



G O U B
CONSELLERIA
AFERS SOCIALS
I ESPORTS



PROTOCOL MARC INTERDISCIPLINARI DE MALTRACTAMENT INFANTIL DE LES ILLES BALEARS

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. OBJECTIUS

3. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

- 3.1 Normativa internacional
- 3.2 Normativa europea
- 3.3 Normativa estatal
- 3.4 Normativa autonòmica
- 3.5 Protocols

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES COMPETENTS

- 4.1 Àmbit d'aplicació
- 4.2 Administracions públiques competents en matèria de protecció a la infància i l'adolescència. Distribució competencial

5. PRINCIPIS RECTORS DE L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA I DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT

- 5.1 Principis rectors de l'actuació administrativa
- 5.2 Drets dels infants i els adolescents

6. MARC TEÒRIC

- 6.1 Les necessitats dels infants i els adolescents
- 6.2 Maltractament a infants i adolescents: concepte i tipologies
 - 6.2.1 Segons el moment en què es produeix el maltractament
 - 6.2.2 Segons els autors del maltractament
 - 6.2.3 Per l'acció o l'omissió concreta del maltractament
 - 6.2.4 Segons la intensitat o la gravetat del maltractament
- 6.3 Actuacions i mesures de protecció

7. DETECCIÓ I NOTIFICACIÓ

- 7.1. Detecció
 - 7.1.1 Definicions
 - 7.1.2 Fonts de detecció
- 7.2. Notificació
 - 7.2.1 Deure de notificació
 - 7.2.1.1 Notificació per part de la ciutadania
 - 7.2.1.2 Notificació per part de professionals
 - 7.2.2 Fulls de notificació

- 7.2.3 Forma de notificació i altres actuacions
- 7.2.4 Particularitats per àmbits
 - 7.2.4.1 Particularitats en l'àmbit social
 - 7.2.4.2 Particularitats en l'àmbit educatiu
 - 7.2.4.3 Particularitats en l'àmbit sanitari
 - 7.2.4.4 Policia local de les Illes Balears i cossos i forces de seguretat de l'Estat
- 7.2.5 Actuacions complementàries a la notificació en els casos urgents

8. AVALUACIÓ

- 8.1 Actuacions en l'àmbit social
 - 8.1.1 Administracions públiques competents per valorar el cas
 - 8.1.2 Valoració del cas
- 8.2 Actuacions en l'àmbit educatiu
- 8.3 Actuacions en l'àmbit sanitari
- 8.4 Actuacions de la policia local de les Illes Balears i dels cossos i forces de seguretat de l'Estat
- 8.5 Actuacions de les oficines d'assistència a les víctimes del delicte

9. TRACTAMENT I SEGUIMENT

- 9.1 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit dels serveis socials
- 9.2 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit sanitari
- 9.3 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit educatiu
- 9.4 Les oficines d'assistència a les víctimes del delicte

10. SEGUIMENT DE LA PERSONA MENOR D'EDAT VÍCTIMA DE MALTRACTAMENT

11. SEGUIMENT DEL PROTOCOL

12. Mesures de protecció i instruments d'intervenció i seguiment i terminis de revisió de les mesures.

13. FLUXOGRAMA

14. RECURSOS

15. PARTICIPANTS

1. INTRODUCCIÓ

Per garantir l'interès superior de la persona menor d'edat, principi rector de tota l'actuació administrativa i principi suprem inspirador tant de les actuacions dels poders públics com de les decisions i les actuacions dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda, les entitats i les persones responsables d'atendre i protegir aquestes persones, i per assegurar-ne el benestar i la integritat de manera transversal en la societat canviant, es crea aquest Protocol per fer front al maltractament en el sentit més ampli, com a problema social, i es fixen els criteris bàsics per aconseguir un abordatge interdisciplinari quant al problema dels maltractaments tant a infants com a adolescents.

Atès que les persones menors d'edat tenen una vulnerabilitat especial i que el seu desenvolupament en la infància i en l'adolescència marcarà la construcció de la seva vida adulta i, en conseqüència, tindrà un impacte social futur, i atès que els poders públics han d'actuar amb la màxima diligència deguda per garantir els drets, els deures i la igualtat d'oportunitats de totes les persones integrants de la societat civil, és d'especial interès establir aquest Protocol per erradicar les violències exercides contra els infants i adolescents.

La disposició addicional cinquena de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, preveu el Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears, que es configura com l'instrument bàsic per assolir la coordinació interinstitucional de totes les administracions públiques en la intervenció en casos de maltractament infantil a les Illes Balears, amb l'objectiu general de millorar l'atenció per reduir la victimització primària i secundària que pateixen els infants i adolescents que han patit maltractament i de garantir el compliment dels seus drets i llibertats durant la intervenció de les institucions responsables de protegir-los, mitjançant una actuació coordinada i eficaç de les institucions competents. A més, disposa que tots els protocols de detecció, valoració i intervenció en casos de maltractament infantil que puguin elaborar les diferents administracions públiques competents han de ser conformes a les directrius que estableix aquest Protocol.

Arran dels darrers canvis en el sistema de protecció a la infància i l'adolescència a conseqüència de les modificacions introduïdes en l'àmbit estatal, principalment mitjançant la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, i de la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, i també en l'àmbit autonòmic, amb la Llei 9/2019, és necessari actualitzar el Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears, que s'aplica a les Illes Balears des que s'implantà l'any 2010.



Aquest Protocol marc pretén establir uns criteris bàsics, clars i homogenis per possibilitar un abordatge adequat del problema dels maltractaments a infants i adolescents.

Finalment, cal assenyalar que, en casos d'abús sexual infantil (ASI) i d'explotació sexual infantil (ESI), s'ha de seguir el Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil, en la versió aprovada per l'Acord del Consell de Govern de 12 d'abril de 2021, que es configura com un protocol específic dins aquest Protocol marc.

2. OBJECTIUS

L'objectiu d'aquest Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears és fer feina de manera interdisciplinària i transversal per prestar la diligent atenció a les persones menors d'edat que han estat víctimes de qualsevol tipus de violència, amb uns mecanismes que permetin una actuació coordinada entre administracions i institucions, reforçant els principis d'eficiència i eficàcia i, molt especialment, complint i fent complir totes les garanties processals per preservar la persona menor d'edat i evitar-ne la revictimització.

El Protocol d'actuacions és l'instrument bàsic per assolir la coordinació interinstitucional en la intervenció en casos de maltractament infantil.

L'objectiu d'aquest Protocol és millorar l'atenció per reduir la victimització primària i secundària dels menors que han patit maltractament i garantir el compliment dels seus drets i llibertats durant la intervenció de les institucions responsables de protegir-los, mitjançant una actuació coordinada i eficaç de les institucions competents.

Així, el Protocol d'actuacions davant els maltractaments infantils pretén:

- a) Recollir de manera ordenada i sistemàtica les actuacions que s'han de dur a terme en casos de maltractament infantil.
- b) Protocol·litzar el treball en els diferents equips de professionals i en els serveis dels àmbits d'intervenció implicats.
- c) Elaborar una proposta de treball del sistema de funcionament per a les diferents àrees d'atenció a la infància.

Les fases que estableix aquest Protocol són les següents:

- 1. Detecció i notificació.
- 2. Avaluació.
- 3. Tractament i seguiment.

3. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

3.1 Normativa internacional

- a)* Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides, aprovada per l'Assemblea General el 20 de novembre de 1989.
- b)* Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides, de 13 de desembre de 2006.
- c)* Observacions del Comitè dels Drets de l'Infant, especialment la núm. 13, sobre el dret de l'infant a no ser objecte de cap forma de violència; la núm. 14, sobre el dret de l'infant que el seu interès sigui una consideració primordial, i la núm. 12, sobre el dret de l'infant a ser escoltat.

3.2 Normativa europea

- a) Carta Europea dels Drets de l'Infant (DOCE núm. C241, de 21 de setembre de 1992).
- b) Conveni del Consell d'Europa per a la protecció dels infants contra l'explotació i l'abús sexual, subscrit a Lanzarote el 25 d'octubre de 2007 (BOE núm. 274, de 12 de novembre de 2010).
- c) Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica, de 2011.
- d) Declaració comuna del Parlament Europeu i del Consell sobre l'entabanament de menors amb finalitat sexual (DOCE de 27 d'octubre 2011).
- e) Directiva 2011/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 d'abril de 2011, relativa a la prevenció i la lluita contra el tràfic d'éssers humans i a la protecció de les víctimes, transposada a la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- f) Directiva 2011/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de desembre de 2011, relativa a la lluita contra els abusos sexuals i l'explotació sexual dels menors i la pornografia infantil. Aquesta Directiva ha estat incorporada a la normativa interna de l'Estat espanyol mitjançant la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- g) Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, l'ajuda i la protecció de les víctimes dels delictes, transposada a la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- h) Recomanació 2013/112/UE de la Comissió Europea, de 20 de febrer de 2013 («Invertir en la infància: trencar el cicle dels desavantatges»), relativa a l'organització i l'aplicació de polítiques de lluita contra la pobresa i l'exclusió social dels infants.

3.3 Normativa estatal

- a) Codi civil (1889).
- b) Constitució espanyola (1978).
- c) Llei d'enjudiciament criminal, aprovada pel Reial decret de 14 de setembre de 1882.
- d) Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.
- e) Llei orgànica 19/1994, de 23 de desembre, de protecció a testimonis i perits en causes criminals.
- f) Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal, amb les reformes successives.
- g) Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- h) Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta, modificada pel Reial decret llei 3/2013, de 22 de febrer, que reconeix el dret a l'assistència jurídica gratuïta i immediata a tots els menors d'edat que siguin víctimes d'abús o maltractament, amb independència de l'existència de recursos per litigar (article 2.g).
- i) Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei 8/2015, de 22 de juliol, i per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.
- j) Llei orgànica 14/1999, de 9 de juny, de modificació del Codi penal en matèria de protecció a les víctimes de maltractaments.
- k) Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, de responsabilitat penal del menor.
- l) Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- m) Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delict.



- n) Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- o) Llei orgànica 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- p) Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- q) Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.
- r) Llei orgànica 11/2015, de 21 de setembre, per reforçar la protecció de les menors i les dones amb capacitat modificada judicialment en la interrupció voluntària de l'embaràs.

3.4 Normativa autonòmica

- a)* Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.
- b)* Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció.
- c)* Llei 8/2000, de 27 d'octubre, de consells insulars.
- d)* Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.
- e)* Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia.
- f)* Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- g)* Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

3.5 Protocols

A més d'aquest Protocol marc, cal tenir presents altres instruments i protocols; específicament:

- a) Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil (ASI) i explotació sexual infantil (ESI), en la seva versió consolidada de 12 d'abril de 2021.
<http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=3491043&coduo=196&lang=ca>
- b) Protocol d'actuacions per a la detecció i l'atenció de víctimes de tràfic d'éssers humans menors d'edat (annex al Protocol marc de protecció de la víctima de tràfic d'éssers humans), aprovat en la sessió extraordinària d'1 de desembre de 2017 del Ple de l'Observatori de la Infància.
https://observatoriodelainfancia.vpsocial.gob.es/productos/pdf/Anexo_Protocolo_Marco_Menores_Victimas_TSH_aprobado_por_Pleno_12_2017.pdf
- c) Protocol per a la coordinació d'actuacions de les entitats públiques competents en matèria de protecció de menors d'edat en supòsits de trasllats, aprovat per la Comissió Delegada del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, a proposta de la Comissió Interautonòmica d'Infància i Família.
[https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/PROTOCOLO_25032015\(1\).pdf](https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/PROTOCOLO_25032015(1).pdf)
- d) Protocol marc sobre determinades actuacions en relació amb els menors estrangers no acompanyats (BOIB núm. 251, de 16 d'octubre de 2014).
<https://www.boe.es/boe/dias/2014/10/16/pdfs/BOE-A-2014-10515.pdf>
- e) Protocol de prevenció i atenció a les dones i nines sobre la mutilació genital femenina a les Illes Balears. <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST456ZI236191&id=236191>
- f) Protocol d'actuació sanitària davant la violència masclista a les Illes Balears.
<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST456ZI234057&id=234057>

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES COMPETENTS

4.1 Àmbit d'aplicació

En l'aplicació d'aquest Protocol hi estan implicats els àmbits i les administracions següents:

- a) Les administracions competents en matèria de protecció a la infància i l'adolescència.
- b) L'àmbit dels serveis socials.
- c) L'àmbit sanitari.
- d) L'àmbit educatiu.
- e) Els cossos i forces de seguretat de l'Estat i els cossos de policia local i els policies dels ajuntaments.

Així mateix, també s'adreça a tota la ciutadania; als professionals privats en l'exercici de serveis relacionats amb la infància i l'adolescència, i a les institucions, els ens locals i els òrgans judicials, com a proposta de bones pràctiques.

4.2 Administracions públiques competents en matèria de protecció a la infància i l'adolescència. Distribució competencial

- a) L'article 30.39 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, estableix com a competència exclusiva de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la protecció de menors. D'altra banda, l'article 70.8 disposa com a competència pròpia dels consells insulars la tutela, l'acolliment i l'adopció de menors. Igualment, l'article 75.5 assenyala que, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de la legislació sectorial, «correspon als municipis l'exercici de les que puguin ser delegades per l'Estat, per la Comunitat Autònoma, pels consells insulars i per altres administracions». La delegació de competències als municipis ha d'anar acompanyada dels mitjans econòmics, personals i materials adequats i suficients.
- b) D'acord amb l'article 71 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, modificada per la Llei 19/2019, de 30 de desembre, de pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2020, en l'àmbit de la protecció de la infància i l'adolescència, corresponen al Govern de les Illes Balears les competències següents, entre d'altres:
 - L'establiment dels principis generals en l'àmbit de la protecció de la infància i l'adolescència per facilitar la coherència i l'homogeneïtat de les actuacions per a la consecució d'un resultat comú.
 - La gestió de les estadístiques autonòmiques.
 - La gestió del Registre Unificat de Maltractament Infantil en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
 - La resta de competències que li atribueixin expressament aquesta Llei i d'altres.
- c) De conformitat amb l'article 73.1 de la Llei 9/2019, correspon als consells insulars, com a institucions de govern de cada illa, d'acord amb l'article 70 de l'Estatut d'autonomia i sens perjudici d'altres competències que l'ordenament jurídic vigent els atribueixi, la condició d'entitat pública competent en matèria de protecció, d'acord amb el que estableix la Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de menors, i, específicament, les competències següents:
 - Dur a terme, en l'àmbit territorial respectiu, totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en declaració de risc previstes en l'ordenament jurídic vigent que no corresponguin o no s'hagin atribuït a altres administracions.

- Dur a terme les actuacions de protecció sobre l'exercici adequat de la pàtria potestat o de la tutela i la guarda de les persones menors d'edat, en concurrència amb altres administracions.
 - Atendre de manera immediata les persones menors d'edat en situació de desemparament, i dur a terme les actuacions protectores jurídiques i materials immediates que corresponguin.
 - Dur a terme, en l'àmbit territorial respectiu, totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en situacions de desemparament previstes en el títol IV d'aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic vigent.
 - Coordinar les diferents administracions locals en cas de situació de risc.
 - Assumir la guarda de les persones menors d'edat, d'acord amb el que estableixen els preceptes d'aquesta Llei; l'article 172 bis del Codi civil, i l'article 19 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil.
 - Assumir i exercir la tutela de les persones menors d'edat desemparades, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic, i dur a terme les actuacions que se'n derivin.
 - Exercir la resta de competències que inclou aquest precepte.
- d) Pel que fa als ajuntaments, l'article 75 de la Llei 9/2019 assenyala que, sens perjudici d'altres competències que l'ordenament jurídic vigent els atribueixi, especialment la legislació reguladora de les bases del règim local i la legislació autonòmica de serveis socials, correspon als ajuntaments, individualment o agrupats en mancomunitats, com a entitats administratives més pròximes als ciutadans:
- Assumir la responsabilitat més immediata sobre el benestar de les persones menors d'edat i la promoció de totes les accions que afavoreixin el desenvolupament de la comunitat local i, molt especialment, dels membres més joves, i procurar garantir-los l'exercici dels seus drets, oferint-los la protecció adequada i exercint una acció preventiva eficaç mitjançant programes específics.
 - Prestar l'atenció immediata que necessiti qualsevol persona menor d'edat, i dur a terme les actuacions pertinents per garantir els seus drets, si corresponen a l'àmbit de competències respectiu, o posar els fets en coneixement dels representants legals de les persones menors d'edat o, si escau, de l'entitat pública i del Ministeri Fiscal.
 - Dur a terme, en l'àmbit territorial respectiu, totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en situació de risc previstes en aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic vigent.
 - Dur a terme la resta d'actuacions que li encomanen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.

— Exercir la resta de competències que inclou aquest precepte.

D'acord amb el que preveuen l'article 75.5 de l'Estatut d'autonomia i la Llei 9/2019, els ajuntaments, per delegació dels consells insulars, poden assumir en l'àmbit territorial respecte totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en declaració de risc previstes en el títol IV d'aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic vigent que no corresponguin a altres administracions.

Quadre resum			
Administració	Competència		
	Mesura de protecció	Notificació	Avaluació/intervenció
Consell insular	Desemparament ¹	Greu/urgent	Greu/urgent
	Situació de risc amb declaració de risc ¹		Lleu en situacions de risc amb declaració de risc
Ajuntament (serveis socials comunitaris bàsics)	Situació de risc sense declaració de risc ¹	Lleu/moderada	Lleu en situacions de risc sense declaració de risc
	Situació de risc amb declaració de risc ²		Lleu en situació de risc amb declaració de risc

¹ Els conceptes de situació de risc i de desemparament es troben en els articles 104 i 121, respectivament, de la Llei 9/2019 (vegeu el punt 7.3 d'aquest Protocol).

² En el casos en què l'ajuntament competent hagi assumit la delegació prevista en l'article 75.5 de la Llei 9/2019, en la redacció donada per la disposició final onzena de la Llei 19/2019.

5. PRINCIPIS RECTORS DE L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA I DRETS DE LES PERSONES MENORS D'EDAT

5.1 Principis rectors de l'actuació administrativa

D'acord amb els articles 5.1, 8.2 i 78 de la Llei 9/2019, els principis que regeixen l'actuació administrativa són els següents:

- a) L'interès superior de la persona menor d'edat ha de ser el principi suprem inspirador tant de les actuacions dels poders públics com de les decisions i les actuacions dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda, les entitats i les persones responsables d'atendre i protegir la persona menor d'edat.
- b) S'han de potenciar les actuacions preventives i la detecció precoç de les circumstàncies que puguin suposar situacions d'explotació, indefensió, inadaptació, marginació, abandonament, maltractament actiu o passiu de qualsevol tipus, desavantatge social o la conculcació d'algun dels drets que tenguin reconeguts els infants i els adolescents.
- c) S'ha d'impulsar el desenvolupament d'una política coordinada d'atenció i protecció de les persones menors d'edat que activi els recursos per cobrir les necessitats bàsiques de salut, educació, habitatge, cultura i oci, i la compensació de qualsevol mancança que pugui impedir o limitar el desenvolupament personal i social i l'autonomia de la persona menor d'edat.
- d) Els poders públics han d'actuar i s'han de relacionar d'acord amb els principis de lleialtat institucional; adequació a l'ordre de distribució de competències; col·laboració, cooperació, coordinació, eficiència en la gestió dels recursos públics i responsabilitat, entre d'altres, i han de limitar les actuacions que afectin la intimitat personal o familiar a les indispensables que resultin d'interès per a la persona menor d'edat.
- e) S'ha de garantir la confidencialitat de les actuacions que es duguin a terme en interès i defensa de les persones menors d'edat.
- f) Mitjançant campanyes de divulgació i la promoció de mesures positives, s'han de fomentar la solidaritat i la sensibilitat social davant totes les qüestions relacionades amb la infància i l'adolescència, per prevenir qualsevol tipus de marginació, abús i explotació, i impulsar el paper de la societat civil en defensa dels seus drets i llibertats.
- g) Totes les administracions públiques incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquest Protocol han de cooperar en la detecció de les situacions de risc, desemparament, inadaptació o desavantatge social, en la investigació corresponent i en la intervenció acordada per a les persones menors d'edat

afectades. L'atenció, el seguiment i el suport s'han d'assegurar de manera prioritària, puntual, completa i coordinada mitjançant els programes, els serveis i els recursos respectius, tant durant l'execució de les mesures que preveu la Llei 9/2019 com una vegada finalitzades, i han de contribuir a la culminació o al reforç del procés d'integració familiar i social.

h) Pel que fa a la col·laboració interadministrativa, les diferents administracions públiques competents han d'establir les vies necessàries per a una acció coordinada i conjunta de les activitats i els programes que es desenvolupin. En compliment de les actuacions de prevenció, atenció, protecció i inserció de persones menors d'edat, totes les administracions estan obligades a:

- Col·laborar i treballar en la detecció i la comunicació de les situacions de vulnerabilitat social, situacions de risc i de desemparament de persones menors d'edat, en la investigació corresponent i en la intervenció amb el recurs adient. Aquesta col·laboració es requereix especialment entre el personal dels àmbits de la sanitat; l'educació, i els serveis socials, locals, insulars i autonòmics.
- Oferir la informació mútua i les dades requerides que afectin les persones menors d'edat en l'àmbit d'actuació corresponent, sempre que sigui necessari per a l'exercici de les competències respectives, en el marc de la legislació de protecció de dades.
- Facilitar l'exercici de les competències pròpies de les altres administracions, cooperar i prestar-los l'auxili que necessitin per a aquest exercici, així com per a l'execució de les resolucions respectives.

i) Altres principis rectors són:

- Eficàcia i eficiència, mitjançant l'adopció de les decisions al nivell que correspongui i en el moment apropiat per produir els millors resultats.
- Immediatesa de les actuacions i especialització dels professionals.
- Mínima intervenció necessària.
- Compliment de les garanties processals de la víctima i de la persona investigada, processada o acusada.

5.2 Drets dels infants i els adolescents

La Llei 9/2019 dedica el títol II a la regulació dels drets i els deures de les persones menors d'edat, que es configuren com els vertaders protagonistes de la norma, la qual pretén no solament reconèixer drets sinó també establir els mecanismes de protecció corresponents amb més garanties socials i familiars, amb la finalitat que l'exercici d'aquests drets sigui real, tant en el si de la societat com en el si de la família pròpia.

Entre els drets reconeguts a les persones menors d'edat, cal destacar el dret a ser oïdes i escoltades, tant en l'àmbit familiar com en qualsevol procediment administratiu, judicial o de mediació en què estigui afectat l'infant o l'adolescent i que condueixi a una decisió que incideixi en la seva esfera personal, familiar o social.

6. MARC TEÒRIC

6.1 Les necessitats dels infants i els adolescents

Per abordar el fenomen del maltractament a infants i adolescents, s'ha de partir del punt de vista de l'infant o l'adolescent i de les seves necessitats. La consideració de les necessitats amplia la percepció del maltractament, sovint limitada a determinades formes de violència física, psíquica o sexual, i inclou totes les situacions que, malgrat que no tenen una implicació penal o policial evident, constitueixen, des del punt de vista de l'infant o l'adolescent, una vulneració dels seus drets que suposa un risc per al seu adequat desenvolupament personal.

Per aquest motiu, és necessari identificar quines són les necessitats dels infants i els adolescents de les Illes Balears i les conseqüències que pot tenir el fet que no siguin cobertes adequadament, és a dir, com la insatisfacció d'aquestes necessitats són causa de les diferents formes de maltractament a infants i adolescents, tant en l'àmbit intrafamiliar com en els casos que es produeixen en situacions extrafamiliars.

El maltractament és la satisfacció inadequada de les necessitats bàsiques dels infants i els adolescents, així com el bon tracte és la satisfacció adequada d'aquestes necessitats bàsiques que té tot infant o adolescent.

La cobertura de les necessitats és responsabilitat de la família, com a primer agent socialitzador, sistema i nucli bàsic per al desenvolupament de la infància i l'adolescència. Les famílies han de tenir les competències familiars per tenir cura dels fills, protegir-los i educar-los, i així assegurar-ne un desenvolupament suficientment sa. Les capacitats familiars fonamentals són la vinculació als fills, l'empatia, els models de criança, la competència per crear un entorn lliure de violència, la capacitat de participar en xarxes socials i utilitzar recursos comunitaris, l'existència de xarxes familiars, socials i institucionals, etc.

També cal tenir en compte que les necessitats bàsiques són les mateixes durant tot el desenvolupament de l'infant i l'adolescent, però les seves característiques varien en les diferents etapes evolutives. En aquest sentit, progenitors que poden ser capaços de satisfer les necessitats en una etapa poden no ser-ho en una etapa posterior o no haver-ho estat en una d'anterior.

6.2 Maltractament a infants i adolescents: concepte i tipologies

El concepte de maltractament infantil s'ha de situar dins un continuum de protecció/desprotecció infantil, on existeixen diferents nivells de gravetat, des de la no existència o sense risc fins a la desprotecció molt severa i dona lloc als diferents nivells de prevenció (universal, primària, secundària i terciària).

a) Bon tracte

Aquell que, respectant els drets fonamentals dels nins, nines i adolescents, promou activament els principis de respecte mutu, dignitat de l'esser humà, convivència democràtica, solució pacífica de conflictes, dret a igual protecció de la llei, igualtat d'oportunitats i prohibició de discriminació dels nins, nines i adolescents.

b) Maltractament

La definició de *maltractament infantil* ha d'incloure el que es fa (acció) i el que es deixa de fer (omissió) o es fa de manera inadequada (negligència); ha d'incloure el que provoca a l'infant o l'adolescent un dany físic o psicològic i el que vulnera els seus drets o perjudica el seu benestar, i ha d'incloure el que fan les persones (siguin adults o menors d'edat, siguin familiars o no) i el que causen les administracions (maltractament institucional).

Dit això, aquest Protocol parteix de la definició següent de *maltractament infantil*: acció, ommissió o tracte negligent, no accidental, que priva l'infant o l'adolescent dels seus drets i del seu benestar, que amenaça o interfereix el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social, i els autors del qual poden ser persones, institucions o la mateixa societat.

Per a la interpretació d'aquesta definició i de tots els conceptes i els criteris que estableix aquest Protocol, cal atènyer-se a l'Observació general núm. 13 (2011) del Comitè dels Drets de l'Infant de les Nacions Unides, sobre el dret de l'infant a no ser objecte de cap forma de violència.

El maltractament és una realitat complexa i múltiple pel que fa a tipologies. Des d'un punt de vista descriptiu i pràctic, en la literatura acadèmica i en els diferents instruments normatius i de protocol·lització hi ha diverses classificacions dels tipus de maltractament que habitualment es poden presentar, categories que són un acord relativament arbitrari que depèn del moment i de la cultura, i que no són excloents.

L'Observació general núm. 13 (2011) enumera les formes de violència següents: descuit o tractament negligent; violència mental, violència física, càstigs corporals,



G
O
I
B
/

abús i explotació sexuals; tortura i tractes o penes inhumans o degradants; violència entre infants; autolesions; exercici de violència (com la mutilació genital femenina o els matrimonis forçats); violència masclista contra la mare, que condiciona i representa un greuge en la relació amb els fills, que també en són víctimes; violència en els mitjans de comunicació; violència mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació, i violació dels drets de l'infant en les institucions i en el sistema.

Fonamentalment, en aquest Protocol es classifica el maltractament des de les perspectives que hi ha a continuació.

6.2.1 Segons el moment en què es produeix el maltractament

a) Maltractament prenatal

Quan el maltractament es produeix abans del naixement. S'entén per *situació de risc prenatal* la manca de cura física de la dona gestant o el consum abusiu de substàncies amb potencial addictiu, així com qualsevol altra acció pròpia de la dona, o de tercers tolerada per la dona, que perjudiqui el desenvolupament normal o pugui provocar malalties o anomalies físiques, mentals o sensorials al nounat, o comprometi el desenvolupament correcte del concebut (article 106.1 de la Llei 9/2019).

b) Maltractament postnatal

Quan el maltractament es produeix durant la vida de l'infant o l'adolescent.

6.2.2 Segons els autors del maltractament

a) Maltractament en l'àmbit familiar

Quan els autors del maltractament són familiars (biològics o no) de l'infant o l'adolescent que li ocasionen un dany físic o psicològic que amenaça el seu desenvolupament tant físic com psicològic. En aquest context, els autors poden ser les persones que tenen atribuïda les funcions de protecció (potestat parental, tutela, guarda legal o de fet), la qual cosa col·loca l'infant o l'adolescent en una situació de desprotecció que obliga a intervenir, o altres familiars (avis, germans, oncles, etc.).

b) Maltractament extrafamiliar

Quan els autors del maltractament no són familiars de l'infant o l'adolescent o el grau de parentiu és molt llunyà i no tenen relacions familiars. En aquest context, els autors poden ser persones adultes o altres infants i adolescents.

El procediment d'actuació que s'ha de seguir és diferent segons si es tracta d'un cas de maltractament en l'àmbit familiar que comporti una situació de desprotecció o d'un cas de maltractament fora de l'àmbit familiar en una situació de protecció. En aquest segon cas, els progenitors o tutors o guardadors legals són els que tenen la responsabilitat d'activar les actuacions establertes en la legislació aplicable i en aquest Protocol.

c) Maltractament institucional

Quan el maltractament és provocat per qualsevol legislació, programa, servei, actuació o procediment que provengui dels poders públics o privats i de les seves actuacions, quan vulneren els drets bàsics dels infants o els adolescents.

d) Maltractament social

Quan no es pot identificar un subjecte concret responsable del maltractament però es donen una sèrie de circumstàncies externes a la vida dels progenitors i de l'infant o l'adolescent que n'impossibiliten una atenció adequada.

6.2.3 Per l'acció o l'omissió concreta del maltractament

Amb caràcter general, per raó de l'acció o ommissió concreta que es produeixi hi ha les quatre categories bàsiques següents:

a) Maltractament físic

Qualsevol acte no accidental que provoqui dany físic o malaltia en l'infant o l'adolescent o el col·loqui en situació de risc greu de patir-ne.

b) Maltractament emocional

Acció capaç d'originar alteracions psicològiques perquè afecta les necessitats de l'infant o l'adolescent segons els diferents estats evolutius i les seves característiques, inclòs qualsevol esforç actiu amb l'objecte d'impedir la interacció infantil (des de l'evitació fins al tancament) per part de qualsevol membre del grup familiar, així com l'exposició de la persona menor d'edat a pautes antisocials o desviades.

c) Negligència física

Situació en què les necessitats físiques bàsiques (alimentació, higiene, atencions mèdiques i seguretat) del menor no són ateses temporalment o permanentment per cap membre del grup que hi conviu.

d) Negligència emocional

Omissió o negligència en l'atenció de les necessitats emocionals de l'infant o l'adolescent.

e) Abús o agressió sexual i qualsevol altra tipologia de delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals

Qualsevol acció o ommissió recollida en qualsevol tipus de delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals.

6.2.4 Segons la intensitat o la gravetat del maltractament

a) Maltractament lleu o moderat

Quan la situació no és urgent, ja que hi ha indicadors físics, psicològics o socials de maltractament que es poden abordar en l'entorn sociofamiliar de l'infant o l'adolescent. En cas de maltractament intrafamiliar, no és necessària la separació de l'infant o l'adolescent de la família, i la intervenció es fa des dels serveis que han detectat el cas o des dels serveis socials competents.

b) Maltractament greu

Quan la situació és urgent, perquè hi ha indicadors físics, psicològics o socials de maltractament que posen en perill la integritat i el benestar de l'infant o l'adolescent. En cas de maltractament intrafamiliar, és necessari que hi intervenguin els serveis socials especialitzats i que es valori l'adopció de mesures de separació i protecció de l'infant o l'adolescent. S'ha de tenir en compte el risc per a la salut mental de l'infant o l'adolescent, la seva integritat moral i el desenvolupament de la seva personalitat atès el maltractament emocional continuat o la manca de cura greu i crònica de les seves necessitats afectives o educatives per part de progenitors, tutors o guardadors.

El següent gràfic, descriu el continuum de la protecció/desprotecció i els diferents nivell de prevenció associats:

Promoció, prevenció del bon tracte a la infància i l'adolescència					
Protecció		Desprotecció			
Que fer?					
Promoure (Prevenció universal)	Prevenir (Prevenció primària)		Protegir (Prevenció secundària i terciària)		
Sense risc	Vulnerabilitat	Risc Lleu	Risc moderat	Risc sever	Risc molt sever
+ Adequació en el tracte parental i impacte amb la persona menor d'edat -					

6.3. Actuacions i mesures de protecció

La Llei 9/2019 preveu dos tipus de situacions en les quals les persones menors d'edat requereixen protecció:

a) Situació de risc (article 104 de la Llei 9/2019)

Es tracta de la situació en què, a causa de circumstàncies, mancances o conflictes familiars, socials o educatius, l'infant o l'adolescent es veu perjudicat en el seu desenvolupament personal, familiar, social o educatiu, i en què és necessària la intervenció de les administracions competents per eliminar, reduir o compensar les dificultats o la inadaptació que l'afecten i per evitar el desemparament i l'exclusió social, sense que se l'hagi de separar del seu entorn familiar.

La manca d'atenció física, psíquica i emocional, el descuit no greu de les seves necessitats principals o l'obstaculització per a l'exercici dels drets de l'infant o l'adolescent per part dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda són situacions de risc per als infants o els adolescents. Aquestes situacions poden motivar la declaració de risc segons la naturalesa corresponent, per la repetició dels episodis, la persistència o l'agreujament dels efectes.

A més, es consideren situacions de risc les circumstàncies següents:

1. La dificultat seriosa de les persones esmentades en l'apartat anterior per dispensar l'atenció física, psíquica i emocional adequada a l'infant o a l'adolescent, malgrat la voluntat de fer-ho, si comporta els efectes descrits.
2. La utilització del càstig físic, psíquic i/o emocional sobre l'infant o l'adolescent que no constitueixi un episodi greu o un patró crònic de violència però en perjudiqui el desenvolupament.
3. Les mancances de tot ordre que, pel fet que no poden ser adequadament compensades en l'àmbit familiar o tutelar, ni impulsades des d'aquest àmbit per al tractament corresponent mitjançant els serveis i els recursos normalitzats, comportin, malgrat el caràcter incipient o lleu, indicadors desencadenants o afavoridors de la marginació, la inadaptació o la desprotecció de l'infant o l'adolescent.
4. El fet de tenir un germà o germana declarat en situació de risc, llevat que les circumstàncies familiars hagin canviat.
5. Qualsevol altres circumstàncies de les que preveu l'apartat primer de l'article 104 que, si persisteixen, poden evolucionar i derivar en desemparament de l'infant o l'adolescent.
6. Qualsevol altres de les que es preveuen en aquesta llei o la legislació vigent.

La concurrència de circumstàncies o mancances materials es considera un indicador de risc, però mai no pot desembocar en la separació de l'entorn familiar.

b) Situació de desemparament (article 121 de la Llei 9/2019)

Constitueix una situació de desemparament la que es produeix de fet, a causa de l'incompliment o de l'exercici impossible o inadequat dels deures de protecció establerts per les lleis per a la guarda dels infants i els adolescents, quan quedin privats de la necessària assistència moral o material.

Concretament, s'entén que hi ha una situació de desemparament quan es produeix alguna de les circumstàncies següents amb la gravetat suficient que, valorada i ponderada d'acord amb els principis de necessitat i proporcionalitat, suposi una amenaça per a la integritat física, psíquica o emocional de l'infant o l'adolescent:

1. L'abandonament de l'infant o l'adolescent, o bé perquè falten les persones a les quals, per llei, correspon l'exercici de la guarda o bé perquè aquestes persones no volen o no poden exercir-la.
2. El transcurs del termini de guarda voluntària quan els responsables legals es trobin en condicions de fer-se càrrec de la guarda de l'infant o l'adolescent i no la vulguin assumir o bé quan la vulguin assumir però no estiguin en condicions per fer-ho, llevat dels casos excepcionals en què la guarda voluntària es pugui prorrogar més enllà del termini de dos anys.
3. El risc per a la vida, la salut i la integritat física de l'infant o l'adolescent, en particular quan es produeixin maltractaments físics greus, abusos sexuals o negligència greu en el compliment de les obligacions alimentàries i de salut per part dels membres de la unitat familiar o de tercers amb el consentiment dels membres.
4. La identificació de l'infant o l'adolescent com a víctima de tràfic d'éssers humans o de qualsevol forma d'explotació i qualsevol altres de naturalesa anàloga amb el coneixement, el consentiment o la tolerància dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda.
5. L'existència d'un conflicte d'interessos amb els pares i mares o les persones que exerceixin la tutela o la guarda de les persones menors d'edat quan aquesta situació pugui derivar en una situació de desemparament de l'infant o l'adolescent.
6. L'existència d'un consum reiterat de substàncies amb potencial addictiu o l'execució d'un altre tipus de conductes addictives de manera reiterada per part de l'infant o l'adolescent amb el coneixement, el consentiment o la tolerància dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment. A aquests efectes, s'entén que hi ha aquest consentiment o tolerància quan no s'han fet els esforços necessaris per pal·liar aquestes conductes, com ara sol·licitar assessorament o col·laborar suficientment en el tractament, un cop conegudes les conductes esmentades.

7. Els perjudicis greus al nadó causats per maltractament prenatal.
8. El risc per a la salut mental de l'infant o l'adolescent, la integritat moral i el desenvolupament de la seva personalitat a causa del maltractament psicològic continuat o de la falta d'atenció greu i crònica de les seves necessitats afectives o educatives per part dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda. Quan aquesta manca d'atenció estigui condicionada per un trastorn mental greu, per un consum habitual de substàncies amb potencial addictiu o per altres conductes addictives habituals, es valorarà com un indicador de desemparament l'absència de tractament per part dels pares i mares o les persones que exerceixin la tutela o la guarda de les persones menors d'edat o la manca de col·laboració suficient durant aquest tractament.
9. L'incompliment o l'exercici impossible o inadequat dels deures de guarda com a conseqüència del deteriorament greu de l'entorn o de les condicions de vida familiars, quan donin lloc a circumstàncies o comportaments que perjudiquin el desenvolupament de l'infant o l'adolescent o la seva salut mental.
10. La inducció a la mendicitat, delinqüència o prostitució, o qualsevol altra explotació de l'infant o l'adolescent de naturalesa o gravetat similar.
11. L'absència d'escolarització o falta d'assistència reiterada i no justificada adequadament al centre educatiu i la permissivitat continuada o la inducció a l'absentisme escolar durant les etapes d'escolarització obligatòria.
12. Qualsevol altra situació greument perjudicial per a l'infant o l'adolescent que derivi de l'incompliment o de l'exercici impossible o inadequat de la pàtria potestat, la tutela o la guarda, les conseqüències de la qual no es puguin evitar mentre romangui en el seu entorn de convivència.

Altres factors per tenir en compte en relació amb la situació de desemparament són els següents:

1. En cap cas no s'ha de separar un infant o un adolescent dels seus pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda per raó d'una diversitat funcional de l'infant o l'adolescent, d'ambdós progenitors o d'un d'ells, sempre que no vagi acompanyada de factors de desemparament.
2. Es considera un indicador de desemparament tenir un germà o germana declarat en aquesta situació, llevat que les circumstàncies familiars hagin canviat.
3. La situació de pobresa dels pares i mares o les persones que exerceixin la tutela o la guarda de les persones menors d'edat no es pot tenir en compte per valorar la situació de desemparament, si bé cal tenir present la situació de precarietat econòmica en els casos en què concorri amb altres factors que determinin una situació de desemparament tal com la defineix la legislació estatal.



4. S'evitarà la separació de germans, especialment dins del mateix rang d'edat, excepte per causes excepcionals que hauran de ser especialment motivades en la resolució administrativa i aprovades judicialment

7. DETECCIÓ I NOTIFICACIÓ

7.1 Detecció

7.1.1 Definicions

La detecció és la primera condició per poder intervenir en els casos de maltractament infantil i adolescent i així poder oferir ajuda a l'infant o l'adolescent i a la seva família.

Detectar significa reconèixer o identificar l'existència d'una possible situació de maltractament o d'una situació de risc per a l'infant o l'adolescent.

La detecció ha de ser tan precoç com sigui possible per evitar conseqüències més greus per a l'infant o l'adolescent i per incrementar les possibilitats d'èxit de la intervenció, tractar les seqüeles i evitar la reiteració.

El terme *sospita de maltractament* es refereix als casos en què hi ha indicis de maltractament basats en la manifestació de terceres persones però sense dades contrastades, o sobre els quals hi ha dubtes en relació amb els indicadors presents en la història de l'infant o l'adolescent.

El terme *evidència de maltractament* implica ser testimoni directe del maltractament, però també s'utilitza per la revelació directa d'un infant o un adolescent i la presència de lesions físiques o psicològiques o la comunicació d'un familiar o professional sobre la base dels indicadors que consten en l'annex 1.

Els indicadors de referència són els que recull l'Observatori de la Infància en el document «Maltrato infantil: detección, notificación y registros de casos», així com els que es recullen en les diferents guies per detectar i notificar el maltractament infantil elaborades pel Govern de les Illes Balears en col·laboració amb la resta d'àmbits implicats (serveis socials, àmbit educatiu, àmbit sanitari i àmbit policial). Poden ser de dos tipus:

1. Indicadors físics i comportamentals de l'infant i de conducta de l'agressor o l'acompanyant, que poden ser presents en les diferents formes de maltractament infantil: maltractament físic, negligència, maltractament emocional i abús o agressió sexual.
2. Indicadors segons professions o àmbits d'atenció a la infància: selecció d'indicadors fàcilment detectables des de diferents àmbits professionals i d'atenció a la infància.

L'article 35.2 de la Llei 9/2019 estableix que, per a la detecció i la notificació de tota forma de violència (maltractaments físics o psíquics; càstigs físics humiliants o denigrants; descuit o tracte negligent; ús i tràfic d'estupefaents, drogues tòxiques i substàncies psicotròpiques; mendicitat infantil; explotació laboral; agressions i



G
O
I
B
/

abusos sexuals; corrupció; violència masclista, d'acord amb el que estableix la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes; violència en l'àmbit familiar, sanitari, social o educatiu; assetjament escolar; tràfic d'éssers humans; mutilació genital femenina; violència a través de les noves tecnologies, i qualsevol altra forma d'explotació o abús), s'han d'establir els mecanismes de coordinació adequats, especialment entre els àmbits sanitari, educatiu, de serveis socials i policial. A aquest efecte, s'han de seguir les prescripcions establertes en el Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears i en les guies que siguin d'aplicació en els àmbits esmentats.

7.1.2 Fonts de detecció

Les fonts de detecció són les següents:

- a) La persona menor d'edat i la seva família, mitjançant les verbalitzacions que la mateixa persona menor d'edat pugui fer o també les d'un familiar, són una font de detecció.
- b) La població en general. És important que la ciutadania conegui els serveis d'assessorament i les formes de notificació i comunicació, i que tenguin uns coneixements bàsics sobre els indicadors de maltractament infantil, amb l'objectiu que pugui estar sensibilitzada respecte a la naturalesa del problema i pugui identificar casos potencials o reals de maltractament infantil.
- c) Els professionals que estan en contacte amb les persones menors d'edat (educadors socials, treballadors socials, policies, personal de salut, mestres i professors, monitors, etc.). Els professionals han de tenir la possibilitat de suport professional, és a dir, assistència i acompanyament de persones expertes en tot moment que els assessorin respecte a les seves sospites i a quina és l'actuació més adequada i menys invasiva per a l'infant o l'adolescent. És necessari que els professionals dels àmbits específics (social, educatiu, sanitari, policial, etc.) tenguin coneixements suficients sobre indicadors de risc i de protecció.

7.2 Notificació

7.2.1 Deure de notificació

La detecció i la notificació són dos conceptes indissolubles, atès que la detecció és la primera condició per poder intervenir i possibilitar l'ajuda a l'infant o l'adolescent maltractat i a la seva família. Però, perquè aquest procés sigui adequat, és imprescindible vincular la capacitat de detecció al fet de tenir competència per poder fer una primera contenció i una derivació correcta.

La notificació és la transmissió de la informació referent a un infant o adolescent suposadament maltractat i quin àmbit i professional n'informa.

A més de ser una condició necessària per possibilitar la intervenció en casos de maltractament infantil, la notificació constitueix una obligació legal, en virtut de l'article 259 de la Llei d'enjudiciament criminal; l'article 450 del Codi penal; l'article 13.4 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor (LOPJM), i els articles 8.3 i 95 de la Llei 9/2019. En aquest sentit, cal tenir especialment presents l'article 13 de la LOPJM i l'article 95 de la Llei 9/2019:

1. Qualsevol persona que tenguí notícia, sospita o evidència d'una situació de possible maltractament, risc o desamparament d'un infant o un adolescent, sens perjudici de prestar-li immediatament l'auxili que necessiti, té el deure de posar-ho en coneixement de l'autoritat o els seus agents més pròxims, que n'han de garantir la reserva i la confidencialitat degudes. En cas de particulars, es mantindrà l'anonimat de la persona comunicant si així ho desitja.
2. Aquest deure és especialment exigible a les persones que tenguin notícia, sospita o evidència d'aquestes situacions per raó de la seva professió, funció o càrrec en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència. [...]

Tant la detecció com la notificació són tràmits que han de dur a terme tots els àmbits que estan implicats en aquest Protocol. Cada àmbit ha d'establir en el seu protocol intern l'execució d'aquestes dues fases.

7.2.1.1 Notificació per part de la ciutadania

La ciutadania ha de conèixer la seva obligació legal de denunciar o comunicar qualsevol cas que conegui de maltractament a persones menors d'edat. Les normes que estableixen aquesta obligació són les que es recullen en l'article 259 de la Llei d'enjudiciament criminal, l'article 450 del Codi penal, l'article 13.4 de la LOPJM i l'article 95.1 de la Llei 9/2019.

També és important que la ciutadania conegui les formes de notificació.

Qualsevol persona pot presentar una denúncia davant els cossos i forces de seguretat o el jutjat de guàrdia corresponent. Per facilitar la comunicació de la ciutadania hi ha altres canals, com, per exemple, el telèfon 112 o les oficines d'assistència a les víctimes del delictes ubicades a Palma, Maó i Eivissa.

També hi ha la línia telefònica d'ajuda a la infància, 116 111, gestionada per l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència. S'ha de promoure el coneixement d'aquesta línia a tota la ciutadania i, molt especialment, a la infància i l'adolescència.

D'altra banda, s'ha de garantir la confidencialitat de la identitat de la persona que fa la notificació.

7.2.1.2 Notificació per part de professionals

Els professionals han de conèixer la seva obligació legal de denunciar o notificar qualsevol cas que coneguin de maltractament a persones menors d'edat. D'acord amb l'article 13 de la LOPJM, l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal i els articles 35.3 i 95.2 de la Llei 9/2019, els professionals que tenguin notícia, sospita o evidència de situacions de possible maltractament, risc o desemparament d'un infant o un adolescent per raó de la seva professió, funció o càrrec en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència, especialment els àmbits dels serveis socials, l'educació, la sanitat i d'altres, han de notificar o comunicar aquesta situació a l'administració pública competent, independentment d'altres actuacions o comunicacions que s'hagin de fer.

Independentment d'altres actuacions, aquesta notificació s'ha de fer mitjançant el **Registre Unificat de Maltractament Infantil**, que s'estableix en l'article 196 de la Llei 9/2019 i que es configura com un sistema d'informació sobre els casos de maltractament infantil a les Illes Balears, als efectes de prevenció, detecció, notificació i estudis epidemiològics i estadístics. Aquest Registre té naturalesa administrativa i ha de permetre centralitzar tota la informació i integrar totes les notificacions de les situacions detectades pels distints àmbits esmentats relatives a un mateix infant o adolescent. La gestió del Registre correspon a la conselleria competent en matèria de persones menors d'edat del Govern de les Illes Balears (Conselleria d'Afers Socials i Esports).

No obstant això, cal recordar que les administracions públiques han de posar en coneixement del Ministeri Fiscal els fets que atemptin contra la integritat de les persones menors d'edat, sens perjudici del que disposa la legislació processal penal. En aquest sentit, l'article 13.4 de la LOPJM estableix l'obligació següent:

Tota persona que, a través de qualsevol font d'informació, tenguin notícia d'un fet que pugui constituir un delicte contra la llibertat i la indemnitat sexuals, de tràfic d'éssers humans o d'explotació de menors, té l'obligació de posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal sens perjudici del que disposa la legislació processal penal.

Els articles 238.k) i 239.b) de la Llei 9/2019 tipifiquen com a infracció greu o molt greu no assabentar l'administració pública competent o una altra autoritat pública que un infant o adolescent es troba en situació de risc o de desemparament o ha fugit de la llar, quan hi ha possibilitats reals per actuar i quan el fet d'ometre-ho comporta, de manera notòria, el perllongament de la situació de desprotecció, d'acord amb el que disposen aquesta Llei i l'article 13 de LOPJM, independentment que de l'omissió d'aquesta obligació es puguin derivar altres responsabilitats penals, civils o disciplinàries.

D'altra banda, cal recordar sempre que:



- a) Qualsevol persona que tengui notícia, a través de qualsevol font d'informació, d'un fet que pugui constituir un delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals, de tràfic d'éssers humans o d'explotació de menors té l'obligació de posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal.
- b) Una presumpta situació de maltractament s'ha de notificar sempre tenint en compte que:
 - 1. S'ha de fer des del respecte a la confidencialitat de les dades i sense perdre mai de vista l'interès superior del menor.
 - 2. Per fer la notificació no és necessari tenir una certesa absoluta dels fets, és suficient tenir-ne una sospita raonable.
 - 3. Com més tard es notifica un cas, més crònica serà la situació i més greus seran les seqüeles que patirà el menor; d'aquí la importància de la notificació de qualsevol tipus de maltractament.

7.2.2 Fulls de notificació

L'atenció al maltractament infantil requereix determinar conceptes i tipologies comuns, facilitar la notificació dels professionals i establir registres de casos homogenis.

Qualsevol professional o persona que estigui en contacte amb l'infant, sigui quin sigui l'àmbit de treball, ha de detectar precoçment les situacions de risc i de maltractament infantil. Així, els professionals de l'àmbit sanitari, els docents, els treballadors socials, la policia, els psicòlegs, etc., per l'accessibilitat de què disposen a l'infant i al seu entorn sociofamiliar, tenen la possibilitat de detectar situacions d'aquest tipus, cosa que és fonamental si es vol donar resposta a aquestes situacions.

En aquest sentit, l'article 125.2 de la Llei 9/2019, dins el procediment de desemparament, assenyalava que les notificacions fetes mitjançant el Registre Unificat de Maltractament Infantil de les Illes Balears es troben dins el supòsit d'iniciació del procediment a petició raonada d'un altre òrgan o d'una altra administració pública. Aquesta petició no vincula l'òrgan competent per iniciar el procediment, si bé ha de comunicar a l'òrgan o a l'administració pública que l'hagi formulada l'inici del procediment o bé els motius pels quals, si escau, no és procedent la iniciació. Igualment, l'òrgan competent per iniciar el procediment, abans d'iniciar-lo, pot sol·licitar a l'òrgan o a l'administració pública que hagi formulat la petició que la complementi o la millori.

Per tot això, es proposen els anomenats *fulls de notificació de risc i maltractament infantil* per als diferents àmbits professionals (sanitari, educatiu, policial, de serveis socials, etc.) per poder comunicar els casos detectats als serveis amb competències en matèria de protecció als infants i als adolescents i/o als serveis socials comunitaris, a fi d'assegurar que s'atenguin. També s'han de comunicar al registre casos a l'efecte epidemiològic i n'ha de quedar constància en l'expedient o la història de l'infant.

Aquests fulls de notificació s'han d'emplenar electrònicament mitjançant l'aplicació informàtica del Registre Unificat de Maltractament Infantil, que estarà a disposició tant de la ciutadania en general com de tots els professionals dels àmbits d'aplicació d'aquest Protocol.

En la pràctica, el fet d'emplenar un full de notificació no ha de tenir un caràcter rígid sinó merament orientatiu, per la qual cosa és la valoració del professional el que ha de decidir el nivell d'intensitat i la urgència del cas. Així mateix, s'ha de tenir en compte que els indicadors tenen un pes diferent en cada cas i que cada situació presenta uns problemes diferents.

Es pretén que sigui un document complet, per poder emplenar-lo sense necessitar la referència de materials externs addicionals.

Una vegada emplenat el full de notificació, l'aplicació en crearà tres còpies:

- Una còpia per adjuntar a la història o l'expedient per fer el seguiment del cas.
- Una còpia per transmetre als serveis socials competents per a l'avaluació i la intervenció.
- Una còpia perquè quedi enregistrada en el Registre Unificat de Maltractament Infantil.

La utilització del full de notificació i registre no implica que es deixin d'utilitzar altres vies de comunicació entre els àmbits d'intervenció que es considerin necessàries.

Els models dels fulls de notificació es troben en l'annex 1 i són específics per a cada àmbit:¹

- Àmbit educatiu

Full de notificació de risc i maltractament des de l'àmbit educatiu

https://www.caib.es/sistrafront/sistrafront/protected/irAPaso.do?&ID_INSTANCIA=6a9906c85d81fddc9ae2749040ce526c

- Àmbit sanitari

Full de notificació de risc en l'embarassada i el nounat

https://www.caib.es/sistrafront/sistrafront/protected/irAPaso.do?&ID_INSTANCIA=7f02b9451a7e25c3412d62c07970f90b

Full de notificació de risc i maltractament des de l'àmbit sanitari

https://www.caib.es/sistrafront/sistrafront/protected/irAPaso.do?&ID_INSTANCIA=65ea3d8be4fc2625128cf764ba30fbc3

- Àmbit policial

Full de notificació de risc i maltractament des de l'àmbit policial

<https://www.caib.es/sistrafront/sistrafront/protected/redireccionLoginIB.jsp>

- Àmbit dels serveis socials

Full de notificació de risc i maltractament des dels serveis socials

<https://www.caib.es/sistrafront/sistrafront/protected/redireccionLoginIB.jsp>

7.2.3 Forma de notificació i altres actuacions

Una vegada emplenat el full de notificació del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI), es trameta automàticament a l'administració competent d'acord amb la urgència o la gravetat de la situació:

1. Maltractament lleu o moderat: la situació no es considera urgent, perquè no es posa en perill imminent la integritat física o psíquica de l'infant o l'adolescent i perquè hi ha indicadors físics, psicològics o socials de maltractament que es poden abordar en l'entorn sociofamiliar del menor i no requereixen mesures de protecció immediates.

Aquesta situació s'ha de notificar a través del RUMI i s'ha de trametre als serveis competents en matèria de situació de risc.

2. Maltractament greu o urgent: el maltractament observat posa l'infant o l'adolescent en una situació de perill imminent per a la seva integritat física i psíquica i de risc greu per al seu desenvolupament, que requereix protegir-lo immediatament; per tant, s'aconsella adoptar mesures de protecció urgents.

Aquesta situació s'ha de notificar a través del RUMI i s'ha de derivar als serveis especialitzats de protecció de menors.

Cal recordar que, en els casos d'abús i agressió sexual, explotació sexual i tràfic d'éssers humans, inclosa la sospita, que s'han de notificar com a maltractament greu o urgent, s'ha d'aplicar el Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil de les Illes Balears.

7.2.4 Particularitats per àmbits

7.2.4.1 Particularitats en l'àmbit social

L'article 75 de la Llei 9/2019 atribueix als ajuntaments (serveis socials comunitaris bàsics), com a entitats administratives més pròximes a la ciutadania, entre altres competències, la d'assumir la responsabilitat més immediata sobre el benestar dels infants i els adolescents i la promoció de totes les accions que afavoreixin el desenvolupament de la comunitat local i, molt especialment, dels membres més joves; la de procurar garantir-los l'exercici dels seus drets, oferint-los la protecció adequada i exercint una acció preventiva eficaç mitjançant programes específics; la de prestar l'atenció immediata que necessiti qualsevol persona menor d'edat, i dur a terme les actuacions pertinents per garantir els seus drets, si corresponen a l'àmbit de competències respectiu.

D'acord amb l'article 35 de la Llei 9/2019, els professionals dels serveis socials comunitaris han de notificar els fets que puguin suposar indicis de desprotecció o maltractament al Registre Unificat de Maltractament Infantil i, si escau, les altres situacions que detalla el punt 7.2.5 d'aquest Protocol. Així mateix, a més de les actuacions i les mesures de protecció que preveu a Llei 9/2019, han de posar en coneixement del Ministeri Fiscal els fets que puguin constituir un delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals, de tràfic d'éssers humans o d'explotació de les persones menors d'edat, sens perjudici del que disposa la legislació processal penal.

En el casos de maltractament greu o urgent, l'entitat pública, a més de dur a terme les actuacions anteriors, ha de comunicar tots els casos al Ministeri Fiscal.

7.2.4.2 Particularitats en l'àmbit educatiu

L'article 40.3 de la Llei 9/2019 estableix que les persones titulars i el personal dels centres docents, sens perjudici del que disposa la legislació processal penal, estan obligats a posar en coneixement de les autoritats competents en matèria de protecció de menors d'edat, de l'autoritat judicial o del Ministeri Fiscal els fets que puguin suposar l'existència de situacions d'absentisme escolar, de desprotecció o d'indici de maltractament de persones menors d'edat, i també a col·laborar-hi per evitar i resoldre aquestes situacions en interès de les persones menors d'edat. Per a això, atès l'article 35 d'aquesta Llei, si es detecten les situacions esmentades, s'han de notificar al Registre Unificat de Maltractament Infantil, independentment d'altres comunicacions que s'hagin de fer d'acord amb la legislació vigent (Ministeri Fiscal, etc.).

Qualsevol membre d'un centre docent o d'un servei extern o complementari ha de comunicar l'existència d'una situació de possible maltractament a la direcció del centre i l'ha de notificar d'acord amb el full de notificació (RUMI); també, si escau, ha de notificar les altres situacions que es detallen en el punt 7.2.5 d'aquest Protocol.

La direcció del centre educatiu és la responsable d'estructurar i de dinamitzar la resposta educativa en l'àmbit del centre i de fer-ne el seguiment.

Si hi ha lesions o altres evidències d'una agressió física o d'un abús o agressió sexual, la direcció del centre ha de dur a terme les actuacions següents:

1. Posar-se en contacte amb els cossos i forces de seguretat de l'Estat o, si escau, amb els cossos de policia local i els policies dels ajuntaments.
2. Avisar el Servei d'Urgències (061) per prendre les mesures que corresponguin.
3. Traslladar (amb el transport sanitari) l'infant o l'adolescent al centre de salut o al centre hospitalari (amb l'acompanyament del director o directora o la persona que delegui). Si no s'ha fet abans, s'ha de comunicar a la família l'actuació que s'ha duit a terme.

En els casos en què resulti necessari entrevistar l'infant o l'adolescent o la seva família, i per comunicar a la família la situació detectada, s'han de seguir una sèrie de recomanacions que hi ha en la «Guia de detecció i notificació del maltractament infantil de l'àmbit educatiu».

7.2.4.3 Particularitats en l'àmbit sanitari

L'article 31 de la Llei 9/2019 estableix que les persones titulars i el personal sanitari dels serveis de salut, sens perjudici del que disposa la legislació processal penal, estan especialment obligats a posar en coneixement de les entitats públiques competents, dels organismes competents en matèria de protecció de menors, de l'autoritat judicial o del Ministeri Fiscal, els fets que puguin suposar l'existència de situacions de desprotecció o indici de maltractament de menors d'edat. A aquest efecte, atès l'article 35 d'aquesta Llei, si es detecten les situacions esmentades, s'han de notificar al Registre Unificat de Maltractament Infantil.

La detecció i notificació de casos de sospita o d'evidència de maltractament a persones menors d'edat es pot produir en diferents escenaris públics i privats:

- A la consulta d'atenció primària.
- Durant un ingrés o una consulta hospitalària.
- Al servei d'urgències de pediatria o d'adults.
- A la consulta de salut mental.
- Durant l'atenció ginecològica o obstètrica.

Hi poden estar implicats diferents professionals assistencials (pediatres, infermers, metges de família, metges especialitzats, ginecòlegs, llevadors, psicòlegs, psiquiatres, treballadors socials, etc.), que seran els qui detectaran els diferents indicadors que els duren a la sospita que hi pugui haver un cas de maltractament.

Pel que fa a l'anamnesi, cal seguir les pautes següents:

- En l'anamnesi, s'han de recollir les dades d'identificació de l'acompanyant i el grau de parentiu amb la persona menor d'edat. Subsidiàriament, i sempre que sigui possible, també s'ha de recollir la informació dels progenitors, tutors o guardadors, la seva adreça, i un telèfon de contacte quan l'acompanyant sigui una altra persona.
- Si és possible, l'anamnesi de la persona menor d'edat s'ha de fer sense la presència de la persona que l'acompanya i davant un altre professional sanitari (testimoni). No s'ha de forçar que parli i s'hi ha d'establir una relació de confiança fent preguntes obertes. S'ha de transcriure literalment el que explica i no s'ha de dubtar de la veracitat dels fets. També es poden anotar impressions generals sobre l'impacte psicològic dels fets sobre la persona menor d'edat.
- A l'hora de parlar dels fets amb la persona adulta acompanyant, també és millor fer-ho sense la persona menor d'edat i transcriure la seva versió dels fets. És important anotar el lloc on han succeït els fets, la data i si és un episodi únic o ja havia passat prèviament. També cal demanar la identitat de la

possible persona maltractadora, la relació amb la persona menor d'edat i l'existència d'altres persones que puguin tenir coneixement dels fets.

Pel que fa a l'exploració física, cal seguir les pautes següents:

- En l'exploració física de la persona menor d'edat, s'ha de cercar la presència d'hematomes, ferides i altres lesions i descriure'n la localització, la forma, el color i la mida. En els casos d'abús sexual infantil (ASI), també s'han d'explorar sistemàticament genitals, perineu i regió anal.
- Sempre que es pugui, s'han de fer fotografies de les lesions identificades, sense que es vulnerin els drets fonamentals i garantint la plena confidencialitat de les imatges de conformitat amb la normativa vigent.
- S'han d'evitar les exploracions traumàtiques i les exploracions repetides de la persona menor d'edat per evitar-ne la victimització secundària. Especialment en els casos d'abusos físics, és possible que sigui necessari fer radiografies o altres exploracions complementàries, segons cada cas.
- En cas de detecció d'una sospita o una evidència de maltractament, el sanitari responsable del cas ha de dur a terme les actuacions pertinents depenent del tipus de maltractament detectat.
- En els casos d'abús sexual infantil o explotació sexual infantil, cal veure el protocol específic (Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears, pàgines 12 i 13): <http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=3491043&coduo=196&lang=es>.

Actuacions en aquest àmbit segons la tipologia del maltractament

a) Maltractament lleu o moderat

En cas de maltractament lleu o moderat, el pediatre o pediatra ha de seguir les actuacions que s'especifiquen a continuació i ha d'elaborar l'informe mèdic corresponent:

1. Cal emplenar el RUMI, la qual cosa servirà de comunicació als serveis socials competents, amb l'informe mèdic corresponent adjunt.
2. Si el cas es detecta a atenció primària, es recomana dur a terme la cita burocràtica de la persona menor d'edat com a consulta administrativa al treballador o treballadora social del centre de salut o, en cas que no disposi d'aquest professional, contactar directament amb el treballador o treballadora social de l'ajuntament corresponent per poder completar la comunicació del cas i iniciar la intervenció. Cal facilitar una còpia del RUMI i de l'informe mèdic assistencial al treballador o treballadora social.
3. Si el cas es detecta a atenció hospitalària, el treballador o treballadora social de l'hospital ha d'enviar una còpia del RUMI i de l'informe mèdic i d'alta hospitalària o d'alta d'urgències al treballador o treballadora social del centre de salut que correspongui o, en els casos de fora de Palma, a l'infermer o infermera gestor de casos, perquè ho comuniqui a l'equip pediàtric d'atenció primària corresponent (vegeu l'apartat «Coordinació entre professionals sanitaris»).
4. També cal enviar una còpia de l'informe mèdic i del RUMI a la Fiscalia de Menors pels mitjans de notificació més adients i que garanteixin la confidencialitat.

b) Maltractament greu i urgent

Aquesta categoria inclou les situacions de maltractament greu (físic, psicològic, etc.) ocorregut en les darreres 72 hores en el cas d'abús o agressió sexual i qualsevol altra tipologia de delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals.

L'actuació d'urgència es pot produir tant en casos de sospita fonamentada com en els casos en què hi ha certesa de maltractament.

1. Si es detecta a atenció primària, s'ha de derivar la persona menor d'edat a l'hospital del sector que correspongui. Es pot contactar amb els cossos i forces de seguretat de l'Estat per garantir l'arribada de la persona menor d'edat al servei d'urgències si no se'n pot garantir la continuïtat assistencial (en cas de família no protectora).
2. A l'hospital s'han de fer les proves complementàries indicades i s'ha de valorar la intervenció que cal fer per poder assegurar la protecció de la persona menor d'edat. Si l'infant necessita l'ingrés hospitalari per les característiques del maltractament, la seva protecció està assegurada. En

cas de dubte sobre el maneig de la persona menor d'edat, encara que pel maltractament no necessiti l'ingrés, si es considera que hi ha el risc que es pugui repetir un maltractament d'especial gravetat, l'opció d'hospitalitzar-la pot permetre una millor avaluació mèdica i social i, a la vegada, assegurar la protecció de la persona menor d'edat.

En cas de maltractament greu i urgent, les actuacions que ha de seguir el pediatre o pediatra són les següents:

1. Fer un comunicat judicial.
2. Emplenar el RUMI en línia.
3. Fer la comunicació a la Fiscalia de Menors o al jutjat de guàrdia: enviar, pels mitjans de notificació que siguin més adients, que garanteixin la confidencialitat i que preservin el dret a la intimitat de la persona menor d'edat, una còpia del RUMI, l'informe mèdic assistencial i el comunicat judicial. Es recomana fer-ho dins les primeres 24 hores des de la detecció. Aquesta comunicació la pot fer el treballador o treballadora social d'atenció primària o hospitalària o el personal sanitari que detecta el cas.
4. Fer la comunicació al servei de protecció de menors: enviar, pels mitjans de notificació que siguin més adients, que garanteixin la confidencialitat i que preservin el dret a la intimitat de la persona menor d'edat, una còpia de l'informe mèdic assistencial, una còpia del comunicat judicial i la còpia del RUMI. Aquesta comunicació la pot fer el treballador o treballadora social d'atenció primària o hospitalària o el sanitari que detecta el cas.

Pel que fa a les actuacions específiques en els casos aguts d'abús sexual o explotació sexual, vegeu el Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears (pàgines 12 i 13).

L'hospital referent que rebi el cas de maltractament greu i urgent ha de fer una única exploració pediàtrica i medicoforense conjunta amb caràcter d'urgència. S'ha de facilitar que la persona menor d'edat tenguí la possibilitat de triar el sexe dels professionals que l'explorin, en la mesura que es pugui, i s'ha de permetre l'acompanyament d'una persona a voluntat de la persona menor d'edat. S'han de prendre totes les mesures possibles per evitar la revictimització.

Sempre que s'hagi fet la comunicació judicial, s'ha d'informar la família que té a la seva disposició les oficines d'assistència a les víctimes del delictes (OAVD), li n'ha de proporcionar l'adreça i el telèfon, i la hi ha de derivar directament quan resulti necessari segons la gravetat del maltractament i en els casos en què la víctima o la família ho sol·licitin.

Cal recomanar sempre a la família que posi una denúncia a la policia o a la Guàrdia Civil.

Si el maltractament és evident i greu, en el cas en què la persona agressora estigui identificada, s'ha de contactar amb els cossos i forces de seguretat perquè la detenguin si el jutge o jutgessa de guàrdia ho autoritza. Prèviament s'ha de fer el comunicat judicial corresponent i enviar-lo al jutjat de guàrdia pels mitjans de notificació que siguin més adients, que garanteixin la confidencialitat i que preservin el dret a la intimitat de la persona menor d'edat, i s'ha de contactar telefònicament amb el jutge o jutgessa de guàrdia per valorar si és necessari prendre mesures cautelars urgents. També cal contactar amb els cossos i forces de seguretat quan no es pugui assegurar que els familiars tinguin les competències necessàries per protegir la persona menor d'edat.

Si se sospita un maltractament intrafamiliar d'especial gravetat i la persona agressora no està suficientment identificada o no és possible detenir-la, s'ha de considerar ingressar la persona menor d'edat en un centre d'acollida. Per a això, també és necessària l'autorització judicial de guàrdia; prèviament s'ha d'haver fet la comunicació judicial en els mateixos termes expressats més amunt.

c) Maltractament greu no urgent

Aquesta categoria inclou l'abús sexual i l'agressió sexual (quan s'ha produït més de 72 hores enrere) i casos de maltractament moderats recurrents que es considerin una situació greu.

La detecció, des de l'atenció tant primària com hospitalària, comporta les mateixes comunicacions i recomanacions que en els casos urgents, però per via ordinària i sense necessitat de derivar el cas a l'hospital.

En els casos d'abusos i agressions sexuals que faci més de 72 hores que s'hagin produït, l'hospital que rebi el cas de maltractament greu i no urgent ha de practicar una única exploració pediàtrica i medicoforense conjunta. S'ha de facilitar a la persona menor d'edat la possibilitat de triar el sexe dels professionals que l'explorin, en la mesura que es pugui, i s'ha de permetre l'acompanyament d'una persona a voluntat de la persona menor d'edat. S'han de prendre totes les mesures possibles per evitar la revictimització.

En cas de progenitors respecte als quals se sospita que un d'ells (o algun convivent) pot ser la persona agressora d'un maltractament greu però no n'hi ha evidència suficient, s'han de sol·licitar mesures cautelars perquè la possible persona agressora no pugui estar en contacte amb la persona menor d'edat fins que els fets s'hagin aclarit. Per a això, en el comunicat judicial i en l'informe mèdic ha de constar que se sol·licita al jutge o jutgessa que ordeni aquestes mesures cautelars amb caràcter urgent. Així mateix, s'ha d'indicar a la persona progenitora protectora que presenti la denúncia corresponent al jutjat amb la còpia de l'informe mèdic i que, si és possible, s'acompanyi d'un advocat o advocada.

Coordinació entre diferents professionals sanitaris

La detecció hospitalària del cas s'ha de comunicar al pediatre o pediatra de la persona menor d'edat per assegurar-ne el seguiment posterior. Es recomana enviar-li, pels mitjans de notificació que siguin més adients, que garanteixin la confidencialitat i que preservin el dret a la intimitat de la persona menor d'edat, una còpia de l'informe d'alta hospitalària (alta d'hospitalització o d'urgències) i del RUMI. Si es desconeix el nom del pediatre o pediatra, es pot trametre al centre de salut assignat a la persona menor d'edat a nom del treballador o treballadora social o de l'infermer o infermera gestor de casos perquè ho comuniqui a l'equip d'atenció primària assignat a la persona menor d'edat.

El pediatre o pediatra d'atenció primària pot contactar amb l'equip de pediatria del servei d'urgències hospitalàries si té dubtes sobre la conducta que cal seguir, el circuit o la necessitat d'exploracions complementàries a menors que han patit maltractament.



7.2.4.4 Policia local de les Illes Balears i cossos i forces de seguretat de l'Estat

Els cossos de policia local i els policies dels ajuntaments que no hagin constituït cossos de policia local, en el marc de les seves funcions, quan tenguin notícia, sospita o evidència d'una situació de possible maltractament, de risc o del desemparament d'un infant o un adolescent, sens perjudici de prestar-li immediatament l'auxili que necessiti, han de notificar els fets al Registre Unificat de Maltractament Infantil, independentment de la resta d'actuacions que hagin de dur a terme per obligació legal.

7.2.5 Actuacions complementàries a la notificació en els casos urgents

En els casos en què l'infant o l'adolescent es troba en una situació de desprotecció, els serveis especialitzats de protecció de menors poden disposar les mesures de protecció necessàries per garantir-ne la seguretat dins les competències pròpies o sol·licitar les mesures cautelars immediates que calguin directament al jutjat d'instrucció, si la urgència del cas ho requereix, tal com recullen l'article 158 del Codi civil i l'article 135 de la Llei 9/2019.

Els casos d'evidència o sospita de maltractament infantil greu també s'han de comunicar a la Fiscalia de Menors per correu electrònic o fax en el termini de 24 hores i, de manera simultània a la notificació, al RUMI. Aquesta obligació de comunicació correspon als serveis especialitzats de protecció de menors, sens perjudici d'altres comunicacions prèvies que hagi pogut fer el professional o servei que hagi detectat i notificat el cas al RUMI.

La comunicació a la Fiscalia de Menors també es pot fer, quan es consideri necessari, al jutjat d'instrucció de guàrdia, inclosa la consideració de caràcter urgent. Així mateix, si és necessari, s'hi ha d'incloure la recomanació de demanar mesures cautelars que possibilitin la seguretat de l'infant o l'adolescent i la valoració corresponent, en els casos en què aquest continuï tenint contacte amb la persona agressora i els progenitors protectors no tenguin les competències necessàries per protegir-lo.

En el cas de l'àmbit sanitari, a part de la notificació al RUMI, s'ha d'enviar una còpia de l'informe mèdic i el comunicat judicial de lesions tant al servei especialitzat de protecció de menors com a la Fiscalia de Menors.

En els casos de famílies protectores, independentment de la notificació del professional a qui correspongui, la família pot interposar la denúncia o bé als cossos i forces de seguretat de l'Estat (UFAM o EMUME) o bé al jutjat de guàrdia o al Ministeri Fiscal, inclosa la petició de mesures cautelars. Els serveis socials comunitaris bàsics o els serveis especialitzats de protecció de menors han d'informar les famílies protectores que disposen de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes. Tal com recull l'Estatut de la víctima, també hi ha la possibilitat de sol·licitar les mesures cautelars des d'aquestes oficines.

Si es detecta una possible situació de maltractament a l'infant o l'adolescent, és convenient que el professional o servei notificador informi els progenitors que s'han observat problemes en la persona menor d'edat, que s'iniciarà una notificació al servei competent i quin serà el procediment. En tot cas, s'ha de valorar la no conveniència d'aquesta informació en els casos en què els progenitors hi puguin estar implicats, directament o indirectament, sempre amb la finalitat de protegir la persona menor d'edat.



La família ha de tenir un professional referent als serveis socials comunitaris, als serveis especialitzats de protecció de menors (article 93.1.u) de la Llei 9/2019) o a l'oficina d'assistència a les víctimes del delictes, al qual pugui demanar informació sobre les diferents actuacions que s'emprenen.

Si el pare, la mare o la persona que exerceixi la tutela o la guarda de la persona menor d'edat no actua diligentment per demanar ajuda, presentar la denúncia i demanar la protecció necessària de la persona menor d'edat víctima, els professionals dels serveis socials han de presentar directament la denúncia davant el jutjat de guàrdia o el Ministeri Fiscal i, per tant, revalorar la possible situació de desprotecció d'acord amb els criteris establerts de maltractament intrafamiliar i actuar de conformitat amb els criteris que disposa aquest Protocol.

8. AVALUACIÓ

La valoració no s'ha de limitar als casos en què hi ha una revelació. També s'han de valorar els casos en què hi ha indicadors conductuals i testimonis de l'entorn.

L'actuació en casos de maltractament infantil, independentment del grau en què es produeixi, ha de complir uns requisits mínims:

- a) L'actuació ha de ser sobre totes les circumstàncies predisposades, desencadenants i modificadores de com es presenten la intensitat i el desenvolupament del maltractament. L'actuació no pot ser puntual i tractada només com un símptoma.
- b) L'infant i el seu entorn familiar han de ser considerats com una totalitat, com un conjunt biopsicosocial. La intervenció no s'ha de limitar a l'infant, sinó que s'ha de fer conjuntament amb la família i el medi.
- c) L'encarregat de la intervenció ha de ser un equip de professionals amb formació específica en els problemes familiars i de la infància, amb coneixements de recursos i estratègies pròpies d'aquestes situacions (un equip especialitzat, no un conjunt d'especialistes).
- d) La feina s'ha de desenvolupar de manera coordinada, en equip i amb bases científiques, i no des del voluntarisme.

A l'hora d'avaluar, s'han de tenir en compte dues situacions diferenciades:

- a) Quan el cas de maltractament és lleu o moderat.
- b) Quan el cas de maltractament és greu, urgent o d'abús o agressió sexual.

Per definir la gravetat del maltractament, s'han de tenir en compte la freqüència i la intensitat dels indicadors i el grau de vulnerabilitat de l'infant o l'adolescent.

Per valorar la vulnerabilitat de l'infant o l'adolescent, s'han d'avaluar els factors següents:

- a) La cronicitat i la freqüència del maltractament.
- b) L'accés de la persona presumptament autora del maltractament a l'infant o l'adolescent.
- c) Les característiques i condicions en què es troba l'infant o l'adolescent.
- d) La relació entre la persona presumptament agressora i l'infant o l'adolescent.
- e) L'existència d'alguna diversitat funcional en l'infant o l'adolescent.
- f) Les característiques dels progenitors o guardadors principals.
- g) Les característiques de l'entorn familiar.
- h) L'existència de demandes prèvies d'ajuda, i qui les va atendre, quan i com.

Tanmateix, per valorar la urgència de la intervenció, s'han de tenir en compte, bàsicament, el dos paràmetres següents:

- a) Determinar la gravetat del cas, considerant el tipus de lesió i el nivell de vulnerabilitat de l'infant o l'adolescent.
- b) Determinar la probabilitat que el maltractament es torni a repetir, considerant la cronicitat i la freqüència, l'accessibilitat de la persona agressora, les característiques del comportament de l'infant o l'adolescent, el tipus de relació del guardador principal amb l'infant o l'adolescent i les característiques dels progenitors i de l'entorn familiar.

En cas que s'arxivi el cas, s'hi ha d'incloure una argumentació clara respecte a quin és l'origen dels indicadors comportamentals, físics i psicològics que presenta la persona menor d'edat.

A continuació, es recullen les especificitats de l'actuació paral·lela de cada institució en la fase de valoració.

8.1 Actuacions en l'àmbit social

Després de rebre la notificació d'un cas de sospita o evidència d'un possible maltractament d'una persona menor d'edat, l'administració competent l'ha de valorar.

Respecte d'això, cal tenir present que:

- a) L'administració pública competent està obligada a actuar quan tengui coneixement que un infant o un adolescent ha estat víctima d'un maltractament (articles 107.1 i 125 de la Llei 9/2019).
- b) La notificació d'un supòsit de maltractament a un infant o un adolescent mitjançant el Registre Unificat de Maltractament Infantil es troba dins el supòsit d'iniciació del procediment a petició raonada d'un altre òrgan o d'una altra administració pública, si bé aquesta petició no vincula l'òrgan competent per iniciar un procediment de declaració de risc o de desemparament (articles 107 i 125 de la Llei 9/2019).

L'article 101 de la Llei 9/2019 estableix que el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa en els procediments de declaració de risc o de desemparament és de sis mesos comptadors des de la data de l'acord d'iniciació.

8.1.1 Administracions públiques competents per valorar el cas

a) Supòsits de maltractament lleu o moderat

Correspon als serveis socials competents dur a terme la valoració del cas notificat a través de l'aplicació RUMI.

b) Supòsits de maltractament greu o urgent

Correspon a l'entitat pública en matèria de protecció menors dur a terme la valoració del cas notificat a través de l'aplicació RUMI.

8.1.2 Valoració del cas

Si el servei social receptor de la notificació considera que la informació comunicada al RUMI resulta insuficient per valorar el cas, pot requerir al servei derivant que aporti la informació que se sol·liciti en cada cas, mitjançant el model d'informe per a la valoració generat automàticament pel RUMI. Per a això, el RUMI disposarà de diferents models d'informe segons l'àmbit al qual es requereixi la informació (social, sanitari, educatiu, etc.).

En tot cas, en la valoració es poden demanar els informes sanitaris, psicològics, sociofamiliars, educatius i legals i tots els que es considerin oportuns sobre l'infant o l'adolescent i la seva família, amb absolut respecte a la llei de protecció de dades. En els casos d'infants o adolescents que romanen en un centre d'acollida residencial, s'ha de sol·licitar un informe de l'equip educatiu del centre o del tècnic o tècnica referent.

Per dur a terme la valoració, s'han elaborat uns models d'infomes per àmbits:

Informe per a la valoració des de serveis socials amb BALORA:

https://www.caib.es/sites/rumi/ca/informe_menors_model/

Informe per a la valoració des de serveis socials sense BALORA:

https://www.caib.es/sites/rumi/ca/informe_per_a_la_valoracia_des_de_serveis_socials/

Informe per a la valoració des de l'àmbit educatiu:

https://www.caib.es/sites/rumi/ca/informe_menors_model_socioeducatiu/

Informe per a la valoració des d'Atenció Primària de Sanitat:

https://www.caib.es/sites/rumi/ca/informe_menors_model_sociosanitari/

Igualment, s'han de fer les entrevistes, les exploracions, les visites domiciliàries i la resta d'actuacions que es considerin oportunes, estipulades pels criteris tècnics pertinents, a més seguir els criteris que estableix l'article 93 de la Llei 9/2019, per fer una valoració de l'infant o l'adolescent, de les seves necessitats i de les circumstàncies sociofamiliars.

En tot cas, s'ha de respectar el dret de l'infant o l'adolescent a ser oït i escoltat segons el que disposa l'article 23 de la Llei 9/2019.

De conformitat amb la lletra *p*) de l'article 93.1 de la Llei 9/2019, l'actuació social i jurídica de les administracions públiques s'ha d'exercir d'acord amb la valoració de les situacions de desprotecció, prioritàriament mitjançant l'aplicació d'instruments tècnics validats. En aquest sentit, es promou l'instrument BALORA com a instrument de valoració.

La valoració de la situació de l'infant o l'adolescent s'ha de reflectir en un informe de valoració i proposta. És recomanable que en aquest informe s'inclogui la informació derivada dels informes anteriors, els resultats dels instruments de valoració que s'hagin aplicat, l'opinió de la persona menor d'edat i la proposta tècnica o el pla d'intervenció.

Igualment, és convenient incloure en l'informe la investigació de totes les possibles fonts de dades (recursos d'oci i temps lliure, espais esportius i culturals, etc.), si hi ha història prèvia de victimologia, si hi ha antecedents en el RUMI i si hi ha hagut actuacions prèvies (amb la família, amb el pla d'intervenció, a més de l'actitud dels progenitors davant la restitució de l'actuació).

Una vegada feta la valoració i redactat l'informe de valoració, es trametran els resultats a la família, per a la qual cosa se n'ha d'adaptar el contingut a les seves característiques i al seu estat emocional. El professional referent ha de treballar per garantir que la família compregui les implicacions dels termes jurídics recollits en l'informe, així com el procés de les actuacions que s'han de dur a terme i els recursos de què disposa.

Les administracions competents han de garantir la retroacció de la informació per escrit, a través de mitjans telemàtics que garanteixin la confidencialitat i preservin el dret a la intimitat de la persona menor d'edat, als professionals o la institució que intervenguin en el procés de valoració i tractament, de la recepció i la tramitació, si escau, de la notificació, així com de les actuacions dutes a terme en cada cas, respectant el principi de corresponsabilitat regulat en l'article 76 de la Llei 9/2019.

Una vegada feta la valoració, es poden produir diferents escenaris:

- a) No hi ha evidència o indicadors de maltractament de la persona menor d'edat.

Si l'informe de valoració considera que no hi ha cap evidència de maltractament ni cap altre factor de risc el cas s'ha d'arxivar i se n'ha d'incloure la valoració en el RUMI. Aquesta decisió s'ha de comunicar al professional o a l'entitat que hagi comunicat la sospita.

- b) Hi ha evidència o indicadors d'una situació de risc.

Si l'informe de valoració del cas considera que no hi ha cap evidència de maltractament greu o urgent però sí que hi ha indicadors de risc, l'administració competent ha de dur a terme les actuacions que preveu el capítol II del títol IV de la Llei 9/2019, relatiu a les actuacions en situacions de risc (en especial els articles 109 a 120). En aquest sentit, s'han de distingir els supòsits següents:

1. Hi ha la col·laboració dels pares i mares o les persones que exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment de les persones menors d'edat amb l'administració pública competent:

En aquest cas, no és necessari fer una declaració de la situació de risc. Es pot elaborar un conveni d'intervenció social i educatiu familiar que ha de recollir les mesures d'atenció social i educatives tendents a corregir la situació de risc de l'infant o l'adolescent, incloses les que facin referència al deure de respecte als pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment, els terminis de revisió, el termini de les mesures adoptades i la resta de qüestions que es puguin establir reglamentàriament. Les parts han de signar aquest conveni.

Els pares i mares o les persones que exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment de les persones menors d'edat, en les seves funcions respectives, han de col·laborar activament, segons la seva capacitat, en l'execució de les mesures indicades en el projecte esmentat. L'omissió de la col·laboració o l'incompliment dels compromisos assumits en el projecte o conveni subscrit dona lloc a la declaració de la situació de risc de l'infant o l'adolescent.

En aquest supòsit, correspon als serveis socials comunitaris formalitzar el conveni esmentat i fer-ne el seguiment (article 75.1.h) de la Llei 9/2019).

2. Es fa necessària la declaració de la situació de risc perquè es dona una de les circumstàncies següents:
 - No hi ha la col·laboració dels pares i mares o les persones que exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment de fet de les persones menors d'edat en les seves funcions.
 - Els pares i mares o les persones que exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment de fet de les persones menors d'edat incompleixen els compromisos assumits en el conveni consensuat a què fa referència el punt 1 anterior.
 - Es considera que la declaració de la situació de risc és necessària per garantir els drets i la integritat de l'infant o l'adolescent.

En aquest supòsit, s'han de tenir en compte les previsions dels articles 73 i 75 de la Llei 9/2019:

- El municipi on resideix la persona menor d'edat ha assumit, per delegació, la competència per dur a terme totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en declaració de risc (article 75.3 de la Llei 9/2019). En aquest cas, correspon als serveis socials comunitaris dictar la declaració de risc corresponent mitjançant el procediment establert en la Llei a aquest efecte.
- El municipi on resideix la persona menor d'edat no ha assumit per delegació la competència per dur a terme totes les actuacions materials, tècniques i jurídiques en declaració de risc (article 73.1.a) de la Llei 9/2019). En aquest cas, correspon als serveis competents de cada entitat pública dictar la declaració de risc corresponent mitjançant el procediment establert en la Llei a aquest efecte.

D'altra banda, en els casos en què hi hagi evidència o indicadors d'una possible situació de desemparament que pugui requerir la separació de l'infant o l'adolescent del seu àmbit familiar, o si, una vegada conclòs el període previst en el projecte d'intervenció o conveni, no s'han aconseguit canvis en el compliment dels deures de guarda que garanteixin que l'infant o l'adolescent té la necessària assistència moral o material, els serveis socials competents en situacions de risc han d'emetre un informe motivat per proposar que es valori la declaració de desemparament, que s'ha d'eleva a la comissió de declaració de risc corresponent perquè emeti el seu parer sobre l'oportunitat de derivar l'expedient a l'entitat pública competent en protecció.

La resolució per la qual es deriva l'expedient a l'entitat pública competent s'ha de comunicar al Ministeri Fiscal, a la família i, si escau, a l'infant o l'adolescent. Així mateix, s'ha de notificar al Registre Unificat de Maltractament Infantil.

Si l'entitat pública considera que no és procedent declarar la situació de desemparament, ho ha de posar en coneixement de l'administració pública que hagi intervingut en la situació de risc i del Ministeri Fiscal.

En les situacions en què, durant el procés de valoració o d'execució del projecte d'intervenció familiar o una vegada declarada la situació de risc, es consideri necessària i urgent la separació immediata de l'infant o l'adolescent del seu nucli familiar per salvaguardar-ne la integritat, els serveis socials han de fer la proposta de separació directament a l'entitat pública i, a més, ho han de posar en coneixement de l'òrgan col·legiat de l'entitat local i del Ministeri Fiscal.

A més, quan es constati la comissió d'un possible delicte, s'ha de posar en coneixement dels cossos i forces de seguretat i del jutjat corresponent.

En aquests supòsits, en el termini de vint dies, l'entitat pública ha de valorar la situació de desprotecció, amb la finalitat de determinar la iniciació d'un procediment de declaració de desemparament, l'adopció d'una mesura cautelar de separació de l'entorn familiar o qualsevol altra actuació. Si conclou no iniciar el

procediment de declaració de desemparament, ho ha de comunicar, amb un informe motivat, a l'òrgan col·legiat de l'entitat local que hagi derivat el cas, als serveis socials proponentes de situacions d'urgència i al Ministeri Fiscal.

La derivació del cas a l'entitat pública per a l'adopció d'una mesura protectora no suposa la suspensió de les actuacions que desenvolupa l'entitat local.

c) Hi ha evidència o indicadors d'una situació de desemparament.

En els casos en què es consideri que hi ha evidència o indicadors d'una situació de desemparament i hi concorrin algunes de les circumstàncies que disposa l'article 121.2 de la Llei 9/2019, l'entitat pública de protecció ha de dur a terme les actuacions que preveu el capítol III del títol IV de la Llei 9/2019, relatiu a les actuacions en situacions de desemparament (articles 125 a 132 Llei 9/2019).

Tant en els casos de situacions de risc com de desemparament, s'han de notificar els cessaments o les revocacions de les mesures adoptades al RUMI i, si escau, al Ministeri Fiscal.

8.2 Actuacions en l'àmbit educatiu

Una vegada que la direcció del centre sigui informada d'una presumpta situació de maltractament, s'ha de reunir amb el tutor o tutora de l'alumne o alumna afectat i la persona responsable de l'equip d'orientació —orientador o orientadora o professionals tècnics de serveis a la comunitat (PTSC).

La persona responsable de l'equip d'orientació té la responsabilitat de:

- a) Coordinar-se amb els serveis socials comunitaris o amb els serveis d'especialitzats de protecció de menors.
- b) A la reunió de tutors, fer el traspàs de la informació i de les estratègies d'actuació acordades amb els serveis socials comunitaris o amb els serveis especialitzats de protecció de menors.

El tutor o tutora de cada grup és el responsable, amb l'assessorament de la persona responsable de l'equip d'orientació, de coordinar l'actuació de tot el personal docent que intervengui en el grup i d'informar-lo, en la reunió de l'equip educatiu concret, així com de procurar l'intercanvi d'informació i la col·laboració amb la família.

Aquestes actuacions s'han de registrar per escrit, i cal especificar la informació recollida, les actuacions acordades i qui ha de dur a terme les diferents actuacions i el seguiment del cas.



G
O
I
B
/

El servei d'orientació ha de participar i col·laborar en la valoració inicial del cas amb el servei competent, amb la col·laboració del tutor o tutora o de l'equip docent, amb la informació disponible de l'alumne o alumna i, si es considera oportú, de la seva família.

8.3 Actuacions en l'àmbit sanitari

L'àmbit sanitari s'ha de coordinar amb els serveis socials comunitaris o amb els serveis especialitzats de protecció de menors de la manera següent:

- a) El personal professional sanitari es compromet a aportar les dades conegudes necessàries de què disposi als serveis socials competents. S'ha d'informar de cada cas de maltractament els treballadors socials de l'hospital (si el cas és detectat a l'hospital) o del centre de salut (si el cas és detectat a atenció primària), perquè es registri el cas i facin les actuacions que considerin pertinents. Si el centre de salut no disposa d'unitat de treball social, s'ha d'informar del cas el pediatre/a o infermer/a del centre de salut. Això permet coordinar actuacions, compartir informació entre els diferents nivells sanitaris de la manera que es determini i afavorir un seguiment de la persona menor d'edat des de les consultes d'atenció primària.
- b) La notificació d'un cas de maltractament des de l'àmbit sanitari a través del RUMI condiona una resposta del servei social receptor a la persona que ha fet la notificació, per confirmar el seguiment posterior i sol·licitar, si ho considera oportú, informació addicional del cas. Si el seguiment es fa des del servei de protecció de menors, s'ha d'informar el professional sanitari que ha fet la notificació del tècnic o tècnica referent del cas. La sol·licitud de més informació del cas s'ha de fer a l'equip d'atenció primària assignat a la persona menor d'edat mitjançant un document elaborat específicament a aquest efecte.
- c) En tots els casos de maltractament greu en què els serveis especialitzats de protecció de menors adoptin mesures de protecció, s'ha de contactar amb el treballador o treballadora social d'atenció primària o, en el cas dels centres que no en tinguin, amb el pediatre/a o infermer/a del centre de salut, a qui han de proporcionar tota la informació pertinent, tant si el cas s'ha detectat en l'àmbit d'atenció primària o hospitalària com si s'ha detectat fora de l'àmbit sanitari.

Per garantir el compliment de la normativa de protecció de dades, es recomana enviar els informes com a document encriptat des del correu electrònic corporatiu.

Les actuacions complementàries són trametre l'informe a l'entitat corresponent o informar de la notificació els progenitors o guardadors.

8.4 Actuacions de la policia local de les Illes Balears i dels cossos i forces de seguretat de l'Estat

Els cossos i forces de seguretat de l'Estat han d'actuar segons el Protocol d'actuació policial amb menors, actualitzat per la Instrucció 1/2017 de la Secretaria d'Estat de Seguretat, que estableix la necessitat de la intervenció de les autoritats judicials per a les declaracions de menors víctimes de delictes contra la llibertat i la indemnitat sexuals i la violència de gènere i domèstica, així com la Circular 3/2009 de la Fiscalia General de l'Estat, que en les conclusions estableix que sempre que les circumstàncies ho permetin cal prescindir de la declaració policial del menor, especialment quan sigui víctima del delicte i fonamentalment quan aquest delicte sigui de naturalesa sexual. Per reduir el nombre de declaracions al mínim imprescindible, pot resultar convenient donar pautes a la policia judicial, perquè, en casos en què pugui ser especialment perturbador prendre declaració al menor, se'n prescindeixi i es traslladi el cas al jutjat de guàrdia per preconstituir la prova.

Les denúncies de maltractament infantil de què es tracta sempre s'han de derivar als equips especialitzats en atenció a la dona i als menors del Cos Nacional de Policia o de la Guàrdia Civil.

Els cossos i forces de seguretat de l'Estat han de notificar el cas al jutjat d'instrucció i al Ministeri Fiscal o a la Fiscalia de Menors per garantir la protecció del menor en les primeres 24 hores. Han de localitzar la família, en cas que no es detectin indicadors de desprotecció, o, en cas contrari, contactar amb el servei especialitzat de protecció de menors per garantir la protecció de l'infant o l'adolescent. Així mateix, han d'informar l'infant o l'adolescent i la seva família que disposen de les oficines d'assistència a les víctimes de delicte, així com d'un nom i un telèfon de contacte d'una oficina.

L'informe dels cossos i forces de seguretat ha d'incloure la declaració dels progenitors, dels professionals o persones coneixedores de la situació del menor i d'altres fonts (d'educació, etc.). L'informe ha de detallar què ha passat, com ha passat i per què, amb observacions.

8.5 Actuacions de les oficines d'assistència a les víctimes del delicte

Quan el cas arriba al jutjat o al Ministeri Fiscal o a la Fiscalia de Menors sense passar pel servei especialitzat en protecció de menors (especialment en els casos de famílies protectores), i després del procés d'avaluació individualitzada, les oficines d'assistència a les víctimes poden elaborar un informe d'avaluació individualitzada (article 31 del Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte, i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes), amb el consentiment previ i informat de la víctima, que s'ha de trametre amb caràcter reservat a l'autoritat judicial o fiscal competent per adoptar les mesures cautelars o de protecció de la víctima.

En aquest informe, les oficines d'assistència a les víctimes del delicte poden proposar les mesures que considerin pertinents per a l'assistència i la protecció de la víctima durant la fase d'investigació, especialment quan es tracti de persones amb diversitat funcional que necessiten una protecció especial, d'altres víctimes vulnerables o de persones menors d'edat. En particular, poden proposar l'adopció de les mesures cautelars o de protecció de la víctima que preveu, en la fase d'investigació, l'article 25 de l'Estatut de la víctima del delicte, desplegat per l'article 31 del Reial decret 1109/2015.

9. TRACTAMENT I SEGUIMENT

9.1 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit dels serveis socials

S'ha de distingir si, davant una situació de maltractament o negligència, s'ha adoptat una mesura de protecció (de risc o de desamparament) de la persona menor d'edat o no s'ha considerat necessari adoptar cap mesura de protecció.

9.1.1 Intervenció amb persones menors d'edat víctimes de maltractament per a les quals no s'ha adoptat cap mesura de protecció ni són objecte de conveni consensuat

Si és voluntat de la persona menor d'edat i la seva família rebre una intervenció terapèutica, se'ls ha d'informar dels recursos i els serveis disponibles, com ara els programes de què disposen els serveis socials, els recursos de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, etc.

9.1.2 Intervenció amb persones menors d'edat víctimes de maltractament amb una declaració de risc o amb conveni consensuat

La intervenció s'ha d'establir en el projecte d'intervenció social i educatiu familiar o, si escau, el conveni d'intervenció social i educatiu familiar, per eliminar, reduir o compensar les dificultats o la inadaptació que afecten la persona menor d'edat i evitar el desamparament i l'exclusió social, amb el contingut que preveuen els articles 114.2.c) i 116 de la Llei 9/2019.

Així, el projecte d'intervenció social i educatiu familiar ha de contenir les mesures que tendeixin a corregir la situació de risc de l'infant o l'adolescent, incloses les que facin referència al deure de respecte als pares i mares o persones que n'exerceixin la tutela, la guarda o l'acolliment, els terminis de revisió, el termini de les mesures adoptades i altres aspectes que es puguin establir reglamentàriament.

Les actuacions que es poden establir en el projecte d'intervenció social i educatiu familiar o, si escau, el conveni consensuat, són les següents:

- a) L'orientació, l'assessorament i l'ajuda a la família. L'ajuda a la família inclou les actuacions de contingut tècnic, econòmic o material dirigides a millorar l'entorn familiar i a fer-hi possible la permanència de l'infant o l'adolescent.
- b) La intervenció familiar o psicosocial mitjançant l'establiment de programes socioeducatius, terapèutics o específics per als pares i mares o les persones que exerceixin la tutela o la guarda de les persones menors d'edat, amb la finalitat que assoleixin capacitats i estratègies alternatives per a la cura i l'educació de les persones menors d'edat.

- c) L'acompanyament de l'infant o l'adolescent als centres educatius o a altres activitats, i el suport psicològic o l'ajuda per a l'estudi.
- d) L'ajuda a domicili.
- e) L'atenció en centre obert i altres serveis socioeducatius destinats a persones menors d'edat en les quals s'hagi apreciat una situació de risc caracteritzada per l'existència d'un perjudici en el desenvolupament personal o social que no sigui prou greu per justificar separar-les del nucli familiar, i que requereixin durant algun període del dia el suport socioeducatiu, psicològic o de qualsevol altra índole que es consideri necessari per promoure els factors de protecció i per permetre la interacció de l'infant o l'adolescent amb la comunitat i la família.
- f) L'atenció sanitària, que inclogui la intervenció psicoterapèutica o el tractament familiar, tant per als pares i mares o els titulars de la tutela o de la guarda, com per a la persona menor d'edat.
- g) Els programes formatius i d'inserció sociolaboral per a adolescents que han abandonat el sistema escolar.
- h) L'assistència personal per als pares i mares o els titulars de la tutela o de la guarda amb diversitat funcional que els permeti assumir les seves obligacions d'atenció i cura dels infants i adolescents.
- i) L'assistència personal per als pares i mares amb diversitat funcional que els permeti superar la situació de risc.
- j) Qualsevol altra mesura de caràcter social i educatiu que contribueixi a la desaparició de la situació de risc.

La intervenció que es desenvolupi ha d'estar d'acord amb l'edat de la persona menor d'edat, el seu desenvolupament maduratiu, la seva situació sociofamiliar, la tipologia del maltractament i les seves capacitats de resiliència. Així mateix, s'ha d'analitzar la idoneïtat d'intervenir directament amb l'infant o l'adolescent i el pare o la mare, segons les característiques del cas.

És recomanable una freqüència de les actuacions recollides en el projecte d'intervenció com a mínim quinzenal i, segons el cas, setmanal. Així mateix, s'estableix un període mínim de seguiment d'un any des del final del procés terapèutic, amb una freqüència mínima trimestral.

El projecte ha de tenir una durada màxima de dotze mesos. No obstant això, l'òrgan que hagi dictat la declaració de risc, a proposta de la comissió de declaració de risc, pot prorrogar el projecte sis mesos més si ho considera oportú per aconseguir els objectius.

En els casos en què s'hagin aconseguit els objectius assenyalats en el projecte d'intervenció social i educatiu familiar, els serveis competents en les actuacions de situacions de risc han d'elevat un informe motivat a la comissió de declaració de risc, la qual ha d'emetre un dictamen sobre l'oportunitat que cessi la declaració de la situació de risc. Aquest informe ha de contenir, si escau, les pautes per al seguiment posterior dels infants i els adolescents i les seves famílies per garantir

la continuïtat d'una atenció adequada. La resolució per la qual es declari el cessament de la declaració de la situació de risc, que també ha de contenir, si escau, les pautes per al seguiment posterior dels infants i els adolescents i les seves famílies per garantir la continuïtat d'una atenció adequada, s'ha de comunicar a la família i, si escau, a l'infant o l'adolescent. Igualment, aquesta resolució i, si escau, l'informe final s'han d'introduir en el RUMI.

En els casos en què es consideri que hi ha una situació de desprotecció que pot requerir la separació de l'infant o l'adolescent del seu àmbit familiar, o quan, conclòs el període previst en el projecte d'intervenció o conveni, no s'hagin aconseguit canvis en el compliment dels deures de guarda que garanteixin que l'infant o l'adolescent té la necessària assistència moral o material, els serveis competents en actuacions de situacions de risc han d'emetre un informe motivat per proposar que es valori la declaració de desemparament, que s'ha d'eleva a la comissió de declaració de risc corresponent perquè emeti el seu parer sobre l'oportunitat de derivar l'expedient als serveis competents en protecció de menors.

La resolució per la qual es deriva l'expedient a l'entitat pública s'ha de comunicar al Ministeri Fiscal, a la família i, si escau, a l'infant o l'adolescent i, així mateix, s'ha de notificar amb la valoració feta al RUMI. Quan l'entitat pública consideri que no és procedent declarar la situació de desemparament, ho ha de posar en coneixement de l'administració pública que hagi intervengut en les actuacions en situació de risc i del Ministeri Fiscal.

En els casos de trasllat de municipi o illa, els serveis socials del municipi d'origen han de derivar prèviament l'expedient de la persona menor d'edat als serveis socials del municipi de destinació per preservar la continuïtat de la intervenció en el seu interès superior. En aquests casos, l'ajuntament del municipi de destí on s'ha traslladat la família ha d'assumir l'expedient tramitat per l'ajuntament de procedència, subrogar-se en la mesura de declaració de risc que hagi decidit aquest ajuntament i continuar la intervenció a través dels serveis socials propis.

9.1.3 Intervenció amb persones menors d'edat víctimes de maltractament amb declaració de desemparament i assumpció de la tutela o la guarda per l'entitat pública de protecció

Si l'entitat pública assumeix la tutela o la guarda de l'infant o l'adolescent, en un termini no superior a un mes ha d'elaborar un pla individualitzat de protecció, que ha d'establir, com a mínim, les mesures adoptades, els objectius, la previsió i el termini de les mesures d'intervenció per adoptar amb la família d'origen, inclòs, si escau, el programa de reintegració familiar que preveu l'article 149 de la Llei 9/2019, i la durada i el termini de revisió de les mesures adoptades de conformitat amb l'article 146.

Quan les persones menors d'edat estiguin desemparades i en tengui assumida la tutela l'entitat pública, rebran immediatament una primera atenció per fer-ne una observació i un diagnòstic d'acord amb el que disposa l'article 134.5 de la Llei 9/2019.

En els casos de nines o adolescents embarassades subjectes a mesures de protecció, el pla individualitzat corresponent ha de tenir en compte aquesta circumstància i la protecció del nounat.

Quan s'hagi fet la reunificació familiar, els serveis socials comunitaris hauran de fer un seguiment posterior de la família de l'infant o l'adolescent durant un període mínim d'un any des del cessament de la mesura en la forma que es determini reglamentàriament.

En tot cas, el programa de reintegració familiar ha d'incloure un informe tècnic que valori l'evolució positiva de la família d'origen objectivament suficient per restablir la convivència familiar, que indiqui que s'han mantingut els vincles i que el retorn no suposa riscos rellevants per a l'infant o l'adolescent.

En els casos d'acolliment familiar, per prendre la decisió sobre el retorn de l'infant o l'adolescent a la família d'origen, s'ha de ponderar el temps transcorregut i la integració en la família d'acollida i en el seu entorn social i educatiu, així com el desenvolupament de vincles afectius amb aquesta família.

En tot cas, és recomanable una freqüència de les actuacions recollides en el pla individualitzat de protecció com a mínim quinzenal i, segons el cas, setmanal. Quant al seguiment posterior de la intervenció, es recomana un seguiment amb una freqüència mínima trimestral.

9.2 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit sanitari

Els professionals sanitaris que atenen persones menors d'edat, i molt especialment els equips de pediatria del centres de salut i l'equip que atén les dones embarassades, han de fomentar i promoure el bon tracte i la igualtat, evitar la victimització secundària i prevenir qualsevol situació que pugui afectar el benestar i el desenvolupament integral de la persona menor d'edat. Són els encarregats de detectar possibles casos de maltractament i de fer el diagnòstic dels casos.

Aquests professionals han d'oferir els seus serveis de manera integral, gratuïta, de proximitat i multidisciplinària, i sempre amb perspectiva de gènere.

El tancament d'un cas per part dels serveis socials comunitaris o dels serveis especialitzats de protecció de menors s'ha de comunicar als professionals sanitaris d'atenció primària, els quals han de garantir el seguiment posterior de la persona menor d'edat i la família segons les necessitats. Si el cas s'ha detectat a atenció hospitalària, també se'ls n'ha d'informar.

El tancament d'un cas per part dels serveis socials comunitaris o dels serveis especialitzats de protecció de menors s'ha de comunicar tant als professionals sanitaris d'atenció primària com als d'atenció hospitalària, els quals han de garantir el seguiment posterior de la persona menor d'edat i la família segons les necessitats.

9.3 Actuacions de tractament i seguiment en l'àmbit educatiu

Una vegada valorat el cas, la funció del centre educatiu és fer el seguiment del cas, amb la col·laboració conjunta de tots els professionals externs implicats, per facilitar als alumnes un entorn socioafectiu i d'aprenentatge adient al seu desenvolupament.

El centre educatiu ha de col·laborar amb els serveis socials comunitaris, o bé amb els serveis especialitzats de protecció de menors o amb el servei d'atenció de l'oficina d'assistència a les víctimes del delictes, i amb els serveis de l'àmbit sanitari, si és necessari, segons el projecte d'intervenció social i educatiu familiar o el pla individualitzat de protecció. També ha d'oferir suport a la família o als tutors legals amb els recursos disponibles per atendre les persones menors d'edat.

En cas que es constati un maltractament lleu o moderat, el centre educatiu ha de col·laborar en l'aplicació del projecte d'intervenció social i educatiu familiar dissenyat pels serveis socials competents comunitaris, dels quals rebrà tota la informació necessària sobre el cas i les estratègies d'actuació. La persona de contacte del centre és l'orientador o orientadora o PTSC, que ha de transmetre la informació a l'equip educatiu.

Els serveis d'orientació del centre han de recollir la informació necessària i han de fer un informe de seguiment de la persona menor d'edat, que s'ha de trametre als serveis socials comunitaris abans que acabi el curs escolar.

En cas que es constati un maltractament greu, el centre educatiu ha de col·laborar en l'aplicació del pla individualitzat de protecció dissenyat pels serveis especialitzats de protecció de menors, dels quals rebrà tota la informació necessària sobre el cas i les estratègies d'actuació mitjançant l'informe emès després de la notificació al RUMI. La persona de contacte del centre és l'orientador o orientadora o PTSC, que ha de transmetre la informació a l'equip educatiu.

Els serveis d'orientació i els equips directius han de traslladar la informació adient a l'equip educatiu corresponent.

Els serveis d'orientació del centre han de recollir la informació necessària i elaborar un informe de seguiment de la persona menor d'edat, el qual s'ha de trametre abans que acabi el curs escolar als serveis que hagin col·laborat amb l'àmbit educatiu: serveis socials comunitaris, serveis especialitzats de protecció de menors o oficina d'assistència a les víctimes del delictes.

En el cas en què, tot i la intervenció, la situació no millori, s'ha de tornar a notificar.

9.4 Les oficines d'assistència a les víctimes del delict

En el cas de les oficines d'assistència a les víctimes del delict (OAVD), ha de sol·licitar l'atenció la família mateixa.

En la intervenció terapèutica amb les víctimes i els seus familiars, les OAVD apliquen el protocol intern d'actuació, en el marc del Pla de Suport a les Víctimes (Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es regulen les OAVD), que preveu els objectius adaptats a la demanda d'ajuda, al nivell d'afectació i dany de les víctimes, a la gravetat dels fets i a la disponibilitat del servei.

D'acord amb aquest Pla, un factor determinant a l'hora de fixar l'inici de la intervenció, les fases d'actuació, la durada, la freqüència de les sessions, el temps, els terminis, la durada del tractament i els possibles seguiments, és la valoració de la vulnerabilitat, per oferir una assistència especial a les víctimes vulnerables.



10. SEGUIMENT DE LA PERSONA MENOR D'EDAT VÍCTIMA DE MALTRACTAMENT

Una vegada acabat el procés, s'estableix un període de seguiment d'una freqüència mínima trimestral. Segons l'article 149.4 de la Llei 9/2019, l'obligació de fer el seguiment correspon als serveis socials comunitaris.

Així mateix, s'estableix una reunió de retorn d'informació a la xarxa de serveis socials comunitaris per possibilitar el seguiment de l'infant o l'adolescent i la seva família. En els casos en què la intervenció acabi per causes alienes a l'alta, en l'informe corresponent és necessari esmentar la recomanació de continuar el pla de feina perquè la família n'estigui assabentada.

El tancament d'un cas per part dels serveis socials comunitaris o dels serveis especialitzats de protecció de menors s'ha de comunicar a la persona que l'ha notificat i als professionals dels diferents àmbits implicats perquè puguin fer el seguiment posterior de la persona menor d'edat i la seva família segons les necessitats.

11. SEGUIMENT DEL PROTOCOL

Per vetlar pel compliment d'aquest Protocol i resoldre els problemes d'interpretació que pugui plantejar el fet d'aplicar-lo, s'ha aprovat el *Decret 30/2021, de 31 de maig, pel qual es crea i es regula la Comissió de Seguiment del Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears* que regula la composició, les funcions i el règim de funcionament. Aquesta norma també preveu la creació la comissió tècnica, la funció principal de la qual ha de ser seguir permanentment el desenvolupament de la gestió i la programació de les actuacions en matèria d'infància i adolescència en el marc del Protocol, així com la possibilitat de crear comissions temporals o grups de treball per deliberar sobre projectes concrets.

12. Mesures de protecció i instruments d'intervenció i seguiment i terminis de revisió de les mesures.

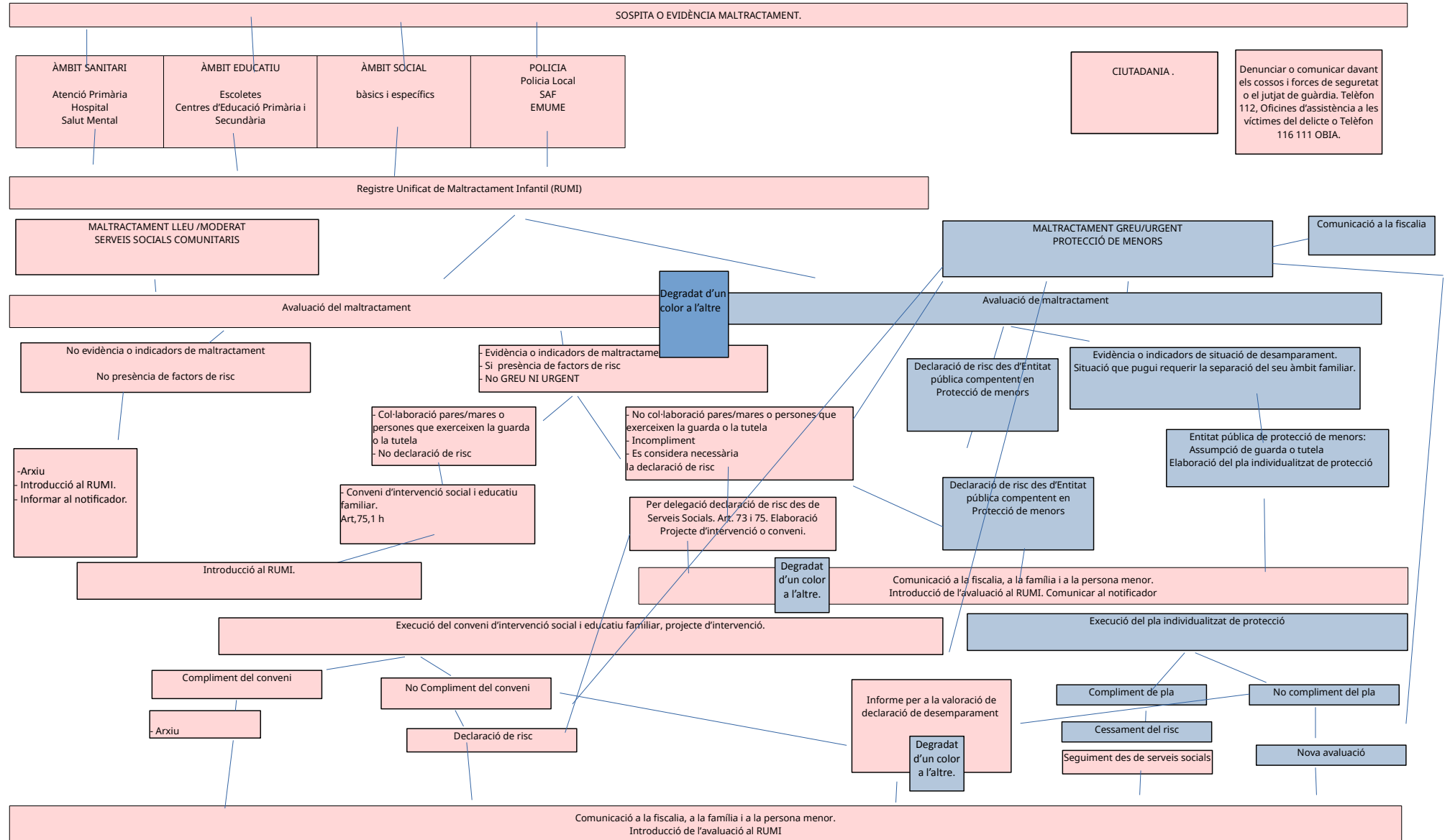
Mesures de protecció i instruments d'intervenció i seguiment.

Mesura de protecció	Instrument d'intervenció i seguiment
Situació de risc (Article 117 de la Llei 9/2019 i art. 17.4 de la L.O. 1/1996)	Els terminis vendran determinats al projecte d'intervenció social i educatiu .
Situació de desemparament i guarda (Article 148 de la Llei 9/2019 i art.19 bis de la L.O. 1/1996)	Els terminis vendran determinats al pla individualitzat de protecció .

Terminis de revisió de les mesures.

Mesura de protecció	Termini de revisió de les mesures
Qualsevol mesura de protecció no permanent que s'adopti amb menors de tres anys (Article 146.2 de la Llei 9/2019 i art.12.5 L.O. 1/1996)	Cada 3 mesos
Qualsevol mesura de protecció no permanent que s'adopti amb menors majors de tres anys (Article 146.2 de la Llei 9/2019 i art.12.5 L.O. 1/1996)	Cada 6 mesos
Acolliments permanents (Article 146.2 de la Llei 9/2019 i art.12.5 L.O. 1/1996)	Primer any cada 6 mesos i, a partir del segon any, cada 12 mesos.
Ingrès centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta (Article 146.2 de la Llei 9/2019 i art.12.5 L.O. 1/1996)	Revisió trimestral per l'Entitat Pública amb remissió d'informe al Jutjats i al Ministeri Fiscal

13. FLUXOGRAMA



14. RECURSOS

Protecció Menors	Adreça	Telèfon
Seu de l'IMAS Palma	Carrer del General Riera, 67	971 76 33 25
Direcció General Infància, Joventut i Famílies	Sant Joan de la Salle, 4 B	971 71 71 55
Oficina del Servei Infància, Adolescència i Família (menors)	Carrer de Vasallo, 33 B	971 36 12 12
Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies	Sant Joan de la Salle, 4 B	971 71 71 55
Benestar Social Consell de Formentera	Venda des Brols, 53-Sant Francesc Xavier	971 32 12 71
Instituto de Medicina Legal	Adreça	Telèfon
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Carrer Parellades, 13	971 72 58 66
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Avinguda Fort de l'Eau, 46	971 36 94 57
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Carrer República Argentina, S/N	971 4 844 42
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Avinguda d'Isidor Macabich, 4	971 31 08 52
Fiscalia	Adreça	Telèfon
Fiscalia de Menores	Travessia d'en Ballester, 20	971 21 94 43
Fiscalia Comunidad Autónoma	Plaça del Bisbe Berenguer de Palou, 10	971 21 92 00
Fiscalia Maó	Antoni Juan Alemany, 2	971352419
Fiscalia Eivissa	Sant Cristòfol, s/n (Edif. CETIS 7)	971 39 96 00
Oficina Víctima del Delito	Adreça	Telèfon
Oficina de asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos – Palma	Avinguda Alemanya, 5 Entresuelo 2	97 167 86 11
Oficina de asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos – Inca	Pl. Bestiar, S/N Bajos	97150 08 32
Oficina de asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos – Calvià	Carrer Alacant, 24, Bajos	971 00 33 00
	Av. S'Albufera (Platja de Muro), S/N Bajos (Edifici Equipaments)	971 89 16 51
Oficina de asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos – Muro	Av. Camí de Maó, S/N	971 48 44 83
Oficina de asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos – Ciutadella	Avinguda d'Isidor Macabich, 4	971 19 55 04
Oficina Asistencia Victimias Juzgados	Ctra. de Manacor, S/N	871 20 20 00
Hospital de Son Llätzer		
Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència	Adreça	Telèfon
Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència	Jeroni Pou, 2, 2n C	971 17 72 06
Polícia Nacional	Adreça	Telèfon
Jefatura Superior de Policía	Carrer Simó Ballester, 8	971 22 52 00

Comisaría de Palma Aeropuerto	Aeropuerto Son Sant Joan S/N	971 78 92 45
Comisaría de Distrito Oeste	Carretera de Valldemossa, 13	971 78 92 45
Dirección General de Policía	Carrer Cuba, 2	971 42 02 27
Dirección General de Policía	Rambla del Rei en Jaume	971 84 35 60
Dirección General de Policía	Carrer Bastió de Sant Ferran, 3	971 54 50 66
Comisaría de la Policía Nacional	Carrer República Argentina, 4	971 38 10 95
Comisaría de la Policía Nacional	Avinguda de la Pau, S/N	971 39 88 31
Guardia Civil	Adreça	Telèfon
Comandancia de la Guardia Civil	Carrer de Manuel Azaña, 10	971 71 31 51
Guardia Civil Mahón	Carrer José Anselmo Clave, 32	971 36 32 97
Puesto de Maó	Carrer Sant Lluís Gonçaga Km. 0	971 36 33 29
Puesto de Ciutadella	Av. Ciutat de l'Alguer, 13	971 48 26 65
Puesto de Es Mercadal	Carrer de s'Hort des Jurats, 38	971 37 55 63
Puesto de Eivissa	Carretera de Ibiza-Aeropuerto, Km 2.200	971 30 11 95
Cuartel de la Guardia Civil	Calle Venda des brols, Parcela 7177	971 32 20 22

15. PARTICIPANTS

Balaña Dalmau, M^a Goretti
Barrasa Aceituno, Jesús
Benès Álvarez, Elisa
Bernat Noguera, Ana
Bonvehí Soldevila, Aida
Calafat i Vic, Bernat
Cano Serrano, Maria de las Nieves
Cantos Chaparro, Alberto
Cañellas Fuster, Margarita
Carrero Sánchez, Myriam
Cladera Bonnín, Laura
Comas Delgado, Aina M.^a
Costa Gotarredona, Mercedes
Benés Alvarez, Elisa
Fernández Heredia, Marcel·lí
Ferrer Ferrer, Rosa
Ferrés Serrat, Francesc
Fiol Nadal, Lourdes
Garau Riera, Sandra
García Madrigal, Belén
García Madrigal, Belén
García Guerrero, Carmen

Representant Consell Insular de Formentera
Representant Consell Insular de Menorca
Representant Ajuntament de Santa Eulària
Pediatria H. Son Espases
Pediatria urgencies Ib-salud
Representant Ajuntament de Palma
Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Representant Consell Insular de Formentera
Pediatria Hospital Son Llàtzer
Tècnica de la Direcció General Infància, Joventut i Famílies.
Representant Ajuntament de Manacor
Representant de la Federació Entitats Locals Illes Balears
Representant Ajuntament d'Eivissa
Representant Ajuntament Santa Eulària
Representant Ajuntament de Palma
Representant Ajuntament de Santa Eulària
Cap de secció d'urgències de pediatria, Son Espases
Representant Ajuntament de Marratxí
Representant Consell d'Eivissa
Representant Ajuntament Sant Josep de sa Talaia
Representant Ajuntament de Sant Josep
Representant Mancomunitat d'Es Raiguer

Gelabert Vazquez , Mercè	Representant Ajuntament de Marratxí
Gracia Martinez, Lorena	Representant Consell de Formentera
Guillén Ávila, M.ª Carmen	Representant Ajuntament de Calvià
Guillén Pons, Noelia	Representant juntament de Maó
Jáudenes Gual de Torrella, Teresa	Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Juan Torres, Lourdes	Representant del Consell Insular d'Eivissa
Juan Socias , Petra	Representant Mancomunitat des Pla
Llinàs Català, Magdalena	Representant de la FELIB
Llull Llull, Margarida	Tècnica Servei d'Atenció a la Diversitat
López-Higuera Marí, Belén	Representant Ajuntament d'Eivissa
Ana Lopez Manuel	Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Marcos Farre, Paula	Representant Ajuntament de Es Castell
Martín Fernández de Landa, Cristina	Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Martínez Gavalda, Maite	Representant Consell de Menorca
Morell Rullán, Margalida	representant Mancomunitat de Tramuntana
Moriana Zurita, Rocío	Representant Ajuntament de Sant Lluís
Muntó Durán, Elisabet	Representant Consell Insular de Formentera
Muñoz Rico, Antonio	Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Navarro Sola, Jose	Tècnic de la Direcció General Infància, Joventut i Famílies.
Olga Torres Virginia Escandell	Representant Ajuntament Sant Joan – Eivissa
Perez Velasco, M.ª Carmen	Representant IB-Salut
Pozo Ruíz Mª del Carmen	Representant Ajuntament d'Inca
Ramis Cerdà, Baltasar	Representat Consell Insular de Formentera
Redondo Gago, Marta	Representant IB-Salut
Riera Busom, Mario	Representant Consell d'Eivissa
Sagrera Gomila M.ª Antònia	Representant Ajuntament Manacor
Lopez-Higuera Mari Belen	Representant Ajuntament d'Eivissa
Santamaria Molina, Mª de los Ángeles	Tècnica Servei d'Atenció a la Diversitat
Sastre Llodrà, Juan	Tècnic de la Direcció General Infància, Joventut i Famílies.
Sastre Ramis, Tòfol	Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Serra Dilme, Joana	Representant Mancomunitat d'es Migjorn, vocal Campos
Serra Mir, Marta	Representant Ajuntament de Marratxí

Serra Real, Juana
Soria Pretel, Josefa
Sorli Fresquet, Marta
Tarrago Rodriguez, M^aTeresa
Truyol Fullana, Xisco
Vidal Palacios, M^a del Carmen
Villalonga Mascaró, Sara
Vidal Mateo, Francisca

Representant Institut Mallorquí d'Afers Socials
Representant Consell d'Eivissa
Representant Consell de Formentera
Representant Ajuntament de Càlvia
Representant Ajuntament de Manacor
Cap del servei de pediatria Son Llàtzer
Representant Consell Insular de Menorca
Representant Ajuntament de Sóller