com en el privat, el qual esdevé primordial, i n'han de reflectir la motivació en els informes tècnics, les decisions i les resolucions que dictin.

L'article 13 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, estableix que els ciutadans de les Illes Balears, com a

ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, els deures i les llibertats reconeguts en la Constitució, en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius. Així mateix, els poders públics de la comunitat autònoma de les Illes Balears estan vinculats per aquests drets i llibertats i han de vetllar per protegir-los i respectar-los, i també pel compliment dels deures.

L'article 16.3 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears estableix, pel que fa als drets socials, que l'actuació de les administracions públiques de les Illes Balears s'ha de centrar primordialment, entre altres àmbits, en la protecció específica i la tutela social del menor.

En virtut de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, s'aprovà 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, la qual fa referència a les normes que regulen, precisament, el reconeixement dels drets de les persones menors d'edat.

**El Decret 16/1997, de 30 de gener, pel qual es crea l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor** a la comunitat autònoma de les Illes Balears (modificat pel Decret 83/1998, d'11 de setembre, i el Decret 25/2000, de 25 de febrer), estableix que la naturalesa jurídica de l'Oficina és la pròpia d'un òrgan de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que vetlla per la defensa i la promoció dels drets del menor, l'objectiu general del qual és el desenvolupament i la protecció dels drets dels infants i els adolescents menors de 18 anys a tota la comunitat autònoma de les Illes Balears.

El preàmbul del Decret 16/1997 recorda que l'actuació administrativa ha de tenir particularment en compte l'adequada regularització i supervisió dels espais, centres i serveis en els quals habitualment hi ha infants, pel que fa a les seves condicions fisicoambientals, higienicosanitàries, de recursos humans, projectes educatius, participació dels menors i la resta de condicions que contribueixin a assegurar els seus drets, sensibilitzar la població davant situacions d'indefensió del menor i promoure la participació i la solidaritat social.

El Decret 16/1997 estableix les competències de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, a la qual correspon exercir les funcions següents:

1. Supervisar les administracions públiques de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats privades que prestin serveis als menors dins el territori de les Illes Balears, per verificar-ne el respecte als drets dels menors i orientar les seves actuacions envers la seva defensa i promoció.
2. Rebre i tramitar, d'acord amb aquest Decret, les queixes i els greuges sobre situacions d'amenaça o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentats.
3. Promoure i facilitar l'aplicació i la difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació nacional sobre els drets dels menors.

4. Proposar adaptacions o reformes de procediments, reglaments o lleis, per a la defensa més eficaç dels drets dels menors, i procurar la millora constant dels serveis adreçats a l'atenció dels menors dins la comunitat autònoma de les Illes Balears.
5. Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i les matèries relacionats amb els menors i els seus drets.
6. Promoure davant el Consell de Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears les disposicions normatives oportunes per al desenvolupament i l'efectivitat dels drets del menor dins l'àmbit territorial de la comunitat.
7. Procurar els mecanismes de control pertinents per assegurar el compliment en tot el que afecta els drets dels menors a la comunitat autònoma de les Illes Balears.
8. Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afectin els drets i la protecció dels menors, i supervisar-ne l'execució.
9. Dur a terme altres funcions que, de naturalesa anàloga a les anteriors, i no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, li encomani el conseller o consellera que tenguí atribuïdes competències en matèria de benestar social.

En cap cas, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor no pot intervenir en procediments vigents per a la resolució d'interessos individuals, la tramitació o la resolució dels quals estigui encomanada a òrgans jurisdiccionals o que requereixin actuacions protectores encomanades a l'entitat pública competent.

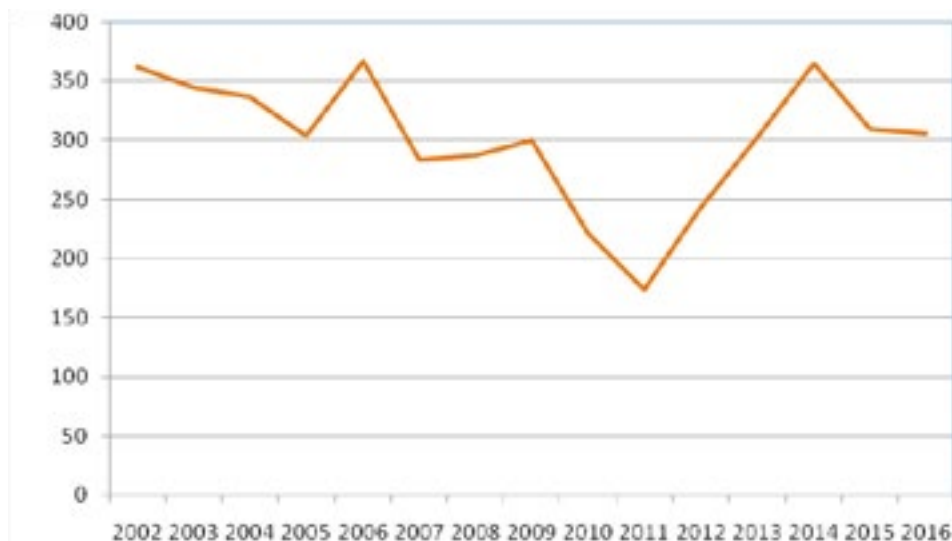
El Decret 8/2015, de 2 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en l'article 1.2 disposa que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sota la direcció del Govern, s'estructura en conselleries; entre d'altres, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació (conselleria competent en matèria de benestar social). El Decret 24/2015, de 7 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en l'article 2.5, darrer paràgraf, estableix que s'integra en la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, que exerceix les competències de defensa i promoció dels drets dels menors, queixes sobre situacions d'amenaça i de vulneració de drets. Al capdavant hi ha un director o directora assimilat en rang a director general.

Per tot això, i en virtut del Decret 16/1997, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha elaborat aquest Informe, que correspon a l'any 2016, per al Consell de Govern, i igualment es trametrà al Parlament de les Illes Balears.

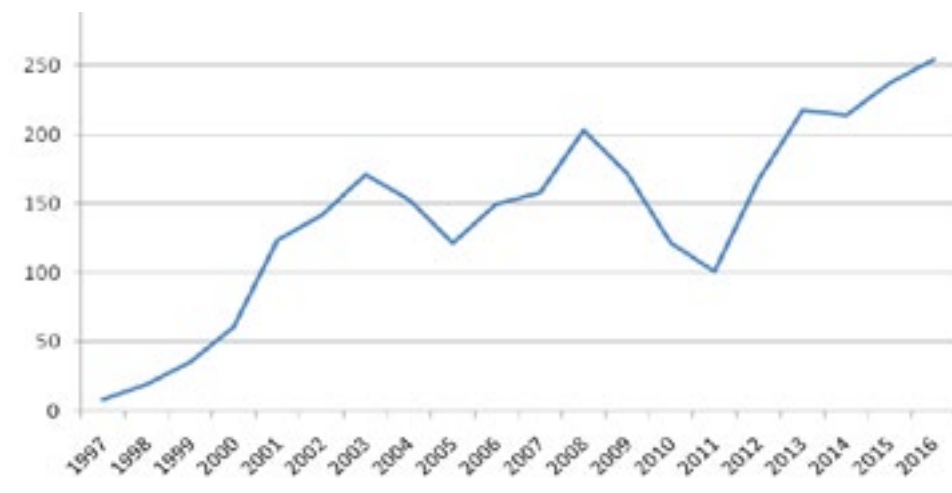
## CAPÍTOL II QUEIXES, CONSULTES I ACTUACIONS DE L'ODDM

### DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2016

Durant l'any 2016, l'Oficina ha duit a terme 306 actuacions, que s'han registrat i analitzat segons el tipus de contingut i intervenció. Una vegada analitzades, se n'han tramitat i obert 254 expedients, que representen el 83 % del total d'actuacions.

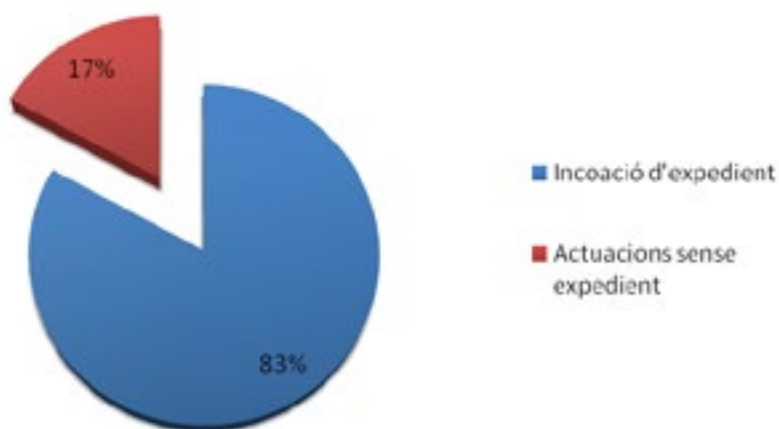


**GRÀFIC 1. EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'ACTUACIONS DE L'ODDM.**

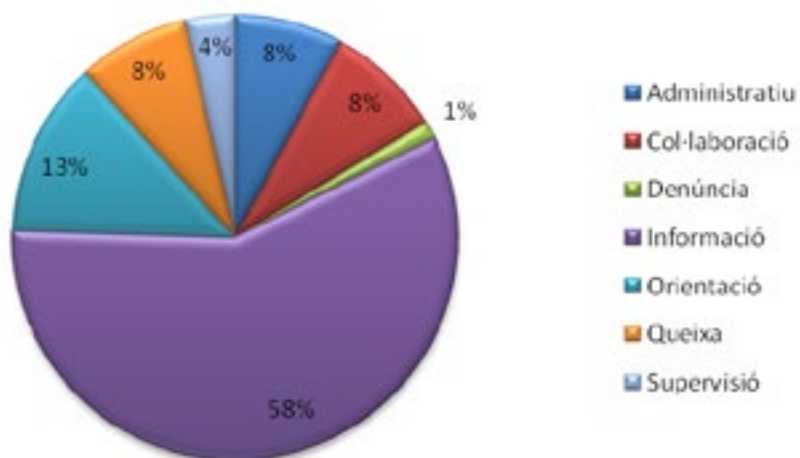


## GRÀFIC 2. EVOLUCIÓ DEL NOMBRE D'EXPEDIENTS DE L'ODDM.

En relació amb les actuacions que ha desenvolupat l'Oficina, el 83 % (254) han implicat la incoació d'un expedient relacionat amb la possible vulneració dels drets del menor; en canvi, la resta, és a dir, el 17 % (52 actuacions), estan relacionades amb consultes que s'han resolt sense l'obertura d'un expedient.



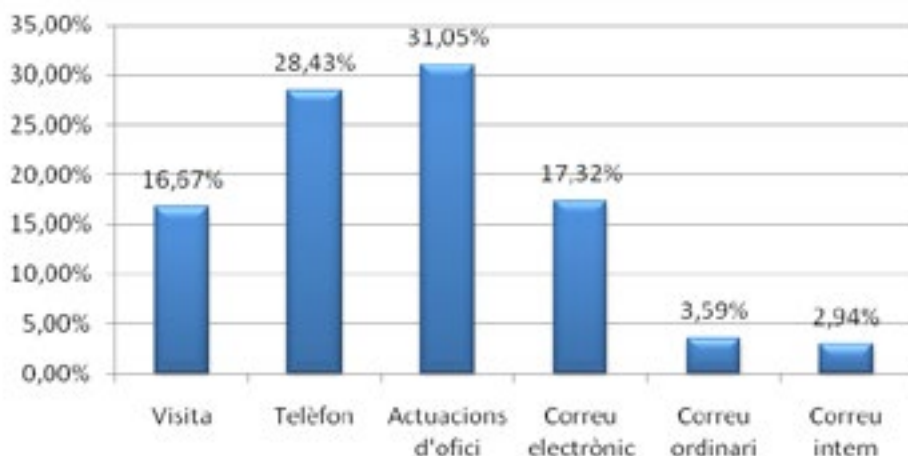
## GRÀFIC 3. ACTUACIONS ESPECÍFIQUES.



## GRÀFIC 4. TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS.

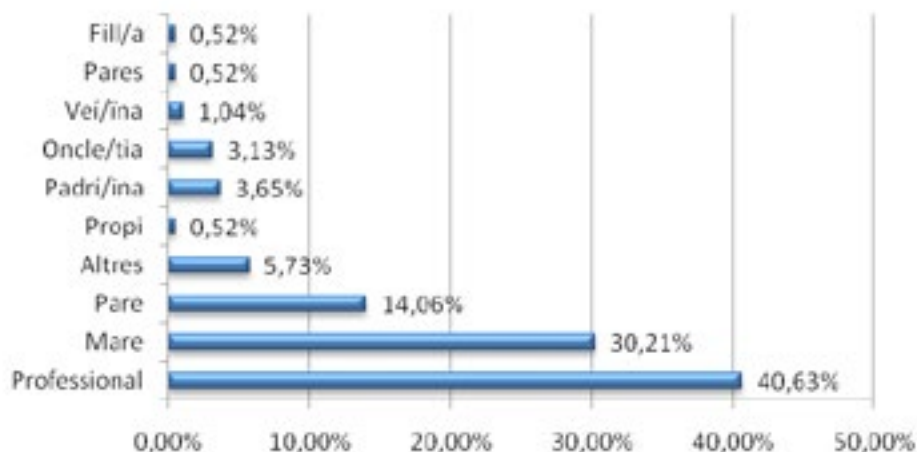
Les actuacions dutes a terme es poden classificar segons el tipus d'activitat desenvolupada. Les relacionades amb la informació, l'orientació i l'assessorament continuen

essent les centrals en el dia a dia de l'ODDM. Per ordre de rellevància, el 58 % (177 actuacions) estan relacionades amb la petició d'informació, seguit d'un 13 % (39 actuacions) de relacionades amb orientacions; la suma de queixes i denúncies representa el 9 % (29 actuacions), hi ha un 8 % (26 actuacions) de relacionades amb peticions de col·laboració amb altres entitats i institucions, un altre 8 % (24 actuacions) representa expedients administratius i, finalment, la supervisió representa el 4 % (11 actuacions) del total de les actuacions.



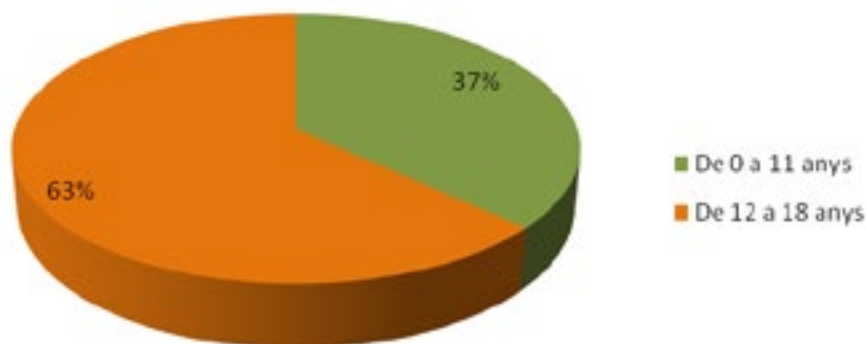
**GRÀFIC 5. CANAL D'ENTRADA.**

Com es pot observar en el gràfic, el 2016, el 31,05 % d'actuacions (95) han estat actuacions d'ofici de l'ODDM. El canal d'entrada de la resta ha estat el següent: el 28,43 % (87) té com a via d'accés el telèfon, seguit d'un 17,32 % (53) per correu electrònic, un 16,67 % (51) de visita, un 3,59 % (11) de correu ordinari i un 2,94 % (4) de correu intern.



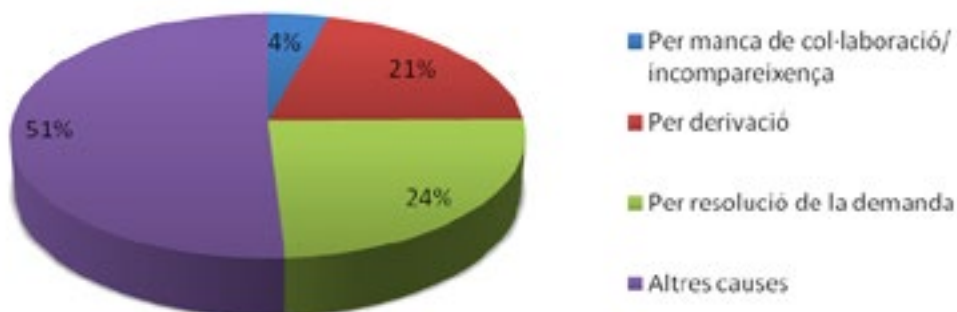
**GRÀFIC 6. RELACIÓ AMB EL MENOR.**

La majoria d'actuacions relacionades directament amb algun menor han estat duites a terme per adults, i només el 0,52 % pel mateix menor. El 40,63 % d'actuacions (78) les han duit a terme professionals; el 30,21 % (58), la mare del menor; el 14,06 % (27), el pare, i la resta, altres familiars, veïns o persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.



### GRÀFIC 7. INTERVAL D'EDAT.

Quant a la distinció entre infància (0-11 anys) i adolescència (12-18 anys), del total d'actuacions duites a terme, el 63 % (55) han estat relacionades amb adolescents (de 12 a 18 anys) i la resta, el 37 % (32), amb infants (de 0 a 11 anys).



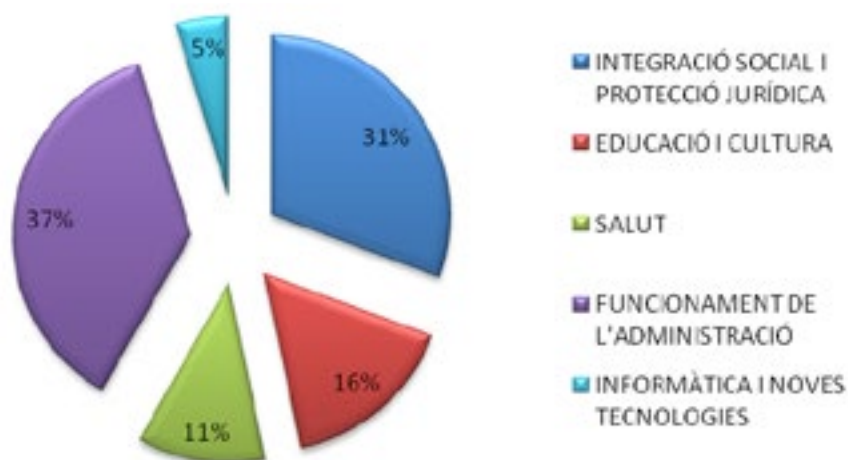
### GRÀFIC 8. FORMA DE TANCAMENT.

Respecte de la forma de tancament de les intervencions, el 24 % (39) han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes; el 51 % (82), per altres causes, el 21 % (33) s'han derivat a altres institucions i, finalment, el 4 % (7) s'han tancat per manca de col·laboració o incompareixença.



En relació amb la distribució geogràfica de les intervencions habituals de l'Oficina, cal destacar que la majoria d'actuacions tenen lloc a l'illa de Mallorca, en el 90 % de les ocasions. La resta d'actuacions, el 7 %, a Eivissa, el 2 % a Menorca, i l'1 % a altres.

## ÀMBITS D'ACTUACIÓ ANALITZATS



## 2016

Per diferenciar els diferents àmbits d'actuació, s'ha establert un sistema de classificació per codis agrupats en cinc grans grups:

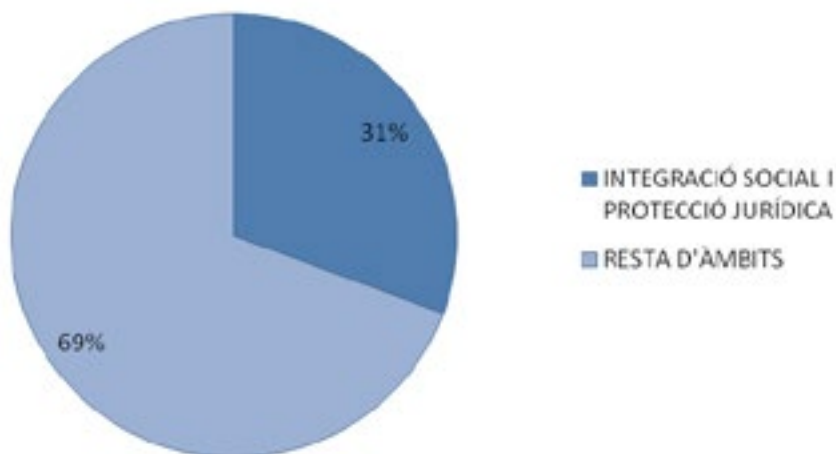
1. Integració social i protecció jurídica del menor.
2. Educació i cultura.
3. Salut i maltractament.
4. Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades.
5. Internet i noves tecnologies.

Aquests codis etiqueten cadascun dels supòsits plantejats a partir d'una llista de situacions que engloben des de consulta, informació, orientació i assessorament fins a queixes o denúncies. Aquestes actuacions poden implicar tant persones (menors d'edat, adults, professionals, etc.) com diferents entitats o administracions. Cal especificar que cada una de les actuacions pot estar relacionada amb diferents codis de cada un dels grups.

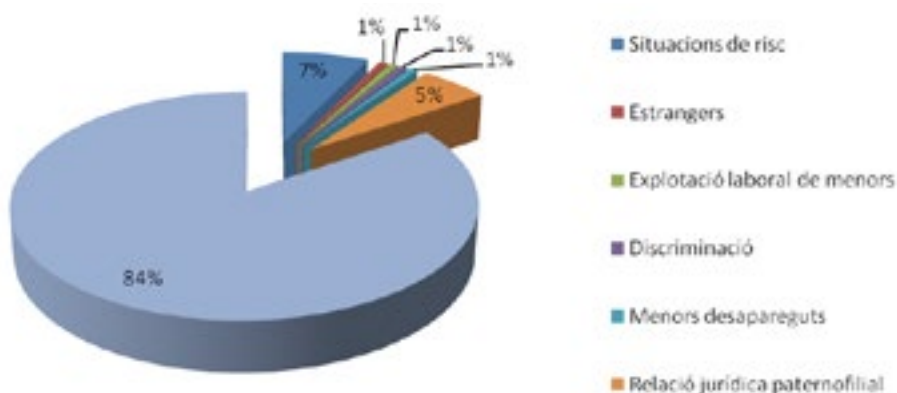
### a) Integració social i protecció jurídica del menor

El 2016, les actuacions relacionades amb aquest apartat han estat 142, que representen el 31 % del total d'actuacions que ha duit a terme l'Oficina.

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més actuacions acumulen són les referides a informació, orientació i assessorament, amb el 84 % (120 actuacions) del total; les referides a situacions de risc, sigui personal o familiar, o de l'entorn pròxim i social del menor, representen el 7 % (10); les relacionades amb les relacions jurídiques paternoflials representen el 5 % (8), i la resta, el 4 % (4), són la suma d'actuacions relacionades amb menors estrangers, menors desapareguts, discriminació o explotació laboral de menors.



2016



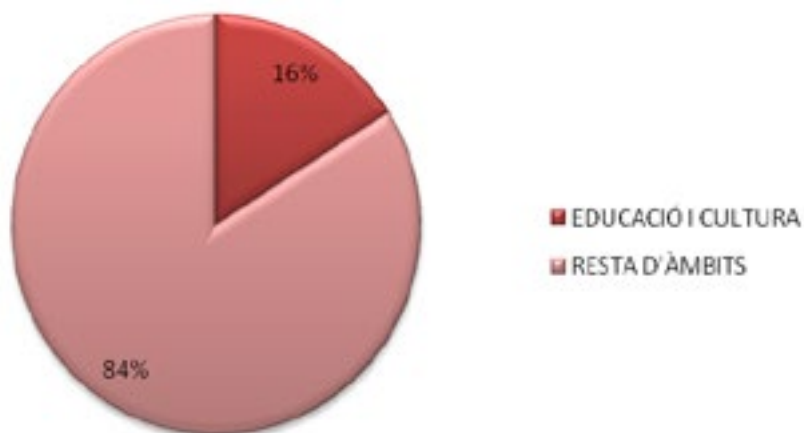
2016

A l'hora d'agrupar les actuacions dutes a terme, cal tenir en compte que, en tots els àmbits, les actuacions relacionades amb consultes d'informació, orientació i assessorament sempre són les més nombroses.

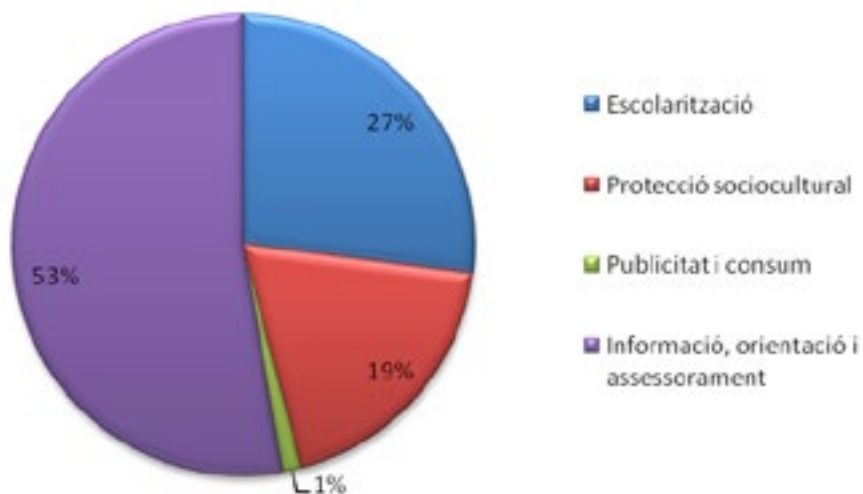
## b) Educació i cultura

El 2016, els motius de consulta relacionats amb l'educació i la cultura representen el 16 % (74 actuacions) del total d'actuacions dutes a terme per l'Oficina.

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més s'han consultat han estat d'informació, orientació i assessorament 53% (39 actuacions), les referides a temes d'escolarització representen el 20 % (27), les de protecció sociocultural representen el 19 % (14), i les referides a publicitat i consum, l'1 % (1).



2016

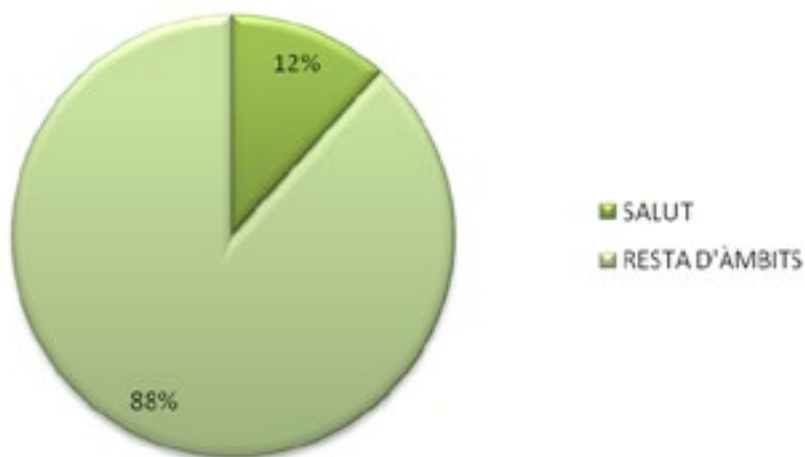


2016

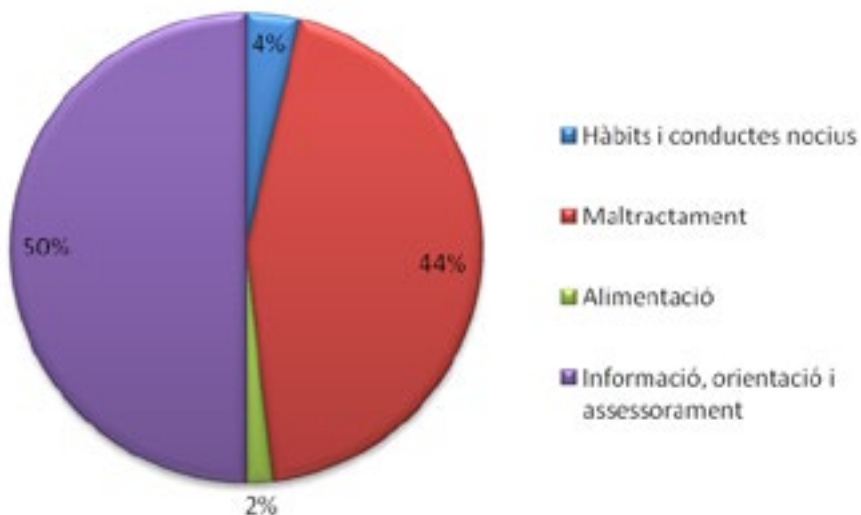
## c) Salut i maltractament

El 2016, els motius relacionats amb temes de salut i maltractament representen el 12 % (54 actuacions) del total d'actuacions que ha duit a terme l'Oficina.

Des d'un punt de vista quantitatiu, les qüestions que més consultes acumulen en aquest apartat són les referides a informació, orientació i assessorament 50 % (27 actuacions), seguides de les actuacions relacionades amb temes de maltractament, que representen el 44 % (24) i les relacionades amb hàbits i conductes nocius, el 4 % (2), i amb l'alimentació, el 2 % (1).



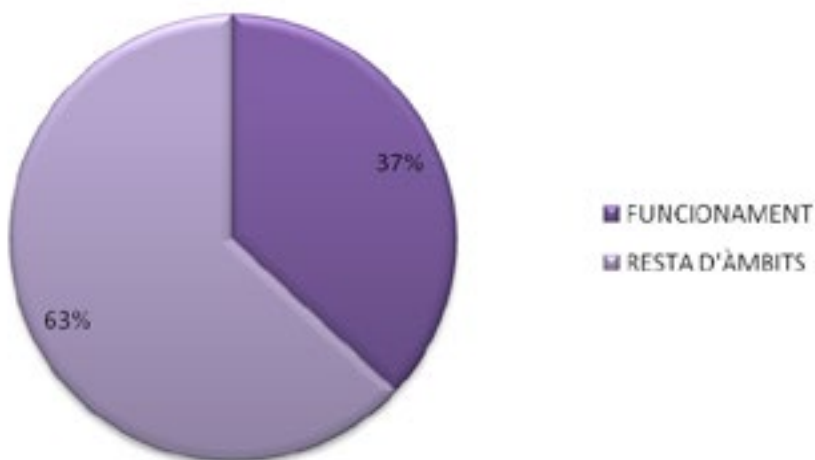
2016



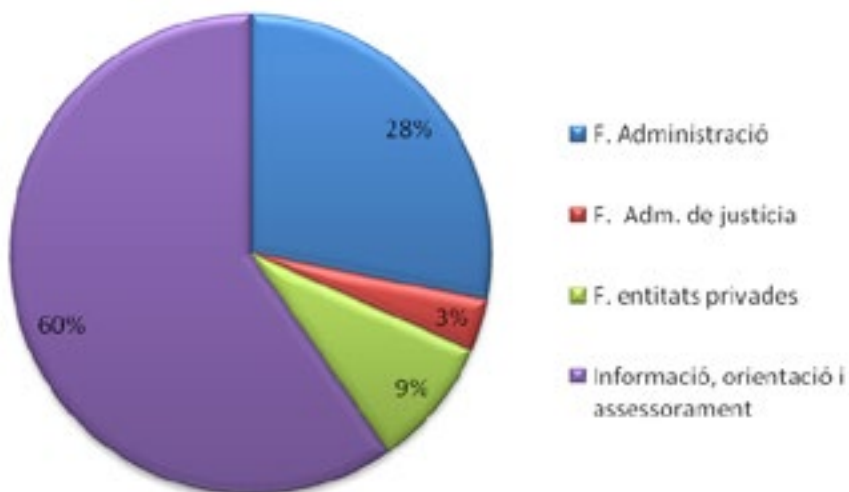
2016

#### d) Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades

Les situacions que s'han analitzat quant al funcionament de les administracions públiques i les entitats privades relacionades amb menors han suposat el 37 % (171 actuacions) de l'activitat de l'Oficina.



2016



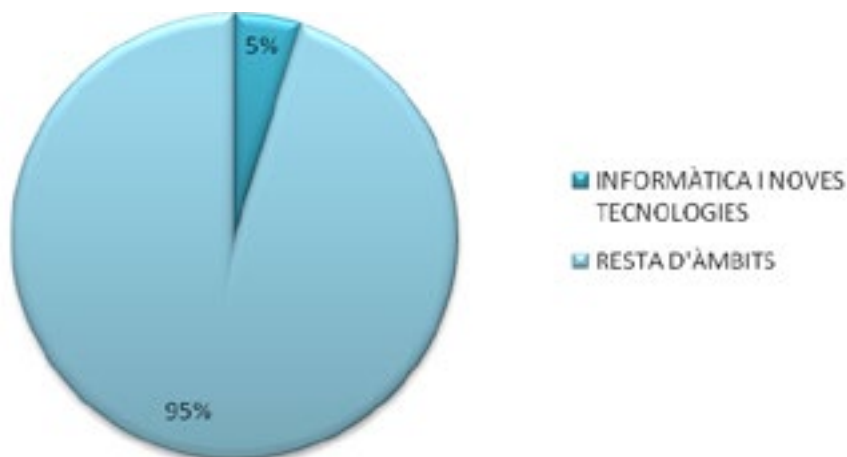
2016

El 60 % (102 actuacions) del total d'aquestes intervencions es refereixen a la demanda d'informació, orientació i assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant administracions públiques com entitats privades. El 28 % (48) del total correspon a accions desenvolupades sobre el funcionament d'alguna adminis-

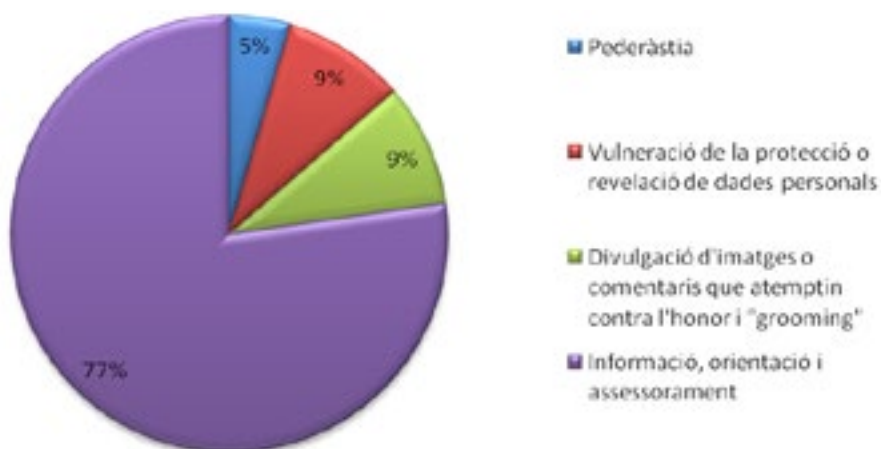
tracció pública; el 9 % (6), sobre entitats privades, i el 3 % (6) sobre temes relacionats amb l'Administració de justícia.

#### e) Internet i noves tecnologies

Les intervencions de l'ODDM referides a Internet i a les noves tecnologies han suposat el 5 % (22 actuacions) de l'activitat total.



#### 2016



#### 2016

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les actuacions d'informació, orientació i assessorament representen el 77 % (17) del total; la vulneració de la protecció o la revelació de dades personals, el 9 % (2), la divulgació d'imatges o comentaris que atemptin contra l'honor i el ciberassetjament (*grooming*) representen el 9 % (2), i les actuacions relacionades amb la pederàstia, el 5 % (1).

# LÍNIA D'ATENCIÓ A L'INFANT I A L'ADOLESCENT

## 116 111

Mitjançant la Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de 12 de gener de 2010, s'atribuí el número telefònic 116 111 al servei "Línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent", harmonitzat en tot el territori europeu.

L'ODDM és l'encarregada de procurar els mecanismes de control adequats per assegurar el compliment de tot el que afecta els drets dels menors residents a la comunitat autònoma de les Illes Balears i, també, dels que es troben fora del seu territori. Per això, va encomanar la gestió d'aquesta línia a la Fundació ANAR, que des de l'any 1994 duu a terme el projecte denominat "Telèfon ANAR d'ajuda a infants i adolescents en risc", per permetre als usuaris menors d'edat posar-se en contacte telefònic les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb un servei professional multidisciplinari (fonamentalment format per psicòlegs, juristes i treballadors socials), gratuït i confidencial. Aquest servei garanteix que els menors siguin escoltats d'acord amb l'article 12 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides.

A la comunitat autònoma de les Illes Balears, la línia 116 111 es posà en marxa el gener de l'any 2013 i, des d'aleshores, facilita orientació psicològica, informa sobre recursos socials, resol dubtes de caràcter jurídic, deriva casos cap als recursos més adequats i duu a terme intervencions directes, quan és necessari, donant trasllat del cas als organismes competents en matèria de menors i fent-ne un seguiment mitjançant la coordinació amb els professionals corresponents.

Des de la línia 116 111, s'ofereix informació, orientació i assessorament sobre:

- 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 situació de desprotecció (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 de l'Estat.
- Informació actualitzada sobre els recursos especialitzats en infància i adolescència.

## ACTUACIONS DEL 2016

El total de telefonades ateses procedents de les Illes Balears ascendeix a 1.928, la qual cosa suposa un increment del 25,2 % respecte de l'any anterior (1.540), de les quals

1.783 varen ser ateses per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent (el 92,5 %), i 145, per la línia de l'adult i la família (el 7,5 %).

Les telefonades ateses es poden agrupar en dues grans categories:

a) **Telefonades d'orientació:** en aquesta categoria s'inclouen el major nombre de telefonades, que en realitat són les primeres aproximacions al recurs o els silencis, l'atenció dels quals resulta fonamental per garantir una atenció adequada als menors. Així mateix, també es tracten telefonades en les quals és necessària una tasca de contenció emocional o d'altres que requereixen una orientació simple i una atenció més genèrica, en les quals l'infant o adolescent o la persona adulta es posa en contacte amb el recurs per conèixer en què consisteix el servei, així com les telefonades en què es facilita informació puntual sobre un recurs extern sense haver ofert cap tipus d'orientació.

b) **Telefonades d'orientació especial:** són les que requereixen una valoració i una orientació psicològica o una valoració i un assessorament jurídic o social de l'equip multidisciplinari. En la majoria de telefonades, es deriva el cas a un recurs extern (el que sigui més adequat per al cas en concret) i, en alguna, es trasllada el cas a les autoritats o entitats pertinents per garantir la integritat del menor. Durant l'any 2016, s'han atès un total de 132 telefonades (95 per la línia de l'adult i la família i 37 per la línia del menor) que han requerit una orientació social especialitzada, amb 149 derivacions (vegeu la taula 1).

## MOTIUS PELS QUALS TELEFONEN

S'entén per motiu la problemàtica que exposa l'infant o adolescent en primer lloc, és a dir, el problema que ha fet que acudeixi al recurs (vegeu la taula 2).

La **violència exercida sobre un menor** en qualsevol forma (maltractament físic, psicològic o institucional, abandonament, abús sexual, agressions, violència de gènere, violència escolar) representa el 53,9 % dels casos atesos per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent, i el 64,5 % dels atesos per la línia de l'adult i la família, la qual cosa constitueix el **primer motiu** pel qual s'ha accedit al recurs.

Entre els **problemes psicològics** s'inclouen, entre d'altres, l'ansietat, els intents d'ideacions suïcides, la soledat, pors, tristesa, trastorns psiquiàtrics, trastorns de l'alimentació, baixa autoestima, etc. Els menors han telefonat per aquests motius en un 15,4 % dels casos, i en un 5,8 %, els adults i la família, per la qual cosa és el **segon motiu** de les telefonades.

Les **dificultats de relació** solen constituir una de les raons per les quals més menors decideixen demanar ajuda al recurs. Es tracten situacions conflictives de comunicació entre el menor i les persones més properes del seu entorn (pares, mares, amics, o noves parelles del pare o la mare en famílies reconstituïdes), la qual cosa representa



un 15,4 % dels casos rebuts a través de la línia de l'infant i l'adolescent, i un 3,8 % per la línia de l'adult i la família, cosa que fa que sigui el **tercer motiu** de consulta.

Els **problemes en el centre educatiu** fan referència a dificultats en el rendiment escolar, problemes de relació amb els companys i amb els docents o educadors, absentisme escolar, etc. Per la línia de l'infant i l'adolescent s'han recollit aquestes problemàtiques en un 7,7 % de situacions, i en un 7,6 %, per la línia de l'adult i la família.

Els **problemes jurídics** de diversa consideració (drets i deures de la infància, menors infractors, edats mínimes, separacions, divorcis, règim de visites, acolliment, tutela, etc.) apareixen en un percentatge del 9,6 % de les consultes per la línia de l'adult i la família, i en un 3,8 % per la línia de l'infant i l'adolescent.

Pel que fa als **problemes sentimentals**, els menors manifesten problemes de relació amb les seves parelles o relacionats amb la possibilitat de tenir-ne, la qual cosa representa un 3,8 % de les telefonades per la línia de l'infant i l'adolescent.

Els **problemes de conducta** recullen la preocupació mostrada per alguns adults davant la incapacitat de controlar els seus fills, la manca de comportaments adequats, la presència de comportaments agressius en la família i en el centre educatiu, especialment en el que fa referència a la no acceptació de normes i límits. Representen el 6,7 % de les consultes ateses per la línia de l'adult i la família, mentre que no hi ha cap consulta en aquest sentit per parts dels infants i adolescents de les Illes Balears.

Finalment, pel que fa a **queixes sobre les institucions i problemes d'addiccions**, cada àmbit representa un 1,0 % de les consultes a la línia de l'adult i la família.

Taula 1			
Telefonades d'orientació especial amb contingut social i recursos als quals es deriven	Nre. de derivacions de menors	Nre. de derivacions d'adults	TOTAL
Servei de protecció de menors	3	2	5
Serveis socials municipals	6	1	7
Servei d'emergències 112	11	7	18
Orientació i mediació familiar d'organismes públics	1	2	3
Servei d'inspecció educativa	--	4	4
Escoles i instituts d'educació secundària	8	9	17
AMPA	--	1	1

Centres de salut / metge	10	3	13
Centres de salut mental	3	--	3
Psicòleg	9	6	15
Centres d'atenció a la dona	6	4	10
ONG sobre drogodependències	--	1	1
ONG sobre salut i discapacitat	--	1	1
ONG sobre abús sexual infantil	1	1	2
ONG sobre teràpia i mediació familiar	1	1	2
Orientació social	13	34	47
<b>TOTAL DE DERIVACIONS</b>	<b>72</b>	<b>77</b>	<b>149</b>

**Taula 2**

<b>Motiu principal de la telefonada</b>	<b>Línia de l'infant i l'adolescent</b>	<b>Línia de l'adult i la família</b>
Violència contra un menor	53,9 %	64,5 %
Maltractament físic	23,1 %	12,5 %
Violència escolar (bullying)	11,5 %	12,5 %
Abús sexual	3,9 %	5,8 %
Maltractament psicològic	--	14,4 %
Violència de gènere	7,7 %	10,6 %
Agressions extrafamiliars	7,7%	5,8 %
Abandonament	--	2,9 %
Problemes psicològics	15,4 %	5,8 %
Dificultats de relació	15,4 %	3,8 %
Problemes en el centre educatiu	7,7 %	7,6 %
Problemes jurídics	3,8 %	4,8 %
Problemes sentimentals	3,8 %	--
Problemes de conducta	--	6,7 %
Separació / Custòdia / Règim de visites	--	4,8 %
Queixa sobre les institucions	--	1,0 %
Addiccions	--	1,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## CAPÍTOL III

# ACTIVITATS SECTORIALS de l'ODDM

### 1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització

#### Dia Internacional de la Internet Segura

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor se sumà a la commemoració del Dia Internacional de la Internet Segura 2016 (9 de febrer), juntament amb l'Institut Balear de la Joventut (IB-Jove), l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit), l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB) i la Fundació Bit.



Es tracta d'una iniciativa europea que varen commemorar més de 100 països de tot el món, amb el lema "Implica't en una Internet millor, més segura". L'objectiu principal d'aquesta iniciativa internacional és promoure l'ús responsable i segur de les noves tecnologies; especialment, l'ús d'Internet i els dispositius mòbils entre els menors i els joves.

Coincidint amb aquest dia, però amb la intenció de donar-li continuïtat al llarg de tot l'any, el Govern de les Illes Balears va elaborar tot un seguit d'actes i material destinat a alumnes, pares i mares i professors per implicar els infants i els joves en la necessitat de fer d'Internet un espai de tolerància, respecte i inclusió.

Les actuacions es varen presentar a l'IES Binissalem i tenien com a base una de les preocupacions principals tant de les famílies com de la comunitat educativa: el ciberassetjament a les xarxes socials. La protecció dels menors i els joves i la formació tant de pares i mares com del professorat han fet que l'ODDM, juntament amb

l'IB-Jove, Convivèxit, la Fundació Bit i el Programa de Policia Tutor, organitzés activitats dirigides a informar-los i formar-los sobre els perills i els beneficis derivats de l'ús d'Internet i els dispositius mòbils, així com dotar-los d'eines per detectar, denunciar i corregir situacions de ciberassetjament.

En total, durant la jornada, es varen dur a terme 51 xerrades preventives per part dels policies tutors a centres educatius de 23 municipis, a l'alumnat de 6è de primària, 1r i 2n d'ESO. L'IB-Jove va elaborar el material i la metodologia de les sessions. També es feren xerrades informatives a diferents associacions de mares i pares d'alumnes, i tallers de xarxes socials a entitats i associacions que treballen amb menors i joves de les Illes Balears. I també es convidaren tots els centres escolars a fer, durant aquest dia, activitats a l'aula relacionades amb la seguretat a la xarxa i el ciberassetjament.

L'ODDM treballa per protegir els menors de qualsevol tipus de violència i assetjament —entre d'altres, el ciberassetjament— i vetllar perquè l'Administració pública garanteixi el dret a aquesta protecció. Per part seva, l'IB-Jove ha teixit una àmplia xarxa de formació i informació en matèria de noves tecnologies i competències digitals, en l'àmbit familiar i del professorat, per a joves i entitats que treballen amb aquest col·lectiu. La Fundació Bit, a través de l'Observatori Balear de la Societat de la Informació (OBSI), analitza les eines tecnològiques que més utilitzen els menors i els joves de les Illes Balears i les oportunitats que ofereixen les TIC perquè l'Administració i la societat puguin actuar en conseqüència. Convivèxit dona suport als centres perquè elaborin plans i actuacions que promoguin la convivència i l'èxit escolar; especialment, les relacionades amb les bones pràctiques en convivència escolar, prevenció, detecció i tractament de l'assetjament i el ciberassetjament, i el foment d'una Internet segura. D'altra banda, l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears duu a terme el Programa de Policia Tutor, que procura la resolució de conflictes (inclou totes les conductes de risc relacionades amb menors dins i, també, fora de l'escola) a tots els municipis que disposen d'aquest servei.



## Jornades “Canvis legislatius en infància i adolescència. Entendre l'interès superior de l'infant”

Els dies 12 i 13 de maig varen tenir lloc les jornades “Canvis legislatius en infància i adolescència. Entendre l'interès superior de l'infant”.

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor va promoure un debat rigorós per tenir en compte de quina manera es compleix l'interès superior del menor en la nostra societat, quins són els reptes que es plantegen a partir d'aquests canvis legislatius i què podem respecte d'això.

De quina manera les noves modificacions legislatives contribueixen a protegir la infància? Quines lleis es modifiquen i quan entren en vigor? En què afecten els professionals relacionats amb la protecció a la infància, les famílies i els mateixos infants? Què significa entendre l'interès superior de l'infant? Quines són les prioritats de les administracions envers la protecció dels menors?

Les darreres modificacions legislatives i les observacions de la Convenció sobre els Drets de l'Infant atorguen a l'infant el dret al fet que es consideri i es tengui en compte el seu interès superior en totes les mesures i les decisions que el puguin afectar, tant en l'esfera pública com en la privada. En aquest sentit, les jornades varen promoure un espai de debat i reflexió en què diferents professionals varen poder conèixer diversos punts de vista dels diferents àmbits (jurídic, social, educatiu, etc.) per assolir una major comprensió de l'interès superior de l'infant.

Per fer front als nous temps, i tal com recomana el Consell d'Europa en l'[Estratègia per als Drets dels Infants](#) (2016-2021), cal cobrir la garantia dels drets dels infants com a prioritària, sobretot en les àrees d'igualtat d'oportunitats, de participació, d'una vida lliure de violència, d'una justícia favorable i del respecte dels seus drets en l'entorn digital.


Els canvis legislatius, recollits en dues lleis, la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, i la Llei 26/2015, de 28 de juliol, ambdues de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, regulen diverses qüestions relacionades amb les mesures de protecció, els centres de trastorns de conducta, l'edat dels menors, etc.

Mitjançant les diferents taules rodones i conferències, amb la participació de grups d'experts, l'organització d'aquestes jornades va intentar respondre, així, a preguntes com ara què signifiquen i què suposen aquests canvis o quins són els aspectes referits al sistema de protecció.

### Jornada “Els informes d'impacte en la infància i revisió de la normativa balear: de la reflexió a la pràctica”

El 27 d'octubre de 2016, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) i UNICEF Comitè Balears, a partir del Pacte Balear per a la Infància, varen organitzar la jornada

“Els informes d'impacte en la infància i revisió de la normativa balear: de la reflexió a la pràctica” en el Parlament de les Illes Balears.



**GUÍA METODOLÓGICA  
PARA LA ELABORACIÓN DE LOS  
INFORMES PREVIOS DE IMPACTO  
EN LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA  
DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS**

L'Observació general núm. 5 del Comitè dels Drets de l'Infant sobre mesures generals d'aplicació de la Convenció (paràgraf 45) disposa que, perquè l'interès superior de l'infant sigui una consideració primordial i perquè totes les disposicions de la Convenció es respectin en promulgar i aplicar les disposicions legislatives i formular polítiques en tots els nivells dels poders públics, es requereix un procés continu de valoració dels efectes sobre els infants de qualsevol projecte de llei o proposta de política o d'assignació pressupostària. Aquest procés s'ha d'incorporar en tots els nivells de govern i, al més aviat possible, en la formulació de polítiques.

Així mateix, l'Observació general núm. 14, en relació amb el dret de l'infant al fet que el seu interès superior sigui una consideració primordial (paràgraf 6), disposa que el Comitè subratlla que l'interès superior de l'infant és [...] una norma de procediment: sempre que s'hagi de prendre una decisió que afecti un infant en concret, un grup o la infància en general, el procés d'adopció de decisions ha d'incloure una estimació de les possibles repercussions de la decisió en l'infant o els infants interessats. L'avaluació i la determinació de l'interès superior de l'infant requereixen garanties processals. A més, la justificació de les decisions ha de deixar palès que s'ha tingut en compte explícitament aquest dret. En aquest sentit, els estats part han d'explicar com s'ha respectat aquest dret en la decisió, és a dir, com s'ha considerat l'interès superior de l'infant, en quins criteris s'ha basat la decisió i com s'han ponderat els interessos de l'infant davant d'altres consideracions, tant si es tracta de qüestions normatives generals com de casos concrets.

Per tot això, el Comitè dels Drets de l'Infant, en les observacions III i IV a l'Informe d'Espanya (2010), recomana que l'Estat adopti totes les mesures adequades per assegurar-se que el principi d'interès superior de l'infant orienti totes les mesures i les deci-

sions que adoptin els governs central i autonòmics en relació amb les disposicions jurídiques, així com les decisions judicials i administratives, que repercutixin als infants.

Així, el sistema de protecció a la infància i l'adolescència de l'Estat va ser motiu d'una modificació profunda, operada per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, i la Llei 26/2015, de 28 de juliol, l'article 22 *quinquies* de la qual, pel que fa a l'impacte de les normes en la infància i en l'adolescència, disposa que "les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que acompanyen els avantprojectes de llei i els projectes de reglaments han d'incloure l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència".

Aquesta disposició va ser el detonant per dur a terme la jornada, atesa la importància de considerar la incorporació d'aquesta medició de l'impacte de la normativa en la infància, així com la consegüent revisió i actualització de la Llei de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. Es desenvoluparen tres eixos cabdals:

Sobre els informes d'impacte en la infància, de la teoria a la pràctica. Encara que la Llei 26/2015 només fa referència a l'elaboració d'informes d'impacte normatiu, cal no oblidar que el Comitè dels Drets de l'Infant suggereix l'elaboració d'un informe d'impacte en els casos següents:

- Noves lleis, reglaments o resolucions.
- Noves directrius o programes.
- Pressuposts o altres estimacions financeres d'àmbit nacional, regional o local.
- Canvis administratius o governamentals en diversos àmbits de la societat.

Sobre la normativa d'infància a les Illes Balears i els aspectes clau per actualitzar en la normativa autonòmica, especialment de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, a partir de la Llei orgànica 8/2015 i la Llei 26/2015.

Sobre les modificacions del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència en la normativa autonòmica i insular, amb l'objectiu de valorar les adaptacions necessàries per fer en l'àmbit de la protecció a la infància balear, segons les competències insulars.



## 2. V Congrés de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears



Un dels actes institucionals de més rellevància de l'any és el que té lloc al voltant del 20 de novembre per commemorar el Dia Universal dels Drets de la Infància, juntament amb UNICEF i el Parlament de les Illes Balears; el 2016 va ser el 18 de novembre.

Així mateix, s'organitzà la II Setmana de la Infància, amb actes com ara el V Congrés de la Infància i l'Adolescència, una exposició sobre els drets de la infància d'UNICEF i una sèrie de tallers sobre els drets de la infància.

La temàtica relacionada amb aquesta V edició del Parlament Infantil va incloure quatre àmbits: protecció, benestar i salut, igualtat d'oportunitats, migració i persones refugiades. Hi participaren 78 menors de les quatre illes. Els joves representants del Consell Insular de Mallorca varen ser els responsables de dirigir la sessió parlamentària i ocuparen la Presidència, la Vicepresidència i la Secretaria del Parlament. Representants de l'IES Josep Sureda i Blanes de Palma varen llegir les conclusions del V Parlament Infantil de les Illes Balears.

## 3. Col·laboracions amb agents socials

Un dels principals reptes de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor és poder conèixer de primera mà tots els agents socials que fan feina amb infància i adolescència a les Illes Balears, amb la intenció de poder contribuir a una xarxa d'agents socials implicats en la divulgació i la defensa dels drets dels infants.



Aquestes col·laboracions són freqüents, sobretot amb organitzacions relacionades amb la defensa dels drets dels infants.

En aquest apartat, cal destacar dues aportacions per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència que, al llarg del 2016, han estat molt presents en el dia a dia del col·lectiu dels menors d'edat: d'una banda, s'ha duit a terme una campanya de sensibilització en LGTBI per a adolescents de les Illes Balears amb l'associació Ben Amics, i, de l'altra, s'ha desenvolupat un programa d'assessorament i suport psicològic a menors víctimes de violència entre iguals amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears.

## **Campanya de sensibilització sobre LGTBI**

L'ODDM és la principal garant del compliment de la Convenció sobre els Drets de l'Infant a la comunitat autònoma i reconeix el dret de tots els infants i els adolescents a un nivell de vida suficient per permetre'n el desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social, així com el principi segons el qual ambdós pares tenen una responsabilitat comuna, amb els límits de les seves necessitats i mitjans financers, quant a l'atenció i les condicions de vida necessàries per al desenvolupament del menor. Precisament, per garantir i promoure aquests drets que enuncia la Convenció, i donar-los efectivitat, exhorta els diversos organismes i institucions a protegir els drets dels infants que estan en situació de dificultat social, adoptant les mesures apropiades per ajudar els pares i les altres persones que tenen l'infant o jove a càrrec seu, i oferint-los, si és necessari, assistència material i programes de suport.

Actualment no és possible el ple desenvolupament de la joventut de lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals (LGTBI) i dels fills de famílies homoparentals sense un sistema educatiu que els parli de la realitat afectiva i sexual, que els pugui proveir de referents positius, els reconegui a ells i a les seves famílies i els concedeixi un espai segur on desenvolupar-se sense por ni inseguretats. Així mateix, no és possible erradicar l'assetjament LGTBI-fòbic si no se sensibilitza tota la comunitat educativa sobre la realitat LGTBI.

L'educació és un dels pilars de la nostra societat i, per això, per generar canvis en profunditat respecte del coneixement de la realitat del col·lectiu LGTBI, així com de la diversitat sexual i la identitat de gènere, és primordial actuar en els centres educatius i sobre els professionals de l'educació, per prevenir situacions de vulneració de drets i d'assetjament LGTBI-fòbic sobre l'alumnat.

Per aquests motius, des de l'ODDM, es donà suport a la Campanya de sensibilització sobre lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals (LGTBI), adreçada a adolescents de 12 a 16 anys (d'educació secundària obligatòria), professorat d'educació primària, professorat d'educació secundària, comunitat educativa i joves en risc d'exclusió social, amb l'entitat Ben Amics, Associació de Lesbianes, Gais, Transsexuals i

Bisexuals de les Illes Balears, per prevenir les situacions de discriminació per LGT-BI-fòbia a les Illes Balears.

## **Programa d'assessorament i suport psicològic a menors víctimes de violència entre iguals**

En els darrer temps, s'han fet campanyes per promoure i erradicar qualsevol tipus de violència, però cada vegada són més els casos amb conseqüències més greus, i és primordial actuar per prevenir situacions de vulneració de drets i de risc per als menors.

L'ODDM recorda que, tal com disposa la Instrucció 5/2005 de la Fiscalia General de l'Estat sobre l'assetjament escolar, "els efectes negatius no només afecten la víctima sinó que, a llarg termini, existeixen altes probabilitats que l'assetjador escolar pugui assumir permanentment aquell rol durant la seva vida adulta, projectant els abusos sobre els més dèbils en el treball (*mobbing*) o en la família (violència de gènere)".

Amb vista a la prevenció, la detecció i la intervenció, cal tenir present que es tracta de situacions de violència i s'han de prendre mesures urgents de protecció a la víctima (intervenció dirigida a restablir l'estabilitat emocional de la víctima d'assetjament escolar) i d'intervenció i suport terapèutic en menors agressors.

Per això, es desenvolupà aquest programa amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears, adreçat a menors amb processos de victimització, per observar els diagnòstics diferencials de situacions de violència entre iguals (per qüestions de gènere, identitat sexual, raça, religió, necessitats educatives especials, etc).

A més, durant el 2016 s'han pogut mantenir diverses reunions amb entitats i agents socials, entre els quals es troben:

- Aldeas Infantiles SOS
- Associació Abrazos Ibiza
- Associació Amés
- Associació d'Asperger de les Balears
- Associació d'Asperger Eivissa i Formentera
- Associació Balear d'Infants amb Malalties Rares (ABAIMAR)
- Associació Dislèxia i Família (DISFAM)
- Associació 'Estrellas y Duendes'
- Associació de Famílies d'Acollida d'Espanya, delegació balear (FADES)
- Associació Illes Balears d'Adopcions
- Associació Infància i Dret
- Associació de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de les Illes Balears (Ben Amics)
- Associació de Mares de Discapacitats de Balears (AMADIBA)
- Associació Metges del Món

- Associació de Periodistes de les Illes Balears (APIB)
- Associació Pro Emancipats de les Illes Balears (APEIB)
- Associació Sin Acoso Escolar Mallorca
- Col·legi d'Advocats de les Illes Balears (ICAIB)
- Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears (COPIB)
- Col·legi d'Educaadores i Educadors Socials de les Illes Balears (CEESIB)
- FAPA Mallorca
- Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència Balear (FEIAB)
- Fundació Amaranta
- Fundació ANAR
- Fundació Indig
- Fundació Natzalet
- Fundació RANA
- IREFREA
- Organització Mater Misericordiae
- Save the Children
- Sindicat de Periodistes de les Illes Balears (SPIB)
- UNICEF Comitè Balears

#### 4. Col·laboracions amb organismes i recursos institucionals

En el marc de col·laboració amb diferents organismes i institucions, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, a més de formar part del Consell d'Infància i Família de les Illes Balears (CIFIB), ha cooperat amb diferents organismes i administracions, alguns de les quals s'assenyalen a continuació:

- De la Vicepresidència i Conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme:
  1. Fundació BIT (Balears d'Innovació i Tecnologia)
  2. Observatori de la Societat de la Informació (OBSI)

S'ha col·laborat en la guia "Ús d'Internet per part dels alumnes d'ESO de les Illes Balears".

- De la Conselleria de Presidència:
  1. Institut Balear de la Dona (IBD)
  2. Direcció General de Coordinació

S'ha col·laborat en el pacte social en l'àmbit de la lluita i la prevenció contra les violències masclistes (cap a les dones o cap als col·lectius LGTBI).

- De la Conselleria d'Educació i Universitat:

1. Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit)
2. Departament d'Inspecció Educativa

S'ha col·laborat en l'elaboració de les instruccions per al professorat per a la detecció, la notificació i la intervenció en situacions de desprotecció (risc o desemparament) dels menors en els centres educatius de les Illes Balears.

Així mateix, s'ha col·laborat en la revisió del Projecte d'ordre que regula els serveis d'orientació educativa i professional a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

- De la Conselleria de Transparència, Cultura i Esports:

1. Institut Balear de la Joventut (IB-Jove)
2. Direcció General d'Esports i Joventut
3. Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

S'ha col·laborat en la remodelació de la pàgina web "Internet Segura Illes Balears".

Així mateix, s'ha col·laborat en la revisió de l'Avantprojecte de decret pel qual es desplega parcialment la Llei 10/2006, de 26 de juliol, integral de la joventut.

- De la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques:

1. Centre d'Emergències 112
2. Programa de Policia Tutor

- De la Conselleria de Salut:

1. Servei de Salut de les Illes Balears (IB-Salut)
2. Direcció General de Salut Pública i Participació

S'ha col·laborat en el seguiment d'elaboració d'un protocol de prevenció i atenció a les dones i les nines sobre la mutilació genital femenina a les Illes Balears.

També s'ha col·laborat en la prevenció del consum d'alcohol i drogues, des del Pla d'Addiccions i Drogodependències de les Illes Balears (PADIB), dins de la campanya *#nosiguise. Beu amb responsabilitat*, a més de la tasca de les entitats IREFREA i FAPA Mallorca.

Així mateix, s'ha col·laborat en les reunions de coordinació tècnica per al Pla Estratègic de Salut Mental de les Illes Balears en relació amb el suïcidi.

- De la Delegació del Govern a les Illes Balears:

1. Secretaria General de la Delegació del Govern
2. UFAM, del Cos Nacional de Policia
3. EMUME, de la Guàrdia Civil

S'ha col·laborat amb la Brigada d'Investigació Tecnològica (BIT) i el Grup de Delictes Telemàtics (GDT).

- Del Consell Insular de Mallorca:
- Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)
- Consell Insular de Menorca.
- Consell Insular d'Eivissa.
- Consell Insular de Formentera.

S'han fet les visites de supervisió als centres d'acolliment residencial de menors gestionats directament pels consells insulars i concertats amb les entitats col·laboradores habilitades.

- Dels diversos ajuntaments:
  1. Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB)
  2. Defensora de la Ciutadania de Palma
- De la Fiscalia Superior de les Illes Balears:
  1. Fiscalia Delegada de Menors
- Defensories autonòmiques:
  1. Adjunta per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència del Síndic de Greuges de Catalunya.
  2. Oficina de la Infància i l'Adolescència de l'Ararteko del País Basc.
- Universitat de les Illes Balears (UIB).

## 5. Participació i assistència en actes

Les participacions o assistències més rellevants durant l'any 2016 han estat les següents:

- “Diputat per un dia”, amb l'associació Aldeas Infantiles.
- Comissió de Seguiment del Pacte Balear per a la Infància.
- Plenari del Consell d'Infància i Família de les Illes Balears (CIFIB).
- Congrés per al final de la violència contra la infància “Sin cicatrices”, de Save the Children i la Universitat de Comillas.
- Congrés “La construcció de la identitat de gènere i disfòria de gènere”, de la

- Càtedra Santander de Dret i Menors i la Universitat de Comillas.
- Congrés Internacional de Polícies Tutors a les Illes Balears.
- Jornada formativa, I fòrum autonòmic de les Illes Balears "Justícia i infància", de la Federació d'Associacions per a la Prevenció del Maltractament Infantil (FAPMI).
- Presentació de resultats del Programa de Competència Familiar per a Famílies amb Fills Adolescents, per part del Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES) de la UIB i Caixa Proinfància a Mallorca.
- Curs Introducció a la identificació de menors víctimes de tràfic d'éssers humans i menors en situació d'explotació sexual, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i l'EBAP.

En resum, el 2016 s'han fet:

- 49 reunions amb entitats de totes les Illes Balears.
- 47 cites amb particulars (relacionades amb l'obertura d'expedients per part de l'ODDM).
- 29 presentacions en jornades i presentacions en què l'ODDM ha participat.
- 21 intervencions en diferents mitjans de comunicació.
- 52 reunions amb altres administracions públiques, tant de l'àmbit local com l'autonòmic o l'estatal.
- 21 reunions amb la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, de la qual l'ODDM depèn orgànicament.
- 41 reunions amb l'equip tècnic de l'ODDM, que s'organitzen setmanalment per fer el seguiment dels diferents expedients o tractar de temàtiques relacionades amb el dia a dia.
- 12 visites a centres de protecció de menors: durant el 2016 s'han visitat els centres d'Eivissa, el centre de Menorca i 9 centres de protecció a Mallorca.
- 5 visites als centres de la Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel, en què s'ha millorat el canal de demanda dels mateixos menors interns per poder atendre les seves peticions.
- 48 actes catalogats com a "altres".

## 6. Pacte Balear per a la Infància

El 19 de novembre de 2013 se signà el Pacte Balear per a la Infància, un compromís dels partits polítics amb representació parlamentària (Partit Popular, PSIB-PSOE i MÉS per Mallorca), UNICEF Comitè Balears i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM).

El 22 de setembre de 2015 se signà l'adhesió al Pacte Balear per a la Infància dels grups Podem Illes Balears, MÉS per Menorca, El PI, Ciutadans i Gent per Formentera (Grup Mixt).

El 18 de novembre de 2015, una vegada revisat, s'aprovà per unanimitat el Reglament de la Comissió de Seguiment del Pacte Balear per a la Infància, la qual pretén ser un òrgan de participació mitjançant el qual es vol promoure més operativitat de funcionament en el compliment dels compromisos adquirits i signats el 19 de novembre de 2013.

És a partir d'aquest moment que es forma un grup de treball per establir una línia de seguiment dels indicadors relacionats amb la infància a les Illes Balears, establir mecanismes de coordinació i posar en marxa un full de ruta dels indicadors relacionats amb la infància.

Per agrupar els diversos indicadors, s'han establert una sèrie de dimensions de les quals tots els participants en el Pacte fan un seguiment trimestral:

- **Dimensió 1:** indicadors sobre elaboració i desenvolupament de polítiques d'infància en el marc jurídic autonòmic.
- **Dimensió 2:** indicadors sobre elaboració i aplicació d'una estratègia d'infància i adolescència.
- **Dimensió 3:** indicadors sobre polítiques municipals d'infància: plans i òrgans de participació infantil.
- **Dimensió 4:** indicadors sobre educació, salut i protecció.
- **Dimensió 5:** indicadors sobre exclusió social.

Actualment, la Comissió de Seguiment del Pacte Balear per a la Infància està conformada per un representant de cadascun dels grups signants del Pacte, UNICEF Comitè Balears i l'ODDM.





## CAPÍTOL IV CONCLUSIONS

Una vegada exposada l'activitat de l'Oficina de Defensa dels Drets de Menor, a més de l'anàlisi de les queixes i els greuges arribats l'any 2016, és pertinent plantejar algunes conclusions a partir de les actuacions.

### A. RECONeixEMENTS

D'entrada, cal fer un reconeixement dels avenços més rellevants en el camp del benestar de la infància i l'adolescència a la comunitat autònoma, en diferents àmbits, al llarg de l'any 2016.

La crisi econòmica va incidir especialment en els nins i els joves, la qual cosa va produir un increment dels indicadors de pobresa en aquest sector i un retrocés important en el seu benestar. Amb la crisi d'aquests anys, ha augmentat la desigualtat social. Els índexs de treballadors pobres i de població que continua sota el llindar de pobresa resulten inadmissibles en una societat que està entre les primeres per renda per càpita.

Malgrat tot, la millora actual de l'economia ha permès una certa recuperació de l'estat de benestar dels infants, amb iniciatives redistributives i de suport a col·lectius vulnerables, com són els infants i els joves, així com millores en l'atenció a aquests col·lectius.

Cal destacar: la renda d'emancipació i el programa corresponent, que visibilitza la problemàtica d'un col·lectiu de joves abocats a una situació de desprotecció social; la renda social, com una línia de suport a les famílies que més en necessiten; l'ampliació de l'horari d'atenció dels centres de salut de les Illes Balears, la Consulta Jove de Conselleria de Salut als centres de secundària; l'impuls de mecanismes de coordinació interinstitucional pels temes de tràfic i ESI (explotació sexual infantil); la modificació, mitjançant la Llei 18/2016, de 29 de desembre, dels pressuposts generals de la CAIB, del Decret que regula els procediments d'acolliment familiar, adopció i determinació d'idoneïtat, pel que fa a la consolidació de les prestacions econòmiques com a suport als acolliments; l'impuls a la participació infantil, amb nous municipis que treballen per la integració en la xarxa de Ciutats Amigues de la Infància (CAI), i el Premi UNICEF 2016 a la participació infantil, que va guanyar en l'àmbit estatal el Consell d'Infància i Joventut de l'IMAS.

Altres iniciatives per a la millora han estat la posada en marxa del Projecte de Mediació als Centres Escolars, l'impuls als equips educatius d'atenció a nins amb problemes de conducta i la cobertura de l'Institut Balear de Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (IBSMIA) als centres de justícia juvenil i als centres específics de discapacitat.

Finalment, també cal destacar tot el conjunt d'actuacions per prevenir la violència i introduir valors en l'esport de la Direcció Insular d'Esports i la Direcció General d'Esports de la CAIB; les ordenances municipals de limitació de begudes alcohòliques a menors; la Plataforma d'Oci Alternatiu, les campanyes de prevenció de l'abús sexual a l'escola, a càrrec de RANA; l'extensió del Programa Caixa Proinfància; la molt important activitat educativa i de prevenció del ciberassetjament per part dels policies tutors, les forces i els cossos de seguretat de l'Estat i l'IB-Jove, i les campanyes contra la discriminació per raons de gènere en l'àmbit escolar, com ara la Campanya sobre LGTBI, el Protocol de disfòria de gènere, i un llarg etcètera.

## B. PROPOSTES DE MILLORA I RECOMANACIONS

A partir de l'activitat de l'ODDM, es fan propostes de millora i recomanacions en els diversos àmbits d'actuació.

### 1. Integració social i protecció jurídica

- Necessitat de fer arribar efectivament el Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI) a totes les administracions i entitats de les Illes Balears.
- Establiment d'un protocol de fugues efectiu als centres de protecció, que ajudi a donar resposta a una realitat molt preocupant, com són les fugues a conseqüència de les dificultats d'integrar determinats adolescents a una dinàmica educativa i convivencial que els ajudi a avançar en el seu projecte vital.
- Qualificació com a "alt risc" de qualsevol desaparició d'un menor d'edat, malgrat sigui de manera voluntària, com són les fugues dels centres de protecció, d'acolliment residencial o socioeducatiu.
- Actualització del reglament de centres d'acollida residencial a partir de la nova normativa estatal del sistema de protecció de la infància i l'adolescència.
- Potenciació de la Unitat de Valoració d'Abús Sexual Infantil (UVASI): garantir a tot el territori de les Illes Balears una valoració de credibilitat del testimoni en cas d'abús, amb uns nivells de qualitat i rigor mínims; acurçar el temps d'espera per a aquesta avaluació, i reconsiderar els criteris actuals per a la credibilitat davant la manca de col·laboració o el silenciament de molts d'infants víctimes d'abusos.
- Garantia a tot el territori de les Illes Balears d'una atenció terapèutica especialitzada adequada de les seqüeles dels maltractaments i els abusos.
- Extensió a tot el territori de la comunitat de programes específics amb menors infractors inimputables, menors de 14 anys.
- Optimització de la coordinació interadministrativa en l'àmbit de la protecció de la infància a les Illes Balears. Activació de mecanismes eficients de traspàs d'informació i de comunicació entre administracions que atenen la infància, l'adolescència i les seves famílies, de creació de plans de treball i presa de decisions amb el màxim consens possible entre tots els agents implicats.
- Necessitat urgent de potenciar la prevenció comunitària en infància i adolescència, aportant mitjans tècnics, financers, formatius i d'assessorament als municipis,

per garantir una prevenció tan eficient com sigui possible, que contribueixi a reduir el patiment dels infants i de les seves famílies, així com el fracàs evolutiu dels menors en situació de més vulnerabilitat.

- Posada en marxa de les unitats o els centres residencials especialitzats en menors amb perfils conductuals greus, tal com disposa la Llei orgànica 8/2015.

## 2. Educació i cultura

- Regulació que garanteixi la qualitat, les condicions generals, materials i de funcionament que han de complir els espais i els locals de caràcter lúdic o d'atenció destinats als infants, especialment de 0 a 3 anys, i les famílies, el personal que s'encarrega de la seva custòdia, així com la relació dels progenitors o tutors legals amb l'empresa que presta el servei (si bé és convenient que els centres que atenen infants de 0 a 6 anys formin part de la xarxa de centres d'ensenyament del primer cicle d'educació infantil).
- Augment de l'esforç i la inversió per aturar l'elevat percentatge actual d'absentisme, deserció i abandonament escolar i, en general, la dificultat d'una verdadera integració a l'escola de grups vulnerables de menors de més de 14 anys.
- Necessitat d'avançar en la millora del suport als menors amb necessitats educatives especials, sempre des d'una visió inclusiva, tal com marca la normativa nacional i internacional (malgrat que s'han millorat sensiblement les dotacions dels recursos de suport a aquest col·lectiu).
- Necessitat d'elaborar unes instruccions o un procés administratiu reglat i amb garanties que permeti l'elaboració dels dictàmens d'escolarització de l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu, de la manera més consensuada i fonamentada possible, en què el menor sigui escoltat i pugui participar amb els seus pares o tutors legals, juntament amb els professionals implicats i de manera col·legiada.
- Necessitat de desplegar la Llei balear de l'esport, amb una atenció especial als infants i els joves esportistes.
- Manteniment vial dels ajuntaments de les Illes Balears, amb l'objectiu de vetllar per la seguretat de les vies públiques en les rutes d'accés a les zones dels centres educatius del municipi i adoptar les mesures de revisió i les obres de manteniment oportunes a aquest efecte abans que comenci el curs escolar.
- Necessitat que la informació periodística es faci amb criteris basats en el respecte dels menors d'edat i en el seu benefici i interès, amb especial cautela en la contrastació, abans de la publicació, de totes les fonts informatives que afectin menors d'edat, en especial en els casos en què, per la gravetat, puguin despertar alarma social entre la població.

### 3. Salut i maltractaments

- Adaptació de les habitacions hospitalàries per a pacients menors d'edat amb problemes crònics que requereixen estades de llarga durada o hospitalitzacions freqüents (habitacions amb llum natural, etc.).
- Augment de la freqüència de les consultes ambulatories amb l'Institut Balear de Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (IBSMIA).

### 4. Administracions públiques i entitats privades

- Necessitat de crear un estatut de l'infant víctima directa de violència familiar.
- Necessitat d'incrementar els recursos i les dotacions de les clíniques medicoforenses davant els endarreriments en els procediments judicials a causa de l'espera de les actuacions tècniques de la clínica medicoforense.
- Necessitat de centres o unitats terapèutiques per a l'atenció a menors amb problemes de salut mental o d'addiccions.
- Necessitat de treballar pel retorn dels infants i els joves que són en centres terapèutics a la península.

### 5. Internet i noves tecnologies

- Necessitat de sensibilització i formació de les famílies i els professionals en contacte habitual amb menors per a l'ús d'una Internet segura.
- Necessitat de sensibilització i formació específica per als menors en l'ús segur d'Internet i les TIC, d'acord amb les etapes d'edat evolutiva.

## C. RECORDATORIS LEGALS

Per acabar, és pertinent fer un seguit de recordatoris legals de compliment obligat per a les institucions i la societat en general:

L'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil, respecte de les obligacions de la ciutadania i el deure de reserva, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (en relació amb el Reial decret 1110/2015, d'11 de desembre, pel qual es regula el Registre central de delinqüents sexuals), estableix:

*Per a l'accés i l'exercici de les professions, els oficis i les activitats que impliquin el contacte habitual amb menors, és requisit no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la*

*provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. A aquest efecte, qui vulgui accedir a aquestes professions, oficis o activitats ha d'acreditar aquesta circumstància mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals.*

L'article 22 *quinques* de la **Llei orgànica 1/1996** (sobre l'impacte de les normes en la infància i en l'adolescència) disposa:

*Les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que acompanyen els avantprojectes de llei i als projectes de reglaments han d'incloure l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència.*

Finalment, cal recordar **l'interès superior del menor** com a principi rector de l'actuació dels poders públics. Els canvis introduïts en la Llei orgànica de protecció jurídica del menor desenvolupen i reforcen, precisament, aquest dret del menor que el seu interès superior sigui una consideració primordial. Així, les administracions públiques han de tenir en compte les necessitats dels menors en exercir les competències corresponents, especialment en matèria de control sobre productes alimentaris, consum, habitatge, educació, sanitat, serveis socials, cultura, esport, espectacles, mitjans de comunicació, transports, temps lliure, joc, espais lliures i noves tecnologies (TIC) i, tot plegat, en observança de l'interès superior del menor.

\*\*\*\*\*



## Annexos PRESSUPOST

Al llarg d'aquests darrers anys, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha tingut el suport pressupostari del Govern les Illes Balears, pressupost que pretén respondre a les necessitats per al bon funcionament i la projecció en la societat balear.

En aquest exercici 2016, s'ha disposat d'un pressupost total de 320.654 € per complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears.

Pressupost de 2016	
Capítol 1	133.404 €
Capítol 2	187.250 €
<b>TOTAL</b>	<b>320.654 €</b>

### NORMATIVA NORMATIVA GENERAL

Convenció sobre els Drets de l'Infant, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.

Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 13 de desembre de 2006.

Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978.

Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer.

Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil.

Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

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

Decret 16/1997, de 30 de gener, pel qual es crea l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor a la comunitat autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 83/1998, d'11 de setembre, i el Decret 25/2000, de 25 de febrer.

## ÀREES TEMÀTIQUES I SECTORIALS

### a) Integració social i protecció jurídica del menor

Codi civil (especialment el llibre I i, dins d'aquest, el títol VII, sobre les relacions pater-nofilials).

Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de menors.

Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

Llei 18/2001, de 19 de desembre, de parelles estables.

Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses.

Llei 42/2003, de 21 de novembre, de modificació del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil en matèria de relacions familiars dels néts amb els padrins.

Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contreure matrimoni.

Llei 54/2007, de 28 de desembre, d'adopció internacional.



Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

Llei 14/2010, de 9 de desembre, de mediació familiar de les Illes Balears.

Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils.

Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma.

Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la jurisdicció voluntària.

Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per eradicar l'LGTBI-fòbia.

## **b) Educació i cultura**

Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.

Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears.

Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat.

Llei 1/1992, de 8 d'abril, de protecció dels animals que viuen a l'entorn humà.

Llei 3/1993, de 4 de maig, per a la millora de l'accessibilitat i de la supressió de les barreres arquitectòniques.

Llei 39/1999, de 5 de novembre, per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores.

Llei 10/2006, de 26 de juliol, integral de la joventut.

Llei 14/2006, de 17 d'octubre, de l'esport de les Illes Balears.

Llei 7/2010, de 31 de març, general de la comunicació audiovisual.

Llei 2/2010, de 7 de juny, del Consell Audiovisual de les Illes Balears.

Llei 5/2013, d'1 d'octubre, audiovisual de les Illes Balears.

Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats a les Illes Balears.

Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Llei 11/2014, de 15 d'octubre, de comerç de les Illes Balears.

Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de voluntariat.

### **c) Salut i maltractament**

Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.

Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.

Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

Llei 4/2005, de 29 d'abril, sobre drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears.

Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac.

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Llei 16/2010, de 28 de desembre, de salut pública de les Illes Balears.

Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició.

Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.

Llei 4/2015, de 23 de març, de drets i garanties de la persona en el procés de morir.

Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

## **d) Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades**

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (en vigor des del 2 d'octubre de 2016).

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (en vigor des del 2 d'octubre de 2016).

## **e) Informàtica, Internet i noves tecnologies**

Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació.

Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.

\*\*\*\*\*



G CONSELLERIA  
O SERVEIS SOCIALS  
I I COOPERACIÓ  
B  
/