



Informe anual de les Illes Balears 2015

Oficina de Defensa dels Drets
del Menor



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

ÍNDEX DE CONTINGUTS

CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR

PRESENTACIÓ

CAPÍTOL I

Context normatiu i organitzatiu
Marc normatiu i competencial

CAPÍTOL II

Queixes, consultes i actuacions de l'ODDM
Dades estadístiques de l'any 2015
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 116111
Actuacions del 2015

CAPÍTOL III

Activitats sectorials de l'ODDM

1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització.
2. IV Congrés de la Infància i 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 la Infància.

CAPÍTOL IV

Valoració de l'estat dels drets dels infants i adolescents a les Illes Balears
Drets analitzats des de la Convenció sobre els drets de l'infant
Suggeriments, recomanacions i conclusions

Annexos

Pressupost
Normativa

CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR

Benvingudes i benvinguts,

Com a director de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor vull aprofitar aquestes línies per dir-vos que teniu el meu màxim compromís per treballar a favor dels drets dels infants i adolescents de les Illes Balears, amb la màxima transparència i total dedicació.

Aquest reconeixement implica una gran responsabilitat, una oportunitat única per garantir i lluitar per evitar els desavantatges que pateixen els nostres infants pel fet de ser menors d'edat i que exigeix majors esforços perquè se'ls respecti.

Complint les disposicions normatives que regulen el funcionament de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, per primera vegada faig arribar al Consell de Govern la nostra Memòria d'activitats de 2015.

El repte no serà fàcil, sobretot a l'hora de parlar dels infants i adolescents com un col·lectiu que cal protegir, que necessita una veu per poder fer arribar les seves queixes a les diferents administracions i que malauradament moltes vegades no se'ls fa cas. Ells sempre són els més sensibles als canvis, a les crisis, als problemes que viuen les famílies, a les retallades, a la incomprensió, etc. Ells sempre són els que més pateixen i cal fer feina de valent per evitar-ho.

No hem d'oblidar als col·lectius de major risc: infants en situació de desprotecció, infants víctimes de violència, infants amb discapacitat, col·lectius de risc, infants refugiats, etc. Infants i adolescents han de ser una prioritat en els objectius de l'ODDM i hem de ser conscients que tots són mereixedors de viure amb les màximes garanties, llibertats i dignitat.

Moltes gràcies per la vostra confiança,

Joan Marc Tur Roig

Director de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor

PRESENTACIÓ

Aquest document recull l'activitat desenvolupada per l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor l'any 2015. Reflecteix l'activitat diària, organitzativa i funcional de l'Oficina pel que fa als drets dels més vulnerables, els infants, amb una especial atenció en garantir l'interès superior del menor en totes les esferes de la seva vida.

Cal recordar que aquest informe engloba les actuacions de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i de seguiment en la defensa i respecte dels drets dels menors d'edat de les nostres illes.

L'informe s'estructura en quatre capítols i un annex. El primer capítol suposa el context normatiu i organitzatiu de l'Oficina que contempla el marc d'actuació durant el 2015 i tot el marc normatiu i competencial, amb especial consideració als canvis legislatius en la matèria.

El capítol II exposa les queixes, consultes i actuacions de l'ODDM, tant les dades estadístiques de l'any 2015 com l'anàlisi dels diferents àmbits d'actuació, que s'agrupen en 5 grans blocs. Aquest capítol pretén ser un repàs de les actuacions realitzades 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 de l'Oficina relacionada amb l'activitat més representacional i institucional com ara els congressos, la col·laboració amb agents socials, amb organismes i recursos, etc.

El capítol IV fa una valoració de l'estat dels drets dels infants i adolescents a les Illes Balears analitzant dret a dret, detectant les mancances i sobretot amb aportacions i recomanacions generals sobre aquest aspecte.

Per finalitzar, el darrer capítol és l'annex on es pot 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 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 trobin dins el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

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

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha seguit tractant, com ja és habitual, cinc àrees temàtiques o sectorials enfocades als drets de la infància i l'adolescència, com són la integració social i protecció jurídica del menor; l'educació i la cultura; la salut i el maltractament, el funcionament de les administracions públiques i les entitats privades, i Internet i les noves tecnologies. Tasques que s'han dut a terme mitjançant el personal adscrit a l'ODDM que conformen un equip tècnic de professionals que tenen la funció d'informar, orientar i assessorar la ciutadania i les entitats, atendre les queixes i 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 a l'article 39 de la **Constitució espanyola** que, a més, estableix l'obligació dels poders públics de garantir als menors d'edat la protecció prevista en els acords internacionals que vetllen pels seus drets.

Internacionalment, la **Convenció sobre els Drets de l'Infant** proclamada el 20 de novembre de 1989 per l'Assemblea general de Nacions Unides i ratificada per 195 països. L'acta de ratificació de la Convenció, converteix als països individuals en estats parts i cada estat part és requerit perquè promogui i converteixi la Convenció en lleis, política i pràctica. La Convenció en té categoria de llei internacional i a l'Estat espanyol és d'obligat compliment, la qual constitueix un conjunt bastant complet de normes que afecten la promoció i 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 escolta del menor, que per tot plegat els configura com a ciutadans de ple dret.

Per la seva part, en l'àmbit europeu, cal esmentar la Resolució A3-0172/92, de 8 de juliol de 1992, del Parlament Europeu 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, pel que fa als menors d'edat, consagra el dret d'aquests a ser escoltats, 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**, 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 i en l'article 3, primer paràgraf, de la qual s'estableix que:

“Els menors gaudiran dels drets que els reconeix la Constitució i els Tractats Internacionals dels que Espanya sigui part, especialment la Convenció sobre els Drets de l'Infant de Nacions Unides i la Convenció de Drets de les Persones amb Discapacitat, i els altres drets garantits a 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.”

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 espanyols i europeus són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts a la Constitució, a l'ordenament de la Unió Europea i als 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 vetllaran per la seva protecció i respecte, així com pel compliment dels deures.

L'article 16.3 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma 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'haurà de centrar prioritàriament, entre d'altres, en l'àmbit de la protecció específica i la tutela social del menor.

En el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en virtut de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, es va aprovar 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.

Cal esmentar que el mes d'agost de 2015, ha constituït una fita important en el sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, atès que han entrat en vigor dues noves lleis –la **Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol**, i la **Llei 26/2015, de 28 de juliol**–, ambdues d'una profunda modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, que resulten cabdals en la defensa

dels drets i la protecció dels menors a l'Estat i la comunitat autònoma de les Illes Balears.

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 vetllarà per la defensa i promoció dels drets del menor i l'objectiu general del qual és el desenvolupament i la protecció dels drets dels infants i adolescents menors de 18 anys a tota la comunitat autònoma de les Illes Balears.

El preàmbul de l'esmentat Decret recorda que l'actuació administrativa ha de tenir particularment en compte l'adequada regularització i supervisió d'aquells espais, centres i serveis en els quals hi ha de forma habitual infants, pel que fa a les seves condicions fisicoambientals, higienicosanitàries, 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.

Les competències de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, vénen establertes en el Decret de la seva creació, a la qual li correspon exercir les funcions següents:

- a) 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.
- b) Rebre i tramitar, d'acord amb el present Decret, les queixes i els greuges sobre situacions d'amenaça i/o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentats.
- c) Promoure i facilitar l'aplicació i difusió dels convenis, recomanacions internacionals i legislació nacional sobre els drets dels menors.
- d) Proposar adaptacions o reformes de procediments, reglaments o lleis, per a la més eficaç defensa dels drets dels menors, i procurar la constant millora dels serveis adreçats a l'atenció dels menors dins la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- e) Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i matèries relacionats amb els menors i els seus drets.
- f) Promoure davant el Consell de Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears les disposicions normatives oportunes per al desenvolupament i efectivitat dels drets del menor dins l'àmbit territorial de la nostra comunitat.

- g) 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.
- h) Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afectin els drets i la protecció dels menors, supervisant la seva execució.
- i) Aquelles altres que de naturalesa anàloga a les anteriors, i no exercides per cap altre òrgan de l'Administració, li siguin encomanades per la consellera que tenguí atribuïdes competències en matèria de benestar social.

En cap cas l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor podrà intervenir en procediments vigents per a la resolució d'interessos individuals, la tramitació o resolució dels quals estigui encomanada a òrgans jurisdiccionals o que requereixin d'actuacions protectores encomanades a l'entitat pública competent.

Per tot plegat i en virtut del vigent Decret 16/1997, de 30 de gener, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha elaborat aquest informe que correspon a l'any 2015 per al Consell de Govern, que serà igualment tramès al Parlament de les Illes Balears.

CAPÍTOL II

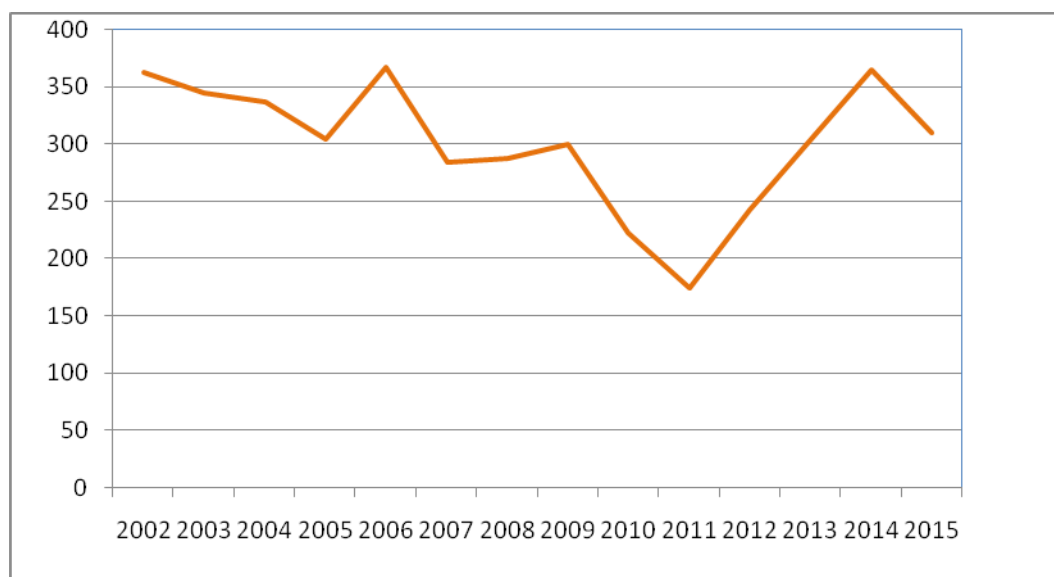
QUEIXES, CONSULTES I ACTUACIONS DE L'ODDM

DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2015

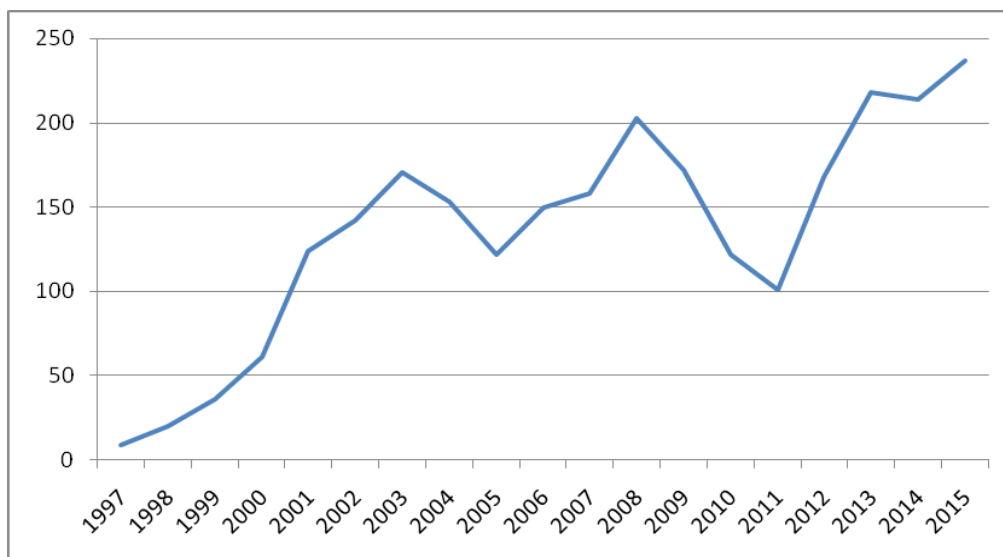
L'Oficina ha realitzat **310 actuacions** específiques durant l'any 2015 de defensa dels drets del menor que s'han registrat i analitzat segons el tipus de contingut i intervenció. Una vegada analitzats, s'han tramitat i obert **237 expedients** que representen un 76,45 % en relació amb el total d'actuacions realitzades.

L'obertura o incoació d'un expedient està sempre relacionada amb la confirmació de la vulneració (o possible) d'un o més drets del menor i representa tot un procés d'estudi de coneixement de totes les fonts implicades i la posada en marxa de diferents intervencions per poder resoldre amb èxit l'expedient.

Encara que els 237 expedients oberts el 2015 representen una xifra elevada d'expedients oberts en un mateix any, cal seguir promocionant l'ODDM com un punt de consulta en matèria de defensa dels drets del menor.

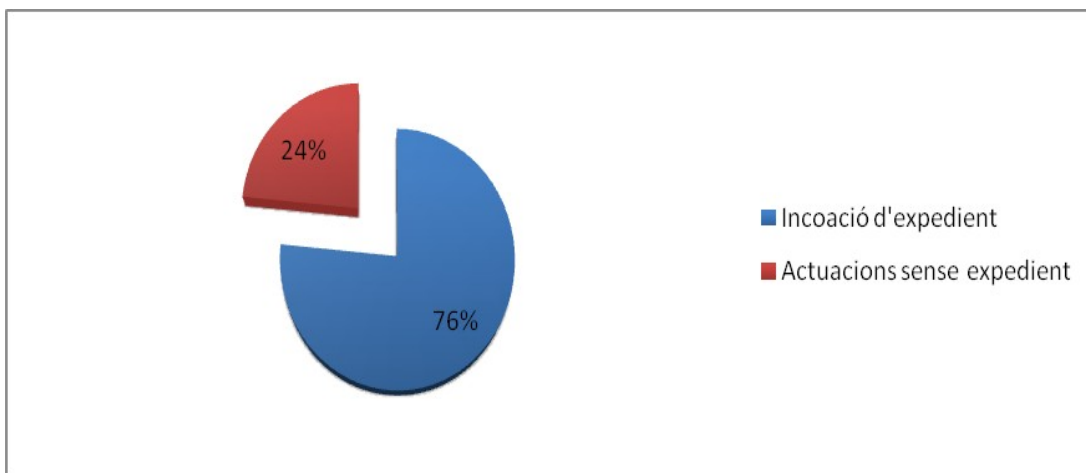


GRÀFIC 1. Evolució del nombre d'actuacions de l'ODDM.



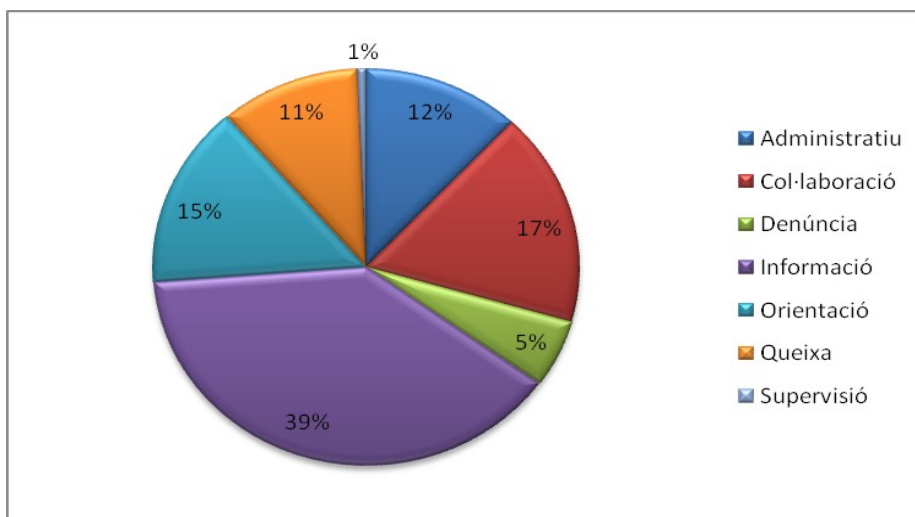
GRÀFIC 2. Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM.

En relació amb les actuacions desenvolupades per l'Oficina, el 76 % (237 actuacions) d'elles impliquen la incoació d'un expedient relacionat amb la possible vulneració dels drets del menor, en canvi, la resta, és a dir, el 24 % (73 actuacions), estan relacionades amb consultes que s'han resolt sense l'obertura d'un expedient.



GRÀFIC 3. Actuacions específiques.

En aquest 76 % es troben inclosos els expedients de queixa presentats per persones particulars o entitats a través de les diferents vies d'accés (telefòniques, presencials, web, correu electrònic, etc.).

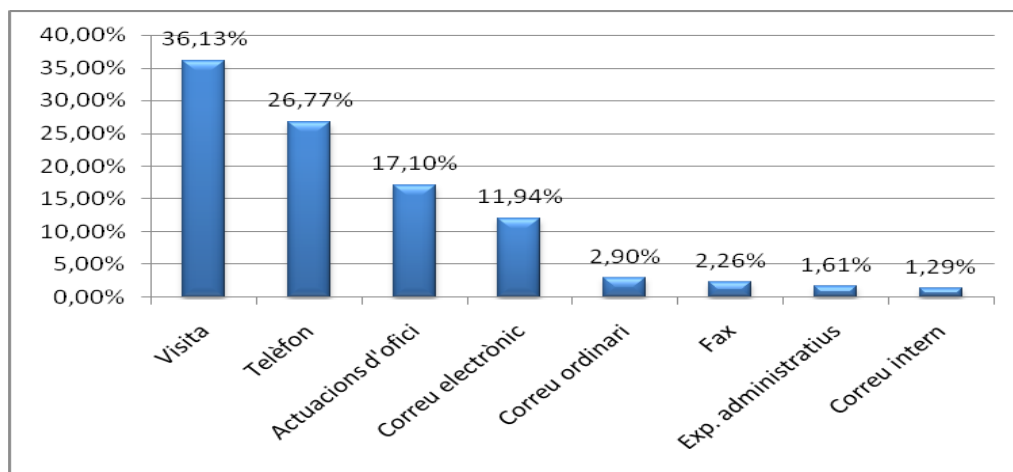


GRÀFIC 4. Tipologia de les actuacions.

El nombre d'actuacions realitzades les podem classificar segons el tipus d'activitat desenvolupada, i en els quals les relacionades amb la **informació, l'orientació i l'assessorament** segueixen sent les centrals en el dia a dia de l'ODDM.

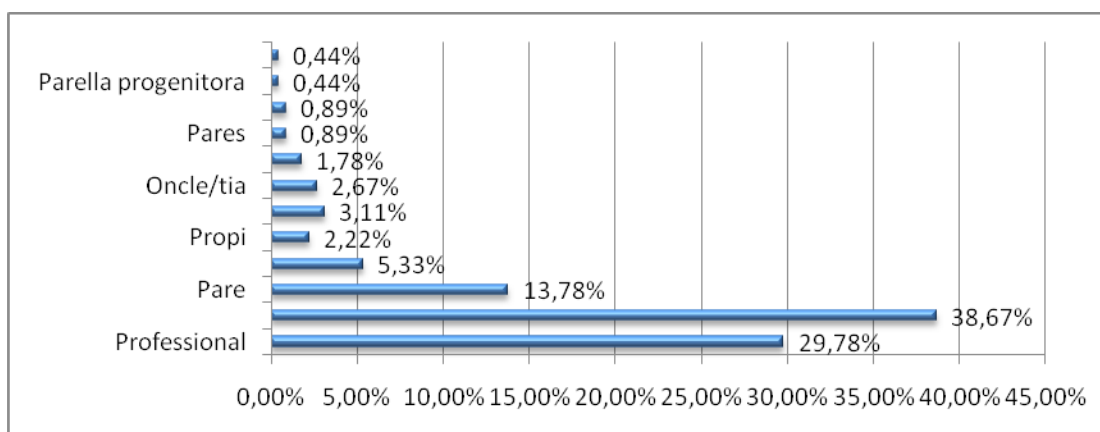
Per ordre de rellevància, el 39 % (120 actuacions) estarien relacionades amb la petició d'informació, seguit d'un 17 % (54 actuacions) relacionat amb peticions de col·laboració amb altres entitats i institucions, la suma de queixes i denúncies representarien el 16 % (50 actuacions), el 15 % (46 actuacions) estarien relacionades amb orientacions, el 12 % (37 actuacions) representarien expedients administratius i, finalment, la supervisió de centres que representaria l'1 % (3 actuacions) del total de les actuacions.

Cal assenyalar que un elevat nombre d'actuacions relacionades amb queixes i/o denúncies representen l'obertura d'expedient i que la tasca relacionada amb cada expedient implica tot un seguit d'intervencions.



GRÀFIC 5. Canal d'entrada.

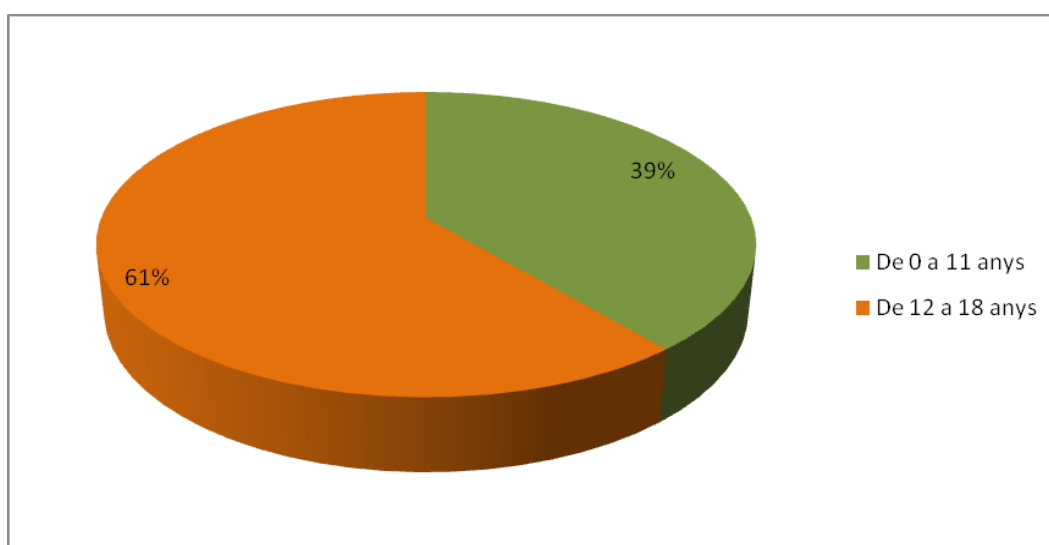
Com podem observar al gràfic, en relació amb el canal d'entrada, el 36,13 % (112 actuacions) en el 2015 han estat visites a l'ODDM, que en la majoria dels casos són adults que vénen en representació dels infants, el 26,77 % (83) de les actuacions són telefòniques, seguit d'un 17,10 % (53) d'actuacions d'ofici, un 11,94 % (37) de correu electrònic, un 2,9 % (9) de correu ordinari, un 2,26 % (7) de fax, un 1,61 % (5) d'expedients administratius i un 1,29 % (4) de correu intern.



GRÀFIC 6. Relació amb el menor.

En la majoria d'actuacions relacionades directament amb algun menor ens trobam en una important proporció que aquestes s'han realitzat per adults i que només un 2,22 % pel propi menor.

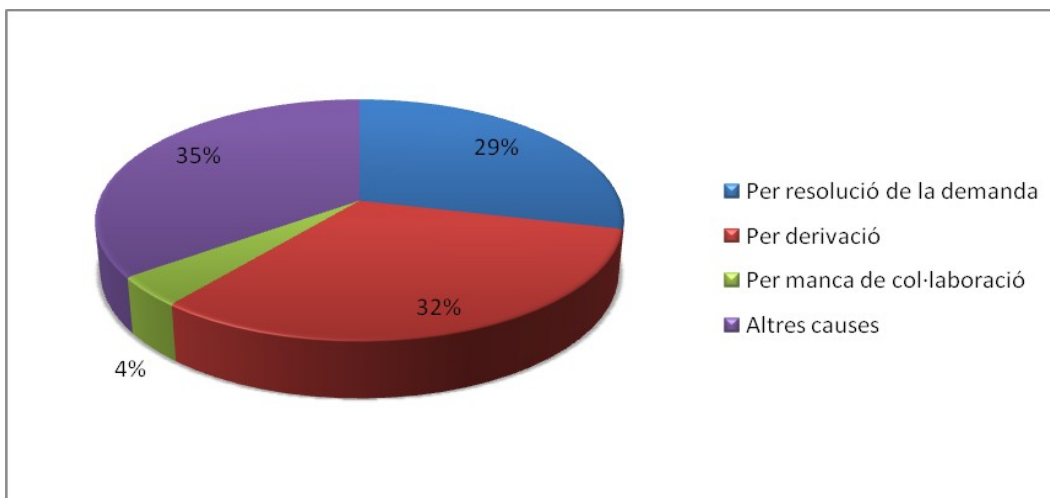
El 38,67 % (87) s'han realitzat per mares, 29,78 % (67) per professionals, 13,78 % (31) per pares i la resta per altres familiars, veïns o persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.



GRÀFIC 7. Interval d'edat.

Hem realitzat una diferenciació entre infància (0-11 anys) i adolescència (12-18 anys). Del total de actuacions realitzades, el 61 % (94) han estat

relacionades amb adolescents d'entre 12 i 18 anys i la resta, el 39 % (60), per infants de 0 a 11 anys.



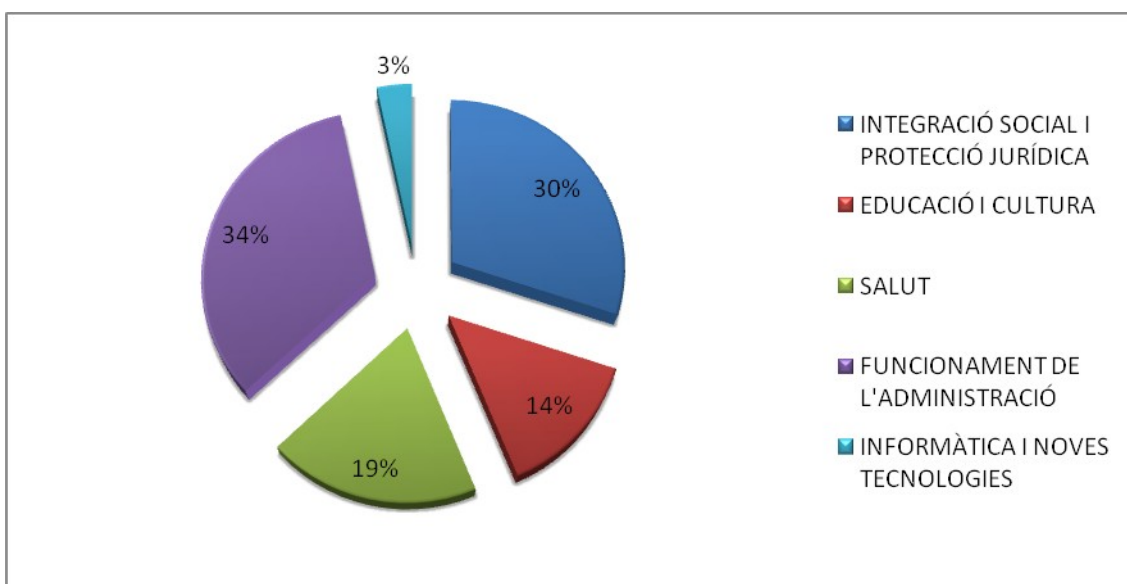
GRÀFIC 8. Forma de tancament.

Respecte de la forma de tancament de les intervencions, un 29 % (50) han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, un 35 % (61) per altres causes, un 32 % (56) es derivaren a altres institucions i finalment un 4 % (7) es tancaren per manca de col·laboració.

En relació amb la distribució geogràfica de les intervencions habituals de l'Oficina, cal destacar que la majoria d'actuacions es realitzen a l'illa de Mallorca, en un 97 % de les ocasions, i que més de la meitat són concretament a la ciutat de Palma. La resta d'actuacions, el 3 % (5) del total, es duen a terme a la resta d'illes.

Aquest desequilibri tan marcat està relacionat amb varis aspectes, com són la localització física de l'Oficina a Palma i la manca d'estructura a les altres illes, i la manca de promoció de la part tecnològica (web i xarxes socials), entre d'altres; aspectes que s'han marcat com a objectius prioritaris per poder revertir aquesta tendència.

ÀMBITS D'ACTUACIÓ ANALITZATS



Per diferenciar els diferents àmbits d'actuació hem establert un sistema de classificació per codis que agrupam en cinc grans grups:

- 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.**

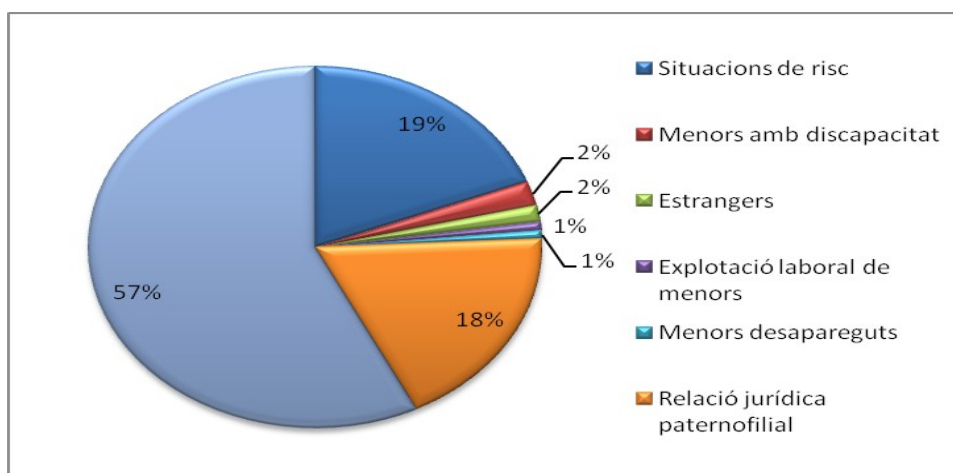
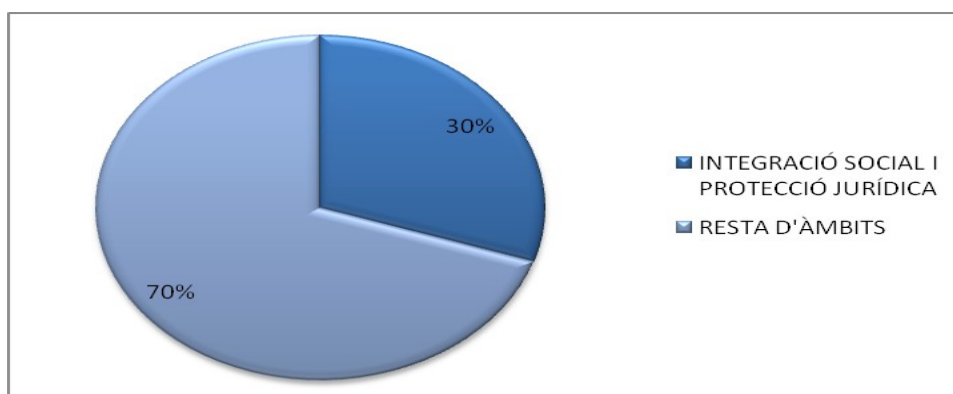
Aquests codis etiqueten cadascun dels supòsits plantejats a partir d'una llista de situacions que abasten des de consulta, informació, orientació i assessorament, a queixes i/o denúncies. Aquestes actuacions poden implicar tant a persones (menors d'edat, adults, professionals, etc.) com a diferents entitats i/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

Les actuacions relacionades amb aquest apartat, el 2015, han estat 125, que representen el 30 % del total d'actuacions realitzades per l'Oficina.

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més actuacions acumulen són les referides a actuacions d'informació, orientació i assessorament, amb un 57 % (78) del total; les referides a situacions de risc, sigui personal o familiar, com a l'entorn pròxim i social del menor, representen un 19 % (26); les relacionades amb les relacions jurídiques paternofilials que representen un 18 % (25) i la resta,

un 6 % (4), són la suma d'actuacions relacionades amb menors amb discapacitat, menors estrangers, menors desapareguts o explotació laboral de menors.



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

Després podem destacar dos grups, les actuacions relacionades amb situacions de risc dels menors i les relacionades amb la relació jurídica paternofilial i figures jurídiques de protecció.

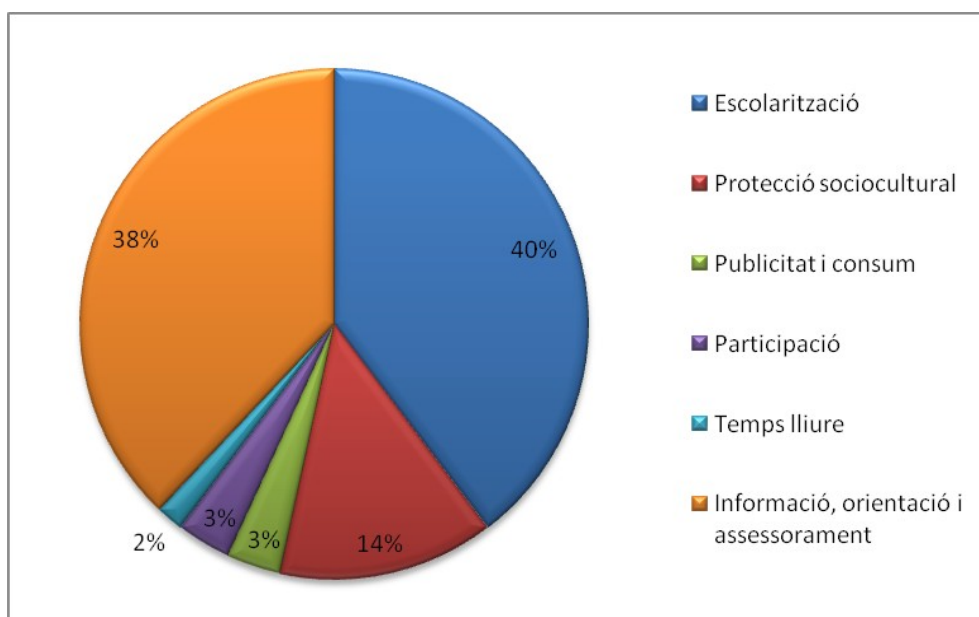
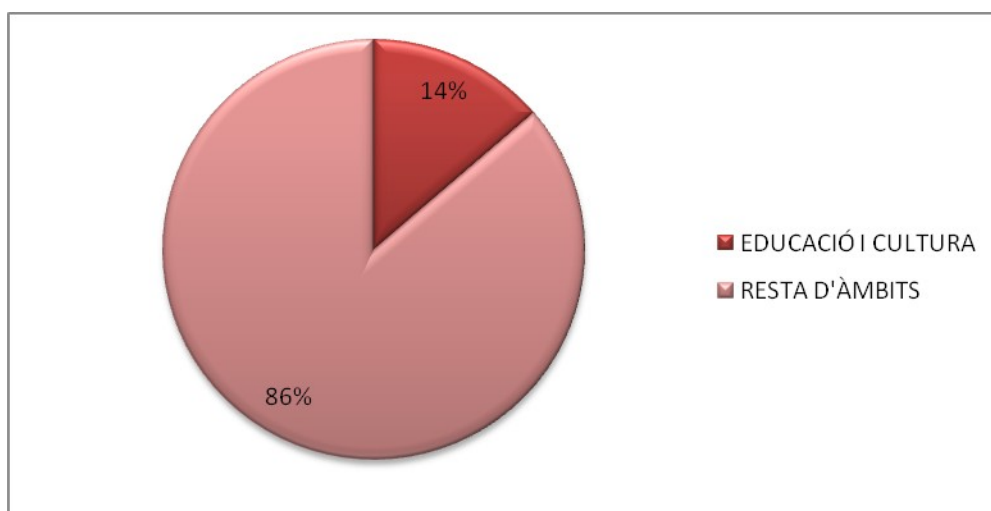
Les primeres, relacionades amb situacions de risc, contemplades en la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor i la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, s'entenen com a qualsevol situació que perjudiqui el desenvolupament personal, emocional o social del menor.

Les segones, relacionades amb la relació jurídica paternofilial i figures jurídiques de protecció, són queixes relacionades amb les figures jurídiques legals de protecció de menors (acolliment, tutela, adopció, guarda, etc.).

b) Educació i cultura

Els motius de consulta en 2015, relacionats amb l'educació i la cultura, representen el 14 % (57 actuacions) del total d'actuacions realitzades per l'Oficina.

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més queixes acumulen són les referides a temes d'escolarització i ensenyança que representen un 40 % (23) del total d'actuacions realitzades, seguides d'actuacions d'informació, orientació i assessorament en general, que representen un 38 % (22) i de protecció sociocultural que representen el 14 % (8) de les queixes rebudes en aquesta àrea.



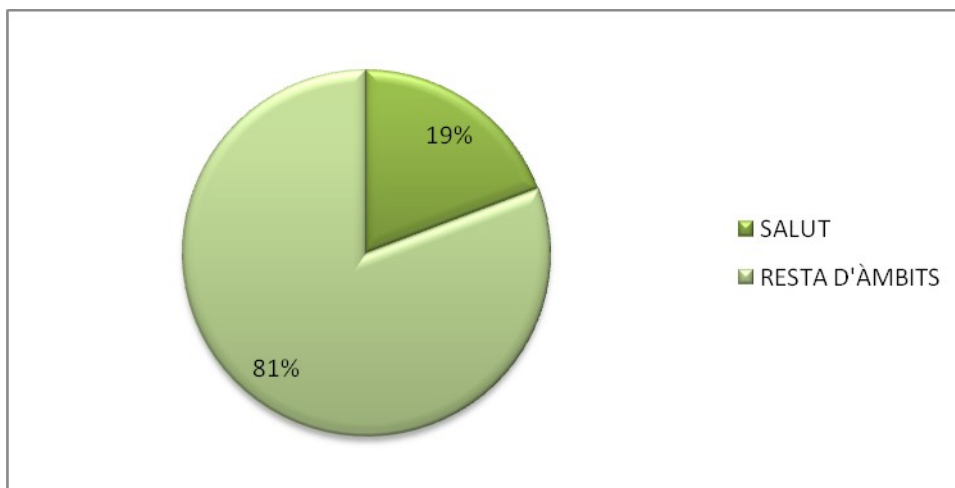
Amb menor freqüència, ens trobem que un 3 % (2) de les actuacions estan relacionades amb publicitat i consum, un 3 % (2) amb participació i un 2 % (1) amb temps lliure.

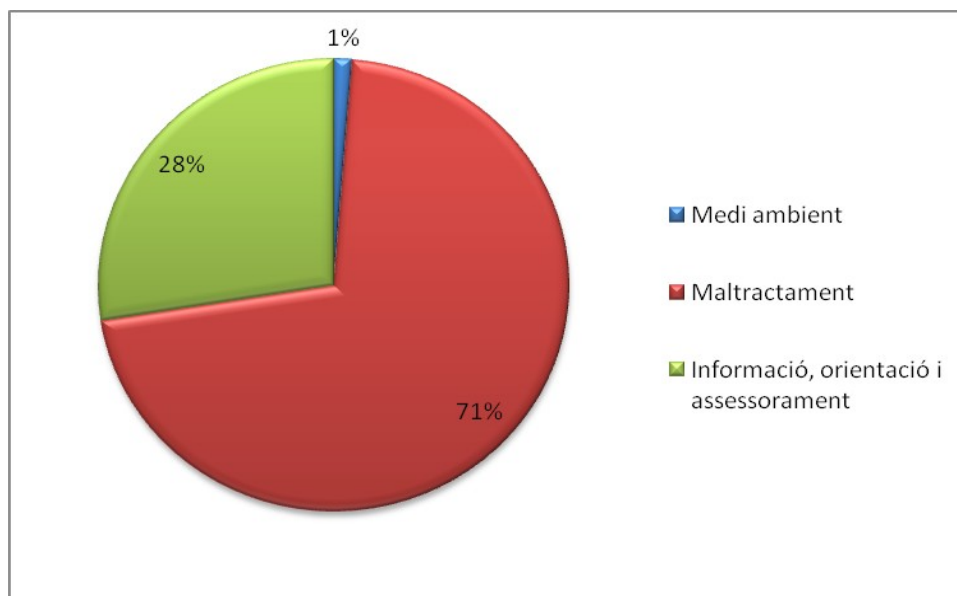
A l'hora de parlar d'actuacions relacionades amb educació i cultura, la majoria d'elles, tant les de consulta i informació com les queixes o denúncies, estan relacionades amb temes d'escolarització i ensenyança (conflictes en el centre educatiu, atenció als alumnes amb NESE, dotació de recursos, activitats escolars, beques o ajudes, processos d'absentisme, etc.).

c) Salut i maltractament

Els motius de queixa en 2015, relacionats amb temes de salut i maltractament, representen el 19 % (80) del total d'actuacions realitzades per l'Oficina.

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més queixes acumulen són les referides a temes de maltractament que representen un 71 % (57) del total d'actuacions realitzades, seguides d'actuacions d'informació, orientació i assessorament, que representen un 28 % (22) i medi ambient que representa l'1% (1).

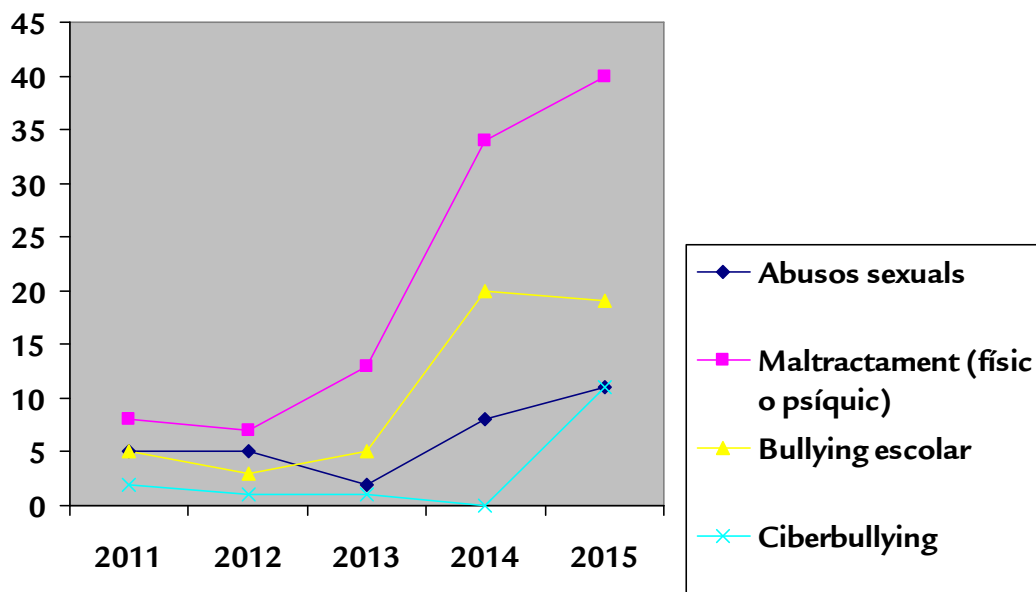




Dins aquest apartat, les consultes o les queixes referides a casos de maltractament a menors, es té que entendre com a qualsevol acció voluntària (és a dir, no accidental) que danya o pot danyar físicament, psíquicament o sexualment a un menor, com també qualsevol omissió d'una acció que privi a un menor de la supervisió o de l'atenció necessàries per al seu benestar o el seu desenvolupament. Aquest maltractament pot ser físic (entre iguals –*bullying*– o produït per adults), psíquic o emocional (entre iguals –*bullying*– o produït per adults), abús sexual, utilització pornogràfica dels menors, maltractament institucional o desatenció.

Actualment en relació amb els diferents tipus de maltractament, els més freqüents denunciats a l'Oficina són l'abús sexual produït per adults a menors, el maltractament físic o psíquic produït per adults a menors, l'assetjament escolar (*bullying*) que és un tipus de violència produït entre iguals i el ciberassetjament o *ciberbullying* en totes les seves modalitats.

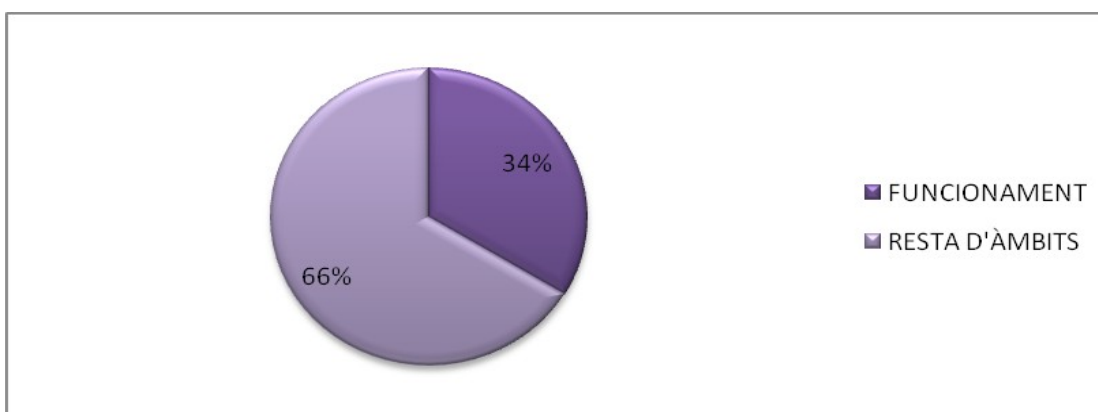
Com podeu veure en el següent gràfic que compara diferents tipus de maltractament en els darrers 5 anys, la tendència en relació amb els casos de maltractament és preocupant. Cada vegada hi ha major consciència a l'hora de denunciar aquests fets i, com demostra el gràfic, les actuacions realitzades en aquest tipus de fets, en molts de casos, s'ha triplicat.

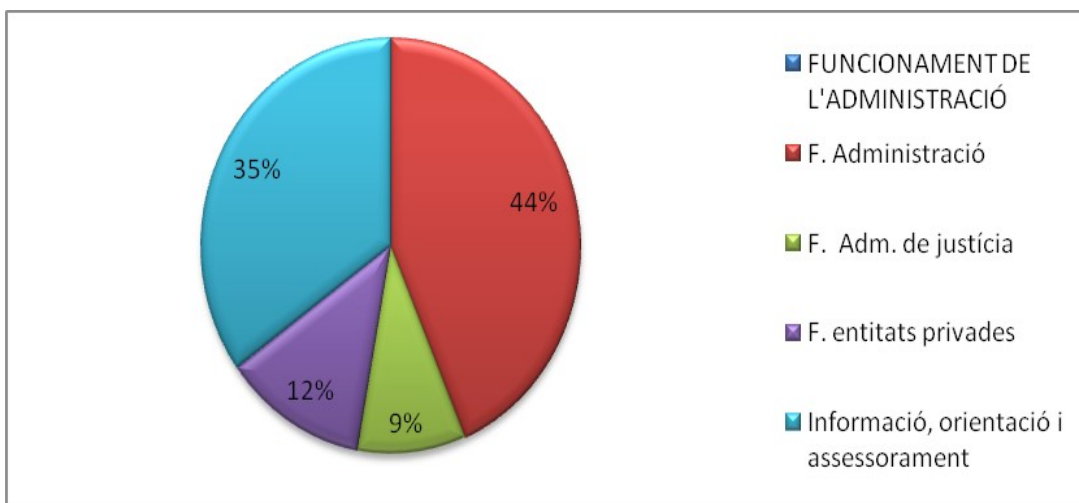


En relació amb temes de salut, cal mencionar que durant el 2015 venim fent especial seguiment en temes d'assistència sanitària a menors estrangers, d'assistència en salut mental infantojuvenil, de la situació dels menors amb malalties cròniques, del col·lectiu de menors LGTBI; per poder indicar les mancances que ens hem pogut trobar i poder fer les observacions i recomanacions necessàries.

d) Funcionament de les administracions públiques 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 **34 % (140)** de l'activitat de l'Oficina.

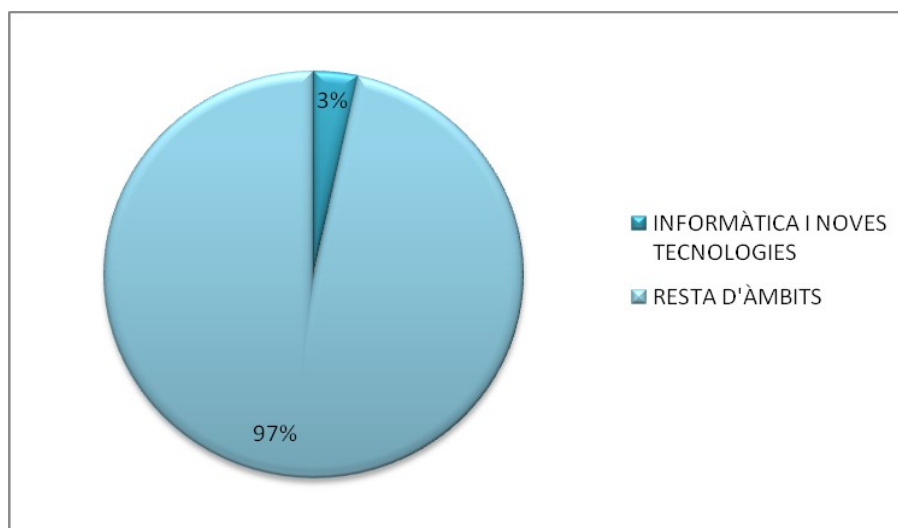


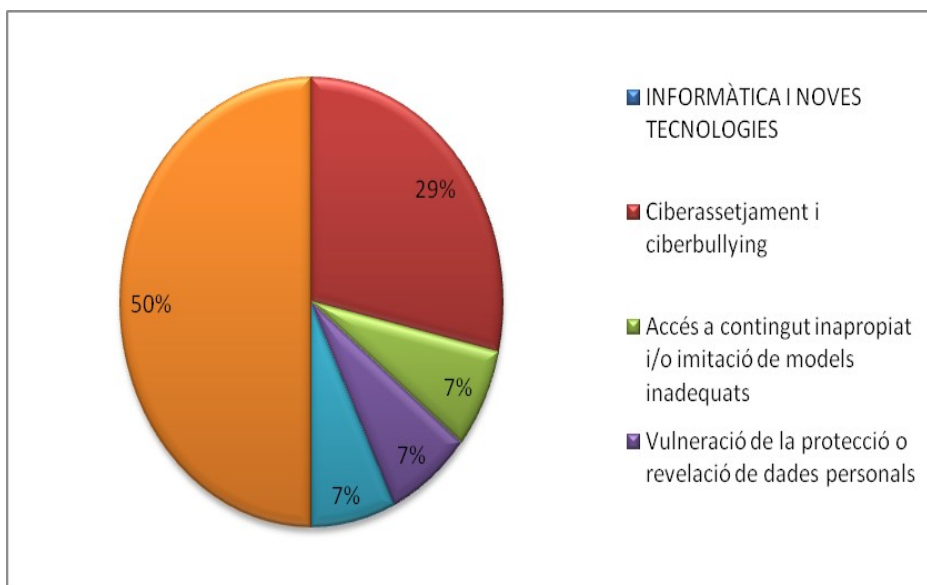


Un 35 % (49) del total d'aquestes intervencions han fet referència a la demanda d'informació, d'orientació i d'assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant d'administracions públiques com d'entitats privades. Un 44 % (61) del total correspon a accions desenvolupades referents al funcionament d'alguna administració pública, un 12 % (17) sobre entitats privades i un 9 % (13) en 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 un **3 % (14)** de l'activitat total.





Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les actuacions d'informació, orientació i assessorament representen un 50 % (7) del total d'actuacions, seguides d'un 29 % (4) de queixes o denúncies relacionades amb casos de ciberassetjament i/o *ciberbullying*, de temes relacionats amb l'accés a contingut inapropiat i/o imitació de models inadequats un 7 % (1), vulneració de la protecció o revelació de dades personals un 7 % (1) i de divulgació d'imatges o comentaris que atemptin contra l'honor i *grooming* que representa un 7 % (1) del total de les queixes presentades.

Un dels motius de la necessitat d'impulsar una major col·laboració entre les administracions han estat l'increment de casos relacionats amb el *ciberbullying*, fet que preocupa i en el qual s'ha establert una feina en xarxa juntament amb l'Institut Balear de la Joventut (IBJOVE), 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 per 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.

L'Oficina tampoc és aliena a la part negativa de la xarxa i també treballa amb 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) quan es detecten pràctiques que poden ser constitutives de delictes.

LÍNIA D'ATENCIÓ A L'INFANT I A L'ADOLESCENT 116111

L'any 2010, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, a través de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, va assignar el número de telèfon 116111 com a línia d'ajuda a la infància harmonitzada en tot el territori europeu.

Aquesta línia pot ser gestionada per la pròpia Comunitat Autònoma o a través de la Fundació ANAR, que des de l'any 1994 gestiona el projecte denominat "Telèfon ANAR d'ajuda a nens i adolescents en risc" que permet posar-se en contacte telefònic les 24 hores del dia amb un servei professional, gratuït i confidencial, que garanteix que els menors siguin escoltats d'acord amb l'establert en l'article 12 de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets del Nen de 1989.

El servei telefònic és atès per un equip interdisciplinari de titulats universitaris en ciències humanes i/o de la salut, compost principalment per psicòlegs/òlogues, psiquiatres, psicopedagogs/ogues, advocats/des i treballadors/ores socials.

La Fundació ANAR, a través d'aquest servei facilita orientació psicològica, informa sobre recursos socials, resol dubtes de caràcter jurídic, deriva cap als recursos més adequats i realitza intervencions directes en aquells casos que ho requereixin, donant trasllat als organismes competents en matèria de menors i portant a terme un seguiment d'aquests casos mitjançant la coordinació amb els professionals corresponents.

A les Illes Balears, aquesta línia **116111 "Línia de suport a la infància de les Illes Balears"** es posa en marxa el gener de l'any 2013 i ofereix orientació i suport als problemes i necessitats dels menors de les Illes Balears, durant 24 hores del dia amb un servei professional, gratuït, anònim i confidencial.

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

Principalment ofereixen:

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

- Treball en xarxa amb els diferents recursos de les Illes Balears i la resta d'Espanya.
- Informació actualitzada sobre els recursos especialitzats en infància i adolescència.

ACTUACIONS DEL 2015

El total de cridades ateses en la Fundació ANAR procedents de les Illes Balears ascendeix a **1.540** cridades, repartides en 1.378 cridades a les línies 116111 i 900202010 i, 162 a la línia de l'adult.

De les cridades realitzades per nins, nines i adolescents l'any 2015, procedents de les Illes Balears, el 63,2 % han accedit per la línia 900202010 (871 cridades) i el 36,8 % restant (507 cridades) a través de la línia 116111.

Les cridades que han estat ateses s'agrupen en dos grans blocs:

- Cridades d'orientació:** dins d'aquesta categoria s'inclouen les primeres aproximacions, els silencis, les cridades abusives, de broma, etc., que en total són 1.336 procedents de les Illes Balears.
- Cridades d'orientació especial:** són aquelles que requereixen per part del servei una valoració i orientació psicològica i/o d'una valoració i assessorament jurídic i/o social. L'any 2015 s'han atès 204 cridades d'orientació especial, el que suposa un increment del 17,9 % de cridades ateses respecte l'any 2014.

<i>Cridades d'orientació especial amb contingut social de Balears de l'any 2015, recursos als quals derivam</i>	<i>Nre. de derivacions</i>
Servei de protecció de menors	13
Centres d'acollida i protecció	1
Serveis socials municipals	23
Servei d'emergències 112	37
Punt de trobada familiar	1
Orientació i mediació d'organismes públics	5
Servei d'inspecció educativa	2
Escoles i instituts d'educació secundària	43
AMPA	2
Centres de salut / metge	29
Centres de salut mental	14
Hospital	2
Psicòleg/òloga	22
Centres d'atenció a la dona	17
Altres ONG	2
ONG Abús sexual	3
Telèfons d'informació (drogues, sexualitat, etc.)	4
Orientació social	36
TOTAL DE DERIVACIONS	256

CAPÍTOL III

ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM

1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització

- El 10 de febrer es va celebrar la jornada divulgativa i formativa **“Internet segura per a infants i joves”** a l'espai sostenible, Francesc Quetglas, de Palma, amb motiu de la celebració del Dia Internacional d'Internet segura 2015, organitzada per l'Institut Balear de la Joventut (IBJOVE), l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB), l'Institut per a la Convivència i Èxit Escolar (Convivèxit) i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM).



- L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM) va participar en la jornada formativa **“Jugam. Posa valors a l'esport”**, organitzada pel Govern de les Illes Balears i el Consell Insular de Mallorca al col·legi La Salle de Palma, amb una ponència amb el títol **“L'esport, un dret també per a infants i adolescents. Reflexions des de la intervenció en situacions de vulneració”**.



Atès que la Convenció sobre els Drets de l'Infant estableix el dret al descans, al lleure, al joc i a la participació en activitats culturals i artístiques dels infants i, en conseqüència, els drets dels nins i nines esportistes; l'objectiu d'aquesta jornada fou destacar la importància de la formació en valors que s'estableix des de la bona pràctica esportiva dels menors, atès que és molt important conscienciar pares i mares, entrenadors, àrbitres i els mateixos infants del que realment significa practicar qualsevol esport i el dret que tenen els menors a accedir a una pràctica esportiva.

- L'ODDM en commemoració del Dia Internacional de la lluita contra el maltractament infantil que es va celebrar el dia 25 d'abril, va organitzar la jornada divulgativa i de sensibilització amb el lema **"Maltractament a infants i adolescents a les Illes Balears, accions per abordar l'abús sexual infantil"**.

La jornada, que va tenir lloc a Palma, va comptar amb l'assistència de més d'un centenar de professionals dels àmbits educatiu, social, jurídic, sanitari i de protecció, que desenvolupen la seva activitat amb menors, i que també es va poder seguir per videoconferència pels professionals de Menorca, Eivissa i Formentera.

2. IV Congrés de la Infància i Adolescència de les Illes Balears



Un dels actes institucionals de major rellevància de l'any, és el que es celebra cada 20 de novembre per celebrar el Dia Universal dels Drets de la Infància juntament amb UNICEF i el Parlament de les Illes Balears.

Aquest 2015 es va organitzar per primera vegada, la *Setmana de la infància*, amb una sèrie d'actes com ara el IV Congrés de la Infància i l'Adolescència, una exposició sobre els drets de la infància produïda per UNICEF amb la col·laboració de la Direcció General de Cooperació del Govern de les Illes Balears i una sessió parlamentària escenificada a la sala de plens.

La temàtica relacionada amb aquesta IV edició del Parlament infantil va tractar la situació dels espais d'oci i temps lliure per a joves i infants, en la que més de 60 infants de totes les Illes Balears varen poder presentar les seves propostes.

Com a novetat, representants de l'IES Josep Sureda i Blanes de Palma varen ser els responsables de dirigir la sessió parlamentària, ocupant la Presidència, Vicepresidència i Secretaria del Parlament. També representants del col·legi Ramon Llull de Santa Maria del Camí varen formular diferents preguntes recollides dels participants als 7 grups parlamentaris, per conèixer quina visió tenien els diputats/ades sobre els joves de les Illes Balears, el pes de la joventut en els pressupostos, els tipus de mecanismes de consulta amb els joves, o el tipus de conciliació familiar, entre d'altres.

Els diputats/ades que varen poder participar a les diferents preguntes dels infants, varen ser: Conxa Obrador (Socialista), Josep Castells (MÉS per Menorca), Antoni Reus (MÉS per Mallorca), Baltasar Picornell (PODEM Illes Balears), Sandra Fernández (PP), M. Antònia Sureda (el Pi Proposta per les Illes Balears) i Olga Ballester (Mixt).

Una de les novetats en les conclusions varen ser que les propostes sorgides del IV Parlament infantil s'enviessin a tots els organismes i institucions competents amb la possibilitat de fer efectiu el seu compliment. Aquestes propostes es van organitzar per temàtiques i durant el 2016 es mantindran una sèrie de reunions per revisar si es posen en marxa.

Les propostes sorgides s'agruparen en les següents temàtiques:

1. Participació infantil.
2. Transport.
3. Gestió del temps.
4. Espais d'oci i temps lliure.
5. Esport.
6. Activitats partint de l'equitat de gènere.
7. Cultura.
8. Ús de centres escolars.
9. Sobre seguretat i autonomia.
10. Accés a la igualtat d'oportunitats.
11. Educació.
12. Conciliació familiar.
13. Assessorament laboral.

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 defensa dels drets dels infants.

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

Durant el 2015 s'han pogut mantenir diverses reunions amb entitats i agents socials, entre els quals es troben:

- Unicef Illes Balears.
- Aspanob.
- Abaimar.
- Fapa Mallorca.
- Irefrea
- Metges del Món.
- PAH.
- Espiral.
- Sexconsult de l'Ajuntament de Palma.
- Amadiba.

- Mater Misericordia.
- Fundació RANA.
- ABIE.
- CAIF.
- FEIAB.
- COPIB.
- Fundació INDIG.
- BEN AMICS.
- FEIPIMEB.
- CHRISALLIS.
- Fundació Diagrama.
- CEESIB.
- Creu Roja.
- Fundació Rafa Nadal.
- Tercer Sector.
- ACTEF.
- Col·legi de Treballadors Socials.
- Degà de Treball Social, UIB.
- Degà de la Facultat d'Educació, UIB.
- Degà de la Facultat de Psicologia, UIB.
- 112.
- Padres 2.0
- Zero Acoso.
- Assaib.
- Institut de Política Familiar.
- Adima.
- FADES.
- Save The Children.

4. Col·laboracions amb organismes i recursos institucionals

En el marc de col·laboració amb diferents organismes i institucions, l'Oficina participa amb diferents organismes i administracions, algunes de les quals s'assenyalen a continuació:

- Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit) de la Conselleria d'Educació i Universitat.
- Conselleria de Salut.
- Conselleria de Transparència, Cultura i Esports.
- Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca.
- Consell Insular d'Eivissa.
- Consell Insular de Formentera.
- Consell Insular de Menorca.
- Universitat de les Illes Balears (Facultat de Psicologia, Facultat d'Educació).
- Universitat Nacional d'Educació a distància (UNED).

- Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Fundació BIT.
- Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques (policia tutor).

En aquesta línia de col·laboració per a una millor protecció dels drets de la infància, l'Oficina forma part del Ple del Consell de la Infància i l'Adolescència de les Illes Balears i de l'Observatori d'infància i famílies de les Illes Balears, reactivada des del darrer trimestre del 2015.

Cal destacar que s'han desenvolupat diferents contactes de col·laboració amb programes i estratègies relacionades amb la infància, com ara certs protocols per a menors transsexuals amb la Conselleria de Salut i Educació; programes d'atenció a menors víctimes d'assetjament escolar amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació, i pendent de formar part de diferents projectes com el relacionat amb la prevenció del suïcidi en adolescents amb salut mental i el de prevenció d'alcohol i drogues amb el PADIB de la Conselleria de Salut.

Unes altres vies de col·laboració estan relacionades amb la campanya d'Internet Segura en la qual formam part d'un grup amb la Direcció General de Joventut, els policies tutors, la Fundació Bit i l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.

També hem signat acords de col·laboració amb la UIB, concretament amb la Facultat de Psicologia perquè els alumnes de Pràcticum puguin realitzar les seves pràctiques a l'Oficina.

S'han establert canals de coordinació amb diferents serveis especialitzats de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, com ara l'EMUME de la Guàrdia Civil i el SAF de la Policia Nacional.

Un dels aspectes que volem fomentar és iniciar relacions amb altres defensories del menor, com les ja iniciades amb l'Oficina d'Infància de l'Ararteko o les que volem continuar amb els responsables dels Síndics de Greuges de la Comunitat Valenciana i Catalana.

També s'ha iniciat una línia de col·laboració amb la DG d'Esports i Joventut per incentivar el tema de valors a l'esport base i hem pogut fer arribar una sèrie de recomanacions sobre aquest aspecte.

Una de les propostes de futur és millorar la col·laboració amb entitats que fan feina pels drets dels infants i crear una xarxa d'entitats i administracions sensibles amb la temàtica.

5. Participació en Actes

Les participacions més rellevants protagonitzades durant l'any 2015 han estat les següents:

- Jornada "Jugam. Posa valors a l'esport", la jornada "Maltractament a infants i adolescents a les Illes Balears, accions per abordar l'abús sexual infantil".
- Diputat per un dia amb Aldeas Infantiles.
- Reunions integrades dins del Pacte Balear per la Infància.
- Participació en el Consell de la Infància i la Família.

En resum s'han mantingut el 2015:

- 29 reunions amb entitats de totes les Illes Balears.
- 17 cites amb particulars (relacionades amb l'obertura d'expedients per part de l'ODDM).
- 10 presentacions a jornades i presentacions on l'Oficina ha participat.
- 9 intervencions en diferents mitjans de comunicació.
- 25 reunions amb altres administracions públiques, tant de l'àmbit local, com autonòmic o estatal.
- 7 reunions amb la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.
- 19 reunions amb l'equip tècnic de l'Oficina que s'organitzen de forma setmanal per fer el seguiment dels diferents expedients o tractar temàtiques relacionades amb el dia a dia.
- 5 visites a centres de protecció de menors: durant el 2015 s'han visitat els centres d'Eivissa i 2 centres de protecció a Mallorca. S'està elaborant un qüestionari específic per poder fer una millor supervisió dels centres.
- 4 visites a centres de reforma on s'ha millorat el canal de demanda dels propis interns per poder atendre millor les seves peticions.
- 34 actes catalogats com a altres.

6. Pacte Balear per la Infància

Inicialment, el 19 de novembre de 2013, fou signat el Pacte Balear per la Infància, un compromís signat pels partits polítics amb representació parlamentària (Partit Popular, PSIB-PSOE i MÉS), UNICEF Comitè Balears i l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

El 26 de novembre de 2014, es va aprovar per unanimitat el reglament de la Comissió de Seguiment del Pacte, una comissió de seguiment que pretén ser un òrgan de participació a través del qual es vol promoure una major operativitat de funcionament en el compliment dels compromisos adquirits i signats.

El 22 de setembre de 2015, es signa l'adhesió al Pacte Balear per la Infància, del grup PODEM, MÉS per Menorca, el PI, Ciutadans i Gent per Formentera (Grup Mixt).

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 nostres illes, 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 en les quals de forma trimestral tots els participants en el Pacte en faran un seguiment:

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

Actualment el Pacte està format per un representant de cada grup amb representació parlamentària, UNICEF Comitè Illes Balears i l'ODDM. Els representants són: Montse Seijas (Podem Illes Balears), Olga Ballester (Grup Mixt-Ciutadans), M. Antònia Sureda (el PI), Josep Castells (MÉS per Menorca), Conxa Obrador (PSIB-PSOE), Marga Capellà (MÉS per Mallorca), Sandra Fernández (PP), Silvia Casanovas (UNICEF) i Joan Marc Tur (Director de l'ODDM).

CAPÍTOL IV

VALORACIÓ DE L'ESTAT DELS DRETS DELS INFANTS I ADOLESCENTS A LES ILLES BALEARS

DRETS ANALITZATS DES DE LA CONVENCIÓ SOBRE ELS DRETS DE L'INFANT

A l'hora de valorar les dades quantitatives de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor cal completar la informació amb dades qualitatives sobre els drets analitzats i compromesos.

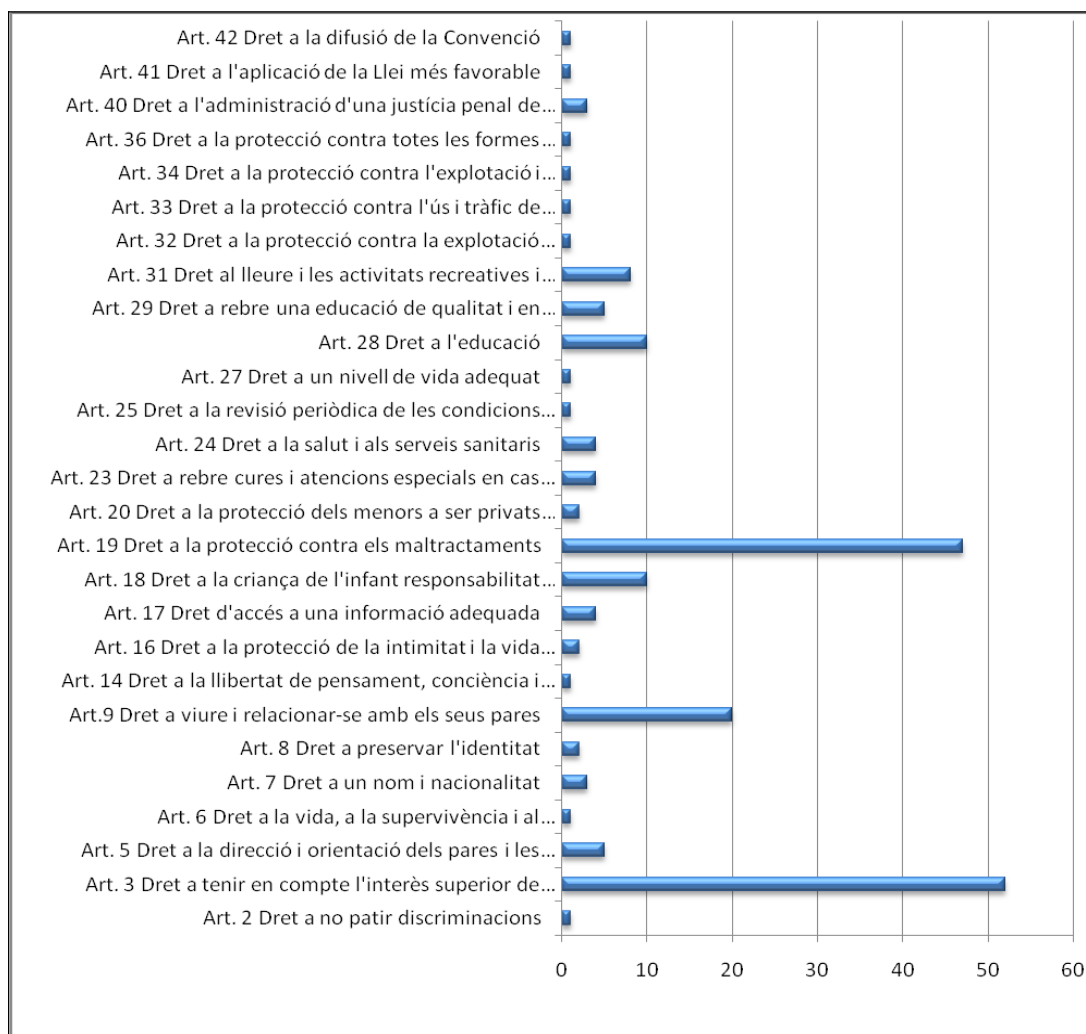
En relació amb els drets que recull la Convenció sobre els Drets de l'Infant, podem observar al gràfic, que un dels drets més compromesos està relacionat amb l'interès superior del menor. Com diu el Comitè, existeixen dos articles que llegits conjuntament, són els que marquen el canvi de paradigma que donen als menors un nou estatus: ser subjecte de drets, no solament objecte de protecció. Aquests articles són el 3 i el 12. El primer obliga a les persones que han de decidir que es tingui sempre en compte l'interès de l'infant en cada decisió que el pugui afectar, i l'article 12, imposa als estats l'obligació d'escoltar als menors en totes aquelles decisions que tinguin importància per a ells o elles, que aquesta opinió sigui tinguda en compte quan puguin influir en la decisió que es prengui.

Aquest principi és transversal a la resta de drets i és una premissa a tenir en compte a l'hora de valorar qualsevol situació que afecti els menors. Aquest principi jurídic indeterminat adopta un contingut triple: com a dret substantiu, com a principi general de caràcter interpretatiu i com a norma de procediment.

Tot i això, hem de dir que la determinació d'aquest principi suposa realitzar una estimació de les possibles repercussions de la decisió de l'infant i que cal fer-la en cada cas i a partir de circumstàncies concretes. Però per oferir una ajuda i no deixar-ho a la lliure interpretació de cada qual, tant a l'Observació general núm. 14 del Comitè dels Drets de l'Infant, com en la recentment aprovada Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància, s'inclouen una sèrie de criteris que han de ser tinguts en compte i ponderats en funció de diversos elements.

Tal com es pot observar al gràfic, hem volgut agrupar les queixes entorn als drets compromesos, en què destaquen amb molta diferència els articles 3 (dret a tenir en compte l'interès superior del menor) i l'article 19

(dret a la protecció contra els maltractaments), com els més vulnerats en relació amb els expedients oberts durant aquest darrer any 2015.



SUGGERIMENTS, RECOMANACIONS I CONCLUSIONS

a) Integració social i protecció jurídica del menor

L'entrada en vigor de les noves lleis determina, per a tots els professionals i operadors jurídics, institucions públiques o privades, tribunals i òrgans legislatius; que hauran de valorar l'**interès superior del menor** en totes aquelles accions i decisions que els concerneixin, tant a l'àmbit públic com al privat, el qual serà primordial, reflectint la seva motivació en els informes tècnics, decisions i resolucions que es dictin.

Un dels principals reptes de la nostra CA serà adaptar tota la normativa autonòmica als canvis soferts per l'actualització i reforma de les lleis en matèria de protecció a la infància com ara la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència i la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

Tal com assenyalen les observacions fetes pel Comitè dels Drets de l'Infant i concretament en la seva Observació general núm. 14 (par. 11), aquest interès és un concepte dinàmic que inclou diversos temes en constant evolució i proporciona un marc per avaluar i determinar aquest principi. Per això, cal avaluar i determinar cada cas, les circumstàncies concretes per poder trobar aquest equilibri entre els diferents elements.

Un dels altres aspectes fonamentals de l'Oficina durant el 2015, és l'inici d'un procés d'establiment de mecanismes per assegurar el dret d'infants i adolescents a **ser escoltats**. A fi de poder avaluar el grau de compliment per part de les diferents administracions, durant l'any 2016 s'establirà un seguiment d'aquest dret.

Tal com marca la modificació de l'article 9 de la LO 1/1996, les modificacions en el Codi civil (CC), la LEC i altres disposicions legals en què es fa referència a la forma d'audiència al menor. Per exemple, en l'article 172 del CC s'explica la forma de notificació del desemparament al menor, aquest dret és i ha de ser una prioritat.

Durant el 2015, s'han revisat el mecanismes d'escolta dels menors d'edat tutelats per l'Administració, en aquest cas, dels **menors amb mesures judicials** amb la difusió en el moment d'entrada al centre de la seva carta de drets i deures on s'especifica un model de queixa o denúncia que pot ser dirigida tant al Ministeri Fiscal, com al Defensor del Poble o a l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

Una prioritat per al pròxim any, és revisar aquest dret a tots els **centres de protecció** de les Illes Balears amb la visita als centres i les entrevistes amb els menors tutelats. És important donar instruccions als centres i a les administracions respectives perquè se'ls escolti (als menors tutelats) en el moment de tramitar expedients de protecció i perquè estiguin informats i hi participin.

En relació amb aquest dret en **processos judicials**, les compareixences dels menors tenen caràcter preferent, i es realitzaran de forma adequada a la seva situació i desenvolupament evolutiu, amb l'assistència, si fos necessari, de professionals adequats o experts, cuidant de preservar la seva intimitat i emprant un llenguatge que sigui comprensible per a ell, en formats accessibles i adaptats a les seves circumstàncies, informant-li tant del que es pregunta com de les conseqüències de la seva opinió, amb ple respecte a totes les garanties del procediment. En aquest sentit, cal fomentar aquest dret en tota decisió que pugui incidir en la seva esfera personal, familiar o social, en funció de la seva edat i maduresa.

Uns dels aspectes recollits en aquest informe, són els relacionats amb mesures de protecció jurídica. Les modificacions legislatives del 2015

obliguen a totes les administracions competents en **protecció de menors** i als professionals a una profunda revisió del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

Un altre aspecte a considerar en aquest apartat, és aconseguir que totes les administracions públiques de les illes respectin i integrin en tota la seva activitat el respecte a la igualtat i a no patir cap tipus de **discriminació**.

En relació amb aquest dret, durant el 2015, s'han articulat les mesures necessàries per a una materialització real i efectiva d'aquest dret i per combatre qualsevol forma de discriminació amb el coneixement i la sensibilització cap a la situació dels infants i adolescents de les Illes Balears.

Hi ha una gran preocupació per part de l'ODDM en relació amb el risc dels menors en una major situació de vulnerabilitat –com tenir alguna discapacitat, pertànyer a un grup minoritari, ser víctima de maltractament, ser menor refugiat o sol·licitant d'asil, pertànyer al col·lectiu LGTBI, etc.– de patir situacions de discriminació.

Recomanacions:

1. Incorporar mecanismes per assegurar el respecte a **l'interès superior del menor** i el dret a ser escoltat en totes aquelles decisions que el puguin afectar.
2. Adaptar tota la **legislació** a aquest principi i tenir-ho en compte a l'hora de prendre qualsevol decisió que afecti a les persones menors d'edat de la nostra CA.
3. Realitzar una **jornada** amb tots els agents d'infància per donar a conèixer tots els canvis legislatius relacionats amb aquest principi rector.
4. Establir mesures i **plans per garantir la igualtat efectiva d'oportunitats**.
5. Millorar els dispositius sanitaris, educatius, socials, comunitaris per atendre millor **la diversitat i/o orientació sexual**.
6. Establir mesures efectives de **tolerància 0 a situacions discriminatòries** cap a menors d'edat.
7. Millorar els **procediments de protecció al menor** amb les recomanacions legislatives (potenciar acolliment familiar, mesures de protecció immediates, prohibir els ingressos d'infants de 0 a 3 a centres de protecció, supervisió del principi d'escolta dels menors als centres, posada en marxa d'un procediment de queixa per als infants i adolescents acollits, posada en marxa de serveis d'atenció residencial per a menors amb problemes de conducta, discapacitat, etc.).

b) Educació i cultura

Els suggeriments relacionats amb aquest apartat tenen a veure molt en la **millora de l'atenció a l'alumnat**. Després d'un període d'alta conflictivitat en el món educatiu, és imprescindible reprendre i fomentar el diàleg i la participació entre els professionals, els alumnes i els pares, i potenciar la labor educativa dels centres.

L'Oficina participa de forma activa en l'elaboració de diferents protocols, com ara el d'**assetjament escolar (bullying)** i el relacionat amb la **identitat de gènere**, que pretenen millorar la qualitat de vida i la defensa dels drets d'aquells més vulnerables.

Un dels suggeriments fets a la Conselleria d'Educació i Universitat relacionat amb les **beques i les ajudes de menjador**, és la denegació d'aquestes per la situació tributària dels tutors legals (tal com esmenta el punt desè, apartat 3 de la convocatòria i l'article 13.2.3 de la Llei de subvencions). Aquest fet, podria anar en contra de l'ISM, i hem fet arribar la següent recomanació:

“Atès que l'article 27 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant reconeix el dret de tots els infants a un nivell de vida adequat al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social. Els pares o altres persones responsables de l'infant tenen l'obligació primordial d'assegurar, dins de les seves possibilitats econòmiques, les condicions de vida necessàries per al desenvolupament de l'infant. A més, els Estats membres, d'acord amb les seves possibilitats, han de prendre les mesures apropiades per ajudar els pares i les altres persones responsables de l'infant a fer efectiu aquest dret i, en cas de necessitat, han de donar ajut material i programes de suport, principalment pel que fa a la nutrició, el vestit i l'habitatge.

Recomanació: *que siguin els infants els titulars de drets independents i que s'estableixin mecanismes eficaços que els donin màxima cobertura i que es basin en les seves condicions objectives i necessitats, de manera que l'accés a aquestes ajudes no es condicionin a les necessitats dels altres.”*

Recomanacions:

1. Augmentar la dotació de recursos per atendre a l'**alumnat amb NESE** amb garanties d'inclusió social.
2. Evitar l'**exclusió** d'activitats extraescolar per qüestions econòmiques.
3. Vetllar perquè l'**ensenyança sigui equitativa, gratuïta i de qualitat**.
4. Potenciar i vetllar per serveis d'atenció i desenvolupament en la primera infància (**de 0 a 3 anys**).

5. Assegurar l'accés en condicions d'**igualtat de gènere** a una formació professional, tècnica i superior de qualitat.
6. Augmentar el nombre de joves amb competències necessàries per accedir a llocs de feina decents i tenir en compte la igualtat d'oportunitats, els menors en situacions de vulnerabilitat en tots els nivells de l'educació i la formació professional.
7. Potenciar els mecanismes de comunicació del **maltractament infantil**.
8. Garantir i augmentar les **beques** destinades a menors en situació de major vulneració.
9. Potenciar la cultura entre els més joves amb una major accessibilitat a espais culturals de forma gratuïta.

c) Salut i maltractament

És una obligació de tota persona (i un deure exigible a professionals) comunicar qualsevol situació de possible **desprotecció d'un menor**, sense perjudici de prestar-li immediatament l'auxili que necessiti, tothom té el deure de posar-ho en coneixement de l'autoritat judicial o administrativa, que n'ha de garantir la reserva i la confidencialitat degudes.

En aquest sentit, creiem necessari potenciar tots els mecanismes de **comunicació i coordinació** de tots els àmbits implicats en l'atenció a la infància, sobretot dels grups i/o col·lectius de major vulnerabilitat com ara els nins i nines amb discapacitat, nins i nines del sistema de protecció, menors estrangers no acompanyats, nins i nines refugiats o sol·licitants d'asil, nins i nines pertanyents a minories, nins i nines que viuen al carrer, nins i nines amb pobresa extrema o que viuen en zones marginades, nins i nines en conflicte amb la Llei, amb problemes de conducta.

Cal extremar i potenciar tots els mecanismes relacionats amb l'atenció als infants víctimes de **maltractament i/o abús sexual**, per evitar la victimització secundària en els processos de la jurisdicció penal derivada del funcionament de l'Administració. El 2015, varem fer arribar a la responsable de l'Institut de Medicina Legal de les Illes Balears la nostra queixa quant a la no substitució de la psicòloga de l'equip psicosocial dels jutjats d'Eivissa, aspecte que hem pogut solucionar després de 8 mesos sense cobrir.

Tot i les millores d'atenció realitzades durant el 2015, l'Oficina té especial preocupació per l'atenció als infants amb **discapacitat** i en aquest sentit recomana un major esforç a totes les administracions en cobrir i dotar de recursos per poder atendre millor a aquests infants.

Ens congratula l'**obertura** dels horaris dels centres d'atenció primerenca i de l'augment dels pediatres, un aspecte que així recomana la Convenció

sobre els Drets de l'Infant amb el dret a gaudir del més alt nivell possible de serveis de salut, la renda social destinada a famílies amb infants, les ajudes d'emergència, etc., millores que beneficien el compliment de les recomanacions fetes per Nacions Unides.

Per finalitzar, els dispositius de **salut mental infantojuvenil** han de fer majors esforços perquè els menors puguin rebre una major atenció, ampliar la cartera de serveis i equilibrar els recursos per illes.

Recomanacions:

1. Oferir formació sobre com actuar davant les situacions de maltractament i desprotecció infantil a professionals, amb especial atenció en els grups i/o col·lectius de major vulnerabilitat com ara els nins i nines amb discapacitat, infants del sistema de protecció, menors estrangers no acompanyats, nins i nines refugiats o sol·licitants d'asil, nins i nines pertanyents a minories, nins i nines que viuen al carrer, nins i nines amb pobresa extrema o que viuen en zones marginades, nins i nines en conflicte amb la Llei, amb problemes de conducta.
2. Millorar els mecanismes d'atenció als infants víctimes, sobretot evitar la revictimització dels menors víctimes amb processos molt llargs entre agressió-denúncia-judici.
3. Vetllar pel respecte dels mitjans de comunicació a l'hora de parlar d'agressions sexuals o de maltractament infantil.
4. Establir mesures de protecció per a casos de menors escapolits tutelats per l'administració competent. Aquests menors presenten unes característiques i perfils que precisen un abordatge diferent a la seva situació.
5. Posar en marxa una estratègia integral contra qualsevol tipus de violència cap als infants (no existeix una llei integral) amb dades reals, coordinació entre recursos i creació de recursos judicials adequats a les necessitats dels menors víctimes de violència.
6. Potenciar el dret a ser escoltat dels menors víctimes de violència.
7. Augmentar els recursos destinats a la prevenció i la sensibilització del maltractament infantil i/o l'abús sexual.

d) Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades

L'ODDM recomana als **ajuntaments** que millorin els serveis destinats a l'atenció a la infància i l'adolescència, per tal de facilitar l'accés a la **participació**. En aquest sentit, una de les iniciatives marcades en l'agenda és la promoció del projecte de *Ciutats amigues de la Infància* que promou Unicef, i s'ha demanat a tots ells promocionar-la.

S'observen des de l'ODDM grans esforços per part del **Govern i els consells** en relació amb les ajudes destinades a famílies amb menors a càrrec, com ara l'augment de les rendes mínimes, l'aprovació de la renda social com a renda garantida, etc.

L'ODDM rep de forma freqüent queixes relacionades amb el funcionament de **l'Administració de justícia**, sobretot amb temes relacionats amb procediments judicials en els quals intervenen menors d'edat. Com marca el Decret que regula el funcionament de l'ODDM, no es pot actuar quan hi ha un procediment judicial *sub iúdice*, però si volem fer arribar a la justícia i al Ministeri Fiscal, que ha de reforçar la seva presència i vetllar perquè la funció de la justícia s'exerceixi de forma eficaç i de conformitat amb les lleis i en els terminis i termes assenyalats i sempre amb el principi rector que estableix l'interès superior del menor.

e) Internet i noves tecnologies

En l'àmbit de les NT les actuacions relacionades amb casos de **ciberassetjament i/o ciberbullying**, encara que representa només un 3 % de l'activitat total de l'ODDM, ens hem trobat amb un augment exponencial, amb 11 actuacions relacionades amb aquest apartat. Un fet que ens preocupa i que ha potenciat la necessitat de posar en marxa una feina de col·laboració entre diferents administracions com ara l'Institut Balear de la Joventut (IBJOVE), l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears i la Fundació Bit per promoure l'ús responsable i segur de les noves tecnologies, l'ús d'Internet i els dispositius mòbils entre els menors i els joves i la revisió dels continguts relacionats amb la web de domini de la CA anomenada <http://internetseguraib.net>.

L'Oficina potenciarà la **web i les xarxes socials** com a canals de comunicació i té, entre altres projectes, estrenar un portal accessible per als menors, participatiu i informatiu.

Annexos

PRESSUPOST

Al llarg d'aquests últims anys l'Oficina 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 2015, s'ha comptat amb un pressupost total de 183.525 € per complir el programa per al desenvolupament de la protecció i defensa dels drets dels menors de les Illes Balears.

2015		
Capítol 1	Capítol 2	Capítol 6
93.275 €	87.250 €	3.000 €

NORMATIVA

GENERAL

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

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.

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.

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

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.

ÀREES TEMÀTIQUES I SECTORIALS

a) Integració social i protecció jurídica del menor

Codi civil (especialment, el llibre I i, dintre d'aquest, el títol VII sobre les relacions paternofilials).

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

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 18/2001, de 19 de desembre, de parelles estables a les Illes Balears.

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

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 delict.

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

b) Educació i cultura

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, de millora de l'accessibilitat i 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 orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

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

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

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

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

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

c) Salut i maltractament

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

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.

d) Funcionament de les administracions públiques i les entitats privades

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de 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 (*entrada en vigor el 2 d'octubre de 2016*).

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

e) Internet i noves tecnologies

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