Oficina de Defensa dels Drets del Menor

ODDM

Informe anual de les Illes Balears 2017



Oficina de Defensa dels Drets del Menor

ODDM

Informe anual de les Illes Balears 2017

Oficina de Defensa dels Drets del Menor

GOIB
CONSELLERIA SERVEIS SOCIALS I COOPERACIÓ
OFICINA DEFENSA DRETS MENOR

ÍNDEX DE CONTINGUTS

CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR

INTRODUCCIÓ

CAPÍTOL I
Context normatiu i organitzatiu
Marc normatiu i competencial

CAPÍTOL II
Queixes, consultes i actuacions de l'ODDM
Dades estadístiques de l'any 2017
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 de les entitats privades
e) Internet i noves tecnologies
Línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent 116 111
Actuacions del 2017
Motius de les telefonades

CAPÍTOL III
Activitats sectorials de l'ODDM
1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització
2. Parlament Infantil de les Illes Balears
3. Col·laboracions amb agents socials
4. Col·laboracions amb organismes i recursos institucionals
5. Participació en actes. Agenda
6. Pacte Balear per a la Infància

CAPÍTOL IV
Conclusions
Valoració de la situació dels drets dels infants i els adolescents a les Illes Balears
Reconeixements

Annexos
Pressupost
Normativa

CARTA DE PRESENTACIÓ DEL DIRECTOR

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor té l'obligació legal de presentar un informe anual al Parlament de les Illes Balears que faci referència al grau de compliment dels drets de la infància i l'adolescència de la comunitat. L'any 2017 s'han complert 20 anys de la constitució d'aquest òrgan. Ens hem de felicitar perquè l'Oficina hagi perdurat i hagi pogut mantenir l'activitat enmig de conjuntures difícils com les que hem viscut aquests anys, i perquè hi hagi hagut un consens generalitzat entre tots els sectors sobre la necessitat de preservar l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

L'informe que presentam a continuació recull el conjunt d'activitats que ha duit a terme aquesta Oficina i fa una valoració sobre el nivell de compliment dels drets de la infància a la comunitat autònoma. També fa un reconeixement dels avenços i les consecucions més rellevants.

A l'Oficina atenem queixes que arriben de particulars i de professionals per presumptes vulneracions dels drets dels menors, les investigam, fem propostes i recomanacions a les institucions, donam trasllat de situacions a la Fiscalia de Menors quan trobam que s'hi produeixen presumptes vulneracions de drets, ens reunim amb col·lectius i associacions del sector, amb responsables de les institucions, visitam centres, fem enquestes d'opinió i percepció subjectiva sobre l'atenció que reben els menors, participam en l'elaboració de normatives que afecten els menors de les Illes Balears, i un llarg etcètera. Aquest Informe no ens permet recollir tota la ingent activitat que desplegam amb els nostres modests recursos, però reflecteix el fonamental.

Pensam que s'ha d'aprofundir en les reformes i els requeriments que el nou marc legal per a la infància planteja i exigeix. El dret a ser escoltat i el dret a la participació dels infants i els adolescents s'han de concretar i operacionalitzar en procediments de compliment obligat per a les administracions i les entitats que treballen en aquest món. No basta el recurs universal a l'interès superior del menor; s'ha de poder documentar, s'han d'incorporar noves eines d'avaluació contrastada de l'estat de benestar i d'atenció a les necessitats dels infants, per poder determinar aquest interès superior amb rigor a l'hora de prendre decisions. Donar veu als infants i als adolescents ajudarà sens dubte a poder determinar aquest criteri. A la comunitat autònoma encara tenim indicadors preocupants que assenyalen que un nombre significatiu de menors no han arribat a un nivell acceptable de benestar i d'atenció a les seves necessitats. Per tant, ens resta a tots continuar treballant intensament per garantir a tota la infància i l'adolescència sense excepcions un grau de benestar suficient, prioritzant justament els col·lectius mes vulnerables. Aquesta és la nostra raó de ser i el nostre compromís.

Serafín Carballo García
Director de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor

INTRODUCCIÓ

Un any més, i coincidint amb el 20è aniversari de la creació de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM), aquest Informe recull l'activitat desenvolupada per l'Oficina. 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 l'any 2017, 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 2017 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 duites 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 actualitzada 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 i ha actualitzat, 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 la 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, atès l'instrument de ratificació de 30 de novembre de 1990 i l'entrada en vigor el 5 de gener de 1991, 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 de l'Infant**, 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 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.

També cal significar que la reforma de la legislació sobre infància i adolescència de 2015 incideix en la protecció jurídica dels menors d'edat amb discapacitat. D'acord amb la **Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat**, aprovada el 13 de desembre de 2006 per l'Assemblea General de les Nacions Unides i ratificada per Espanya, les administracions públiques han de garantir el compliment d'aquests drets prevists en la llei i vetllar, a més, pels grups especialment vulnerables, com són els menors d'edat amb discapacitat. La finalitat d'aquesta Convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple de

tots els drets humans i llibertats fonamentals en condicions d'igualtat i, per això, els estats part han de prendre totes les mesures necessàries per assegurar que tots els infants i adolescents amb discapacitat gaudeixen plenament d'aquests drets i llibertats en igualtat de condicions amb la resta d'infants i adolescents. Això, tenint en compte que s'ha de garantir al menor que estigui en condicions de formar-se un judici propi, que tengui dret a expressar la seva opinió lliurement sobre tots els assumptes que l'afectin, amb la consideració deguda segons la seva edat i maduresa, i a rebre assistència apropiada d'acord amb la seva discapacitat i edat per poder exercir aquest dret.

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, sense cap mena de discriminació, 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. Transcorreguda una dècada des que es publicà i atesa la profunda modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència per part de l'Estat, des de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears s'ha considerat necessari iniciar el procediment per elaborar un nou projecte de llei de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. Per això, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, s'ha començat amb la consulta pública i s'ha posat a disposició de l'opinió pública i dels subjectes i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma la informació relacionada amb els aspectes següents:

1. Els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa

Amb la promulgació d'aquesta futura llei es pretenen solucionar diferents qüestions que 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, no pot solucionar, principalment pels canvis introduïts en la matèria a conseqüència de les modificacions introduïdes per l'Estat en el sistema de protecció de la infància i l'adolescència mitjançant dues lleis:

a) La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.
b) La Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

2. La necessitat i l'oportunitat de l'aprovació

L'elaboració d'aquesta futura llei respon a la necessitat d'actualitzar el sistema de protecció de la infància i l'adolescència de les Illes Balears arran dels canvis introduïts en el sistema de protecció de la infància i l'adolescència en l'àmbit estatal.

3. Els objectius de la norma

Amb aquesta nova llei, a més d'actualitzar el sistema de protecció de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, se cerca aclarir la distribució competencial en aquesta matèria que tenen les diferents administracions públiques, així com recollir i actualitzar els drets i els deures dels menors i, en general, revisar els aspectes que recull actualment la Llei 17/2006.

4. Les possibles solucions alternatives reguladores i no reguladores

S'ha optat per elaborar un nou cos legal, enfront de la tramitació d'una modificació de la Llei 17/2006, atès el caràcter profund de la modificació del sistema de protecció de la infància i l'adolescència i, en general, en matèria de menors d'edat que es vol dur a terme.

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 de menys de divuit 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:

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 aquest Decret, les queixes i els greuges sobre situacions d'amenaça o vulneració dels drets dels menors que li siguin presentats.
c) Promoure i facilitar l'aplicació i la difusió dels convenis, les recomanacions internacionals i la legislació nacional sobre els drets dels menors.
d) 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.
e) Dur a terme la coordinació interdepartamental dels temes i les 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 l'efectivitat dels drets del menor dins l'àmbit territorial de la 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, i supervisar-ne l'execució.
i) 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 tengui 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 6/2017, de 7 d'abril, 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 una de les conselleries en què s'estructura l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sota la direcció del Govern, és la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. A més, 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, modificat pel Decret 1/2016, de 16 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, estableix en l'article 2.5, darrer paràgraf, que, així mateix, 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 assimilat en rang a director general.

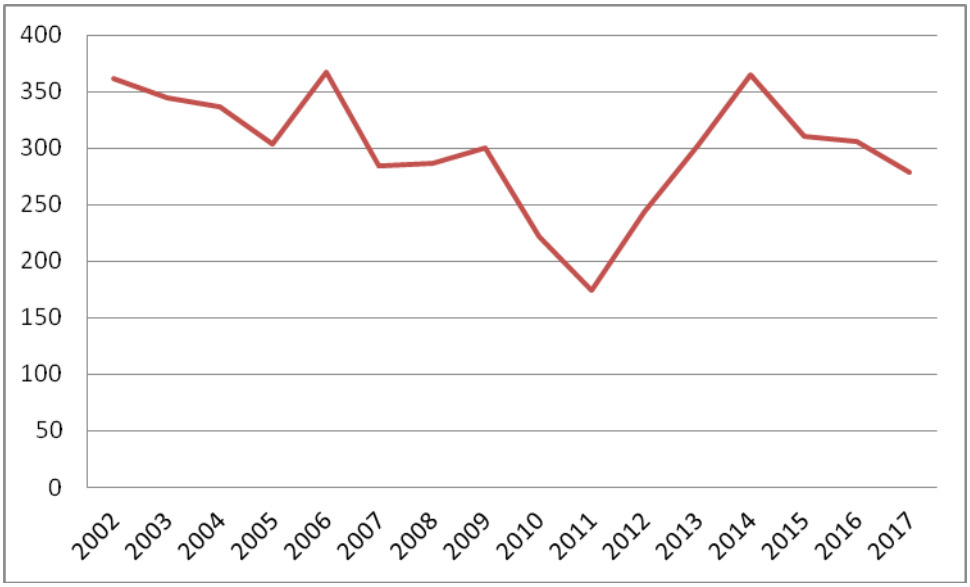
Per tot això, i en virtut del Decret 16/1997, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha elaborat aquest Informe, que correspon a l'any 2017, per al Consell de Govern, i igualment es trametrà al Parlament de les Illes Balears.

CAPÍTOL II

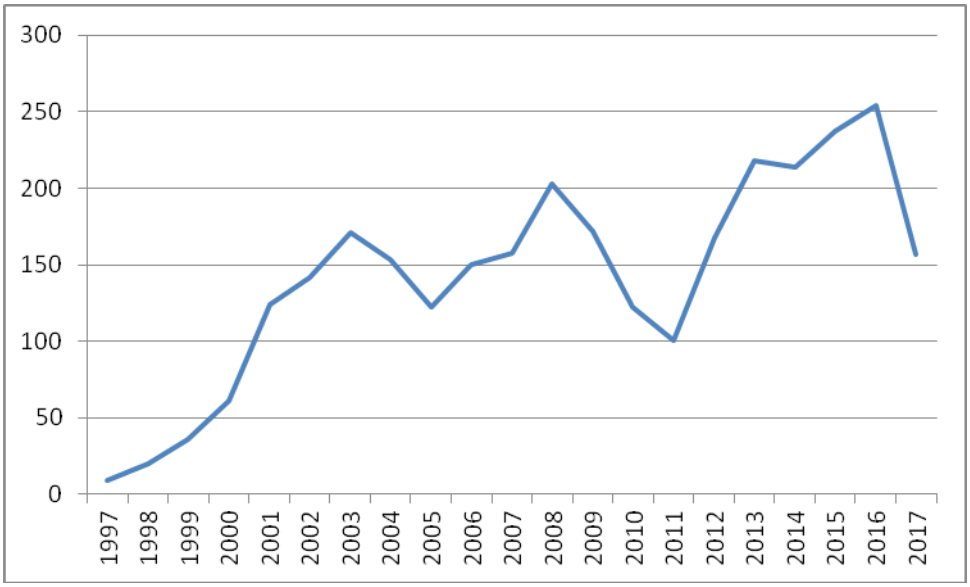
QUEIXES, CONSULTES I ACTUACIONS DE L'ODDM

DADES ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2017

Durant l'any 2017, l'Oficina ha duit a terme 279 actuacions, que s'han registrat i analitzat segons el tipus de contingut i intervenció. Una vegada analitzades, se n'han tramitat i obert 157 expedients, que representen el 57 % del total d'actuacions.



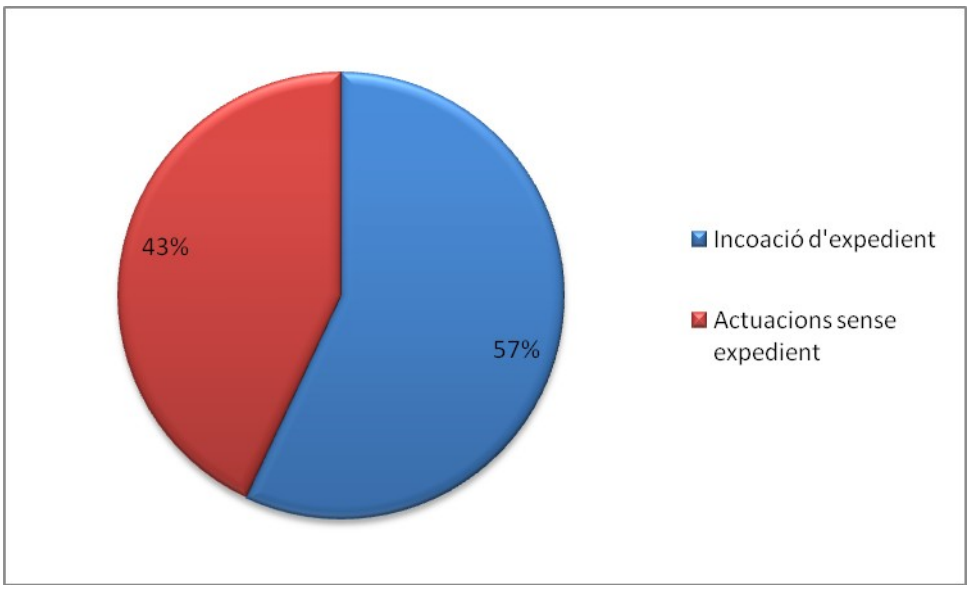
GRÀFIC 1. Evolució del nombre d'actuacions de l'ODDM.



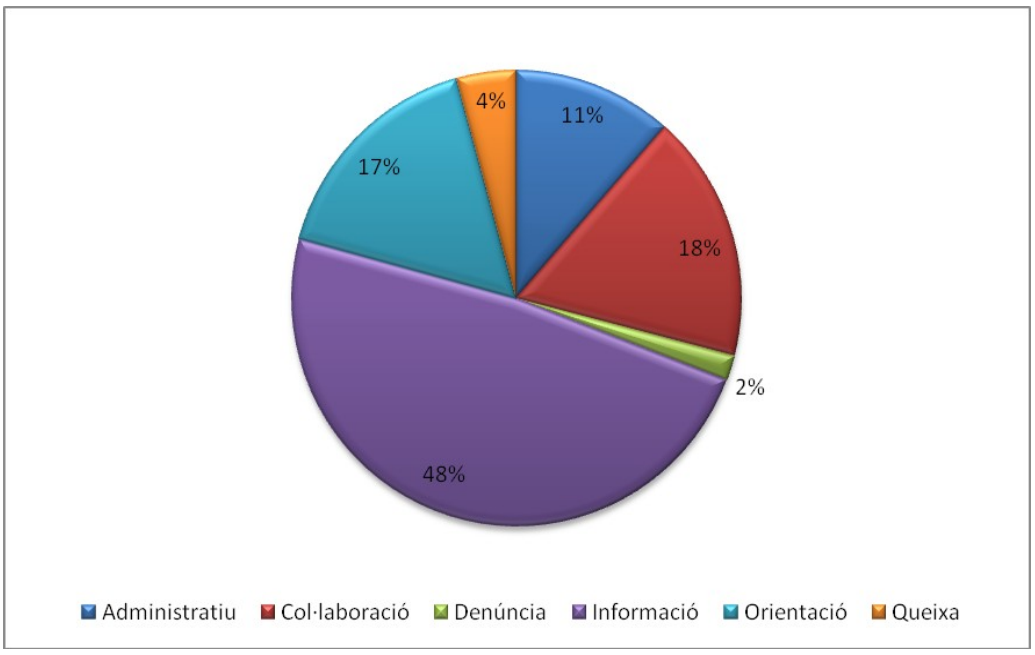
GRÀFIC 2. Evolució del nombre d'expedients de l'ODDM.

En relació amb les actuacions que ha desenvolupat l'Oficina, el 57 % (159) han implicat la incoació d'un expedient relacionat amb la possible vulneració dels drets del menor; en canvi, la resta, és a dir, el 43 % (120 actuacions), estan

relacionades amb consultes que s'han resolt sense l'obertura d'un expedient. Cal fer palès que el criteri d'obertura d'expedients ha canviat respecte de l'any anterior, i només s'han obert expedients relacionats directament amb menors i no amb activitats, reunions, etc.

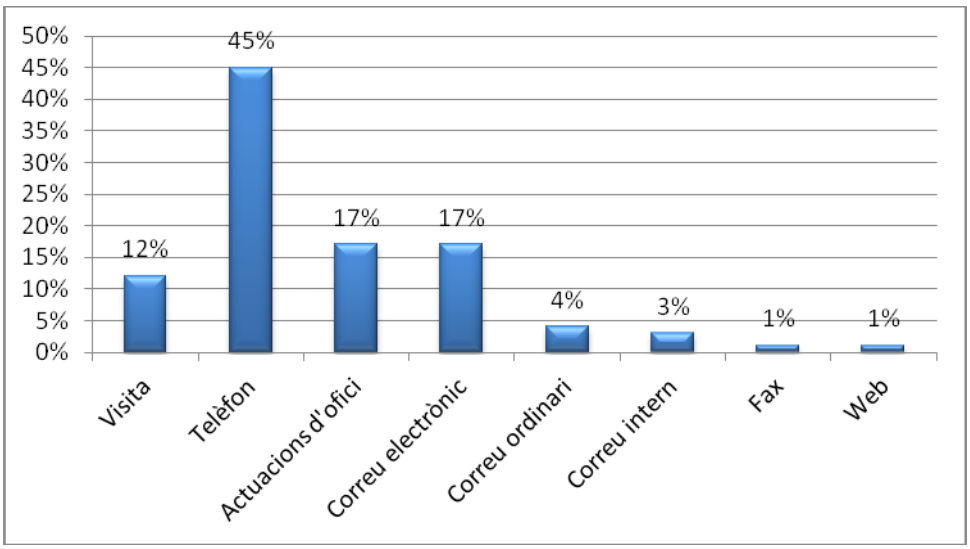


GRÀFIC 3. Actuacions específiques.



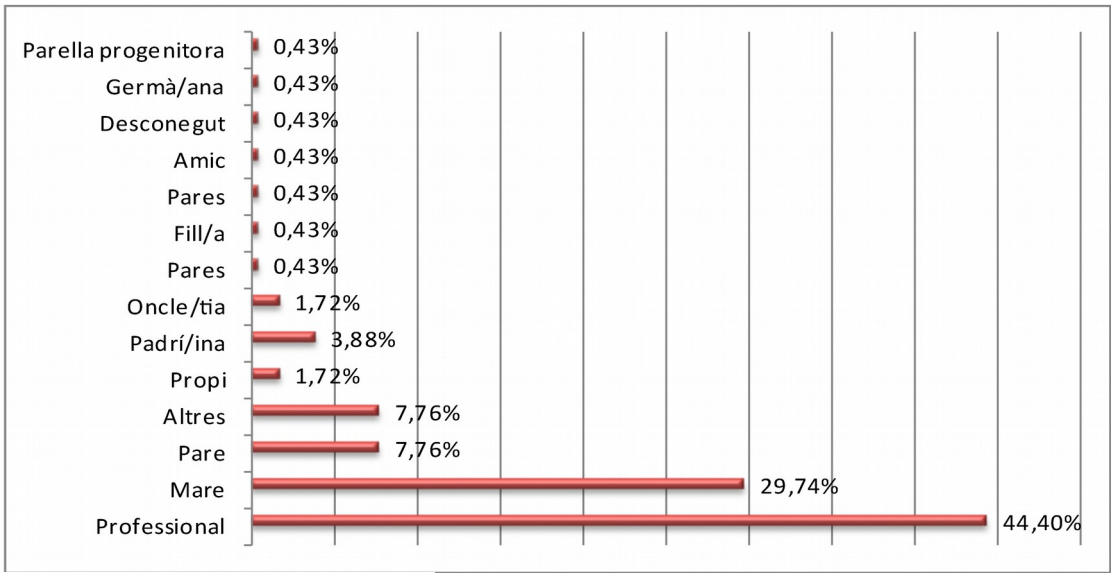
GRÀFIC 4. Tipologia de les actuacions.

Segons el tipus d'activitat desenvolupada hi ha diferents actuacions duites a terme. Les relacionades amb la informació, l'orientació i l'assessorament continuen essent una gran part del total, el 48 % (135 actuacions), seguides del 18 % (49 actuacions) de relacionades amb col·laboracions, el 17 % de peticions d'orientació (46 actuacions), l'11% d'expedients administratius (32 actuacions) i, finalment, la suma de queixes i denúncies, que representa el 6 % (17 actuacions).



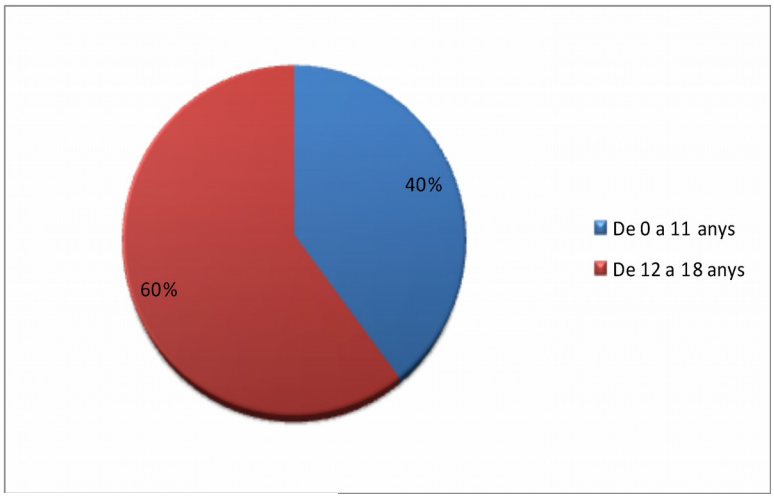
GRÀFIC 5. Canal d'entrada.

Com es pot observar en el gràfic, l'any 2017, l'ODDM ha iniciat d'ofici el 17 % d'actuacions. El canal d'entrada de la resta ha estat el següent: el 45 % (125) té com a via d'accés el telèfon, seguit d'un 17 % (48) de correu electrònic, un 12 % (34) per visita, un 7 % (19) de correu ordinari o correu intern, i un 2 % (6) de fax o web.



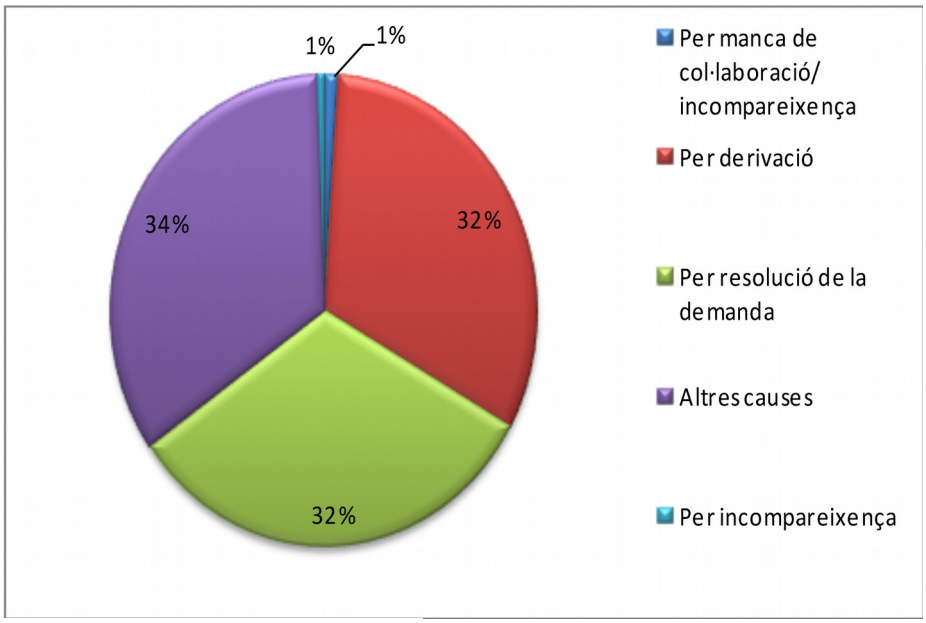
GRÀFIC 6. Relació amb el menor.

La majoria d'actuacions relacionades directament amb algun menor han estat duites a terme per adults, i només l'1,72 % (4) pel mateix menor. El 44,40 % d'actuacions (103) les han duit a terme professionals; el 29,74 % (69), la mare del menor; el 7,76 % (18), el pare, i la resta, altres familiars, veïns o persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.



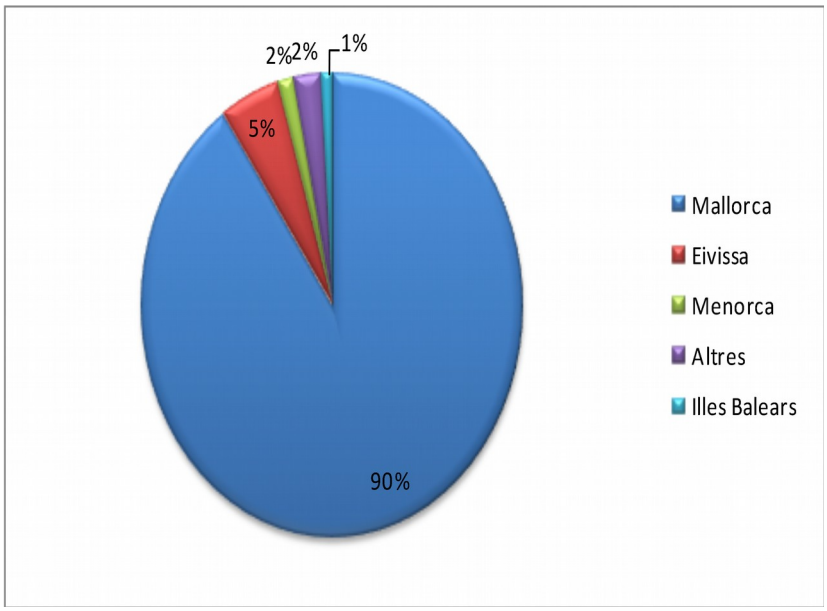
GRÀFIC 7. Interval d'edat.

Quant a la distinció entre infància (0-11 anys) i adolescència (12-18 anys), del total d'actuacions duites a terme, el 60 % (56) han estat relacionades amb adolescents (de 12 a 18 anys) i la resta, el 40 % (37), amb infants (de 0 a 11 anys).



GRÀFIC 8. Forma de tancament.

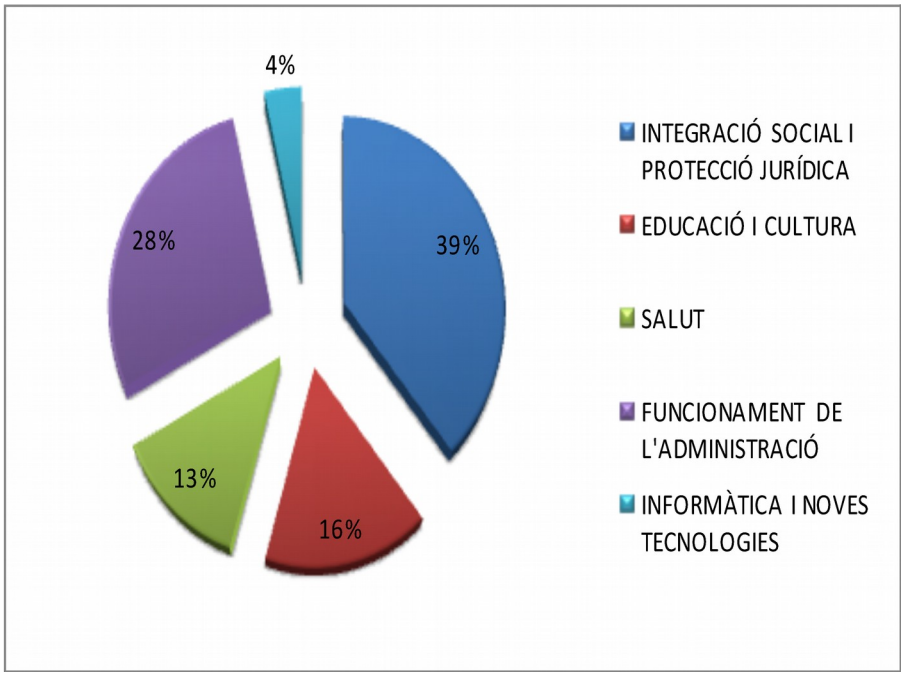
Respecte de la forma de tancament de les intervencions, el 32 % (60) han estat casos que s'han tancat per resolució de les demandes, el 32 % (60) s'han derivat a altres institucions, el 34 % (64) s'han tancat per altres causes i, finalment, un 1 % s'ha tancat per manca de col·laboració (1) i un 1 % per incompareixença (2).



GRÀFIC 9. Distribució geogràfica.

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. Pel que fa a la resta d'actuacions, el 5 %, a Eivissa; el 2 %, a Menorca, i el 2 %, a altres llocs.

ÀMBITS D'ACTUACIÓ ANALITZATS



2017

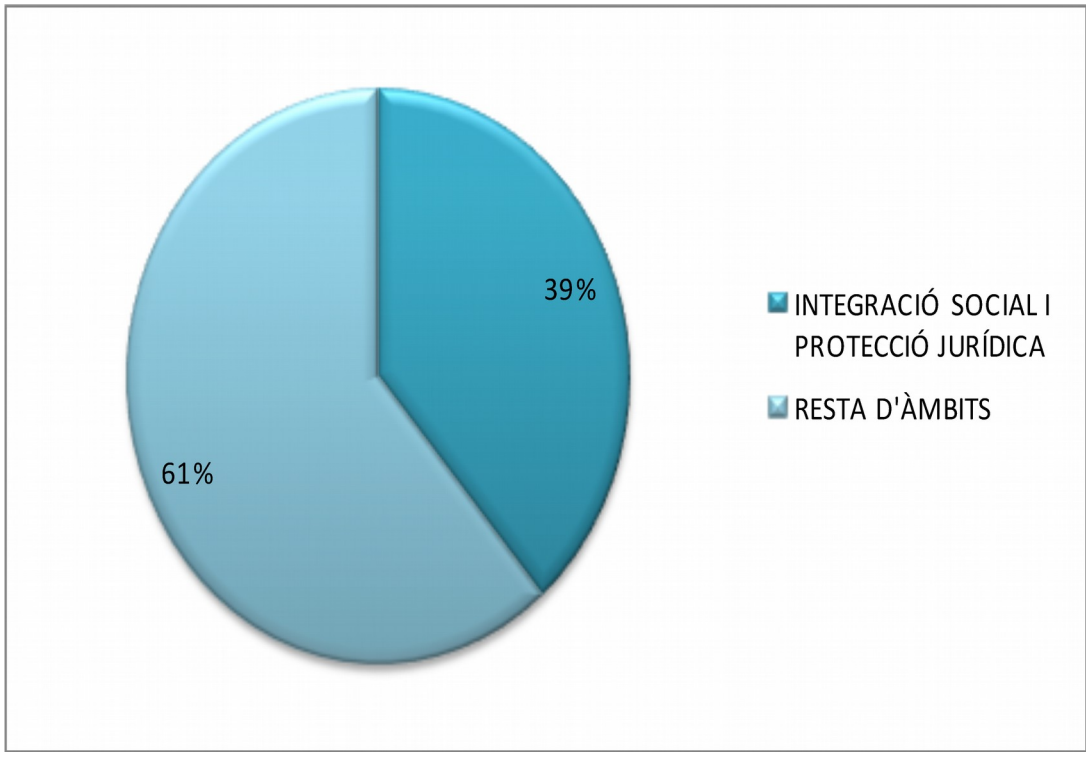
Per distingir els diferents àmbits d'actuació, s'ha establert un sistema de classificació per codis agrupats en cinc grans grups:

a) Integració social i protecció jurídica del menor.
b) Educació i cultura.
c) Salut i maltractament.
d) Funcionament de les administracions públiques i de les entitats privades.
e) 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.

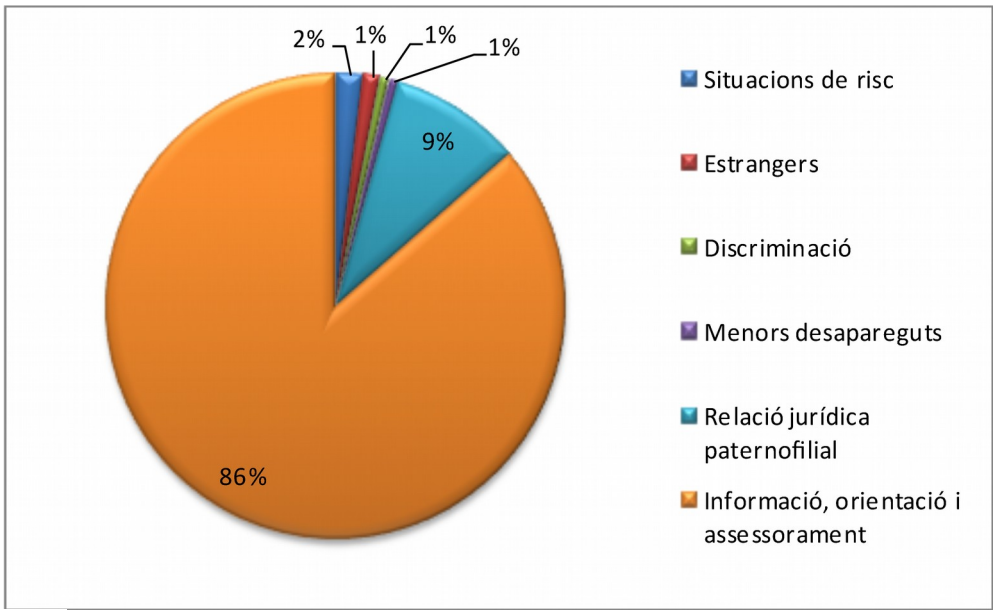
a) Integració social i protecció jurídica del menor

El 2017, les actuacions relacionades amb aquest apartat han estat 161, que representen el 39 % del total d'actuacions que ha duit a terme l'Oficina.



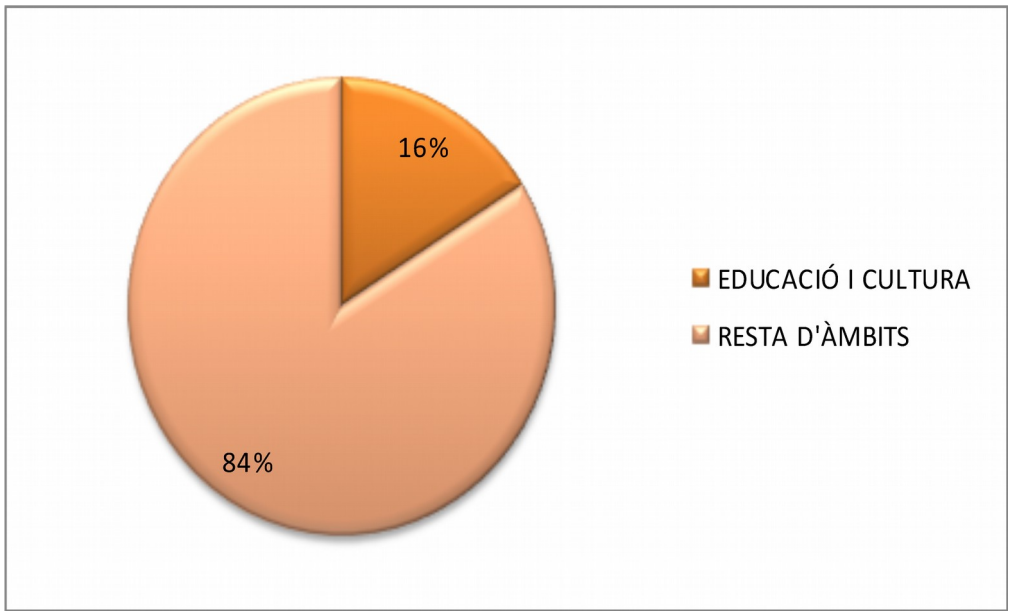
2017

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les qüestions que més actuacions acumulen són les referides a informació, orientació i assessorament, amb el 86 % (139 actuacions) del total; les relacionades amb les relacions jurídiques paternofilials representen el 9 % (15); les referides a situacions de risc, sigui personal o familiar, o de l'entorn pròxim i social del menor, representen el 2 % (3), i la resta, el 3 % (4), són la suma d'actuacions relacionades amb menors estrangers, menors desapareguts, discriminació o explotació laboral de menors.



2017

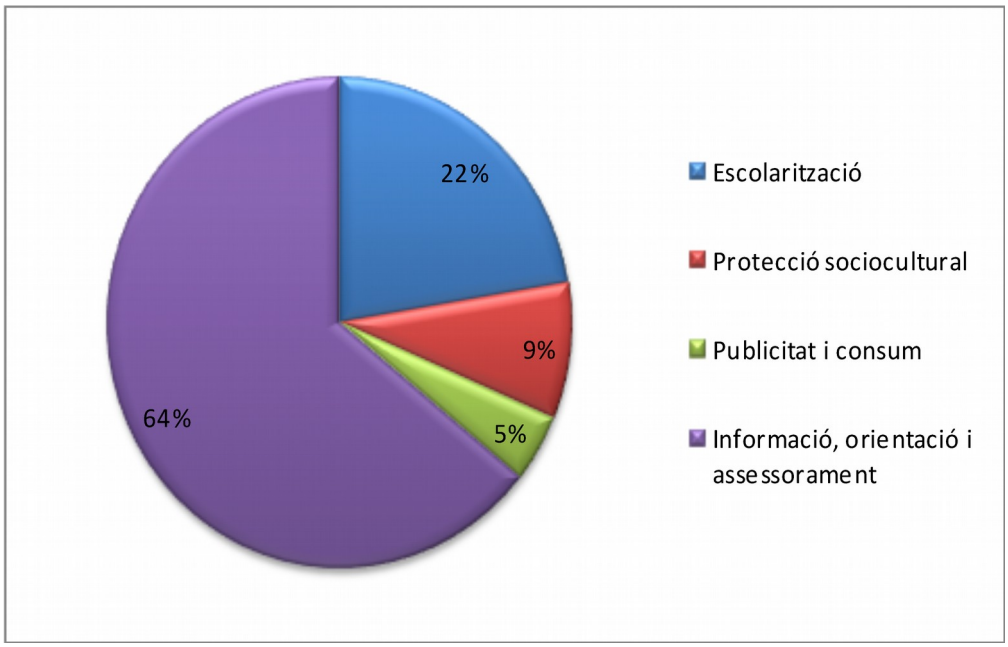
b) Educació i cultura



2017

El 2017, els motius de consulta relacionats amb l'educació i la cultura representen el 16 % (67 actuacions) del total d'actuacions duites 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, amb el 64 % (43 actuacions); les referides a temes d'escolarització representen el 22 % (15), les de protecció sociocultural, el 9 % (6), i les referides a publicitat i consum, el 5 % (3).

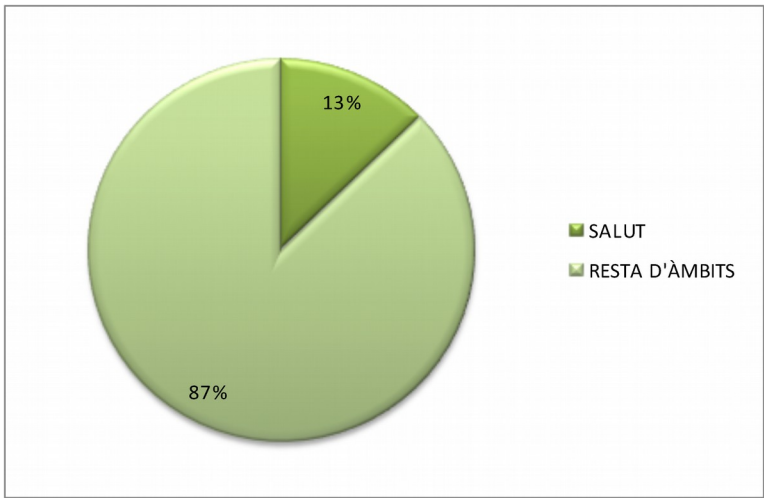


2017

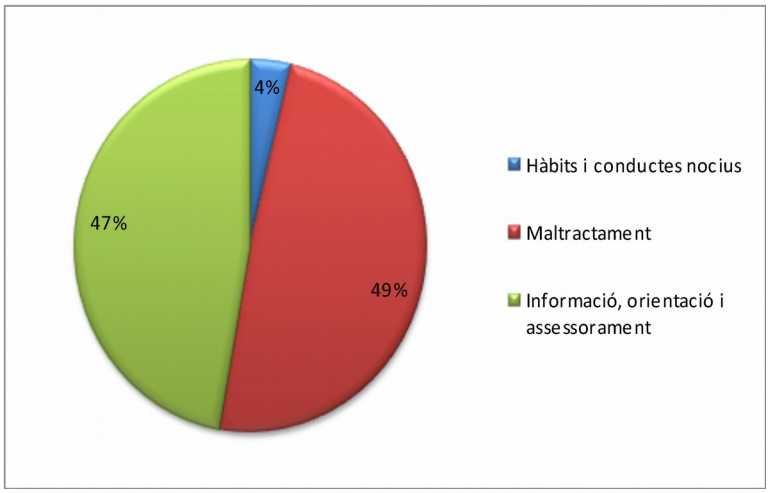
c) Salut i maltractament

El 2017, els motius relacionats amb temes de salut i maltractament representen el 13 % (53 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 actuacions relacionades amb temes de maltractament, que representen el 49 % (26), seguides de les referides a informació, orientació i assessorament, amb el 47 % (25 actuacions), i les relacionades amb hàbits i conductes nocius, amb el 4 % (2).



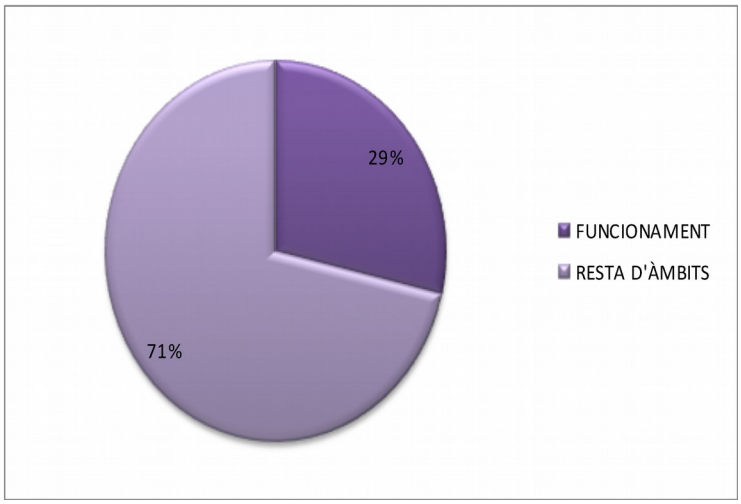
2017



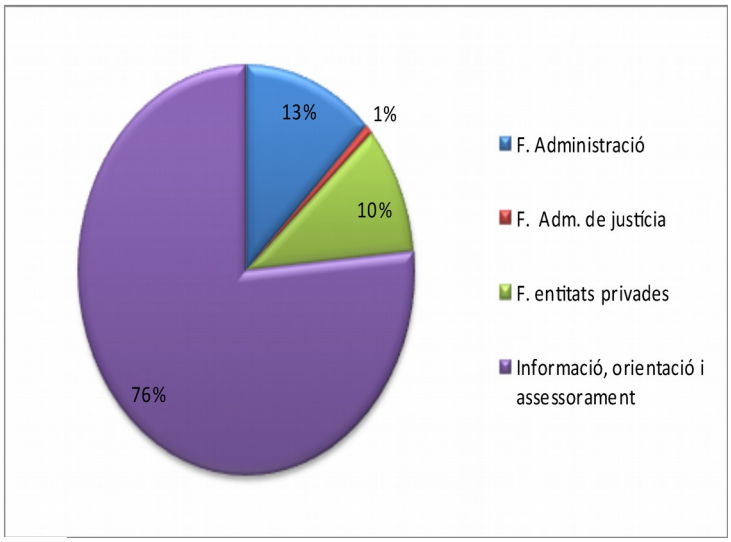
2017

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

Les situacions que s'han analitzat quant al funcionament de les administracions públiques i de les entitats privades relacionades amb menors han suposat el 29 % (119 actuacions) de l'activitat de l'Oficina.



2017

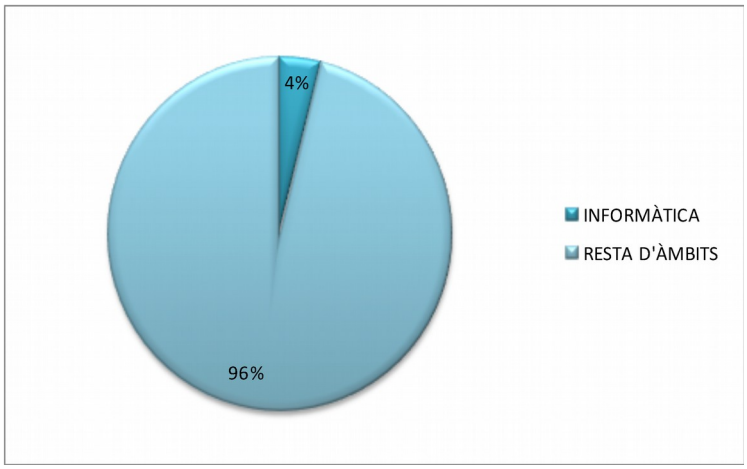


2017

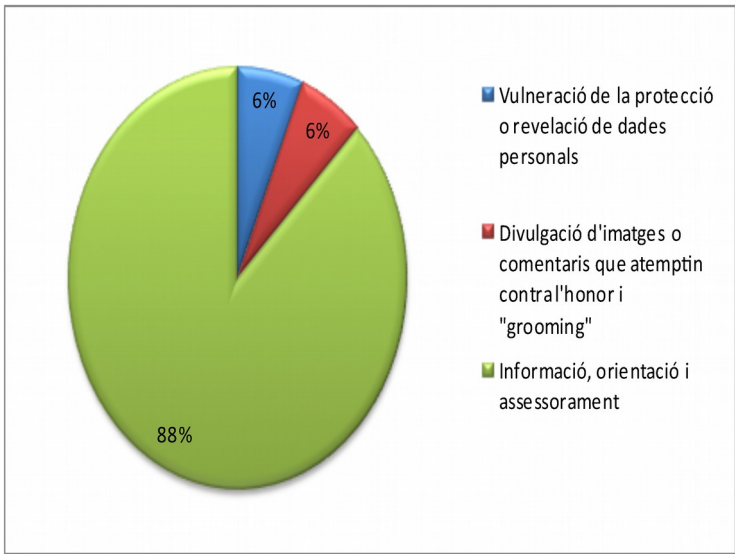
El 76 % (91 actuacions) del total d'aquest grup d'intervencions es refereixen a la demanda d'informació, orientació i assessorament sobre el funcionament de les diferents institucions, tant de les administracions públiques com de les entitats privades. El 13 % (15) del total correspon a accions desenvolupades sobre el funcionament d'alguna administració pública; el 10 % (12), sobre entitats privades, i l'1 % (1), 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 4 % (16 actuacions) de l'activitat total.



2017



2017

Des d'un punt de vista totalment quantitatiu, les actuacions d'informació, orientació i assessorament representen el 88 % (14) del total; la vulneració de la protecció o la revelació de dades personals, el 6 % (1), i la divulgació d'imatges o comentaris que atemptin contra l'honor i el ciberassetjament (*grooming*) representen el 6 % (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 d'aquest 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 2017

El total de telefonades ateses procedents de les Illes Balears ascendeix a 2.608, de les quals 2.455 varen ser ateses per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent (el 94,1 %), i 153, per la línia de l'adult i la família (el 5,9 %).

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. L'any 2017 s'han atès 2.414 telefonades d'aquest tipus.

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 —per exemple, cossos i forces de seguretat, serveis de protecció del menor, centres de serveis socials, centres de salut, fiscalia, col·legi d'advocats, etc.) i, en alguna, es trasllada el cas a les autoritats o entitats pertinents per garantir la integritat del menor. Durant l'any 2017, s'han atès un total de 194 telefonades que han requerit una orientació especialitzada.

MOTIUS DE LES TELEFONADES

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).

- El **primer motiu** pel qual s'ha accedit al recurs és la **violència exercida sobre un menor** en qualsevol forma (maltractament físic, psicològic o institucional, abandonament, abús sexual, agressions, violència de gènere, violència escolar), que representa el 70,0 % dels casos atesos per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent, i el 68,5 % dels atesos per la línia de l'adult i la família.
- El **segon motiu** de consulta són les **dificultats de relació**, que 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 el 13,4 % dels casos rebuts a través de la línia de l'infant i l'adolescent, i l'1,0 % per la línia de l'adult i la família.
- El **tercer motiu** es relaciona amb els **problemes sobre amistats**, que representen el 10,0 % dels casos atesos per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent.
- 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 8,6 % de les consultes per la línia de l'adult i la família, mentre que per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent no se n'han registrat.
- Dins 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. Per la línia de l'adult i la família, el percentatge de casos per aquest motiu ascendeix al 8,5 %. No obstant això, el 2017, no s'han rebut telefonades de menors d'edat per aquest motiu.
- 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 pel que fa a la no acceptació de normes i límits. Representen el 8,5 % de les consultes ateses per la línia de l'adult i la família, mentre que no hi ha cap consulta en aquest sentit per part dels infants i adolescents de les Illes Balears.
- Els casos de **fuga o ideació de fuga** d'un menor d'edat per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent representen el 3,3 %, i estan presents en un 2,9 % dels casos registrats per la línia de l'adult i la família.
- Les **addiccions** han estat motiu de telefonada en el 3,3 % dels casos detectats per la línia d'atenció a l'infant i a l'adolescent, i en l'1,0 % per la línia de l'adult i la família.
- Finalment, les **queixes sobre les institucions** representen l'1,0 % de les consultes ateses a través de la línia de l'adult i la família.

Taula 1			
Telefonades d'orientació especial i recursos als quals es deriven	*Nre. de derivacions de menors*	*Nre. de derivacions d'adults*	*Total*
Servei de protecció de menors	2	18	20
Centres d'acollida i protecció	2	--	2
Ajuntaments	1	--	1
Serveis socials municipals	12	21	33
Servei d'emergències 112	20	31	51
016	--	1	1
Orientació/Mediació familiar d'organismes públics	1	6	7
Servei d'inspecció educativa	1	1	2
Col·legis i instituts d'educació secundària	11	20	31
Centres de salut / metge	5	14	19
Centres de salut mental	4	7	11
Centre de planificació familiar	--	1	1
Psicòleg	--	22	22
Centres d'atenció a la dona	--	9	9
ONG de drogodependències	--	2	2
ONG d'abús sexual	--	3	3
ONG de teràpia i mediació familiar	--	1	1
ONG de salut i discapacitat	--	1	1
ONG de violència filio-parental	--	4	4
Col·legis professionals (advocats, etc.)	--	3	3
Orientació social	7	23	30
TOTAL DE DERIVACIONS	66	188	254

Taula 2		
Motiu principal de la telefonada (casos)	*Línia de l'infant i l'adolescent*	*Línia de l'adult i la família*
Violència contra un menor	70,0 %	68,5 %
Maltractament físic	33,3 %	18,1 %
Maltractament psicològic	16,7 %	18,1 %
Violència de gènere	10,0 %	7,6 %
Abandonament	6,7 %	7,6 %
Agressions extrafamiliars	3,3 %	1,9 %
Abús sexual	--	11,4 %
Violència escolar (*bullying*)	--	3,8 %
Dificultats de relació	13,4 %	1,0 %
Problemes sobre amistats	10,0 %	--
Fuga / Ideació de fuga	3,3 %	2,9 %
Addiccions	3,3 %	1,0 %
Problemes de conducta	--	8,5 %
Problemes psicològics	--	8,5 %
Problemes jurídics	--	4,8 %
Separació / Custòdia / Règim de visites	--	3,8 %
Queixes sobre institucions	--	1,0 %
TOTAL	100 %	100 %

CAPÍTOL III

ACTIVITATS SECTORIALS DE L'ODDM

1. Jornades divulgatives, de formació i sensibilització

— Dia Internacional de la Internet Segura. Jornada d'Internet Segura per a Professionals

El mes de febrer, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM), juntament amb l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit), l'Institut Balear de la Joventut, la Fundació Bit i l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears, se sumà un any més a l'esdeveniment internacional Dia de la Internet Segura, que el 2017 duia com a lema "Sigues part del canvi: units per una Internet més segura". Es tracta d'una iniciativa europea a la qual el Govern de les Illes Balears va donar suport organitzant una jornada formativa adreçada a educadors, docents, policies tutors, associacions de mares i pares, tècnics de joventut, personal sociosanitari i mediadors juvenils.



Des de l'ODDM s'assegurà que els menors pertanyen a una cultura digital que els fa actors en la societat de la informació i la comunicació i els obre un món d'oportunitats i d'aprenentatges, però que la seva edat, inexperiència o immaduresa els fa vulnerables i, per tant, s'ha de crear una cultura de responsabilitat i bon ús des de tots els àmbits.

L'ODDM ha registrat un increment de les queixes i les consultes relacionades amb l'ús inadequat d'Internet que afecta menors, un increment que també ha detectat l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, que en la memòria del curs passat recull que els centres educatius han obert 89 protocols per ciberassetjament, la

qual cosa suposa el 29 % del total. Precisament el curs passat, els centres educatius ja varen disposar d'un protocol específic de prevenció, detecció i intervenció en casos d'assetjament escolar, molt ben valorat pels centres educatius, que inclou referències especials al ciberassetjament en les pautes de prevenció, amb eines i directrius, tant per al professorat com per a les famílies.

Des de l'Institut Balear de la Joventut s'afirmà que les tecnologies hi són per quedar-s'hi i que cada vegada tenen més influència en el nostre dia a dia i en el dels infants i els joves.

Per part del Programa de Policia Tutor, de l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears, s'indicà que el curs passat es feren xerrades preventives en els centres educatius sobre l'ús de les xarxes socials, els telèfons mòbils amb accés a Internet o altres dispositius, i sobre l'assetjament escolar a través de les noves tecnologies.

Durant la Jornada, la Fundació Bit va presentar l'estudi "Ús d'Internet per part dels alumnes d'ESO de les Illes Balears", elaborat a partir d'una mostra de 2.696 alumnes, d'entre 10 i 15 anys, de 1r, 2n, 3r i 4t d'ESO, de 31 centres d'educació secundària. Segons aquest informe, 6 de cada 10 menors demanaria ajuda a un adult davant un cas de ciberassetjament, i el 55,7 % hi intervindria per frenar-lo. L'informe també revela que les víctimes de ciberassetjament confien majoritàriament en els pares i mares a l'hora d'explicar el conflicte.

— Curs «Els problemes de conducta: diferenciació i propostes d'intervenció»

El març de 2017, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, va participar amb les ponències "Els menors en risc social" i "L'interès superior del menor" en el curs "Els problemes de conducta: diferenciació i propostes d'intervenció", promogut pel Servei d'Atenció a la Diversitat (SAD), de la Conselleria d'Educació i Universitat, adreçat a docents d'educació primària i secundària de centres de les Illes Balears. La formació va tenir lloc a l'Hospital Son Espases, amb videoconferència per a les illes de Menorca, Eivissa i Formentera.



El tema del curs era un dels que preocupa els centres educatius: els problemes de conducta a l'aula. Entre els objectius destacava el d'aprendre a diferenciar els problemes de conducta associats a diferents problemàtiques, i a conèixer estratègies d'afrontament de diferents situacions de conflicte, tenint en compte que existeixen problemes de conducta associats a discapacitat intel·lectual, síndrome de Down, risc social, trastorn del vincle i salut mental.

— Jornada «Mesures de seguretat, autoritzacions d'activitats i el consum d'alcohol i drogues a les festes populars»

El juny de 2017, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor va participar en la jornada sobre mesures de seguretat, autoritzacions d'activitats i el consum d'alcohol i drogues a festes populars, organitzada per la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB).



S'hi destacà que, davant uns patrons que associen l'oci al consum d'alcohol i un entorn social i familiar que no equipara l'alcohol a altres substàncies, és necessari establir i consolidar una cultura de l'oci alternativa. De fet, les darreres dades registren una davallada en l'edat d'inici del consum i un augment en les urgències de comes etílics entre els joves i del fenomen del *binge drinking* (beure molt en molt poc temps).

— Jornades «20 anys treballant pels drets de la infància. Prevenció comunitària i innovació en protecció infantil»

El dies 8, 9 i 10 de novembre es feren les jornades "20 anys treballant pels drets de la infància a les Illes Balears. Prevenció comunitària i innovació en protecció infantil", organitzada per l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM), coincidint amb el vintè aniversari de la creació d'aquesta Oficina. Les jornades es pogueren seguir per videoconferència i s'hi varen inscriure més de 260 persones, la majoria professionals que treballen en diferents àmbits d'atenció a la infància i l'adolescència de les Illes Balears. Els objectius de les jornades eren, d'una banda, reflexionar, treballar i mostrar experiències en relació amb la prevenció comunitària en la infància i l'adolescència com una aposta per afrontar les primeres dificultats que apareixen en la convivència de les famílies o en el desenvolupament infantil i, de l'altra, innovar en els sistemes de protecció de la infància, per adaptar-se a la realitat actual.



La ponència inaugural va ser a càrrec de Michael Little, de la fundació britànica Dartington, el qual va exposar la necessitat de plantejar una prevenció basada en l'evidència, l'impacte social de posar en marxa alguns models de prevenció, els efectes de la prevenció a mitjà i llarg termini i l'estalvi econòmic per a la societat d'aquests programes preventius.

Es dugueren a terme taules rodones en què es mostraren experiències duradores en prevenció comunitària i que han tingut un impacte positiu a barriades com sa Indioteria i Son Roca, a Palma, a l'Hospitalet de Llobregat o a sa Pobla, com també accions duites a terme per administracions públiques, com el cas de la reincorporació dels educadors socials als instituts per part de les conselleries d'Educació i de Serveis Socials (Programa TISOC). Així mateix, es tractà de l'estratègia de prevenció en infància de l'Ajuntament de Palma o els equips municipals d'infància i família de Menorca (EMIF).

Les jornades varen concloure amb la intervenció de l'alemanya Martina Erpenbeck sobre una metodologia de treball en protecció amb famílies biològiques; Pepa Horno, que parlà de cap on han d'evolucionar els sistemes de protecció, i el belga Remi Stengel, que contà la seva experiència en el centre residencial de protecció per a joves "De Wissel", reconegut pel seu compromís amb les joves que hi resideixen. Finalment, hi hagué una taula rodona sobre experiències innovadores en prevenció.

2. Parlament Infantil de les Illes Balears

— Sessió de control i conclusions del V Parlament Infantil de les Illes Balears

El maig de 2017, l'Oficina de Defensa del Dret del Menor (ODDM) va assistir a la presentació de les conclusions del V Parlament Infantil, que havia tingut lloc l'any anterior al Parlament durant la II Setmana de la Infància. Una representació d'alumnes de l'IES de Porto Cristo, del Consell de la Infància de l'IMAS i de l'IES Josep Sureda i Blanes es reuniren amb el president del Parlament de les Illes

Balears amb la finalitat de presentar aquestes conclusions. A la reunió, també hi va ser present la UNICEF - Comitè Balears.



Les conclusions presentades pels alumnes feien referència als infants refugiats, al benestar i la salut, a la igualtat d'oportunitats i a la protecció. Les demandes que traslladaren al president sorgien de la reflexió dels grups d'infants dels consells infantils de Formentera, Santa Eulària des Riu, Eivissa, Maó i Santanyí, i dels centres educatius de ses Salines, Santa Maria del Camí, Manacor i Palma que participaren en el V Parlament Infantil el 18 de novembre de 2016.

— VI Parlament Infantil de les Illes Balears

Amb motiu del Dia Universal de la Infància, el 20 de novembre, conjuntament entre el Parlament de les Illes Balears, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i UNICEF - Comitè Balears, s'organitzà el VI Parlament Infantil de les Illes Balears, amb la temàtica "En quin món volem viure? Mirant a l'Agenda 2030".



Infants i adolescents d'arreu de les Illes Balears varen exposar les seves propostes sobre cinc objectius de desenvolupament sostenible inclosos en l'Agenda 2030, vinculats amb el medi ambient, el canvi climàtic i la protecció dels recursos naturals. Hi varen participar infants dels consells infantils de Mallorca, Formentera, Santa Eulària des Riu, Eivissa, Maó i Santanyí, i de centres educatius de ses Salines, Palma i Santa Maria del Camí. El Consell Infantil de Santanyí, un dels sis municipis de les Illes Balears reconeguts com a Ciutat Amiga de la Infància (CAI), va ser l'encarregat de presidir la sessió parlamentària infantil.

L'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible recull disset objectius de desenvolupament sostenible i representa un canvi en la concepció del progrés dels països i les persones, respectant els límits del planeta. És una gran ocasió perquè el Govern i les polítiques públiques a Espanya, tant nacionals com internacionals, responguin de manera efectiva a la lluita contra la pobresa i la desigualtat i a favor de la sostenibilitat. L'Agenda 2030 aborda els drets dels col·lectius més vulnerables i promou mesures per conservar la naturalesa i fer un ús equilibrat dels recursos naturals com l'aigua, el sòl o els mars. En definitiva, l'Agenda 2030 és una oportunitat única per garantir el benestar de les persones i avançar cap a un model de desenvolupament més inclusiu i sostenible: una agenda per a tots i totes.

El Parlament de les Illes Balears, en el VI Parlament Infantil, continua amb el ferm compromís adquirit de donar suport a organitzacions i actes que potenciïn la presa de consciència envers els problemes dels nins i nines d'arreu del món. Propiciar el debat entre infants i adolescents i proporcionar un espai on puguin tractar dels temes i els aspectes que els afecten és el millor estímul perquè desenvolupin aptituds i actituds que els permetin sentir-se ciutadans i interioritzar criteris de sostenibilitat, consciència ecològica i estima per l'entorn en el qual viuen.

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.

— Projecte «Jo opín!»

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor ha engegat, d'ofici, la primera fase del projecte de recerca denominat «Jo opín!», relatiu a la percepció subjectiva dels menors i dels seus pares i mares o tutors, així com dels professionals, sobre els serveis públics que reben des dels àmbits següents:



- Protecció de menors.
- Serveis socials.
- Educació.
- Sector de la salut.
- Justícia juvenil.

L'objectiu principal del projecte és avaluar la percepció subjectiva dels usuaris i els professionals dels serveis per a la població infantil. Aquesta avaluació inclou les tasques següents:

- Anàlisi de les dades obtingudes de la població participant per conèixer la percepció subjectiva dels menors i dels seus pares i mares en relació amb l'atenció que reben dels serveis públics.
- Valoració de la percepció subjectiva dels professionals que treballen des dels serveis d'atenció a la infància.
- Propostes de millora en els serveis que es presten a la població infantil a les Illes Balears.

Amb aquest propòsit, s'ha desenvolupat un sistema de control permanent que, per mitjà d'una sèrie de qüestionaris, permetrà a la població donar la seva opinió sobre els serveis que rep, explicar les seves necessitats i fer suggeriments de millora. Així, es cobreix una necessitat en el sistema d'avaluació dels serveis públics a les Illes Balears, atès que, ara per ara, els estudis disponibles no inclouen l'opinió dels infants o els adolescents com a part de les estratègies de millora.

L'ODDM vol establir un espai d'educació en drets accessible a tota la població, que reforci la importància de les garanties corresponents i en faci partícips els menors, els pares i mares i els treballadors, integrant les seves opinions (en especial, les dels infants i els adolescents) en els processos d'atenció. Així, es reforça el dret dels menors de formar-se un judici propi i d'expressar lliurement la seva opinió en els assumptes que els afecten, donant-los l'oportunitat de ser escoltats.

D'aquesta manera, els menors aprenen la importància de donar i rebre un tracte adequat, perquè són el futur i seran els encarregats de transmetre aquesta educació a les futures generacions.

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 ha cooperat amb diferents organismes i administracions, alguns dels quals s'assenyalen a continuació.

- De la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació:

  — Direcció General de Menors i Famílies

S'ha col·laborat amb l'avaluació final del II Pla Estratègic Nacional d'Infància i Adolescència de l'Estat. Així mateix, s'ha col·laborat en l'elaboració de l'esborrany del projecte de llei de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

  — Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel (FISE)

S'han fet les visites de supervisió als centres socioeducatius de la FISE.

- De la Vicepresidència i Conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme:

  — Fundació BIT (Balears d'Innovació i Tecnologia)
  — Observatori de la Societat de la Informació (OBSI)

Des del Grup de Treball d'Internet Segura, format per l'ODDM, el Convivèxit, l'IB-Jove, la Fundació BIT i l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears —mitjançant el Programa de Policia Tutor—, s'ha col·laborat en la web 'Vida digital + segura'.

- De la Conselleria de Presidència:

  — Direcció General de Coordinació

S'ha col·laborat, juntament amb el Convivèxit, en l'avaluació del Protocol de detecció, comunicació i actuacions per a alumnes transsexuals i transgèneres als centres educatius de les Illes Balears.

  — Institut Balear de la Dona (IBD)

S'ha participat amb l'IBD, juntament amb el Consell Insular d'Eivissa i els cossos i forces de seguretat, així com Càritas i Metges del Món, en l'avaluació actual del tràfic de persones, el seguiment del Pla Estratègic i les noves línies d'actuació.

- De la Conselleria d'Educació i Universitat:

  — Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit)

S'ha col·laborat en l'elaboració de la Instrucció 1/2017, de 19 de gener de 2017, del director general d'Innovació i Comunitat Educativa per a la detecció, la notificació i la intervenció en situacions de desprotecció (risc o desemparament) de menors als centres docents de les Illes Balears.

- De la Conselleria de Transparència, Cultura i Esports:

  — Direcció General d'Esports i Joventut

S'ha fet el seguiment de programes com «Posam valors a l'esport», que difonen i promouen els valors lligats a la pràctica esportiva entre els infants, les famílies i l'equip tècnic esportiu.

- De la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques:

  — Centre d'Emergències 112
  — Programa de Policia Tutor

- De la Conselleria de Salut:

  — Direcció General de Salut Pública i Participació

S'ha col·laborat en l'elaboració definitiva del Protocol autonòmic de prevenció i atenció a les dones i les nines sobre la mutilació genital femenina a les Illes Balears.

  — Servei de Salut (IB-Salut)

Dins la coordinació tècnica per al Pla Estratègic de Salut Mental de les Illes Balears, s'ha col·laborat en la creació de l'Observatori de Suïcidi de les Illes Balears.

- De la Delegació del Govern a les Illes Balears:

  — Secretaria General de la Delegació del Govern
  — Cossos i forces de seguretat de l'Estat

S'ha fet el seguiment de l'arribada de menors d'edat estrangers no acompanyats (MENA) en pasteres a les costes de les Illes Balears. Així mateix, 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 als concertats amb les entitats col·laboradores habilitades.

- Dels diversos ajuntaments i entitats locals:

  — Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB)

S'ha col·laborat en el seguiment de la prevenció del consum d'alcohol en la jornada «Mesures de seguretat, autoritzacions d'activitats i el consum d'alcohol i drogues a les festes populars».

  — Defensora de la Ciutadania de Palma

S'ha col·laborat en la I Trobada de Síndics Locals de les Balears per compartir coneixements relatius a la defensa dels drets de la ciutadania en el context balear, i impulsar i reforçar la construcció de defensories incorporant entitats i institucions *ad hoc*.

  — Ajuntament de Palma

S'han revistat els reglaments de règim intern del servei d'acolliment familiar temporal i el Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. També s'ha col·laborat amb la Unitat d'Infància i Família de l'Ajuntament de Palma arran de la situació de desallotjament dels infants del poblat de Son Riera («Son Banya»). Així mateix, s'ha col·laborat amb la Comissió Tècnica d'Absentisme Escolar.

- De la Fiscalia Superior de les Illes Balears:

  — Fiscalia Delegada de Menors

- Del Ministeri de Justícia:

  — Gerència territorial del Ministeri de Justícia
  — Deganat dels Jutjats de Palma
  — Presidència de l'Audiència Provincial de Palma

S'ha engegat un projecte de col·laboració en l'àmbit judicial de les Illes Balears per posar en marxa 'espais amigables' on puguin romandre els menors d'edat que hagin d'acudir a les seus judicials per a la realització de diligències judicials.

- Defensories autonòmiques:

  — Adjunta per a la defensa dels drets de la infància i l'adolescència del Síndic de Greuges de Catalunya
  — Oficina de la Infància i l'Adolescència de l'Ararteko del País Basc

- Universitat de les Illes Balears (UIB)

S'ha engegat un acord de col·laboració científica i acadèmica entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i la Universitat de les Illes Balears per a la creació d'un projecte experimental de mediació de suport a la protecció infantil.

5. Participació en actes. Agenda

Durant el 2017 s'han pogut mantenir diverses reunions amb entitats i agents socials, entre els quals es troben:

- Aldeas Infantiles SOS
- Associació Amés
- Associació Amor, Respecte i Dignitat per a les Persones (ARDIP)
- Associació Aprender de Nuevo
- 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 Pitiüsa per la Inclusió Educativa i Social (APIES)
- Associació Pro Emancipats de les Illes Balears (APEIB)
- FAPA Mallorca
- Fundació Indig
- Fundació Natzaret
- Fundació RANA
- IREFREA
- Organització Mater Misericordiae
- UNICEF Comitè Balears

En resum, el 2017 s'han fet:

- 40 reunions amb entitats de totes les Illes Balears.
- 19 cites amb particulars (relacionades amb l'obertura d'expedients per part de l'ODDM).
- 17 presentacions en jornades i presentacions en què l'ODDM ha participat.
- 11 intervencions en diferents mitjans de comunicació.
- 65 reunions amb altres administracions públiques, tant de l'àmbit local com l'autonòmic o l'estatal.
- 37 reunions amb la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, de la qual l'ODDM depèn orgànicament.
- 28 reunions amb l'equip tècnic de l'ODDM, que s'organitzen per fer el seguiment dels diferents expedients o tractar de temàtiques relacionades amb el dia a dia.
- 18 visites a centres de protecció de menors: durant el 2017 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.
- 34 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, i durant el 2017 ha tractat els aspectes següents:

- D'acord amb la dimensió 1, s'ha revisat l'elaboració i el desenvolupament de polítiques d'infància en el marc jurídic autonòmic, en què s'estableix el

seguiment de les mesures adoptades pel que fa a la realització d'informes d'impacte normatiu en la infància.

- Un altre aspecte analitzat és el sistema d'informació estadística sobre la situació de la infància a les Illes Balears, així com la revisió de la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, d'acord amb els canvis en la normativa nacional i els avenços i les recomanacions en l'àmbit internacional. Entre aquests darrers, destaquen les recomanacions i les observacions més recents del Comitè dels Drets de l'Infant o els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030.

Amb l'objectiu de tractar i revisar aquests aspectes, es va fer una jornada de treball amb el títol «Els informes d'impacte en la infància i revisió de la normativa balear», d'acord amb tres apartats de debat:

1. Els informes d'impacte en la infància.
2. Normativa d'infància a les Illes Balears.
3. Modificacions del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

Els grups parlamentaris que formen la Comissió de Seguiment del Pacte Balear per a la Infància varen recollir part de les conclusions d'aquella jornada de treball i varen subscriure una iniciativa en forma de proposició no de llei relativa a actuacions en relació amb la infància i l'adolescència , la qual s'elevà a la Comissió d'Assumptes Socials i Drets Humans del Parlament de les Illes Balears. El text es va debatre en la sessió de 2 de novembre de 2017, i s'aprovà, per assentiment, la resolució següent:

1. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears a incorporar l'informe d'impacte en la infància i l'adolescència en tots els avantprojectes de llei i els projectes de reglament que tramiti. Per a l'elaboració d'aquests informes, es recomana tenir en compte la Guia metodològica elaborada per UNICEF i l'Observatori de la Infància i l'Adolescència del Principat d'Astúries, amb l'objectiu de desenvolupar unes guies autonòmiques pròpies o bé d'adaptar a la realitat autonòmica la Guia esmentada.
2. El Parlament de les Illes Balears dona suport al Govern de les Illes Balears i l'anima a continuar l'adaptació a la legislació autonòmica de la Llei orgànica 8/2015 i la Llei 26/2015 al més aviat possible.
3. El Parlament de les Illes Balears dona suport al Govern de les Illes Balears en l'impuls de la modificació i la implantació de la Llei 17/2006 per incorporar tots els canvis en principis, terminis, mesures, procediments i plans individuals d'intervenció, tenint en compte els criteris de la Convenció sobre els drets de l'infant i que siguin una realitat al més aviat possible.
4. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears i els consells insulars a impulsar l'aclariment de competències i la millora de mecanismes de coordinació en tots els àmbits d'intervenció relacionats amb la infància.

5. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears i les administracions públiques a incloure la perspectiva d'infància en els pressuposts mitjançant una identificació i una estimació dels recursos destinats a la infància i una valoració de l'impacte en els nins i nines i els adolescents.
6. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears a establir mecanismes de coordinació per arribar a tots els àmbits d'intervenció relacionats amb la infància i de revisió per assegurar el compliment de totes les mesures posades en marxa envers la infància.
7. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears a millorar el registre de dades estadístiques relacionades amb la situació de la infància i l'adolescència perquè tots els organismes tenguin un registre únic.
8. El Parlament de les Illes Balears insta el Govern de les Illes Balears i totes les administracions públiques a avaluar l'interès superior del menor aplicant un criteri homogeni a tota l'Administració.

CAPÍTOL IV

CONCLUSIONS

VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ DELS DRETS DELS INFANTS I ELS ADOLESCENTS A LES ILLES BALEARS

Tot i que podem afirmar que estam en la postcrisi, no podem dir el mateix de les seqüències i el preu que amplis sectors de població de la societat balear n'han pagat. En els anys de plena crisi s'han incrementat d'una manera molt alarmant els índexs de pobresa i els diferents indicadors de la repercussió de la crisi en la infància i l'adolescència de les Illes Balears. El volum de famílies sota el llindar de pobresa, famílies en què tots els membres adults no reben cap prestació econòmica i grups familiars que presenten diferents indicadors de necessitats encara és molt elevat. A les Balears, al voltant de 20.000 infants i adolescents pertanyen a alguns d'aquests grups familiars vulnerables. A més, segons l'EPA de 2017, el 18,2 % de joves han abandonat els estudis secundaris, el 32 % d'alumnes de 4t d'ESO no van al curs corresponent a la seva edat, els alumnes que pertanyen a grups familiars vulnerables tenen entre tres i cinc possibilitats més de fracassar a l'escola que els seus companys, i la taxa d'atur entre joves de menys de 25 anys en edat de treballar és del 45 %. Amb aquestes dades podem fer-nos càrrec de fins a quin punt, per a un sector important de la població infantil i juvenil, no s'estan complint alguns dels drets bàsics de manera suficient.

Enfront d'aquesta realitat preocupant, hem de poder reconèixer esforços significatius per garantir un nivell adequat dels drets universals de la infància i la joventut a la nostra comunitat amb algunes iniciatives recents com són la renda social garantida, la renda d'emancipació per a joves extutelats i el retorn de la targeta sanitària a la població migrant per assegurar una atenció sanitària adequada a aquests menors.

Per continuar avançant en aquest terreny, manca un diagnòstic acurat de necessitats de la infància i la joventut a la comunitat que permeti planificar i posar en marxa els recursos adients adaptats a aquest col·lectiu de població.

A continuació, s'exposen algunes observacions sobre la situació i l'estat actual d'alguns dels drets de la infància i l'adolescència recollits en la Convenció de drets de l'infant, a la comunitat autònoma, a partir de les queixes, els greuges i les preocupacions traslladats a l'Oficina, així com de les nostres observacions i investigacions directes.

DRET DE L'INFANT A NO SER SEPARAT DELS SEUS PARES I DRET QUE ELS PARES REBIN SUPORT (art. 9 i 18 de la Convenció sobre els drets de l'infant)

Serveis socials municipals

- Manquen plans d'infància d'àmbit municipal liderats pels serveis socials, en coordinació amb els altres sistemes, com ara l'educatiu, de salut i d'altres àrees de l'Administració municipal i insular, a partir d'un diagnòstic de necessitats de cada poble, sobretot dels col·lectius de famílies amb necessitats de suport. Cal establir línies de treball preventiu comunitari i d'acompanyament a aquestes famílies, garantint unes condicions adequades per al desenvolupament dels infants i una integració efectiva de les famílies a la comunitat.
- S'ha detectat alguna situació de tancament d'expedients de serveis socials d'atenció primària de mares soles amb fills petits, per incompliment dels plans de treball d'aquestes mares o per manca de recursos, en espera que protecció de menors assumeixi la responsabilitat sobre els menors, davant el fet que la manca de suport dels serveis d'atenció primària obliga a prendre una mesura de protecció. Consideram necessari que situacions de desacord entre alguns pares o mares i tècnics s'abordin des d'una perspectiva mediadora, oferint als pares o mares altres figures professionals que ajudin a millorar la col·laboració amb els tècnics de serveis socials.
- Precisament per aquestes limitacions, les famílies no poden complir els requeriments i el sistema normatiu dels serveis, però no per això els fills han de ser separats dels seus pares o mares, a excepció de situacions clares de desemparament. Els serveis socials comunitaris han de poder adaptar de manera flexible els recursos a les necessitats d'aquests col·lectius.
- Hi ha la necessitat urgent que els centres d'acollida familiar municipals puguin posar en marxa projectes de suport a mares amb feines d'horabaixa, fora de l'horari escolar, i ajudar-les en la cura dels seus infants per promoure i facilitar una efectiva reintegració i inserció sociolaboral, atès que moltes dones només tenen l'oportunitat d'aconseguir contractes laborals amb jornades d'horabaixa. Ara per ara, els centres d'acollida familiar no es fan càrrec d'aquest tipus de suport; únicament es pot aprovar si hi ha altres famílies que voluntàriament es fan càrrec de la cura dels infants.
- S'observa l'existència d'actuacions molt dispars en matèria d'infància i suport a la família entre els diferents serveis socials municipals de les Illes Balears. No s'entén la gran disparitat en la despesa i els recursos municipals dedicats a aquest sector de població. L'autonomia municipal no pot ser una excusa ni justificar l'existència d'aquestes diferències. El Comitè dels Drets de l'Infant de l'ONU ja va indicar la necessitat d'avançar i incorporar una línia de pressuposts i despesa pública en clau d'infància que ajudarà a poder visibilitzar aquestes diferències.

Protecció infantil

- En protecció infantil, cal prioritzar el suport a les famílies biològiques i posar tots els recursos tècnics, educatius, terapèutics i econòmics al servei del manteniment de l'infant en el seu entorn natural, tal com estableix el marc legal estatal. En el cas que els menors hagin de passar temporalment a un altre entorn convivencial, acollidor o residencial per la seva protecció, s'ha de treballar des del primer moment en una perspectiva de restabliment a la família pròpia com més aviat millor.
- S'ha d'incrementar la presència de les famílies biològiques en la vida dels centres residencials amb la finalitat de mantenir i enriquir els vincles familiars, excepte quan sigui imprescindible evitar aquests contactes per ordre judicial. També s'han d'afavorir les relacions de pares i germans amb els menors en acollida familiar, per evitar els conflictes de lleialtat, amb l'excepció esmentada. Així mateix, tal com estableix la legislació estatal, s'ha de impulsar la possibilitat de les adopcions obertes, si no es va en contra de la integritat psicològica i emocional del menor.
- Veiem la necessitat que les famílies biològiques puguin participar en protecció infantil fent arribar propostes de millora i traslladant a l'organització les seves inquietuds i preocupacions. S'han creat comissions assessores de famílies acollidores i el consell de participació d'infants i adolescents de l'IMAS. Així mateix, les famílies biològiques, per mitjà dels seus representants, també poden aportar el seu punt de vista.

DRET A UNA BONA EDUCACIÓ (art. 28 i 29)

Educació

- Les taxes d'abandonament escolar a la comunitat, tot i que els darrers anys han millorat, continuen essent inacceptables, així com l'índex de repetidors a secundària. Això indica la gravetat de la situació i el problema d'inadaptació d'un percentatge d'alumnes elevat dins el sistema educatiu, cosa que obliga a repensar el model educatiu i el paper de l'educació que volem per als alumnes, amb la finalitat que el centre educatiu els sigui prou atractiu i engrescador. Els joves no fracassen, el fracàs és de la societat.
- S'ha de reconèixer que, aquests darrers anys post crisi, hi ha hagut un important esforç inversor en educació en l'ampliació de plantilles i l'increment de recursos a disposició dels centres, però encara s'ha d'avançar en diferents línies: minvar l'impacte del pas de primària a secundària, prevenir els itineraris d'inadaptació d'alumnes amb més desavantatges al principi de la secundària, qüestionar-se el sentit de les repeticions de curs, combatre l'absentisme i les expulsions amb projectes dins els centres educatius, despertar la vocació i el talent de cada alumne, augmentar la participació dels alumnes i de la comunitat educativa en el disseny educatiu, etc.
- És necessari que Educació pugui garantir auxiliars tècnics educatius (ATE) fins als 18 anys en els casos de menors amb discapacitats i necessitat d'un suport específic en l'entorn escolar.

- Hi ha la necessitat de garantir les substitucions per baixes d'ATE en un temps curt, atesa la necessitat dels infants amb necessitats especials, que la resta del professorat no pot assumir.
- És necessari regular les guarderies assistencials, fins a arribar a la regulació d'Educació. S'han de poder supervisar les escoletes actuals de manera regular per poder identificar establiments que no compleixen les condicions mínimes i poder comprovar que els models d'atenció són els adequats, per prevenir situacions d'atenció deficient per als infants.

DRET A UNA BONA ATENCIÓ DE LA SALUT (art. 24)

Salut

- Cal incrementar el nombre de pediatres, tal com recomana el Comitè dels Drets de l'Infant de l'ONU. Les Illes Balears són la comunitat de tot l'Estat amb una taxa més baixa de pediatres titulats per població.
- S'ha d'assegurar una atenció de qualitat als infants i als adolescents amb necessitats d'atenció per la seva salut mental i reduir el temps d'espera a les primeres consultes i el període interconsultes.
- És necessari dotar d'un mobiliari adequat la Unitat d'Hospitalització de l'IBSMIA (Institut Balear per a la Salut Mental de la Infància i l'Adolescència) de Son Espases.
- S'han de possibilitar espais dins els hospitals per als familiars dels menors hospitalitzats.
- En relació amb la prevenció de l'abús en el consum d'alcohol, s'han de comunicar al RUMI els comes etílics de menors d'edat a les urgències hospitalàries.
- Cal reconèixer les ordenances municipals pel consum d'alcohol per iniciativa de la FELIB.

DRET A LA PROTECCIÓ ESPECIAL EN CAS DE RISC DE MALTRACTAMENT, ABÚS O NEGLIGÈNCIA (art. 19 i 20)

Protecció infantil

- És necessari un canvi d'enfocament en protecció i passar d'un model de gestió de la quotidianitat dels infants purament educativa a un treball reparador dels danys soferts, d'èxit i de prevenció de la victimització secundària entorn d'una avaluació de les seves necessitats (inclosa una valoració neurològica quan hi ha signes de traumatització evidents) i d'un pla de cas continuat i assumit per tots els equips que tenen al seu càrrec l'atenció i el benestar del menor. Tot el sistema s'ha de poder organitzar i adaptar per respondre a les necessitats dels infants sota protecció.
- S'han de promoure figures afectives adultes professionals amb vinculació als infants sota protecció, donant-los la màxima estabilitat i qualitat com a prioritat màxima de l'organització de protecció. Aquest ha de ser el criteri rector a l'hora d'establir concerts amb entitats col·laboradores per prevenir els

canvis de personal i el pas d'uns centres a uns altres, amb un compromís d'estabilitat dels professionals en els programes millorant, a canvi, les seves condicions laborals i retributives.

- Actualment existeixen diferències significatives en la qualitat de l'atenció als infants i als joves en els centres residencials, així com de les característiques i la qualitat dels espais físics, els entorns de seguretat emocional, la integració en la seva comunitat, etc. La figura d'educador-tutor o figura professional de vinculació afectiva encara no s'ha incorporat a tots els centres residencials. Al llarg del 2017 s'observa una manca de supervisió efectiva dels serveis de protecció sobre els centres residencials. Per tant, els serveis de protecció han de definir un model d'acolliment residencial, tant per al sector de centres públics com per als concertats, d'acord amb els estàndards de qualitat que la recerca en aquest camp ha evidenciat com a imprescindibles per a aquest tipus d'acolliment.
- A l'ODDM hi ha molta preocupació per les dinàmiques de fugues de menors dels centres de protecció i les connexions amb ESI (explotació sexual infantil). Sabem que hi ha hagut una resposta coordinada entre diferents institucions per poder establir un protocol específic. S'han de poder atendre les causes del fenomen i establir estratègies adequades als centres residencials que contrarestin aquestes dinàmiques i facin atractiva la permanència als centres sense que aquests menors tenguin la necessitat de cercar aventures i experiències excitants fora dels centres.
- A les Illes Balears hi ha més de 700 menors en acolliment familiar, més del doble que nins i nines acollits en centres residencials. S'han rebut queixes de famílies de l'insuficient suport tècnic a aquests acolliments. S'han de poder redimensionar les dotacions tècniques necessàries per garantir un suport de qualitat. Des d'aquest col·lectiu es demana poder comptar amb una cobertura d'assessorament i consulta les 24 hores del dia per poder atendre situacions o prendre decisions que no poden esperar.
- Des de diferents sectors, bàsicament de salut, cossos de seguretat, fiscalia i jutjats de guàrdia, es manifesta la necessitat de poder comptar amb serveis de protecció les 24 hores del dia. El nombre d'intervencions en situacions de possible desemparament de menors fora del l'horari d'atenció dels serveis de protecció és prou important per estudiar alguna fórmula que permeti la presència de tècnics especialitzats per aportar criteris tècnics en les preses de decisions sobre els menors i evitar complicacions posteriors amb separacions, ruptura dels vincles familiars i ingressos a centres de primera acollida.
- Hi ha la necessitat d'adaptar els horaris dels serveis professionals que afecten menors del sistema de protecció per evitar la interferència i la distorsió en la dinàmica educativa d'aquests menors. El 80 % dels menors de protecció (més del doble que la població normal) presenten dificultats diverses d'adaptació a l'escola. Els menors de protecció s'han de considerar alumnes NESE, amb necessitats educatives especials. És una obligació dels serveis de protecció treballar en coordinació amb l'escola per l'èxit escolar d'aquests menors; per tant, les seves necessitats s'han de prioritzar per sobre de les necessitats dels professionals i s'han de cercar fórmules que evitin les contínues sortides dels

nins i nines de protecció, interferint en el seu procés d'aprenentatge, per a les visites, les teràpies, les reunions amb els referents o a les consultes mèdiques.

- S'han de poder garantir la formació permanent i la supervisió dels equips tècnics de protecció infantil, així com, amb els recursos humans de les diferents institucions, establir vies de mobilitat per als professionals, que han de poder fer un canvi, atesa la forta càrrega emocional i el desgast que suposa treballar en aquest camp.
- Actualment, el RUMI no es fa des de tots els serveis municipals; en alguns casos, com en els serveis socials de Palma, per la duplicitat de protocols de derivació a protecció de menors. S'ha de poder establir un únic sistema de notificació de casos de situacions de risc i desemparament de menors, i ha de ser el sistema que es fa servir a tot l'Estat. Per tant, l'ODDM demana el compromís de totes les administracions públiques (les entitats privades hi estan igualment obligades) a fer servir el sistema consensuat de notificació de maltractaments a la infància.
- És necessari que tots els serveis de protecció i els serveis socials d'atenció primària puguin fer servir un instrument de valoració i avaluació de les necessitats infantils amb la finalitat de compartir una visió comuna dels infants i evitar repeticions innecessàries i retards en els processos avaluadors, i així optimitzar els plans de treball. Consideram que el Balora és una eina científica i contrastada, específica en aquest àmbit, ja incorporada a molts de llocs de l'Estat espanyol i sobre la qual, a les Balears, ja s'ha fet bastant de formació de professionals. Fem una crida perquè totes les administracions insulars i locals de protecció infantil i serveis socials hi donin suport i l'incorporin plenament als seus serveis per garantir que les avaluacions i els diagnòstics de necessitats dels infants i els joves siguin tan objectius com sigui possible i se'n redueixi al màxim el pes de la subjectivitat dels professionals. A Eivissa i a Mallorca no existeixen programes d'intervenció amb menors infractors que, quan tenen menys de 14 anys, són inimputables. D'altra banda, s'està produint un increment molt preocupant del nombre de menors infractors de menys de 14 anys, que no tenen responsabilitats penals i que, tal com marca la llei, s'han d'atendre des dels serveis de protecció. Aquesta manca d'intervenció efectiva incideix directament en aquests menors, un bon nombre dels quals continuaran amb carreres delictives, amb tots els costs econòmics que implica l'actuació del sistema de reforma juvenil.
- Detectam una manca molt preocupant de recerca i avaluació dels sistemes de protecció, a diferència del que es fa en altres sistemes com l'escolar o el sanitari. Aquest fet impedeix saber si les actuacions dels serveis de protecció són eficients a curt, mitjà i llarg termini, tant per als menors com per a les seves famílies, i com es podrien millorar.

Justícia

- S'han de poder incorporar de manera regular, com indica el Comitè dels Drets de l'Infant i el marc legal aplicable, les proves preconstituïdes i anticipades en el sistema judicial, per evitar la victimització secundària dels infants que han estat víctimes de delictes per part dels adults. Per poder fer servir aquestes

proves d'una manera sistemàtica, s'han de dotar els jutjats de mitjans tecnològics i de les infraestructures necessàries. La dotació de psicòlegs i treballadors socials forenses a les Illes Balears resulta insuficient. Hi ha partits judicials, com ara Inca i Manacor, que no disposen d'equips psicosocials forenses. És un fet molt greu que hi hagi infants que esperin més d'un any per ser avaluats en contenciosos de família o per la credibilitat del seu testimoni en casos de delictes greus de què són víctimes.

- Existeix un retard excessiu en els processos judicials que afecten menors víctimes; en alguns casos s'ha constatat que han passat més de deu anys entre la denúncia i la sentència ferma. Aquestes dilatacions produeixen en els infants efectes traumàtics i contribueixen a generar patiment psicològic i emocional. S'han de poder trobar fórmules que agilitin aquests processos en el sistema penal des del respecte a les garanties de totes les parts, però aquesta darrera raó no pot ser una justificació per condemnar els menors a una situació agònica d'espera. No s'entén, per exemple, que unes proves biològiques d'ADN per determinar l'autoria d'uns presumptes abusos sexuals s'hagin d'enviar a laboratoris de la península quan hi ha laboratoris a la UIB que les podrien fer amb les garanties necessàries i que, per aquest motiu, s'hagi d'esperar com a mínim mig any a tenir-ne els resultats.
- Consideram que en l'àmbit penal s'haurien de prioritzar els casos de presumptes abusos sexuals comesos contra menors, com ja es fa en els casos de violència de gènere, pel fort impacte traumatitzant que aquestes situacions tenen en els menors víctimes. S'hauria d'incorporar un psicòleg de guàrdia en les clíniques mèdiques forenses per poder fer avaluacions ràpides de credibilitat del testimoni dels menors i que no hagin d'esperar mesos perquè siguin avaluats pels professionals, amb la qual cosa es podrien reduir substancialment els temps processals.
- Proposam que, en els judicis per abusos sexuals contra menors, les vistes se citin a primera hora del matí per evitar els endarreriments habituals i l'espera d'hores dels menors als passadissos dels jutjats per poder declarar, de vegades en contacte visual amb els presumptes agressors i el seu entorn.
- A la Clínica Forense d'Eivissa hi ha hagut un període molt dilatat sense la substitució de la psicòloga titular, la qual cosa ha comportat un retard considerable i una situació, a hores d'ara, de col·lapse en les actuacions que es requerien d'aquesta professional, amb el consegüent perjudici als menors que esperaven la seva intervenció. Aquest fet ha afectat molt negativament la situació dels menors afectats, amb el consegüent retard dels seus processos.
- A les illes menors es produeixen endarreriments excessius en les avaluacions de credibilitat del testimoni en casos d'abusos sexuals, amb el consegüent perjudici als menors víctimes, que no poden iniciar el tractament terapèutic de les seqüeles d'aquests fets atès que és imprescindible que prèviament s'hagi avaluat la credibilitat del testimoni de l'infant per no interferir en el procés penal.

DRET A UNA ATENCIÓ ADEQUADA EN EL CAS DE MENORS INFRACTORS (art. 40)

Reformes

- Hi ha una necessitat imperiosa de fer reformes als centres de justícia juvenil i de cercar un equipament nou per Es Fusteret per a les menors amb mesures de règim tancat o semiobert, atès que no compleix les condicions físiques mínimes ni és un espai adequat per al treball educatiu i rehabilitador de les menors. D'altra banda, Es Pinaret, tot i que al llarg del 2017 s'hi ha produït un increment molt significatiu de noves contractacions de personal i de millores, en general, de la plantilla, tampoc no compleix les condicions bàsiques per al treball que s'hi ha de fer amb al·lots amb mesures judicials. La reforma actual s'ha de poder completar com més aviat millor.
- Cal garantir l'acompanyament de policia en els trasllats de menors dels centres de reforma juvenil als jutjats o a consultes mèdiques que requereixen una sortida, sobretot en el cas d'al·lotes víctimes d'ESI.
- Hi ha necessitat d'espais dignes per a les visites de familiars de menors residents a centres de justícia juvenil. Els projectes actuals d'ampliació del centre Es Pinaret i de trasllat del centre Es Fusteret ja preveuen aquesta millora, entre d'altres.
- S'ha de mantenir una línia d'informació permanent amb les famílies sobre la situació processal i amb el centre de menors.
- Cal posar en marxa una extensió de línia de bus fins al centre Es Pinaret.

Justícia

- Els temps processals en casos de menors que han comès delictes, entre la comissió del delicte i la sentència judicial, són molt dilatats, amb la qual cosa es romp l'ús pedagògic i reparador de les mesures. Aquesta realitat contravé la filosofia i la mateixa essència de la Llei 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, que fa referència al caire educatiu, rehabilitador i reparador de les mesures de justícia juvenil.
- El Ministeri Fiscal, d'acord amb el seu Estatut orgànic, ha de garantir els drets processals dels menors infractors. Així mateix, és necessari que els advocats d'ofici siguin més propers i estiguin més disponibles tant per als menors com per als seus representants legals al llarg de tot el procés judicial. En la majoria dels casos, són presents en el moment de la detenció del menor a comissaria i en el moment en què el menor ha de comparèixer davant el jutge, amb la recomanació, en general, de conformitat, contrària de vegades als seus interessos. No mantenen visites ni reunions amb els menors als centres de justícia juvenil ni amb els seus pares o tutors legals. Els joves es queixen d'aquesta manca de presència dels seus representants legals i de la indefensió amb què viuen el seu pas pels jutjats.
- Manca coordinació entre l'advocat del menor i el seu educador responsable de medi obert.

DRET A L'ESBARJO, AL JOC I A ACTIVITATS RECREATIVES (art. 31)

Esports

- Les instal·lacions i les infraestructures esportives en què participen menors d'edat —relatives a cada activitat o modalitat esportiva— han de disposar d'unes condicions i mesures de seguretat mínimes i necessàries per prevenir i evitar els riscs que hi pugui haver, tenint en compte l'ús previsible d'aquestes instal·lacions per part dels menors. Alhora, s'han d'estructurar els mecanismes d'inspecció i control necessaris que es considerin més convenients per garantir que es compleixen aquestes mesures i condicions mínimes i uniformes de seguretat a tot el territori de la comunitat autònoma.
- El personal tècnic responsable relacionat amb la pràctica esportiva dels infants i els adolescents (esportistes, jutges, àrbitres, tècnics, entrenadors, monitors, delegats, gestors, directius, etc.) ha de tenir la formació i els coneixements necessaris sobre les condicions i els requisits de seguretat de les instal·lacions o les infraestructures esportives i també sobre protocols i mesures de prevenció de riscs i protecció dels esportistes menors d'edat inherents a la pràctica de cada activitat o modalitat. D'altra banda, cal regular i protocol·litzar el nombre mínim necessari de persones adultes, entre personal sanitari i personal tècnic responsable de la pràctica esportiva dels infants i els adolescents, que hi han de ser presents, així com la forma en què els familiars poden acompanyar els menors, per garantir la seguretat dels esportistes menors d'edat en el transcurs de la pràctica i de les proves esportives, segons cada activitat o modalitat.
- És necessari aclarir el compromís dels joves de 16 a 18 anys que tenen un contracte amb un club esportiu.
- Als centres d'alt rendiment esportiu és necessari prevenir possibles maltractaments emocionals als menors esportistes per part dels seus entrenadors per aconseguir la millora del seu rendiment esportiu.

DRET A LA INFORMACIÓ (art. 17)

Mitjans de comunicació

Cal esmentar l'augment de la publicitat, el patrocini i la promoció de les activitats i els jocs d'atzar en els mitjans de comunicació, per la qual cosa s'ha de recordar que la normativa disposa d'una limitació sobre la protecció d'altres béns jurídics, com són la protecció dels consumidors i els usuaris dels jocs d'atzar (el jugadors) i la **protecció dels menors d'edat**. La Llei 7/2010, de 31 de març, general de la comunicació audiovisual, i, de manera anàloga, la Llei 5/2013, d'1 d'octubre, audiovisual de les Illes Balears, regulen de manera genèrica que els continguts que puguin resultar perjudicials per al desenvolupament físic, mental o moral dels menors només es poden emetre entre les 22 i les 6 hores, tal com determina la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, en els preceptes relatius a la informació i la publicitat. Per això, en observança del principi de **l'interès superior del menor**,

recomanam que es tengui molta cura perquè aquests espais publicitaris no s'emetin en les franges horàries de protecció infantil i, a més, que els programes dedicats a jocs d'atzar i apostes només s'emetin entre la 1 i les 5 de la matinada, tal com disposa la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, així com el Codi de conducta sobre comunicacions comercials de les activitats del joc, elaborat arran d'un conveni de corregulació en matèria de publicitat subscrit amb l'associació Autocontrol.

RECONEIXEMENTS

Cal fer un reconeixement especial a les iniciatives o projectes que hem considerant innovadors per l'efecte beneficiós i l'aportació a la millora del benestar dels infants i els joves de les Illes Balears.

- La **Consulta Jove de salut** als centres de secundària, pel paper que té en la prevenció i la consultoria dels problemes i les preocupacions dels joves pels seus problemes de salut.
- El **SOIB Jove Orientació**, com a servei adaptat a les singularitats dels joves en l'àmbit de la inserció laboral, sobretot per als que han quedat fora del sistema educatiu.
- Els sis municipis de les Illes Balears que tenen l´acreditació CAI (ciutats amigues de la infància): Maó, Formentera, Ciutadella, Eivissa, Santa Eulària des Riu i Santanyí.
- El **Consell de la Infància i l'Adolescència** de l'IMAS, com a model de representació dels infants i els joves en l'àmbit de la protecció infantil.
- La iniciativa de **Ciutats Educadores** a diferents municipis de les Balears (Ciutadella, Palma, Binissalem, Maó, Eivissa).
- **Convivèxit**, pel gran esforç en la formació del professorat per la millora de la convivència escolar, la prevenció de conflictes i la cerca de solucions per als conflictes en aquest entorn.
- La **renda d'emancipació i el Programa d'Emancipació**, com a dret garantit per als joves que han sortit del sistema de protecció o de justícia juvenil i han d'afrontar als desafiaments de la vida independent.
- La constitució de l'**APEIB** (Associació Pro Emancipats de les Illes Balears), per la defensa dels drets i la promoció dels interessos dels joves extutelats.
- **RANA**, per la presència constant als centres educatius en la tasca de prevenció de l'abús sexual.
- El **programa de visites de l'IMAS**, que ha ampliat l'horari als horabaixes i als dissabtes.
- El Programa **Ferya** en diferents AMPA de les Illes Balears, com a model d'apoderament dels pares i mares i de la seva integració en la comunitat com a eina de prevenció del consum de tòxics entre els menors.
- **Cibermentors**, de l'Institut Balear de Joventut (IB-Jove), com a model de prevenció del mal ús de les xarxes socials per part dels menors en l'àmbit educatiu amb la implicació i el compromís d'alumnes més grans.
- Els programes «**Jugam**», de la Direcció Insular d'Esports del Consell de Mallorca, i «**Posam valors a l'esport**», de la Direcció General d'Esports i

Joventut del Govern de les Illes Balears, com a oportunitat per promoure els valors personals i socials en la pràctica esportiva, així com reduir i erradicar els comportaments violents o contraris al joc net.

- La **Unitat d'Identitat de Gènere Infantil-Adolescent i Adults** del sistema públic de salut de les Illes Balears, com un servei d'atenció, orientació, assessorament o acompanyament psicoterapèutic per als infants i els adolescents (i també adults) quan el sexe sentit i expressat no es correspon amb l'atribuït en el naixement; és el que anomenam *transsexualitat*.

Annexos

PRESSUPOST

Al llarg d'aquests darrers anys, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, adscrita a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, 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 2017, s'ha disposat d'un pressupost total de 305.780 € per complir el programa per al desenvolupament de la protecció i la defensa dels drets dels menors de les Illes Balears.

Pressupost de 2017	
Capítol 1	136.530 €
Capítol 2	169.250 €
TOTAL	305.780 €

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 l'adolescència.

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

Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i els 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 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 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 delicte.

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 erradicar l'LGTBI-fòbia.

Llei 7/2017, de 3 d'agost, per la qual es modifica la Compilació de dret civil de les Illes Balears.

Llei 11/2017, de 20 de desembre, de modificació de la Llei 4/2013, de 17 de juliol, de coordinació de les policies locals de les Illes Balears.

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 27/2005, de 30 de novembre, de foment de l'educació i la cultura de la pau.

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.

Llei 9/2017, de 3 d'agost, de regulació de les corregudes de toros i de protecció dels animals a les Illes Balears.

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 1/2006, de 3 de març, de voluntats anticipades.

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.

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.

Llei 8/2014, d'1 d'agost, del joc i les apostes a les Illes Balears.

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

Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears.

d) Funcionament de les administracions públiques i de 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.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

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.



GOIB

CONSELLERIA
SERVEIS SOCIALS
I COOPERACIÓ