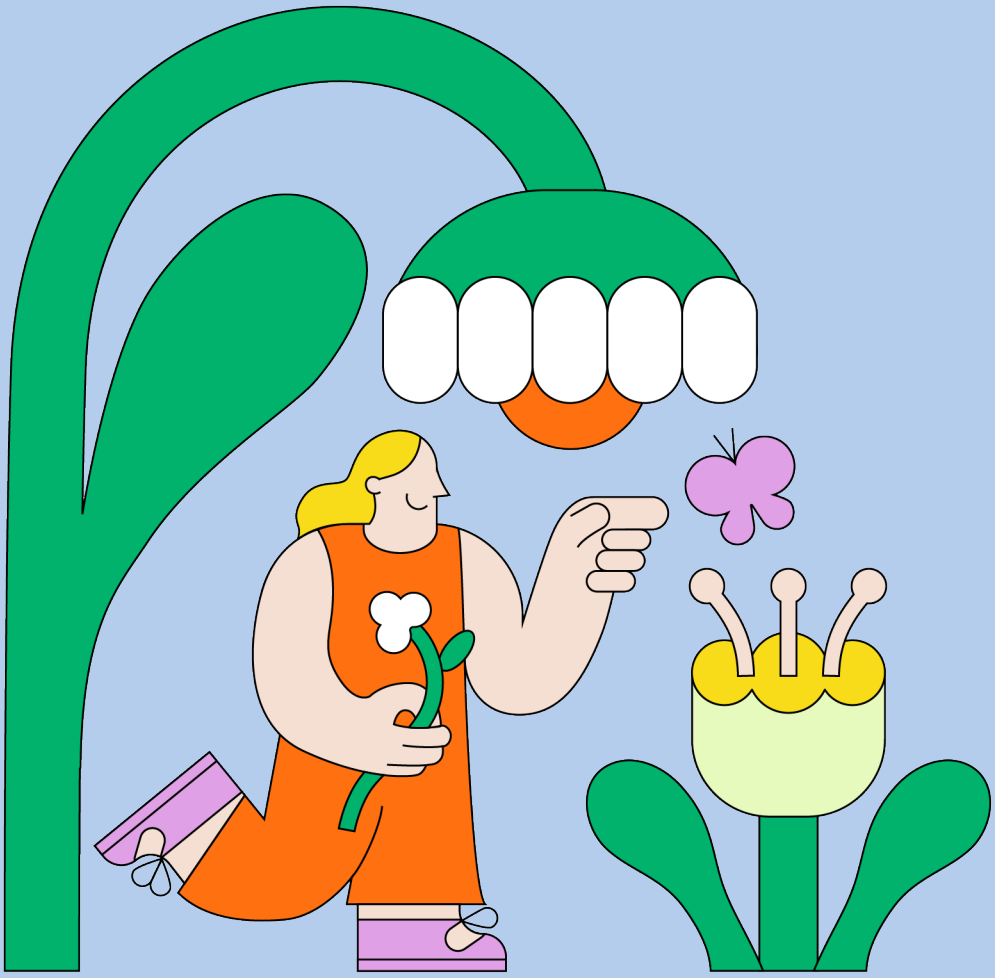
Protocol d'actuació en els centres de protecció a persones menors d'edat

Amb especial atenció a les situacions d'explotació sexual i trata de persones menors d'edat subjectes a mesures de protecció.

IMAS
Consell de Mallorca



Col·laboració:

Arribas Crespo, Zoraima – Illa i Bellamar INTRESS
Ávila Sánchez, Cristina - IMAS
Carrasco Angel, Lorena – SAMU
Díaz López, Irene - Amaranta
Fernández Fernández, Alberto Emilio - Fundació Natzaret
Ferrer Domínguez, Maria Elisa – SAMU
Ferrer Núñez, Joan – FEiAB
Forteza Bennasar, Francesc Xavier – GREC
Gayà Puigserver, Llorenç – IMAS
Genovart Fornés, Xesca – Fundació Aldaba
López Bujosa, Maria del Mar - Llar Ítaca i Llar Auborada AMES
López Gómez, Alicia – Illa i Bellamar INTRESS
Negreria Serra, Lucía – Illa i Bellamar INTRESS
Pérez Morey, Miguel – Fundación Padre Montalvo
Rico, Laura Maria – SAMU
Santiago Rodriguez, Luisa – IMAS
Sanz Rigo, Emilio - Amaranta
Tapia Delgado, Andrea – SAMU
Vidaurreta Lafarga, Margarita – Fundación Padre Montalvo
Vives Jusgen, Linda – Amadiba

Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS):

Martí Llorca, María Luisa
Moyà Romera, Mónica
Mudoy Siquier, Margarita
Pérez Reus, Ana
Viñals Rebassa, Maria del Mar

Índex

Presentació
Pàg. 5

Protocol d'actuació per a professionals: principis
Pàg. 7

1 Prevenció de la violència en els serveis d'acolliment residencial
Pàg. 9

(1.1) Bon tracte a la infància en els serveis d'acolliment residencial
(1.2) Sortida dels serveis d'acolliment residencial
(1.3) Coordinació
(1.4) Formacions
(1.5) Anàlisi de riscos
(1.6) Participació infantil i adolescent en els serveis d'AR
(1.7) Processos de contractació segura
(1.8) Espais físics i emocionals

2 Detecció de la violència: nocions i indicadors
Pàg. 40

3 Actuació: passos a seguir davant una sospita, evidència o revelació
Pàg. 55

4 Registre i seguiment de cas: actuació després de la comunicació
Pàg. 61

5 Indicadors de compliment del protocol
Pàg. 65

6 Bibliografia
Pàg. 70

Annex 1 Pàg. 71	Normativa aplicable a Espanya.
Annex 2 Pàg. 73	Instrucció de Servei d'Infància i Família núm. 3/2026, de 27 de febrer de 2026, sobre la regulació de la intervenció mínima dels i les tècniques dels serveis amb els NNA com a complement del que ja es contempla al Protocol d'ingrés del Manual d'intervenció del Servei de Protecció del Menor.
Annex 3 Pàg. 77	Instrucció de Servei d'Infància i Família núm. 04/2023, de 23 de juny de 2023, sobre l'actualització del procediment d'actuació davant les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela.
Annex 4 Pàg. 83	Primers auxilis psicològics (PAP).
Annex 5 Pàg. 86	Habilitats per a la prevenció: vincle afectiu, gestió emocional, gestió de conflictes, disciplina i límits.
Annex 6 Pàg. 92	Funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades.
Annex 7 Pàg. 96	Instrucció de Servei d'Infància i Família núm. 6/2022, de 29 de novembre de 2022, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o evidència de violència sexual infantil i adolescent.
Annex 8 Pàg. 105	Instrucció núm. 2/2025, de 20 de novembre de 2025, de l'Àrea de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència per tramitar i donar suport als processos d'emancipació.
Annex 9 Pàg. 110	Segons la Resolució del president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, de 24 de gener de 2025, d'aprovació de la instrucció per a la tramitació de prolongaments d'estada en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que compleixen divuit anys i es troben tutelats per l'IMAS. BOIB núm. 17, de 6 de febrer de 2025.
Annex 10 Pàg. 114	Exemple de mapa de riscos.
Annex 11 Pàg. 116	Resolució de presidència signada en data de 14 de novembre de 2014, relativa a l'aprovació de la creació i del funcionament del Consell de la Infància i Adolescència de l'IMAS.
Annex 12 Pàg. 124	Fluxograma per a professionals.
Annex 13 Pàg. 126	Fluxograma per a NNA.

Presentació

Els serveis d'acolliment residencial de Mallorca, sota la Direcció Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i a l'Adolescència de l'IMAS, presenten una adaptació del Protocol d'actuació amb persones menors d'edat, amb especial atenció a les situacions d'explotació sexual i tràfic de persones, publicat pel Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030. Aquesta iniciativa respon a l'impuls normatiu de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (d'ara endavant, LOPIVI) —especialment els articles 53 i 54—, que estableix l'obligació d'implantar entorns segurs i mecanismes de prevenció, detecció i d'actuació davant qualsevol forma de violència, inclosa la violència sexual, l'explotació i el tràfic de persones menors d'edat.

La publicació d'aquest protocol s'inscriu dins el **Pla d'Acolliment Residencial de Mallorca (PARMA)**, que identifica l'entorn segur com un eix fonamental per reforçar la tasca dels equips professionals i avançar cap a una pràctica unificada en tots els serveis. Amb aquesta finalitat, s'ha adaptat el protocol a la realitat de Mallorca per tal de disposar d'una eina de treball homogènia per a tots els serveis d'acolliment residencial.

L'objectiu del protocol és **establir un marc comú i aplicable a tots els serveis d'acolliment residencial**, de gestió pública o de gestió concertada o contractada, amb la finalitat de:

- Consolidar una cultura de bon tracte.
- Dotar els equips professionals de criteris unificats de detecció, incloent-hi indicadors i factors de risc.
- Determinar els passos d'actuació davant sospites, evidències o revelacions de violència, evitant la revictimització i garantint la notificació a les autoritats competents.
- Establir procediments de registre, seguiment i confidencialitat.
- Impulsar la participació activa dels nins, nines i adolescents (d'ara endavant, NNA) en la vida del servei i en la construcció de normes, canals de comunicació i mecanismes de protecció.

- Assegurar la formació inicial i continuada dels equips.

L'adaptació que es presenta ha estat possible gràcies al treball conjunt entre **l'IMAS, les entitats dels serveis d'acolliment residencial i la Federació d'Entitats d'Infància i Adolescència de les Illes Balears (FEIAB)**, incorporant les particularitats del sistema de protecció de Mallorca i l'experiència dels professionals que hi intervenen.

Protocol d'actuació per a professionals

Els principis que guien aquest protocol són els següents:

Interès superior del nin, nina o adolescent[1] (ISN)

Aquest principi **ha de guiar qualsevol actuació i decisió que es dugui a terme** en el servei d'acolliment residencial i que afecti el nin, nina o adolescent. A més, ha de prevaler davant d'altres interessos que hi pugui haver en joc.

Aquest interès es determina després d'una avaluació de l'interès superior[2], en la qual, amb la participació dels NNA, la persona responsable de la presa de decisions avalua quina és la millor decisió per a cada infant, en cada moment, tenint en compte els elements següents:

- Edat i maduresa.
- Garantia de la seva igualtat i no-discriminació.
- Solucions estables per promoure la integració efectiva i el desenvolupament dels NNA.
- Minimització dels riscos que qualsevol canvi de situació material o emocional pugui ocasionar en la seva personalitat i desenvolupament futur.
- Preparació del trànsit a l'edat adulta i independent, d'acord amb les seves capacitats i circumstàncies personals.
- Opinió.

[1] Comitè dels Drets del Nin, Observació general núm. 14 (2013) sobre el dret de l'infant al fet que el seu interès superior sigui una consideració primordial.

[2] Martínez García, C.; del Moral Blasco, C. (2017). *Guia per a l'avaluació i determinació de l'interès superior del nin.*

- Identitat.
- Preservació de l'entorn familiar i manteniment de les relacions personals.
- Cura, protecció i seguretat.
- Dret a la salut.
- Dret a l'educació.
- Altres elements que, en el supòsit concret, siguin pertinents i respectin els drets de la infància.

Protecció integral

Tots els NNA tenen dret que les persones adultes responsables de la seva cura els garanteixin un entorn segur i protector, que en possibiliti el desenvolupament ple i l'exercici dels seus drets, inclosa l'absència de violència, així com el dret a donar-hi resposta si aquesta es produeix. És crucial integrar de manera transversal la perspectiva de gènere, tenint en compte les relacions, els rols, els estereotips i els prejudicis que els afecten.

Confidencialitat de les actuacions

Preservar la identitat de les persones implicades davant un possible cas de violència és imprescindible per respectar-ne els drets. Totes les actuacions s'han de registrar i han de ser d'accés restringit a les persones amb competència directa en aquests casos.

Comunicació i resposta immediata

La fi última del protocol de resposta sempre és la notificació, no la recerca, que competeix a les autoritats públiques competents (serveis socials, forces i cossos de seguretat de l'Estat, Fiscalia i judicatura). D'altra banda, el o la professional ha de conèixer quina és l'actuació més ràpida i eficaç a seguir davant un cas de violència. I ha de realitzar la intervenció mínima indispensable sense sotmetre al nin o nina a un sofriment afegit a conseqüència de les actuacions. Davant una revelació o sospita, l'atenció ha de ser integral i reparadora, i les actuacions immediates, proporcionades.

En resum

L'objectiu del protocol és **garantir la protecció integral del NNA en els serveis d'acolliment residencial**, basant la presa de decisions en el que és el millor per a ell o ella després d'avaluar-ne l'interès superior. Davant d'un cas de violència, l'objectiu és notificar-lo de manera ràpida i actuar de manera reparadora, tot garantint la confidencialitat. Mai no s'han d'investigar ni revictimitzar les víctimes, ni emetre dubtes sobre el seu testimoni ni qüestionar-lo.

1. Prevenció de la violència en els serveis de protecció

(1.1) Bon tracte a la infància en els serveis d'acolliment residencial

(1.2) Sortida del servei d'acolliment residencial

(1.3) Coordinació

(1.4) Formacions

(1.5) Anàlisi de riscos

(1.6) Participació infantil i adolescent en els serveis d'acolliment residencial

(1.7) Processos de contractació segura

(1.8) Espais físics i emocionals

Què és violència contra la infància segons la LOPIVI?

«Tota acció, omissió o tracte negligent que priva les persones menors d'edat dels seus drets i del seu benestar, que n'amenaça o n'interfereix el desenvolupament físic, psíquic o social, amb independència de la seva forma i mitjà de comissió, inclosa la realitzada a través de les tecnologies de la informació i la comunicació, especialment la violència digital».

Per què és essencial prevenir la violència en els serveis d'acolliment residencial?

Els NNA en els serveis d'acolliment residencial es troben en una situació d'especial vulnerabilitat. Per això, és necessari crear un entorn segur i reparador on els seus drets estiguin sempre fora de perill i es previngui qualsevol forma de violència per qualsevol canal.

Com es prevé la violència?

Generant un clima de bon tracte i identificant els NNA que presenten més factors de risc. El bon tracte és, segons l'article 1.3 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPIVI), «aquell que, respectant els drets fonamentals dels NNA, promou activament els principis de respecte mutu, dignitat de l'ésser humà, convivència democràtica, solució pacífica de conflictes, dret a la igual protecció de la llei, igualtat d'oportunitats i prohibició de discriminació dels nens, nenes i adolescents».

Objectius del protocol de prevenció de violència:

1. Garantir entorns segurs i fomentar la cultura del bon tracte en els serveis d'acolliment residencial, d'acord amb la LOPIVI.

2. Minimitzar els possibles riscos que tenen els NNA que resideixen en els serveis d'acolliment residencial de patir qualsevol tipus de violència.

3. Garantir la formació i la informació als NNA sobre les normes de residència en el servei d'acolliment residencial, aspectes essencials per al seu benestar i el seu propi desenvolupament.

4. Garantir que els NNA dels serveis d'acolliment residencial participin de manera equitativa, més enllà de les dinàmiques del dia a dia.

5. Capacitar el personal professional per prevenir la violència contra la infància.

Rols i responsabilitats del personal dels serveis d'acolliment residencial en la prevenció de la violència:

- **Equip directiu dels serveis d'acolliment residencial**
  Garantia del compromís institucional per a la protecció de la infància i l'adolescència contra la violència i la defensa de la cultura del bon tracte i de la salvaguarda infantil. Gestió i seguiment (avaluació) de l'execució del protocol i de la salvaguarda. Suport en la comunicació externa, si és necessari.

- **Equip professional del projecte del servei d'acolliment residencial**[3]
  Implementació del protocol en els serveis d'acolliment residencial de protecció a persones menors d'edat, amb especial atenció a les situacions d'explotació sexual i tràfic de persones menors d'edat subjectes a mesures de protecció.

- **Personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial**[4]
  Independentment que no formin part del projecte educatiu, han de tenir una formació completa per protegir la infància, especialment des de la prevenció.

- **Figura d'entorn segur: ho serà la figura de coordinació del servei d'acolliment residencial més un altre professional que designi la direcció del servei.**

  Funcions:
  - Canalitzar tota la informació vinculada a la protecció contra la violència infantil.
  - Garantir que tothom en el servei d'acolliment residencial conegui la normativa i els protocols pertinents.
  - Impulsar formacions sobre prevenció de la violència, tant a professionals com als NNA.
  - Coordinar els casos o les sospites de violència contra la infància, posant-los en coneixement de l'IMAS.
  - Impulsar les modificacions i adaptacions necessàries per a l'eficàcia de les polítiques i els protocols de protecció.

Personal tècnic referent de cas de l'IMAS

El personal tècnic referent de cas de l'IMAS ha d'establir una comunicació continuada amb els NNA, amb la finalitat que estiguin informats en tot moment sobre l'estat del seu expedient, garantir-ne el benestar i coordinar-se amb la figura d'entorn segur per garantir el bon tracte. Per aquest motiu, es proposen les actuacions següents:

- Participació dels NNA en el seu pla d'actuació. S'han de consensuar objectius i actuacions que haurien de ser revisables i avaluables amb els NNA, així com reunions de seguiment.

- Totes les previstes en la Instrucció del Servei d'Infància i Família núm. 3/2026, de 27 de febrer de 2026, sobre la regulació de la intervenció mínima de les tècniques dels serveis amb els NNA com a complement del que ja es preveu al Protocol d'ingrés del Manual d'intervenció del Servei de Protecció del Menor (vegeu l'Annex 2).

- Coordinació amb altres institucions.

[3] Tant professionals que exerceixen la seva labor de manera remunerada com voluntariat.

[4] Per a personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial, s'entén tota aquella persona que exerceix una relació laboral a l'entorn del servei d'acolliment residencial, encara que no sigui un lloc relacionat amb la intervenció amb la infància. Per exemple, personal de neteja, personal de seguretat o vigilància, personal de cuina, etc., ja siguin subcontractades o no.

(1.1.)

Bon tracte a la infància en els serveis d'acolliment residencial

1.1.1. Normes del bon tracte

1.1.2. Arribada al servei d'acolliment residencial

1.1.3. El dia a dia en el servei d'acolliment residencial

1.1.1. Normes del bon tracte

És essencial dotar a tot el personal que tingui contacte directe amb els NNA de formació i pautes, que garanteixin la cultura del bon tracte.

- Establir de manera clara els comportaments esperats en el tracte a la infància, que constitueixen l'estàndard de conducta professional, i aquells que estan prohibits (vegeu la taula 1).

- Qualsevol desviació rellevant respecte d'aquests estàndards, ja sigui per acció o omissió, pot constituir un incompliment susceptible de ser analitzat mitjançant la incoació d'un expedient d'investigació o disciplinari, amb la finalitat de determinar els fets, valorar-ne la gravetat i, si escau, establir la sanció corresponent d'acord amb la normativa aplicable i els principis de proporcionalitat i tipicitat.

Exemple de pautes clares de comportaments permesos i no permesos en el tracte amb els NNA en els serveis d'acolliment residencial:

(Taula 1)

Comportaments esperats Utilitzar un llenguatge inclusiu, amb perspectiva de gènere, respectuós, adequat al context i transparent.	Comportaments prohibits Llenguatge excloent i/o masclista i/o racista, i/o amenaçador i/o irrespectuós.
Crear espais i relacions lliures de qualsevol tipus de violència, conjuntament amb els NNA.	Comportaments que puguin produir qualsevol perjudici, dany o discriminació (avergonyir, humiliar, aïllar, menysprear, discriminar, degradar, castigar, etc.).
Detectar i identificar les situacions de risc per a la integritat física, psíquica i sexual, per prevenir-les i intervenir-hi si s'han produït.	Ignorar o no escoltar la veu dels NNA, passar per alt situacions discriminatòries, normalitzar la violència en qualsevol forma o intensitat.
Garantir la màxima privacitat i confidencialitat sobre les dades personals dels NNA i de les seves famílies, incloent-hi fotografies, vídeos, expedients, números d'identificació, etc.	Difondre dades personals i/o confidencials dels NNA, especialment sense el seu permís. Registrar les pertinences o els espais d'intimitat dels NNA fora dels casos establerts en la norma i sense el seu coneixement.[5]

Comportaments esperats	Comportaments prohibits
Respectar els espais interpersonals i íntims de cada NNA.	Mantenir qualsevol acostament o activitat sexual amb NNA, ja sigui física o virtual. Estar sol o sola i lluny d'altres persones amb un NNA, sense justificació professional. Mantenir una relació exclusiva, discriminar, mostrar tractes diferencials o afavorir determinats NNA, excloent-ne d'altres.
Denunciar les accions que vulnerin els drets dels NNA, les males pràctiques o els comportaments violents. Detectar qualsevol situació de violència contra la infància i comunicar-la és una responsabilitat legal i ètica.	Manifestar comportaments ofensius, conductes físiques inapropiades o sexualment provocadores en presència dels NNA. Tenir conductes, actituds o teories que incitin a l'odi, al racisme, al sexisme o a l'homofòbia.
Facilitar la participació de la infància en les decisions que l'afecten directament o indirectament, ja sigui sobre la vida en el servei d'acolliment residencial o en situacions externes, amb influència en la presa de decisions i amb mecanismes de devolució.	Tolerar o tenir comportaments il·legals o perillosos amb NNA, com, per exemple, consumir substàncies psicoactives, fumar o beure alcohol, etc.
Establir i fer un ús eficaç dels canals en què els NNA s'expressin, diferenciant entre suggeriments o queixes i denúncies.	Ignorar els canals de comunicació i participació dels NNA o les seves demandes i denúncies.

[5] Per als serveis d'acolliment residencial de protecció per a NNA amb problemes de conducta, els articles 27 i següents de la LO 8/2015, de 22 de juliol, estableixen que «només podrà usar mesures de seguretat (entre elles, registres personals i materials) amb els NNA com a últim recurs, en defensa pròpia o en casos d'intents de sortida no autoritzada, resistència física a una ordre o risc directe d'autolesió, de lesions a uns altres o danys greus a la propietat.» «El personal del centre podrà realitzar el registre de les pertinences del menor, podent retirar-li aquells objectes que es trobin en la seva possessió que poguessin ser d'il·lícita procedència, resultar nocius per a si, per a uns altres o per a les instal·lacions del centre o que no estiguin autoritzats per a persones menors d'edat. Els registres materials s'hauran de comunicar prèviament als NNA sempre que no poguessin efectuar-se en la seva presència.»

Comportaments esperats	Comportaments prohibits
Fer fotografies o vídeos únicament sota la valoració prèvia de riscos de la direcció (especialment en els casos d'explotació i tracta) i per a una finalitat específica. Sol·licitar sempre l'autorització expressa dels NNA. Utilitzar els dispositius oficials del servei d'acolliment residencial (càmera de fotos, càmera de vídeo o mòbil).	Fer ús de dispositius electrònics (professionals o personals) per a fins personals de comunicació amb NNA o d'emmagatzematge d'imatges o de vídeos. Utilitzar imatges de NNA en les xarxes socials o en els serveis de missatgeria personals. Fotografiar o gravar NNA sense la seva autorització prèvia i sense valoració de risc ni autorització per part de la direcció del servei d'acolliment residencial.
Promoure la participació per a la integració dels NNA en la comunitat en la qual resideixen, a través de la coordinació amb diferents recursos.	Acceptar comportaments violents, establir o permetre dinàmiques basades en l'abús de poder entre el personal de l'acolliment residencial i els NNA o entre els NNA.
Comunicar a les autoritats els casos de sortides no autoritzades, fent totes les accions possibles per contribuir a la seva cerca. S'ha d'aplicar la Instrucció del Servei d'Infància i Família núm. 04/2023, de 23 de juny de 2023, sobre l'actualització del procediment d'actuació davant les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela. (vegeu l'Annex 3). Establir una escolta activa quan tornin, per poder detectar possibles indicadors de violència, inclosa explotació o tracta.	Ignorar les sortides no autoritzades i degradar o castigar físicament o psicològicament la seva tornada al servei d'acolliment residencial.

Comportaments esperats	Comportaments prohibits
Utilitzar tècniques de desescalada verbal per gestionar possibles conflictes i conductes que puguin posar en risc els NNA o terceres persones. Com a últim recurs, de manera excepcional i només una vegada aplicades prèviament les tècniques de manera fallida, adoptar mesures de contenció, tal com estableix la llei.	Utilitzar mesures de contenció física, mitjançant l'ús d'objectes o de punts de subjecció, mesures de contenció mecàniques o qualsevol mesura de reducció violenta o desproporcionada. Que el personal no format o no supervisat apliqui qualsevol mesura de contenció.

ATENCIÓ!

Si es detecta o hi ha indicis de comportaments prohibits, s'ha de comunicar immediatament, segons els canals establerts. (Vegeu la Secció 3: Actuació: passos a seguir davant una sospita, evidència o revelació).

1.1.2. Arribada al servei d'acolliment residencial

L'ingrés en el servei d'acolliment residencial, especialment en casos d'urgència, és un moment molt delicat per als NNA. Per això, es proposen les pautes següents per als ingressos, que s'han d'adaptar a les circumstàncies:

- **Preparació prèvia**
  Afavorir que el NNA pugui visitar el servei d'acolliment residencial i conegui el personal i els altres convivents de forma prèvia a l'arribada. S'establiran terminis de dos dies perquè l'infant conegui el nou servei d'acolliment residencial al qual és derivat (fer una visita, una explicació del recurs, un dinar, passar un horabaixa i, el tercer dia, fer l'ingrés).

- **Procés d'acollida**
  Garantir que el personal tècnic referent de cas de l'IMAS faci l'acompanyament en l'ingrés del NNA o, conjuntament amb el personal professional disponible que parli el mateix idioma que el NNA (si escau). En els casos d'urgència, si no es pot fer al moment, garantir intèrpret en les 24 hores següents, si escau.

  El servei d'acolliment residencial dona una explicació al NNA del motiu pel qual s'hi troben, amb qui poden contactar i els canals de comunicació per si els passa o els preocupa alguna cosa, amb informació en un format d'acord amb la seva edat, maduresa i idioma. Comença l'anàlisi de riscos adaptada a la situació del NNA.

Una vegada garantits els dos punts anteriors, s'informa el NNA sobre el tipus de servei[6] i la seva normativa, les normes de convivència i de règim intern, en un format i llenguatge adaptats a les seves necessitats específiques, edat, maduresa i idioma, i se'n lliura una còpia. S'ha d'incloure la flexibilitat de les normes, ateses les necessitats, les propostes i els debats sobre aquestes. S'ha de garantir que el NNA comprengui les normes. Així mateix, s'ha de lliurar el protocol de la normativa del servei d'acolliment adaptat als NNA. El document de benvinguda ja s'ha d'haver lliurat prèviament.

- **Seguiment**
  Una vegada fet l'ingrés en el servei d'acolliment residencial del NNA, el personal tècnic referent de cas de l'IMAS n'ha de fer el seguiment durant la primera setmana de l'ingrés, per tal de fer una primera entrevista i avaluar el seu acoblament al servei i resoldre dubtes dels NNA.

  S'ha d'aplicar la Instrucció del Servei d'Infància i Família núm. 3/2026, de 27 de febrer de 2026, sobre la regulació de la intervenció mínima dels i les tècniques dels serveis amb els NNA com a complement al que ja es preveu al Manual d'intervenció del Servei de Protecció al Menor que trobareu a la bibliografia (vegeu l'Annex 2).

  En el títol III, capítol I, article 56 del Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic del servei d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca (BOIB núm. 81, de 19 de juny de 2021), s'obliga els serveis d'acolliment residencial a disposar d'un protocol amb un contingut mínim:

  a) El treball amb el grup de convivència i amb la comunitat de la residència on ingressa la persona menor d'edat acollida, per facilitar-ne la integració.

  b) Informació en relació amb el motiu d'ingrés, l'organització del servei, els espais, el personal, la persona tutora que se li ha d'assignar al NNA, el grup, les normes que el regeixen, els horaris, el règim de comunicacions, les visites familiars i tots els aspectes que li facilitin una bona adaptació.

  c) S'ha de fer una avaluació inicial, que s'ha de registrar com a primera anotació en el registre personal, amb especial referència al seu estat físic, psíquic i emocional, i a la vinculació afectiva amb pares, mares o altres familiars.

  d) Se'ls ha de fer una revisió mèdica completa en els dies posteriors a l'arribada.

  e) En el moment de l'ingrés, s'ha d'iniciar l'expedient personal i el projecte educatiu individualitzat (PEI).

[6] D'acord amb l'article 7.3 del Reglament pel qual s'estableix el Règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca.

1.1.3. El dia a dia en el servei d'acolliment residencial

Mantenir el bon tracte en el dia a dia és essencial per prevenir la violència. Existeixen diferents aspectes a treballar que determinaran el tracte en el servei d'acolliment residencial.

Gestió emocional i gestió de conflictes

Mantenir el bon tracte en el dia a dia és essencial per prevenir la violència. Existeixen diferents aspectes a treballar que condicionaran el tracte en el servei d'acolliment residencial.

Gestió emocional	Gestió de conflictes
Incloure tots els NNA, especialment els qui es mostren més aïllats.	Tenir empatia i assertivitat per assegurar una bona comunicació i enteniment.
Fomentar activitats dissenyades des de la participació infantil i adolescent. La participació sempre és voluntària.	Escoltar activament i emprar la comunicació no violenta.
Fomentar que expressin les seves opinions sense jutjar-los.	Evitar jutjar, culpar i atacar.
Davant les preocupacions futures, insistir a afrontar les dificultats «pas a pas».	En cas que sigui necessària la contenció emocional, cal tenir en compte els primers auxilis psicològics (PAP) (vegeu l'Annex 4 d'aquest document, així com el Protocol de prevenció i atenció de la conducta autolítica publicat per l'IMAS, disponible a la bibliografia).
Animar-los a expressar les seves emocions i sentiments.	Crear un ambient de confiança i afectiu, amb espais per dialogar.

Gestió emocional	Gestió de conflictes
Ignorar el problema o fer com si no existís no és una solució.	Clarificar percepcions.
Verbalitzar la part positiva de cada NNA.	Tenir una visió positiva d'aprenentatge.
Donar a conèixer fonts fiables quan sol·licitin informació.	Proposar diferents opcions i generar idees.
Derivar-los a professionals de la psicologia clínica especialitzada, si és necessari.	Valorar la inclusió de figures de mediació que contribueixin a la resolució.

Val a dir que l'any 2014, els NNA del Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS acordaren, amb les seves paraules, quines eren les competències i actituds requerides per a la gestió emocional i la gestió de conflictes. Aquestes foren les seves peticions per als "bons professionals i bones professionals":

- No provocar conflictes.
- No "ficar-se" en converses dels joves quan no se'ls demana.
- Venir "calmat" de casa.
- Tenir empatia per saber com es troben els joves.
- Quan arribin al servei d'acolliment residencial, que no pensin en els seus problemes i, si no ho poden fer, que no entrin en contacte amb els infants.
- Saber entendre quan un infant està nerviós.
- Mantenir la confidencialitat. No apuntar-ho tot al diari.
- Capacitat per relacionar-se bé.
- Fer alguna activitat quan hi ha "piques" entre els joves, ajudar a calmar.

- No cridar.
- Quan un jove està nerviós, no interrompre, no donar-li culpes i no donar solucions. Simplement, acompanyar-lo.
- Respectar que els joves puguin cridar en un context protegit i que algú els ajudi o se'n vagi, però que no cridi.
- Que no hi hagi càstigs grupals per accions individuals. Que la conseqüència del que fa una persona no afecti totes.

Desescalada de conflictes i intervencions en crisis

En aquest punt resulta fonamental parlar de les mesures de contenció recollides en l'article 21 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor (d'ara endavant LOPJM).

Ús de mesures de contenció

Quan

Només s'utilitzaran, una vegada dutes a terme sense èxit, mesures de gestió de conflictes i desescalada verbal, en situacions de risc greu per a la vida de la persona o de tercers.

Qui

- Només personal format. En l'equip ha d'existir personal format en cada torn. La formació consistirà, a més de l'obligatòria en drets i violència, en tècniques de contenció física proporcionals, utilitzant el propi cos, que garanteixin la integritat física i els drets dels NNA, i que durin el temps estrictament necessari.
- Sempre en presència supervisada de l'equip educatiu.
- La figura del vigilant o de la vigilant, si existeix, ha de tenir formació bàsica en drets d'infància i violència. Així mateix, s'ha de promoure la bona relació amb els NNA, perquè siguin reconeguts com a figures de protecció, però no s'han d'involucrar com a part del projecte educatiu ni han d'exercir accions de contenció.
- La figura d'auxiliar de control educatiu (ACE) forma part de la vida de l'acolliment residencial i del projecte educatiu, motiu pel qual s'han de formar com la resta de l'equip.

Com

Segons la LOPJM:

- Seguint els principis d'excepcionalitat, mínima intensitat possible i temps estrictament necessari.
- Amb el respecte degut a la integritat física, a la dignitat, a la privacitat i als drets de la persona.
- Mai com a mesura educativa o correctiva, i s'apliquen d'acord amb la regulació existent.
- Sota la supervisió de personal del servei d'acolliment.
- S'han de comunicar de manera immediata al Ministeri Fiscal i s'han de registrar.
- Els NNA han de ser reconeguts per personal mèdic en les 24 hores següents.
- Els NNA han de disposar dels canals de comunicació adequats per poder notificar l'ús de la violència.
- En els serveis d'acolliment residencials específics de persones menors amb problemes de conducta, «la mesura de contenció física podrà consistir en la subjecció dels NNA amb equips homologats», respectant el que es disposa en la regulació, segons l'article 28 de la LOPJM.

Atenció psicològica i cura de la salut mental

L'atenció psicològica ha d'estar present més enllà del moment d'entrada al servei d'acolliment residencial i, en cap cas, pot ser substituïda exclusivament per les actuacions de l'equip educatiu. L'abordatge de la salut mental dels NNA ha de formar part d'una intervenció continuada, especialitzada i coordinada, que garanteixi espais segurs, de confiança i adequats a les seves necessitats emocionals.

Dins el marc d'atenció integral a la salut mental dels NNA en acolliment residencial, resulta fonamental incorporar protocols específics que donin resposta a situacions d'especial vulnerabilitat emocional i psicològica.

Els documents publicats per l'IMAS que trobareu a la bibliografia són els següents:

- **Conveni entre l'IMAS i l'IBSMIA** per a l'establiment del **protocol de consultoria i derivació entre els serveis de protecció i els serveis de salut mental infantojuvenil.**
- **La Guia per a la prevenció i el primer abordatge de la conducta suïcida**, als serveis d'acolliment residencial de protecció a la infància i l'adolescència publicada per l'IMAS, que proporciona orientacions pràctiques per detectar-la de forma precoç i valorar-ne el risc i la intervenció inicial davant la ideació de conductes suïcides o davant d'aquestes.

- **El Protocol de prevenció i atenció a la conducta autolítica**, als serveis d'acolliment residencial de protecció a la infància i l'adolescència publicada per l'IMAS, que identifica factors de risc rellevants, com el maltractament físic, l'abús sexual o altres experiències adverses, i estableix mesures concretes per garantir una resposta ràpida, segura i coordinada amb els serveis de salut mental, especialment en situacions de crisi.

- **Guia sobre les funcions de les psicòlogues i dels psicòlegs** en els serveis d'acolliment residencial publicada per l'IMAS, que defineix el paper d'aquestes professionals en aquest àmbit. Aquesta guia contribueix a delimitar funcions, reforçar el treball interdisciplinari i garantir una intervenció psicològica coherent, continuada i alineada amb la resta de protocols i circuits existents.

Gestió de sortides no autoritzades

Les sortides no autoritzades constitueixen un factor de risc per als NNA. Aquest fenomen es produeix tant en l'àmbit de l'acolliment familiar —on s'estima una incidència aproximada del 5%— com en els serveis d'acolliment residencial, on la prevalença és superior i pot arribar fins al 12,5% en l'àmbit estatal. En el context de Mallorca, es calcula que el percentatge de sortides no autoritzades se situa en el 7,55%. És fonamental abordar aquestes situacions de manera adequada i coordinada. En alguns casos, les sortides no autoritzades poden estar vinculades a situacions de violència o d'especial vulnerabilitat, com ara l'explotació sexual, fet que fa imprescindible una intervenció ràpida, protectora i ajustada a les necessitats de cada infant o adolescent.

En cas de sortida no autoritzada, s'ha d'aplicar la Instrucció del Servei d'Infància i Família núm. 04/2023, de 23 de juny de 2023, sobre actualització del procediment, que s'havia establert al 2022, d'actuació davant les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela i el funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades. (SNA) (vegeu els Annexos 3 i 6).

Per altra banda, si escau, s'ha d'aplicar la Instrucció del Servei d'Infància i Família núm. 6/2022, de 29 de novembre de 2022, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o d'evidència de violència sexual infantil i adolescent (vegeu l'Annex 7).

En cas que es produeixi una sortida no autoritzada, a més d'aplicar la instrucció SNA, és essencial que el servei d'acolliment residencial de protecció aporti tota la informació disponible a les forces i cossos de seguretat per a la seva localització. Quant al funcionament intern del servei d'acolliment residencial, és important analitzar les possibles causes de la sortida no autoritzada amb NNA, d'acord amb l'apartat 1.3.1, Gestió emocional i Gestió de conflictes, esmentat anteriorment. Per a major exigència en l'atenció a les situacions de SNA, l'IMAS va constituir l'any 2021 la Comissió Activa davant a les Sortides No Autoritzades (CASNA), que es reuneix cada mes per a la revisió conjunta amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat, de totes i tots els NNA que, a final de cada mes, continuen sense localitzar i fer propostes de mesures i estratègies per a la seva localització i atenció.

(1.2)

Sortida del servei d'acolliment residencial

Treballar una transició adequada després de la sortida del servei d'acolliment residencial és fonamental per garantir l'èxit de la desvinculació dels NNA d'aquest servei durant el procés de sortida. Per això, cal treballar-hi permetent una transició adequada i preparant els NNA per a la sortida del servei, ja sigui per un retorn familiar, per un acolliment familiar o adopció, per un canvi de servei d'acolliment residencial, per majoria d'edat o per emancipació.

Es recomana que aquest procés es dugui a terme de manera planificada i ordenada, garantint una desvinculació amb èxit i donant un sentit de continuïtat al canvi. Es recomanen les actuacions següents:

- Transmetre de manera clara i adaptada els **motius de la sortida** del servei d'acolliment residencial.

- Reforçar aspectes relacionats amb l'**autonomia i l'autoestima**, i validar els aspectes positius del seu procés i estada al servei d'acolliment residencial.

- Acordar conjuntament **com dur a terme aquesta sortida**, tenint en compte les necessitats d'acomiadar-se'n i la manera de fer-ho.

- En cas necessari, **comptar amb la participació de la família i informar-la** d'aquest procés.

- Participar-hi conjuntament el **personal professional de referència de l'antic servei d'acolliment residencial, del nou servei o de la família.**

- Si és conforme amb l'interès superior del NNA, **permetre el contacte o les visites a l'antic servei d'acolliment residencial.**

D'acord amb el que estableix el **Manual d'intervenció del Servei de Protecció al Menor**, el **Programa de Preparació per a la Vida Independent** és un element essencial dels serveis d'acolliment residencial d'emancipació i s'aplica a tots els recursos d'acolliment residencial que atenen NNA a partir dels dotze anys.

El Programa de Preparació per a la Vida Independent té com a finalitat **preparar i donar suport als adolescents en el procés cap a la vida autònoma**, així com afavorir-ne la integració social i laboral.

Dins aquest marc, s'empra entre d'altres, la instrucció següent: **Instrucció núm. 2/2025, del 20 de novembre de 2025, de l'Àrea de Centres i Programes d'atenció Integral a la Infància i Adolescència per tramitar i donar suport als processos d'emancipació** (vegeu l'Annex 8).

Segons la Resolució del president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials de 24 de gener de 2025, per la qual s'aprova la instrucció per a la tramitació dels prolongaments d'estada en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que compleixen divuit anys i es troben tutelats per l'IMAS (BOIB núm. 17, de 6 de febrer de 2025) (vegeu l'Annex 9).

(1.3)

Coordinació

Les institucions i entitats que interactuen amb els NNA en els serveis d'acolliment residencial han de coordinar-se per compartir informació sobre els seus casos i sobre possibles situacions de risc a les quals s'exposen, així com per detectar casos de violència. D'aquesta manera es poden dur a terme estratègies de prevenció integrals i afavorir la detecció precoç de qualsevol forma de violència contra la infància. Per això, és convenient establir **comissions interinstitucionals de manera periòdica**. Es recomana que, en aquestes comissions, a més del personal tècnic responsable dels expedients dels NNA i de la figura d'entorn segur, si existeix, hi participin representants de justícia, d'educació, dels serveis socials, dels cossos i forces de seguretat i del tercer sector o d'altres recursos en què els NNA participin.

Comissions interinstitucionals per a la prevenció integral i detecció de la violència

A Mallorca, existeixen les següents comissions:

- **Comissió de Sortides no Autoritzades (CASNA):** actuació davant les sortides no autoritzades dels NNA amb mesura de guarda o tutela.
- **Taula de Coordinació entre el Servei d'Infància i Adolescència, el Servei d'Acolliment Residencial i els serveis d'acolliments residencials.**
- **Comissió ESIA:** comissió d'experts en casos de violència sexual i explotació en persones menors d'edat amb mesura jurídica de protecció de Mallorca.
- **Grup per a la Prevenció de la Radicalització:** Protocol de prevenció de la Radicalització i l'extremisme violent des de l'acolliment residencial.

(1.4)

Formacions

En compliment de l'article 5 de la LOPIVI, **els i les professionals** que treballen en un servei d'acolliment residencial **han de tenir una formació especialitzada, inicial i continuada**. Aquesta oferta formativa ha de ser garantida per l'entitat pública de protecció. A més, l'entitat que assumeixi la gestió concertada ha de garantir que aquesta formació es dugui a terme, s'apliqui i es pugui ampliar.

També és important formar els NNA per prevenir que siguin víctimes de violència.

Es proposen les temàtiques següents, que han de ser ampliables en funció de les noves necessitats que puguin sorgir:

Formacions recomanades a professionals	
1. Drets de la infància i l'adolescència	Drets de la infància i interès superior com a principi rector de la presa de decisions.
2. Violència contra la infància	Qüestions com la prevalença, les tendències, les tipologies, la prevenció, la detecció i l'actuació són clau a l'hora d'erradicar la violència. S'indiquen unes nocions bàsiques sobre formes de violència i indicadors en la secció 2.
3. Educació afectiva-sexual	S'ha de formar el personal en una educació afectiva-sexual adaptada a les diferents edats, que té com a objectiu construir relacions sanes i lliures de violència i de desigualtat. El personal educador ha de tenir aquests coneixements per poder facilitar eines per a la prevenció i detecció en els NNA.
4. Eines i normatives internes existents per a la prevenció de la violència	Tot el personal professional ha de conèixer i assumir el codi de bon tracte, els protocols, les normes de convivència, el règim disciplinari i les instruccions, etc.
5. Vincle afectiu, gestió emocional i de conflictes	Coneixement d'eines bàsiques per a una criança terapèutica i per ensenyar als NNA pautes per a la regulació emocional i per millorar la convivència.

6. Salut mental	La situació personal i circumstancial dels NNA que resideixen en els serveis d'acolliment residencial pot impactar en la seva salut mental. És necessari saber escoltar, detectar i preparar-se per atendre, quan sigui necessari, problemes de salut mental de manera general i, en algunes qüestions específiques, com el trauma, les autolesions i les conductes suïcides. També cal tenir en compte els primers auxilis psicològics, (vegeu l'Annex 4), així com l'autopercepció com a víctimes davant les diferents formes de violència, especialment la violència sexual, la violència de gènere, l'explotació i el tràfic de persones. Així mateix, els problemes de conducta són un indicador de malestar, per la qual cosa han d'abordar-se també des de la salut mental amb una atenció integral.
7. Ús segur i responsable de les tecnologies	És vital poder oferir eines als NNA sobre un ús segur i responsable de les tecnologies per prevenir situacions de risc i/o violència amb les quals es puguin trobar.
8. Curs d'especialització universitària	La Universitat de les Illes Balears, amb conveni amb l'IMAS, imparteix un *Curs d'especialista universitari en intervenció per a la protecció a la infància i suport a les famílies.* Aquesta formació proporciona fonaments teòrics, normatius, metodològics i tècnics per abordar les intervencions en l'àmbit de la protecció a la infància i l'adolescència en risc o desemparament, des d'estratègies basades en l'evidència i reconegudes, en l'actualitat, com a efectives per respondre les necessitats dels professionals.

Formacions recomanades a NNA	
1. Drets de la infància i l'adolescència	Per poder exercir els seus drets, identificar quan no estan sent garantits i poder exigir una rendició de comptes. Aquesta formació promou també el seu dret a ser escoltats i que les seves opinions es tinguin en compte degudament.
2. Gestió emocional i de conflictes	El coneixement, la identificació i la regulació de les emocions, així com la resolució de conflictes, són essencials per millorar la salut mental dels NNA i de la convivència en els serveis d'acolliment residencial.
3. Educació afectiva-sexual	Els NNA en els serveis d'acolliment residencials han de rebre una educació afectiva-sexual adaptada a les diferents edats i que tingui com a objectiu construir relacions sanes i lliures de violència i de desigualtat. En aquests termes apareix recollida l'educació afectiva-sexual en la LOPIVI i en la Llei d'educació.
4. Ús segur i responsable d'internet	La vida en línia i la vida física dels NNA estan estretament lligades, fins i tot en pel que està relacionat amb la seva sexualitat. Per això, és essencial que tinguin eines sobre un ús segur i responsable d'internet, així com per identificar la violència, com l'assetjament escolar, la violència sexual, l'explotació o la tracta. Conèixer aquestes eines, ajuda a generar normes consensuades amb els NNA sobre el seu ús, conjuntament amb una anàlisi de riscos.

(1.5)

Anàlisi de riscos

La prevenció i detecció de situacions de violència i desprotecció en l'àmbit de l'acolliment residencial requereix una mirada individualitzada i centrada en els drets dels NNA. En aquest sentit, **l'anàlisi de riscos esdevé una eina clau per garantir entorns segurs, protectors i adaptats a les necessitats específiques de cada infant o adolescent**, tant dins el mateix servei d'acolliment residencial com en les activitats i relacions que es desenvolupen fora d'aquest.

L'anàlisi de riscos individual de cada NNA **ha de ser una actuació obligatòria dels equips dels serveis d'acolliment residencial,** amb l'objectiu de garantir la protecció de la infància contra la violència, tant en el mateix servei com en possibles activitats o trobades realitzades de manera externa. Ha de comptar amb la participació dels mateixos NNA, i cal consensuar-ne els objectius i les accions, que han de ser revisables i avaluades conjuntament amb ells.

La participació dels NNA ha d'adaptar-se al temps que necessitin. Es planteja un model de mapa de riscos que trobareu a l'Annex 10 d'aquest document, que permet identificar els riscos de patir alguna situació de desprotecció en els diferents entorns, serveis i activitats, i establir mesures per mitigar-los.

Elements a tenir en compte en la valoració del risc
Identificar els NNA amb especial vulnerabilitat (p. e. infància amb discapacitat, migrant i refugiada, víctimes i possibles víctimes d'explotació o tracta, col·lectiu LGTBIQ+, etc.).
Garantir el dret fonamental dels NNA a expressar-se i que la seva opinió sigui escoltada i tinguda en compte en el procés corresponent.
Incloure les normes i la limitació de l'ús de les tecnologies per part dels NNA, en el cas que puguin suposar un risc.
Individualitzar i diferenciar les actuacions segons el nivell o tipus de risc.
Valorar la necessitat de trasllat a un altre servei d'acolliment residencial, dins o fora de la CCAA; valorar-ne l'interès superior del NNA, prioritzant-ne la protecció (especialment en casos de tràfic de persones menors d'edat).
Integrar la família d'origen en l'anàlisi de riscos amb mesures com: recopilació d'informació, coordinació amb el tècnic o tècnica referent, gestió de contactes amb la família, etc.
Coordinar amb la resta d'agents involucrats com l'entitat pública de protecció, familiars, serveis socials, àmbit educatiu, àmbit sanitari, forces i cossos de seguretat, etc. Això és especialment important en cas de possibles víctimes de tràfic detectades en l'arribada al nostre país.

(1.6)

Participació infantil i adolescent en els serveis d'acolliment residencial

La participació infantil i adolescent és un element clau en qualsevol recurs educatiu o de protecció, especialment en els serveis d'acolliment residencial i en els serveis d'acolliment familiar. **Donar veu als NNA en la presa de decisions que afecten el seu dia a dia** no només afavoreix un major compliment de les normes i activitats, sinó que també en reforça l'autoestima, la confiança en si mateixos i el desenvolupament del sentit de responsabilitat. No sols és un dret de la infància, sinó que, a més, **es tracta d'una eina fonamental per prevenir la violència.**

Perquè la participació sigui real i efectiva, ha de seguir una sèrie de principis, entre els quals destaquen la informació sobre tot el procés, l'escolta i la devolució. **És essencial tenir en compte certes particularitats:**

Participació individual

Habilitar espais que afavoreixin la participació individual per a aquells NNA que no se sentin còmodes participant en grups, com per exemple, una bona pràctica: **Mecanismes de queixa directa.**

Exemple:

- Bústia de suggeriments amb informació clara de qui els rep i de com es gestionen.

Mecanisme estable de participació organitzada

Espai per abordar qüestions relacionades amb qualsevol temàtica que els NNA vulguin tractar. Reunions específiques per a cada tema: diferenciar entre reunions per a normes, canals de comunicació, etc. Adaptat als NNA: tant si està format com si no, és essencial plantejar si el disseny, el format, la periodicitat, la durada, la finalitat, l'estabilitat i la flexibilitat estan adaptats i aprovats pels NNA.

Alguns exemples a Mallorca són:

- Assemblees als serveis d'acolliment residencial.
- Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS.

Devolució i rendició de comptes

És essencial informar els NNA de l'impacte que ha tingut la seva contribució en els processos en què han participat.

Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS

El Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS és un **òrgan de participació adreçat als NNA atesos i ateses per l'IMAS.**

Aquest espai té com a finalitat **garantir el dret dels NNA a ser escoltats i escoltades i a participar activament en aquelles decisions que afecten directament les seves vides**. S'inclou en aquest document la Resolució de Presidència, signada en data 14 de novembre de 2014, relativa a l'aprovació de la creació i del funcionament del Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS (vegeu l'Annex 11).

El Consell de la Infància i l'Adolescència de l'IMAS constitueix un espai de trobada i diàleg en el qual els NNA poden expressar les seves necessitats, inquietuds i propostes, i cercar possibles solucions de manera conjunta amb les persones adultes.

(1.7)

Processos de contractació segura

La protecció integral dels NNA requereix l'establiment de mesures preventives eficaces que garanteixin entorns segurs i lliures de qualsevol forma de violència. En aquest sentit, **la selecció i contractació del personal que manté un contacte habitual amb NNA esdevé un element clau en la salvaguarda dels seus drets i del seu benestar.**

D'acord amb el que estableix la **Llei orgànica de protecció integral a la Infància i l'Adolescència davant la Violència (LOPIVI)**, i en particular amb l'article 8, relatiu a la importància de la col·laboració publicoprivada per prevenir, detectar precoçment i actuar davant situacions de violència contra la infància, es plantegen mesures específiques per garantir una contractació segura del personal professional que intervé en els serveis i recursos d'atenció a la infància i l'adolescència.

Així, s'exposen a continuació unes **pautes mínimes i no tancades per prevenir la violència contra la infància:**

Contractació segura
Sol·licitud i renovació de la certificació negativa del Registre Central de Delinqüents Sexuals i de Tràfic d'Éssers Humans al personal professional que habitualment fan activitats en contacte amb infància.
Política de protecció, codi de conducta, protocol i plans formatius de personal i voluntariat en totes les entitats que gestionin AR.
Psicòleg o psicòloga en tots els serveis d'acolliment residencial.
Prevenció de la rotació excessiva.
En cedir equipament per part de l'Administració, valorar les eines i els mecanismes de protecció de l'entitat sol·licitant.
Formació bàsica obligatòria en infància, prevenció, detecció i notificació de situacions de violència per a tots els treballadors i les treballadores dels serveis d'acolliments residencials.
Referències de llocs anteriors.

(1.8)

Espais físics i emocionals

Per garantir el benestar físic i emocional dels NNA en els serveis d'acolliment residencial, **els seus espais han de ser segurs, protectors i amigables per a la infància**, tant en les qüestions físiques com en les emocionals. Es planteja una llista, no taxativa, d'**elements a tenir en compte:**

Localització i infraestructura	Condicions i disseny d'espais
• Accessibilitat a altres recursos i al transport • Seguretat en l'accés • Dimensió i distribució de l'espai • Adaptació dels espais i del mobiliari als NNA • Els espais han de ser visibles des de l'exterior	• Carregats d'afectivitat, tant en el disseny com en l'organització • Conversió de l'espai en una llar • Colors càlids • Personalitzats per als NNA • Adaptats a cada edat • Espais suficients de joc • Contacte amb la natura • Espais oberts o amb llum càlida • Temperatura òptima durant tot l'any

Podeu trobar informació més ampliada sobre aquest tema a la bibliografia. El Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat proporciona, entre d'altres, els documents següents elaborats per Jorge Fernández del Valle, Amaia Bravo Arteaga, María Martínez Hernández i Iriana Santos González:

— *Estàndards de qualitat de l'acolliment residencial especialitzat (2012).*

2. Detecció de la violència: nocions i indicadors

Objectiu de la detecció de la violència

L'objectiu d'aquesta secció és dotar tots els serveis d'acolliment residencial d'unes nocions bàsiques de violència contra la infància, que són essencial per a tots els treballadors i les treballadores: conèixer els tipus de violència, identificar indicadors de situacions de risc i/o desprotecció (violència) i una definició de rols i responsabilitats de cara a la detecció.

ATENCIÓ!

En cap cas aquesta informació equivaldrà a una formació inicial o continuada sobre violència contra la infància.

Rols i responsabilitats en la detecció i notificació de violència

Equip directiu dels serveis d'acolliment residencial	• Rebre formació en matèria de detecció precoç de violència contra la infància. • Observar el comportament de la resta de l'equip i personal, així com dels NNA dels serveis d'acolliment residencial. • Comunicar sospites o evidències de violència contra la infància al personal tècnic de referència de cas de l'IMAS. • Promoure que el personal professional dels serveis d'acolliment residencial comuniqui tots els casos o les sospites dels quals tinguin coneixement a la figura d'entorn segur, i que aquesta figura ho notifiqui a les autoritats competents. • Sota la coordinació de la figura d'entorn segur, gestionar la comunicació i coordinació amb el personal tècnic referent de cas de l'IMAS i amb les autoritats competents (cossos de seguretat, fiscalia, etc.).

Rols i responsabilitats en la detecció i notificació de violència	
Equip professional d'intervenció educativa del servei d'acolliment residencial	• Rebre formació en matèria de detecció precoç de violència contra la infància. • Observar el comportament de la resta de l'equip i del personal, així com dels NNA dels serveis d'acolliment residencial. • Comunicar sospites o evidències de violència contra la infància a la figura d'entorn segur i a l'equip directiu del servei d'acolliment residencial. • Sota la coordinació de la figura d'entorn segur, gestionar la comunicació i coordinació en els àmbits educatiu, sanitari, d'oci i de temps lliure.
Personal no directament relacionat amb el projecte del servei d'acolliment residencial[7]	• Rebre formació en matèria de detecció precoç de violència contra la infància. • Observar el comportament dels NNA dels serveis d'acolliment residencial. • Comunicar sospites o evidències de violència contra la infància a la figura d'entorn segur.

[7] Per personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial, s'entén tota persona que exerceix una relació laboral en l'entorn del servei de l'acolliment residencial, encara que no sigui un lloc relacionat amb intervenció amb la infància. Per exemple, personal de neteja, de seguretat o vigilància, de cuina, etc., ja siguin subcontractats o no. El personal de pràctiques rebrà un entrenament en l'aplicació del protocol.

Rols i responsabilitats en la detecció i notificació de violència	
Figura d'entorn segur	A Mallorca s'estableix que, en el servei d'acolliment residencials, s'anomenen dues professionals com a referents "d'entorn segur", la coordinació i una segona professional designada per la direcció. Són les seves funcions: • Garantir que tots els i les treballadores dels acolliments residencials coneixen els indicadors de tots els tipus de violència (física, emocional, sexual i ciberviolència) i rebin formació en detecció precoç de casos. • Presentar-se als NNA com a figura d'entorn segur; observar la conducta de la resta del personal i dels NNA dels serveis d'acolliment residencial. • Rebre les comunicacions de qualsevol persona que sospiti o tingui evidència que un NNA del servei residencial sofreix o ha sofert violència, per poder activar les mesures d'actuació davant aquests casos. • Resoldre dubtes del personal en matèria de detecció de violència contra la infància. • Notificar al personal tècnic referent de cas de l'IMAS les situacions de violència detectades.
Figura de tècnic o tècnica referent del l'expedient de cas (TR)	El personal tècnic referent de cas de l'IMAS ha de rebre la comunicació i notificació dels casos en què es detecti algun tipus de violència, ja sigui física, emocional, sexual o ciberviolència. També s'ha de coordinar amb les figures d'entorn segur, per garantir el bon tracte.

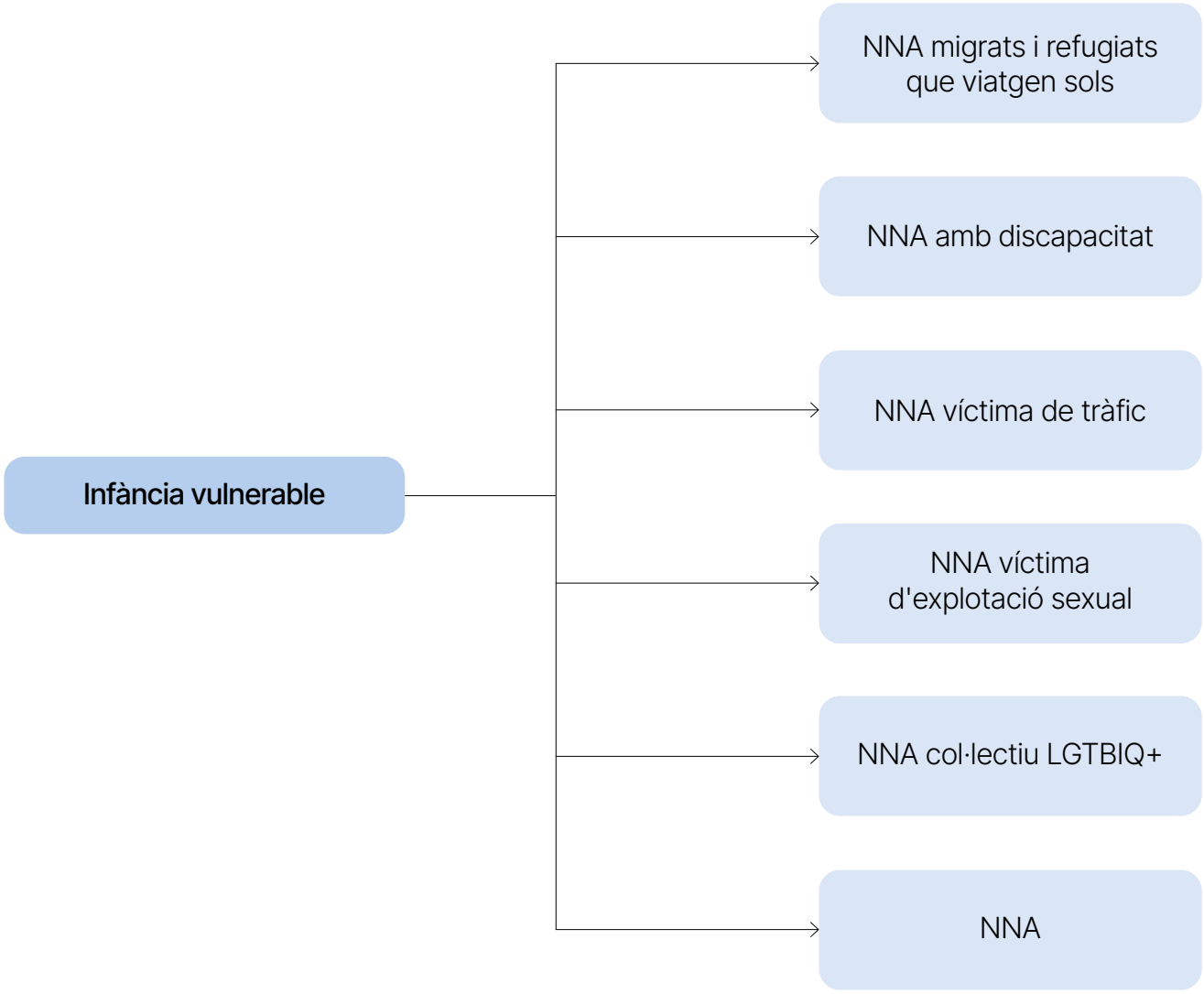
Noció bàsica sobre violència contra la infància

Per poder detectar la violència, n'hem de tenir una sèrie de nocions bàsiques; en aquest sentit, és important poder comptar amb un protocol que inclogui nocions bàsiques i petites descripcions, al qual poder recórrer si es necessita ajuda.

Categories bàsiques de la violència contra la infància i l'adolescència	
1. Violència física	Tota forma d'agressió que afecta la integritat física dels NNA. Exemples: cops, talls, cremades, mutilacions, sacsejades, pallisses, o facilitar estupefaents, ofegament.
2. Violència emocional	Tota forma d'agressió verbal i psicològica que afecta el benestar emocional dels NNA.
3. Negligència física	Falta d'atenció a les necessitats físiques o nutricionals dels NNA, que causa danys en el seu desenvolupament.
4. Negligència emocional	Falta d'atenció a les necessitats psicològiques i afectives del NNA, que causa danys en el seu desenvolupament.
5. Violència sexual	Suposa la imposició de comportaments de contingut sexual per part d'una persona (adulta o persona menor d'edat) cap a un NNA, habitualment a través de l'engany, la força, la mentida o la manipulació, en un procés lent i progressiu.

Grups més vulnerables davant la violència

Hi ha **determinats col·lectius** que, a causa de l'existència de factors de risc en l'entorn, de circumstàncies o el fet de patir altres violències, **es troben en una situació més vulnerable**. Per això, és necessari conèixer quins són aquests grups, ja que requereixen mesures especials de protecció, incloent-hi la prevenció, la detecció i l'actuació. Així mateix, és necessari conèixer certes formes de violència especialment rellevants en el context dels serveis d'acolliment residencial de protecció, que poden estar associades a alguns d'aquests grups.



01 Explotació

- Abús, coacció, engany, etc., dels NNA perquè facin **actes en benefici d'una persona o organització criminal**. Pot adoptar moltes formes, com l'explotació laboral, l'explotació sexual, amb finalitats criminals, forçar a la mendicitat, el matrimoni forçós, etc.

- Les víctimes no es perceben com a tals, la qual cosa pot induir a l'error de **pensar que es troben voluntàriament explotades**. Exemple: en el cas de l'explotació sexual, entre els casos més comuns es troben els homes que exploten NNA, que cauen en l'explotació sobretot a través de xarxes socials o de persones adultes del seu entorn (com a cuidadors), i són atretes amb promeses de consum de substàncies, protecció, diners o béns, sentit de pertinença a un grup.

- Un factor de risc és **ser nina**, ja que existeixen percentatges més elevats d'explotació sexual; no obstant això, s'ha de tenir en compte que l'explotació sexual de nins és una realitat invisibilitzada.

- L'**explotació sexual infantil i adolescent** (ESIA) s'ha reconegut recentment com una forma de violència i un problema social i de salut pública greu, que afecta també joves europeus i, en concret, NNA del nostre país; la infància i l'adolescència en acolliment residencial es consideren un col·lectiu d'alt risc.

- Experiències de **violència en la família d'origen**, falta de cobertura de necessitats bàsiques o canvis de serveis d'acolliment residencial són factors que els empenyen lluny d'entorns segurs, trencant els vincles i suposant un factor de risc per a l'ESIA, i aquestes experiències són comunes en els NNA dels serveis d'acolliment residencial. A més, hi ha factors vinculats a l'entorn de l'explotació sexual que poden resultar atractius, com el consum de substàncies, l'accés a diners, la inclinació cap a una persona explotadora o el sentiment de pertinença a un grup.

- Eines clau per **prevenir l'explotació**: disposar de més informació sobre explotació sexual i de més educació afectiva-sexual; conèixer més estratègies de protecció i una major actuació policial contra els explotadors.

02 **Tràfic**

- Captació i trasllat dels NNA per **explotar-los amb diferents finalitats** com l'explotació sexual, laboral, mendicitat, comissió d'activitats il·legals, matrimoni forçós, servitud o extracció d'òrgans.
- Es caracteritza per la **captació, el transport, el trasllat, l'acolliment o la recepció de persones**. No és necessari que sigui un trasllat transfronterer; pot produir-se dins del territori nacional.
- Les persones adultes **utilitzen l'amenaça, l'ús de la força, la coacció, l'engany, l'abús de poder, l'abús d'una situació de vulnerabilitat, la concessió o recepció de pagaments** o beneficis per obtenir el consentiment d'una persona que tingui autoritat sobre una altra.
- En el cas dels NNA, l'existència o no d'aquestes coaccions o amenaces és irrellevant, i el que caracteritza el tràfic són el **tràfic o trasllat i la finalitat perseguida** (article 177 bis.2. Codi penal).

Tots dos tipus de violència...

- Estan marcades pel control i per la supervisió, la qual cosa en dificulta enormement la detecció i l'atenció.
- Per a la seva prevenció, requereixen acompanyar en tot cas els NNA durant els primers contactes amb tercers (tant telefònics com a través d'internet) després de l'arribada al servei d'acolliment residencial, per poder observar dinàmiques durant la comunicació que puguin suposar indicis de risc.
- En cas d'infància migrant i refugiada, és essencial que en aquests primers contactes estiguin acompanyats per professionals de mediació cultural o intèrpret, per evitar que traslladin informació detallada sobre la seva ubicació, fins que es descarti la implicació dels familiars o d'altres persones de confiança o de l'entorn conegut.
- L'avaluació inicial de riscos específics i la seva revisió són essencials per prevenir i detectar l'explotació i la tracta.

03 **Violència de gènere en les relacions afectiva-sexuals en l'adolescència**

- Tota forma de **violència física, psicològica, sexual o verbal que és exercida sobre les adolescents per les seves parelles i/o exparelles**, també adolescents o en una situació sexoafectiva anàloga.

- La protecció de la infància entre iguals s'ha d'enfocar **tant des de la víctima com des de l'agressor o agressora**, que també és adolescent.

- Les característiques «tradicionals de la violència de gènere» se sumen a **altres pròpies de l'adolescència**, com són:

  1. La influència de la pornografia.
  2. La influència dels mites de l'amor romàntic.
  3. L'ús de l'entorn digital per relacionar-se.
  4. Les primeres relacions més intenses i curtes.
  5. No solen tenir un àmbit privat en el qual desenvolupar-se, ja que no sol haver-hi convivència.
  6. Les adolescents també poden exercir una violència de control, com controlar el mòbil, que sol ser en resposta a sofrir violència i no sol escalar.
  7. Les adolescents no es perceben com a víctimes i els adolescents no es perceben com a agressors.

03 **Ciberviolència**

La violència ha traspassat l'entorn físic i **s'ha traslladat al món virtual**, fet que provoca que els NNA puguin patir violència en línia. Aquesta violència té efectes greus sobre el desenvolupament dels NNA, no sol aparèixer aïllada i pot combinar-se amb altres formes de violència. La possibilitat de reproduir i reenviar continguts digitals de manera infinita provoca que aquestes formes de violència siguin continuades en el temps. És important tenir en compte que poden aparèixer noves formes i tipus de violència digital a causa de la constant evolució tecnològica.

Algunes **formes de violència traslladades al món digital**:

- **Sexting sense consentiment:** és la pràctica d'enviar a través del telèfon mòbil o d'altres dispositius amb càmera, fotografies o vídeos produïts per un mateix amb connotació sexual. El risc és que un cop enviats aquests continguts, poden ser utilitzats de forma perjudicial per altres persones.

- **Sextorsió:** ocorre quan una persona fa xantatge a un NNA amb l'amenaça de publicar contingut audiovisual o informació personal de caràcter sexual que l'involucra.

- **Violència de gènere en l'entorn digital:** control de les xarxes socials, apropiació de contrasenyes, enviament de missatges, difusió d'informació compromesa, insults i amenaces... Aquest tipus de violència es pot definir com el conjunt de comportaments reiterats amb l'objectiu de controlar o causar mal a la parella o l'exparella.

- **Ciberassetjament:** és una forma d'assetjament a través del mitjà digital que consisteix en la reiteració de comportaments intimidatoris, de fustigació i d'exclusió social, mitjançant missatges i imatges, amb l'objectiu de fer mal, humiliar i insultar la víctima. El ciberassetjament és una extensió de l'assetjament tradicional, que es perllonga més en el temps per la viralització del contingut.

- **Agressió enregistrada (happy slapping):** consisteix a enregistrar una agressió física, verbal o sexual i difondre-la.

- **Cash fishing:** és una activitat maliciosa a internet per la qual una persona crea un compte d'usuari titella o un perfil fals en una xarxa social, amb l'objectiu d'enganyar, estafar o abusar d'una víctima en concret.

- **Ciberseducció de persones menors (grooming):** ocorre quan una persona adulta contacta a través d'internet per generar un clima de confiança amb un NNA amb la finalitat d'involucrar-los en una activitat de naturalesa sexual.

- **Exposició involuntària a material sexual o violent:** succeeix quan un NNA fa cerques en internet o descarrega arxius i es troba amb material no apropiat per a la infància (p. e.: anuncis de tipus sexual, vídeos, etc.).

- **Incitació a conductes nocives:** promoció de comportaments com l'autolesió o els trastorns alimentaris (p. e.: ensenyant com dur-los a terme).

Indicadors de situacions de risc i/o desprotecció

Per identificar la violència contra la infància és essencial atendre els indicadors que poden assenyalar que el NNA pot estar en una situació de risc o desprotecció. La formació en eines i indicadors per aprendre a detectar aquests senyals és essencial en la formació dels professionals.

A continuació, s'inclouen **senyals orientatius, sense que sigui una llista tancada, ja que no n'hi ha una d'exhaustiva**. Els senyals que indiquen que un NNA pot estar patint violència poden ser múltiples i diversos:

Exemples d'indicadors o senyals de violència	
Senyals físiques en NNA	• Lesions cutànies: macadures o blaus, cremades, ferides, mossegades, talls o punxades. • Lesions òssies: fractures d'ossos, torçades, dislocacions. Lesions internes: abdominals, oculars, asfíxia, ofegament, intoxicacions no accidentals. • Retard del desenvolupament (pes, altura, desenvolupament motor per sota de la mitjana normal. • Falta constant d'higiene, necessitats mèdiques no cobertes. • Trastorns en el control d'esfínters, del son.
Senyals de conducta en NNA	• Recelós o recelosa respecte al contacte físic amb persones adultes. • Por de tornar amb la seva família, al servei d'acolliment residencial, a l'escola, etc. • Se sent rebutjat o rebutjada. • Baixa autoestima. • Problemes d'atenció o aprenentatge. • Desordre emocional: recel, pessimisme, ansietat, depressió.

Exemples d'indicadors o senyals de violència	
Senyals de conducta en NNA	• Desordre de conducta: retraïment, conducta antisocial, compulsiva, d'autolesió. • Mostra conductes extremes i contradictòries: agressivitat o retraïment. • Conductes adultes inapropiades o excessivament infantils. • No vol despullar-se davant els altres i va excessivament vestit o vestida. • Participa en accions de risc o delictives (p. e.: vandalisme, prostitució, drogues i alcohol, etc.). • Demana o roba menjar. • No assisteix o falta a l'escola sense motiu. • Diu que no hi ha ningú que en tingui cura.
Senyals en persones adultes agressores	• Utilitza una disciplina severa, inapropiada per a l'edat o condició del NNA. • No dona explicacions sobre la lesió o són il·lògiques, no convincents, contradictòries, o intenta ocultar-la o protegir la persona responsable. • Percep el NNA de manera negativa (és dolent o dolenta, pervers o perversa, etc.), transmet constantment al NNA una valoració negativa, sotmetent-lo a humiliacions verbals. • Rebutja l'atenció psicològica per part del personal cuidador a l'espera d'iniciar un tractament d'algun problema emocional o conductual del NNA. • Abús d'alcohol o de drogues.

Algunes senyals de violència sexual	
Elles	**Ells**
• Dolor, sagnat o secreció genital o anal inexplicable o persistent. • Infeccions de transmissió sexual (ITS) o embarassos.	• Masturbació compulsiva. • Sexualització precoç: jocs sexuals primerencs.

Algunes senyals de violència de gènere en l'adolescència	
Elles	**Ells**
• Ha canviat la manera de vestir. • Està tot el temps amb la parella • Explica o inventa excuses per justificar el comportament possessiu de la parella i sempre demana permís per fer coses.	• Parla despectivament, amb estereotips i prejudicis i pot usar un llenguatge violent per referir-se a les dones. • Actitud proteccionista i paternalista amb la parella. • Mostra intolerància a la frustració i culpa altres persones dels seus errors. • Normalitza comportaments violents.

Algunes senyals de violència de gènere (matrimoni forçós i/o mutilació genital femenina)
• La família és d'un país d'origen on es continuen duent a terme aquestes pràctiques i organitza un viatge al país d'origen per «presentar la nina». • Que la nina falti a l'escola per assumir tasques a la llar o que indiqui que no hi tornarà. • La mare i les seves germanes grans també han estat casades sense el seu consentiment i estan d'acord amb la pràctica.

Algunes senyals d'explotació sexual i tracta a aquest efecte

- Publicacions en xarxes socials especialment sexualitzades.
- Sortides no autoritzades del servei d'acolliment residencial continuades.
- Consum de substàncies.
- Desconnexió emocional o dissociació del propi cos.
- Introducció d'altres NNA en l'explotació sexual.
- Manca de documents d'identitat (especialment el passaport) i d'immigració (visats, permisos de residència, etc.).
- Existència de documents falsos.
- Absència o escassetat de diners, sense tenir-ne cap mena de control.
- Massa diners o objectes de molt de valor sense poder justificar-ne la procedència (p. e.: mòbil d'alta gamma).
- Impossibilitat de mudar-se a un altre lloc o desplaçar-se sense preparar-ho amb antelació.
- Incapacitat de comunicar-se lliurement amb amics, amigues o familiars.
- Cost excessiu pagat pel seu viatge sense poder justificar la procedència dels diners, normalment pagat en forma de deute.
- Contacte telefònic constant amb algú i/o dependència del telèfon.
- Existència d'un familiar que el/la reclama amb molta pressa o urgència en algun lloc, sense que el NNA pugui donar gaire detall sobre la relació amb aquesta persona.
- Aïllament dels seus familiars i membres de la seva ètnia o comunitat religiosa.
- Aïllament social: limitació del contacte o de la comunicació.
- Agressions verbals o psicològiques amb la finalitat d'intimidar-la, de degradar-la o d'atemorir-la.
- Vigilància en públic o en el servei d'acolliment residencial; a vegades pot haver-hi un altre NNA encarregat de vigilar-lo. Especialment quan surten del servei d'acolliment residencial (p. e.: una consulta mèdica).

Algunes senyals d'explotació laboral i de tràfic a aquest efecte

- Contacte telefònic constant amb algú i/o dependència del telèfon.
- Sortides no autoritzades del servei d'acolliment residencial.
- Existència d'un familiar que el o la reclama amb molta pressa o urgència en algun lloc, sense que el NNA pugui donar gaire detall sobre la relació amb aquesta persona.
- Aïllament dels seus familiars i membres de la seva ètnia o comunitat religiosa.
- Aïllament social: limitació del contacte o de la comunicació.
- Incapacitat o dificultat per comunicar-se en l'idioma del país en el qual es troba, particularment, si l'estada és ja perllongada.
- Agressions verbals o psicològiques amb la finalitat d'intimidar la persona, de degradar-la o d'atemorir-la.
- Ha estat vivint en l'establiment en el qual treballava, o transporten la persona sota vigilància de l'habitatge al lloc de treball.
- Vigilància en públic o en el servei d'acolliment residencial; a vegades pot haver-hi un altre NNA encarregat de vigilar-la. Especialment, quan surten del servei d'acolliment residencial: consulta d'un metge o metgessa, un hospital o clínica per rebre tractament.

ATENCIÓ!

En cap cas aquesta informació equivaldrà a una formació inicial o continuada sobre violència contra la infància.

Alguns recursos disponibles per ampliar aquestes informacions:

- Guia per a l'actuació davant casos d'explotació sexual en la infància i l'adolescència (especialment la pàgina 28 i les següents) del Govern de les Illes Balears: https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/7936_d_actuacionexplotacionsexual.pdf
- BALORA, Instrument per a la valoració de la gravetat de les situacions de risc i desemparament en els serveis socials municipals i territorials d'atenció a la infància i adolescència: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/balora/es_doc/adjuntos/web_ACTUALIZACION_INSTRUMENTO_BALORA.bopv.pdf

3. Actuació: Passos a seguir davant una sospita, evidència o revelació

Una vegada que s'han posat en marxa totes les mesures per prevenir la violència detallades en la secció 2, és necessari que els serveis d'acolliment residencial donin pautes d'actuació en cas de detecció d'algun cas de qualsevol tipus de violència.

Objectius del protocol d'actuació contra la violència

- Protegir els NNA una vegada detectada la violència (ja sigui per revelació o indicadors).
- Desenvolupar canals segurs, confidencials, accessibles i amigables per a NNA.
- Garantir que el personal professional continua el flux d'informació una vegada el NNA l'activa.
- La persona de referència del servei d'acolliment residencial ha de fer el seguiment dels casos.

Rols i responsabilitats

Equip directiu	• Compromís institucional amb l'equip en la protecció de la infància contra la violència i cultura de bon tracte i salvaguarda. • Gestió i seguiment (avaluació) de l'execució del protocol i de la salvaguarda. Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions. Suport a l'equip davant la comunicació de casos o sospites de violència contra la infància.
Equip professional d'intervenció del servei d'acolliment residencial	• Implementació del protocol, inclosa l'activació quan sigui necessari, així com monitoratge de l'execució. • Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.
Personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial[8]	• Execució i activació del protocol quan sigui necessari. Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.

[8] Per personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial, s'entén tota persona que exerceix una relació laboral en l'entorn del servei de l'acolliment residencial, encara que no sigui un lloc relacionat amb intervenció amb la infància. Per exemple, personal de neteja, de seguretat o vigilància, de cuina, etc., ja siguin subcontractats o no. El personal de pràctiques rebrà un entrenament en l'aplicació del protocol.

Figura d'entorn segur	• Garantir l'existència de canals de comunicació efectius en el servei d'acolliment residencial. • Garantir que totes les persones ocupades en el servei d'acolliment residencial coneixen aquest protocol, formar tant professionals com NNA, i canalitzar els casos o les sospites de violència contra la infància. • Coordinar la resposta amb els agents externs. Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.
Personal tècnic referent de cas (TR) de l'IMAS	Recepció de les comunicacions de violència i gestió, així com coordinació amb els serveis d'acolliment residencial de protecció per a les actuacions immediates, l'atenció i el seguiment. Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.

La revelació

Es denomina revelació a la primera vegada que un NNA compta a algú del seu entorn que sofreix alguna situació de violència. La revelació, com a moment espontani, pot prendre diferents formes (p. e.: oferir detalls o, simplement, compartir la situació de manera breu). Per això, és essencial saber com actuar davant aquesta revelació.

	✓ Actitut adequada	✗ Actitut inadequada
Moment i lloc	Cercar un lloc on poder escoltar, respectant la privacitat.	Situar-nos amb el NNA en un lloc de difícil accés, poca visibilitat des de l'exterior o aïllat.

Comportament i actitut	✓ Actitut adequada	✗ Actitut inadequada
	• Suport, atenció i calma: el NNA pot sentir-se vulnerable i amb dubtes. S'ha de mantenir la capacitat protectora. • Informar la persona dels passos que cal seguir i respondre els seus dubtes de manera clara. Fer-li saber que tot allò que expliqui pot tenir conseqüències, i que la informació es compartirà amb les persones adequades, perquè puguin orientar-nos i ajudar-nos en allò que desconeguem. • Creure el NNA i aconseguir que ho percebi: s'ha d'agrair la revelació i reafirmar-ne el valor. No jutjar. Fer que se senti orgullós i orgullosa d'haver demanat ajuda. P. e.: «Gràcies per haver-m'ho explicat, ha hagut de ser molt difícil per a tu i estàs sent molt valent o valenta». • Mai culpabilitzar el NNA. P. e.: «No tens la culpa del que ha passat, ningú provoca que li facin mal». • No modificar les explicacions sobre el que ha ocorregut. Evitar alterar els detalls del que ens conta. Es recomana durant una revelació no fer preguntes ni indagacions al NNA. S'ha de recollir la informació que conta el NNA. • Posar l'èmfasi en el fet que és possible una solució: sense prometre coses que no es poden complir. La fiabilitat de la persona adulta és part de la seguretat del NNA.	• Qüestionar de manera oberta el que diu la víctima: estàs segur o segura d'això? • Preguntes excessives. Detalls o aclariments freqüents poden influir en el record o en la percepció de credibilitat. P. e.: «Què ha succeït?» «Com ha succeït?» «Amb qui t'està ocorrent?» «On ocorre?» • Maximitzar el que ens conta, o minimitzar-ho, implica una valoració probablement precipitada del que ocorre. • Afirmar o prometre qüestions que no es poden complir o no se sap si es podran complir. • Usar paraules que poden causar por, ja que poden implicar situacions que la víctima no havia previst (víctima, presó, denúncia, policia, detenció). • Evitar sempre la confrontació de la víctima amb la persona ofensora i especialment els «cara a cara».

Algunes frases útils

- Entenc que et preocupis i molta gent pensa molt sobre aquesta situació...
- És molt normal sentir tristesa, empipament o...
- Escolt el que dius, sobre haver de...
- Entenc completament que et sentis així...
- En aquesta situació, la teva reacció és bastant natural...
- Tal vegada podem pensar possibles solucions...
- Estic preocupat o preocupada per tu i m'agradaria suggerir-te, ajudar-te, escoltar-te...

Canals de comunicació

D'acord amb l'article 15 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPIVI), tota persona que adverteixi indicis d'una situació de violència exercida sobre una persona menor d'edat té l'obligació de comunicar-ho de manera immediata a l'autoritat competent. En els casos en què els fets puguin ser constitutius de delicte, aquesta comunicació s'ha de fer també a les forces i cossos de seguretat, al Ministeri Fiscal o a l'autoritat judicial, sense perjudici de prestar l'atenció immediata que la víctima requereixi.

L'article 16 d'aquesta llei estableix que aquest deure de comunicació és especialment exigible a les persones que, per raó de càrrec, professió, ofici o activitat, tenen encomanades funcions d'assistència, cura, aprenentatge o protecció dels NNA. Així, qualsevol professional que, en l'exercici de les seves funcions, tingui coneixement o sospita d'una situació de violència exercida sobre una persona menor d'edat està obligat a comunicar-ho de manera immediata.

Com a concreció d'aquest deure de comunicació immediata per part dels i de les professionals, tot el personal professional ha de notificar la situació mitjançant el Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI)[9] quan conegui o sospiti de l'existència d'una situació de violència contra la infància i l'adolescència. Aquesta notificació s'ha de fer amb independència del lloc on es produeixi la violència, de qui en sigui l'autor o autora o de la percepció subjectiva sobre la seva gravetat.

En els casos de violència sexual a Mallorca, s'ha d'aplicar la Instrucció de servei d'Infància i Família núm. 6/2022, de 29 de novembre de 2022, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o d'evidència de violència sexual infantil i adolescent (vegeu Annex 7). Aquest marc normatiu implica una clara responsabilitat de comunicació davant la presència d'indicis o de fets de violència detectats en l'exercici professional.

[9] En previsió del que preveu la LOPIVI serà substituït pel Registre Unificat de Serveis Socials sobre la Violència a la Infància (RUSSVI).

En primer lloc, davant la detecció, s'ha de fer una anàlisi ràpida del risc, que ha d'incloure: la distinció entre actuacions urgents i no urgents; la posada en marxa de les mesures de protecció necessàries; la identificació de a qui es notifica en primer lloc i de quan s'informa la família.

En segon lloc, és necessari disposar de mecanismes de comunicació confidencials, segurs i adaptats, a través d'una doble via: professionals i NNA.

Professionals

- **Fluxograma d'actuació** (vegeu l'Annex 12). Cada professional ha de conèixer com es notifica, a qui es notifica i quan, com fer el registre, així com els passos per al seguiment del cas.

- **Registre de casos.** Tots els casos han de registrar-se i se n'ha de fer un seguiment, fins al tancament del cas.

NNA

- **Fluxograma d'actuació** (vegeu l'Annex 13). D'igual forma, els NNA tenen dret a rebre informació sobre a qui poden acudir davant una situació de risc o violència (p. e.: figura de protecció, educador o educadora, tutor o tutora, professor o professora, etc.), així com les diferents formes que tenen de comunicar la situació (p .e.: carta, full de notificació, telèfon, bústia, etc.).

- **Eina de notificació.** Aquesta eina pot adoptar formes múltiples (especialment segons l'edat) i és veritablement recomanable que sigui participada i consensuada pels NNA i poden acordar-se diferents opcions (p. e.: materials per poder escriure una carta lliure, full de notificació amb una plantilla senzilla i adaptada, etc.).

4. Registre i seguiment de cas: Actuació després de la comunicació

Objectius del registre i seguiment de casos

- **Protegir els NNA** una vegada detectada la violència (ja sigui per revelació o indicadors).
- Garantir la **recopilació i el registre de la informació necessària** per gestionar la situació.
- Garantir que el personal professional fa el **seguiment oportú** d'acord amb les seves funcions.
- Garantir una **atenció integral i multidisciplinària** dels NNA víctimes de violència, prevenint la victimització secundària i les duplicitats.
- Garantir que les **mesures de protecció** aplicades són concordes amb el seu interès superior.

Rols i responsabilitats

Equip directiu	• Compromís institucional amb l'equip en la protecció de la infància contra la violència, i cultura del bon tracte i la salvaguarda. • Gestió i seguiment (avaluació) de l'execució del protocol i de la salvaguarda. Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.
Equip professional d'intervenció del servei d'acolliment residencial	• Implementació del protocol, inclosa l'activació quan sigui necessari, i registre tant de les sospites o evidències de violència contra la infància, com de les accions dutes a terme. • Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.
Personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial[10]	• Execució i activació del protocol quan sigui necessari. • Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.

[10] Per personal no directament relacionat amb l'objecte de l'acolliment residencial, s'entén tota persona que exerceix una relació laboral en l'entorn del servei de l'acolliment residencial, encara que no sigui un lloc relacionat amb intervenció amb la infància. Per exemple, personal de neteja, de seguretat o vigilància, de cuina, etc., ja siguin subcontractats o no. El personal de pràctiques rebrà un entrenament en l'aplicació del protocol.

Figura entorn segur	• Garantia que tots els casos i les actuacions es registren i seguiment fins que s'aclareixi o es resolgui la situació. • Suport a l'equip del servei d'acolliment residencial i resolució de dubtes. • Coordinació de la resposta amb els agents externs. • Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions. • Responsable de mantenir actualitzat aquest registre amb la informació aportada per l'equip.
Personal tècnic referent de cas (TR) de l'IMAS	• Recepció de les comunicacions de violència i gestió, així com coordinació amb els serveis d'acolliment residencial de protecció per a les actuacions immediates, l'atenció i el seguiment. • Especial atenció a la confidencialitat de les actuacions.

Determinació d'actuacions després de l'anàlisi inicial de riscos i el seu registre

Una vegada feta l'avaluació de necessitats específiques de protecció a través de l'anàlisi de riscos descrita, és necessari continuar amb les mesures acordades com a resultat d'aquesta avaluació. Per a això, és fonamental planificar l'atenció i l'acompanyament que es farà, adaptat a cada cas. En aquest punt, és essencial el seguiment en coordinació amb les institucions i els agents clau que han intervingut des del moment de la sospita o la revelació de la situació.

Aquesta atenció i/o acompanyament ha de continuar sent rellevant i d'acord amb les necessitats del NNA, i s'ha d'adaptar a les circumstàncies noves.

El seguiment del cas s'ha de fer en coordinació amb l'IMAS, així com amb la Fiscalia, les forces i cossos de seguretat, l'àmbit sanitari i l'educatiu, quan escaigui.

Tots els casos detectats han de registrar-se en una base de dades d'accés restringit, creada en cadascun dels serveis d'acolliment residencial:

Informació mínima sobre cada cas que ha de registrar-se

- Dades de la persona informant
- Dades del NNA afectat
- Dades de la persona que presumptament ha comès els fets
- Situació familiar del nin o nina (en guarda, tutela, etc.)

- Detalls de l'incident: lloc, data i descripció del succés
- Precedents
- Mesures adoptades fins al moment
- Proposta d'accions

Acompanyament des dels serveis d'acolliment residencial

És important tenir en compte, tant per part del servei d'acolliment residencial com del personal educatiu, que és fonamental prioritzar les necessitats del NNA a l'hora de posar en marxa un cicle d'intervenció, amb l'objectiu d'individualitzar de manera ajustada l'atenció oferta des del recurs.

Actuacions d'acompanyament des del servei d'acolliment residencial després de la detecció de violència:

1. Acompanyament en el servei d'acolliment residencial. Equip multidisciplinari i revisió de l'anàlisi de risc.
2. Seguiment i intervenció amb les famílies, si n'és el cas, seguint una anàlisi de riscos.
3. Derivació a recursos específics segons la violència detectada.
4. Coordinació i derivació a la unitat de valoració (UVASI), en el cas de violència sexual infantil.
5. Coordinació per al seguiment amb el personal tècnic referent de cas (TR) de l'IMAS.
6. Coordinació per al tractament terapèutic, de la Secció Terapèutica d'Infància i Família de l'IMAS (STIF).
7. Coordinació amb els TR per al seguiment amb Fiscalia i forces i cossos de seguretat, si escau. En el cas d'un possible cas de tràfic, el seguiment ha d'incloure la possible identificació formal com a víctima de tràfic.
8. Coordinació amb altres agents clau: àmbit educatiu, sanitari, oci i esport. Garantia de confidencialitat.
9. En cas de NNA d'origen migrant, valoració de les necessitat de protecció internacional i coordinació amb forces i cossos de seguretat i autoritats d'asil competents. Es essencial la coordinació amb la Unitat d'atenció a infància Migrada de l'IMAS.
10. Procés judicial. Acompanyament i orientació:
    - Contacte amb les oficines d'assistència a la víctima del delicte
    - Contacte amb la Fiscalia d'atenció a víctimes del delicte
11. Aquest acompanyament específic continua fins que el NNA ho necessiti, per al qual és necessari una valoració multidisciplinària de tots els actors involucrats, tant a nivell intern com extern.

5. Indicadors de compliment de protocol

Els indicadors de compliment permeten conèixer l'estat de la implementació d'aquest protocol en el servei d'acolliment residencial i fer-ne el diagnòstic per establir una línia de base. Per poder establir una meta final realista, viable i ambiciosa, les revisions intermèdies s'han de fer cada any, amb una meta final cada quatre anys. Així, al final d'aquest període s'ha de fer un nou diagnòstic.

Els indicadors s'han de recollir i analitzar segons l'edat, el gènere i l'origen dels NNA, i s'han de revisar i adaptar cada any, ateses les necessitats i els avenços dels serveis d'acolliment residencial.

Taula d'indicadors de compliment de protocol

Indicadors de compliment	Valoració dels indicadors
1 Prevenció	Mesurament anual
Percentatge de les persones de nova incorporació al servei d'acolliment residencial que reben formació inicial sobre violència contra la infància.	
Percentatge de les persones de nova incorporació que es consideren aptes o amb els coneixements necessaris per exercir la tasca, tenint en compte els aprenentatges adquirits en la formació inicial.	
Percentatge de les persones professionals de nova incorporació que signen i assumeixen el document sobre pautes de bon tracte.	
Percentatge del personal professional del servei d'acolliment residencial que rep formació anual sobre violència contra la infància.	
Nombre d'anàlisis de risc a la protecció que es fa anualment.	
Nombre de plans d'acció per mitigar els riscos identificats en les anàlisis de riscos.	
Percentatge de temps que els NNA destinen a mecanismes orientats a promoure la participació infantil.	

Indicadors de compliment	Valoració dels indicadors
1 Prevenció	Mesurament anual
Percentatge de NNA que participen en les iniciatives emanades dels mecanismes de participació infantil existents.	
Percentatge de NNA satisfets amb l'activitat feta.	
Percentatge del personal i voluntariat de nova incorporació que lliura la certificació negativa de delictes sexuals.	
Percentatge del personal professional que renova la certificació de delictes sexuals anualment.	
Nombre d'ocasions a l'any en les quals el tècnic i tècnica referent de cas de l'IMAS visita els infants i/o adolescents del servei d'acolliment residencial.	
Percentatge de NNA que reporta sentir-se segur en el servei d'acolliment residencial és superior al de l'any anterior.	
Percentatge de valoracions de cas que es duen a terme dins del termini acordat.	
Percentatge de personal professional que informen que tenen «confiança» en l'ús d'habilitats de bon tracte.	
Percentatge de personal professional de protecció infantil que promouen pràctiques de bon tracte entre els NNA.	
Percentatge de NNA que declaren almenys tres maneres de protegir-se contra la violència.	

Indicadors de compliment	Valoració dels indicadors
2 Detecció	Mesurament semestral i anual
Percentatge de personal professional que coneixen els mecanismes de notificació de situacions de risc i/o desprotecció.	
Temps mitjà de comunicació de les situacions de risc i/o violència per part del personal professional.	
Percentatge del personal professional que rep almenys 50 hores de formació en detecció durant l'any.	
Percentatge que se sent capaç d'exercir les tasques per a les quals han estat formats.	
Nombre de casos que es registren en la base de dades.	
Percentatge de personal professional del servei d'acolliment residencial que poden identificar almenys tres indicadors de violència contra NNA.	
Percentatge de NNA que declaren conèixer els canals de comunicació de situacions de risc i violència.	
Nombre de sortides no autoritzades a l'any.	
Nombre de peticions del servei d'acolliment residencial de canvi de servei d'acolliment residencial per incompliment de règim de disciplina.	

Indicadors de compliment	Valoració dels indicadors
3 Actuació	Mesurament semestral i anual
Nombre de casos de violència que els NNA han notificat pels seus mecanismes de comunicació.	
Nombre de NNA satisfets amb l'atenció i acompanyament rebut pel servei d'acolliment residencial.	
Percentatge de personal professional que reben almenys 50 hores de formació en actuació i mecanismes a l'any.	
Percentatge de NNA víctimes de violència derivats als serveis especialitzats apropiats d'atenció.	
Temps mitjà d'espera de NNA derivats per ser atesos i ateses en un recurs especialitzat.	
Nombre de reunions ordinàries de coordinació interinstitucional cada tres mesos.	
Nombre de reunions extraordinàries per a casos urgents.	

6. Bibliografia

Govern de les Illes Balears. (s.d.). *Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI)*. https://www.caib.es/sites/rumi/ca/com_notificar_si_ets_professional_llegir_abans_de_notificar-36077/

Govern de les Illes Balears. (s.d.). *Guia per a l'actuació davant els casos d'explotació sexual en la infància i adolescència*. https://www.caib.es/sites/policiestutorsillesbalears/f/398119

IMAS (Institut Mallorquí d'Afers Socials). (2025). *Protocol de consultoria i derivació a IBSMIA*. https://www.imasmallorca.net/wp-content/uploads/2025/11/protocolCOSME_2025.pdf

IMAS (Institut Mallorquí d'Afers Socials). (2025). *Guia per a la prevenció i el primer abordatge de la conducta suïcida als serveis d'acolliment residencial de protecció d'infància i adolescència*. https://www.imasmallorca.net/wp-content/uploads/2025/10/GuiaPrevencioSuicidaInfanciaAdolescencia.pdf

IMAS (Institut Mallorquí d'Afers Socials). (2025). *Protocol de prevenció i atenció a la conducta autolítica als serveis d'acolliment residencial de protecció d'infància i adolescència*. https://www.imasmallorca.net/wp-content/uploads/2025/10/ProtocolPrevencioAutolitica_20250905.pdf

IMAS (Institut Mallorquí d'Afers Socials). (2025). *Guia sobre les funcions de les psicòlogues i dels psicòlegs en els serveis d'acolliment residencial*. https://www.imasmallorca.net/wp-content/uploads/2025/09/GuiaFuncPsicoAcolliResidencial.pdf

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012/2019). *Estándares de calidad del acogimiento residencial EQUAR (actualización 2019)*. https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/4071_d_Estandares-calidad-acogimiento.residencial-EQUAR.pdf

Revista Alimara. (2019). *Manual d'intervenció del servei de Protecció del Menor*. https://www.revistaalimara.net/revista/wp-content/uploads/2019/07/Manual-dIntervencio-del-Servei-de-Proteccio-al-Menor.pdf

Govern Basc. (s.d.). *BALORA: Instrument per a la valoració de la gravetat de les situacions de risc i desemparament en la infància i adolescència*. https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/balora/es_doc/adjuntos/web_ACTUALIZACION_INSTRUMENTO_BALORA.bopv.pdf

Annex 1

Normativa aplicable a Espanya

Normativa sobre persones menors d'edat, amb especial atenció als acolliments residencials:

- Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears (BOIB núm. 26, de 28 de febrer de 2019).

- Decret 45/2011, de 6 de maig, pel qual es regula l'organització, l'estructura i el funcionament dels registres autonòmics de centres d'acolliment residencial de persones menors d'edat, de protecció de persones menors d'edat i d'adopcions (BOIB núm. 72, de 17 de maig de 2011).

- Decret 46/1997, de 21 de març, pel qual s'ordena, en l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'establiment i regulació dels requisits i registres per a l'acreditació i habilitació de les entitats col·laboradores de l'Administració en matèria de guarda de menors i integració familiar (BOCAIB núm. 45, de 15 d'abril de 1997).

- Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels centres d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca (BOIB núm. 72, de 13 de maig de 2010).

- Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència (LOPIVI).

- 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.

- Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca, aprovat pel Ple del Consell Insular de Mallorca en sessió de 13 de maig de 2021 i publicat en el BOIB núm. 81, de 19 de juny de 2021.

Annex 2

Instrucció de servei d'Infància i Família núm. 3/2026, de 27 de febrer de 2026, sobre la regulació de la intervenció mínima dels i les tècniques dels Serveis amb els NNA com a complement al que ja es contempla al Protocol d'ingrés del Manual d'intervenció del Servei de Protecció del Menor.

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència
CATALINA INMACULADA VALLESPIR CALDES
27/2/2026

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència en substitució
de la Cap de Servei de Suport Familiar ISABEL
COMAS CLADERA
27/2/2026

SIGNAT PER
Cap de Servei d'Acolliments Residencials
MARIA VICTORIA MAURA JAUME
3/3/2026

SIGNAT PER
Cap de departament de Serveis Socials, Infància,
Adolescència i Família
ANTONIO ALBERTO MORATINOS JAUME
3/3/2026

Departament d'Infància, Adolescència i Família
Document: Instrucció

Instrucció 3/2026 del Cap de Departament sobre regulació de la intervenció mínima dels i les tècnics/ques dels Serveis amb els nis, nines i adolescents com a complement al que ja es contempla al Protocol d'ingrés del Manual d'intervenció del Servei de Protecció al Menor.

1.- Antecedents jurídics:

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, a l'article 9 reconeix el dret del nins, nines i adolescents (d'ara endavant NNA) a ser oïts i escoltats i tenir en compte les seves opinions, informant-lo, de manera clara accessible a la seva edat, de les conseqüències de la seva opinió.

Més recentment, la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears fa referència expressa, en el capítol dedicat als drets i deures dels infants i adolescents, al dret dels NNA a ser oïts i escoltats en les decisions que incideixin en la seva esfera personal, familiar o social dins qualsevol procediment administratiu, i s'han de tenir en compte les seves opinions segons la seva edat i maduresa (en tot cas, es considera que té prou maduresa quan té dotze anys complerts).

La informació se'ls ha de transmetre amb un llenguatge comprensible i adaptat a les seves circumstàncies i, si cal, amb l'assistència de professionals qualificats que informin del que se li demana i de les conseqüències de la seva opinió.

En aquest sentit, es pronuncien els articles 3.5 a): *"Els drets de la persona menor d'edat a ser informada, oïda i escoltada, i a participar en el procés d'acord amb la normativa vigent"*; l'article 5: *"S'ha de vetllar perquè les persones menors d'edat exerceixin els seus drets, particularment el dret a ser oïdes i escoltades en les decisions que els incumbeixin"*; article 14.1: *"Les persones menors d'edat tenen dret a rebre de les administracions públiques de les Illes Balears, o a través de les entitats col·laboradores, la informació en format accessible i l'assistència adequada per a l'exercici efectiu dels seus drets, i que se'n garanteixi el respecte"*.

L'article 97 especifica el contingut d'aquests drets dels quals són titulars els NNA sota mesura de protecció:

"L'infant o l'adolescent subjecte al sistema de protecció, juntament amb els drets que aquesta llei i la resta de l'ordenament jurídic reconeixen a tots els infants i els adolescents, és titular, específicament, dels següents:

b) A conèixer la seva situació personal, les mesures per adoptar, la durada i el contingut així com els drets que li corresponen, per a la qual cosa se li ha de facilitar una informació veraç, comprensible, adequada a les seves condicions, contínua i tan completa com sigui possible al llarg del procés d'intervenció.

c) A ser oït i escoltat i a participar en la presa de decisions sobre el seu cas, tot això sens perjudici dels supòsits en què hagi de prestar el consentiment de conformitat amb el que estableix la legislació civil.

i) A conèixer, en els supòsits d'acolliment, segons la seva edat i capacitat, la seva història personal i familiar i, si ha estat separat de la família d'origen de manera definitiva, els seus antecedents culturals i socials, que en tot cas s'han de respectar.

l) A relacionar-se directament amb el Ministeri Fiscal i amb els responsables tècnics i administratius de la seva protecció.

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència
CATALINA INMACULADA VALLESPIR CALDES
27/2/2026

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència en substitució
de la Cap de Servei de Suport Familiar ISABEL
COMAS CLADERA
27/2/2026

SIGNAT PER
Cap de Servei d'Acolliments Residencials
MARIA VICTORIA MAURA JAUME
3/3/2026

SIGNAT PER
Cap de departament de Serveis Socials, Infància,
Adolescència i Família
ANTONIO ALBERTO MORATINOS JAUME
3/3/2026

m) A plantejar les seves queixes i denúncies davant l'administració pública competent"

Els articles 154 i 171, del mateix text legal, recullen aquest mateix dret a ser informats i escoltats, en el cas de NNA que es troben en acolliment familiar.

Finalment, la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència, en els articles 4, 10 i 11 redunda en el dret dels NNA a participar en la presa de decisions que els afectin.

2.- Antecedents de fet.

Els NNA, en sessió plenària del Consell de la infància i l'adolescència de l'IMAS de 26 de gener de 2018 , varen fer propostes per millorar la relació amb els seus tècnics de referència dins el Servei de Menors, (antiga denominació del Servei).

En data 20 de febrer de 2018 el grup de monitoratge arriba a l'acord d'implementar un protocol que recollís les actuacions mínimes que s'han d'implementar per millorar la relació dels tècnics del Servei de Menors i els NNA que es troben sota mesura protectora (tant en acolliment familiar com residencial).

El Cap de Servei, en aquell moment, per considerar-ho d'interès prioritari, dicta instrucció dels mínims que els i les tècnics/ques, han de complir amb relació al dret, reconegut legalment, dels NNA dels quals són referents, a ser informats, escoltats i tingudes en compte les seves opinions.

Amb l'inici de l'any 2026 **l'equip** directiu del Departament considera necessari i fonamental revisar l'esmentada instrucció per adaptar-la al moment actual i assegurar el compliment del que la llei determina en garantia del dret a les persones menors d'edat sota l'acció protectora de l'IMAS.

3.- Objecte.

La present **instrucció** té per objecte establir les mínimes intervencions, mitjançant **entrevistes, visites i altres formes de contacte**, que els/les professionals del departament han de realitzar amb els NNA dels quals són tècnics referents o, en el seu defecte, correferents.

4.- Destinataris

Aquesta instrucció s'ha de conèixer pels i les professionals que presten els seus serveis en alguna de les seccions, serveis i àrees del Departament d'Infància, Adolescència i Família de l'IMAS i és d'obligat compliment pels i les tècnics/ques designats com a referents dels casos (o correferents en el seu cas), tan quan el NNA resideix al seu domicili, com si està a un servei d'acolliment residencial o família d'acollida.

5.- Casuística i temporalitat dels contactes i intervencions :

5.1.- A instàncies del Servei:

- En el moment de la separació de la família (execució de tutela) s'ha d'informar i explicar al NNA, dels motius i abast de la mesura.

- Durant la primera setmana després de l'execució de la mesura protectora, el professional referent s'ha de traslladar i personar-se al centre d'acolliment residencial o família acollidora on es trobi el NNA per tal de fer una entrevista i avaluar el seu acoblament al recurs i, a més, donar-li un espai on manifestar com es troba.

- Les entrevistes de seguiment amb el NNA, han de ser com a mínim cada tres mesos. Aquestes entrevistes es poden desenvolupar tant al centre, com al domicili familiar o en les oficines centrals.

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència
CATALINA INMACULADA VALLESPIR CALDES
27/2/2026

SIGNAT PER
cap de Servei d'Infància i Adolescència en substitució
de la Cap de Servei de Suport Familiar ISABEL
COMAS CLADERA
27/2/2026

SIGNAT PER
Cap de Servei d'Acolliments Residencials
MARIA VICTORIA MAURA JAUME
3/3/2026

SIGNAT PER
Cap de departament de Serveis Socials, Infància,
Adolescència i Família
ANTONIO ALBERTO MORATINOS JAUME
3/3/2026

- Canvi de professional referent. Es farà, si és possible, una entrevista de presentació del/la nou/va tècnic/a durant la primera quinzena des del canvi.

- Canvi de mesura jurídica, Obligatòria entrevista, sempre prèvia a la presentació de la proposta, del/la tècnic/a referent amb el NNA per poder informar de la proposta de canvi de mesura, el motiu i conseqüències.

- Canvi de servei d'acolliment residencial o família d'acollida. Obligatòria una entrevista del/la tècnic/que referent del cas (o correferents en el seu cas) durant el primer mes.

5.2.- A sol·licitud del NNA:

- Acolliments Residencials:

Davant la demanda del NNA de mantenir una cita amb el seu professional referent, l'educador-tutor del NNA o l'equip educatiu del servei residencial són responsables de transmetre al/la tècnic/a referent l'esmentada petició. Ho farà via correu electrònic, amb copia al director del centre i farà el seguiment necessari perquè l'infant rebi resposta dins els 7 dies naturals següents a la seva demanda.

Quan no es doni resposta a la demanda aquest responsable ha d'instar el compliment del dret del NNA i si persisteix, es comunicarà al cap de secció o unitat afectada, amb copia a la cabdalia de servei implicada (Acolliment Residencial o Infància i Adolescència) informant de les dificultats per al compliment. Les cabdalies de servei han de garantir que l'infant o adolescent rebi resposta a la seva sol·licitud.

- Acolliments Familiars:

Les famílies acollidores són igualment responsables de transmetre les peticions de contacto dels NNA acollits amb els seus professionals de referència. Ho poden fer directament per telèfon o correu electrònic dirigit als/les tècnics/ques referents com als/les professionals encarregats del seguiment de l'acolliment. Igualment l'infant ha de rebre una resposta dins els 7 dies naturals següents a la seva demanda.

Quan no es doni resposta a la demanda, la família acollidora directament o a través del professional encarregat del seguiment de l'acolliment, ha d'instar el compliment del dret del NNA i si persisteix, es comunicarà mitjançant escrit a la cabdalia de secció o unitat afectada, amb copia a les cabdalies de Servei implicat (Suport Familiar o Infància i Adolescència depenent de si es tracta d'un acolliment familiar permanent o temporal respectivament) informant de les dificultats per al compliment.

La cabdalia de servei ha de garantir que l'infant o adolescent rebi resposta a la seva sol·licitud.

En tots dos casos, (acolliment residencial o familiar), tant l'educador-tutor com l'acollidor respectivament, com a garants dels drets i interès superior del NNA i per tant obrant amb la major objectivitat possible, hauran de calibrar l'entitat de la demanda a plantejar al/la professional referent, amb la fi no desvirtuar la finalitat que persegueix el dret dels NNA a ser escoltats en els processos que els incumbeixen.

6.- Registre d'intervencions:

Tan les entrevistes, converses telefòniques, visites al centre o família on es doni audiència a un NNA han de quedar reflectides i registrades documentalment al seu expedient (SEGEX...???) per tal de acreditar la compareixença del NNA i que s'ha respectat el seu dret a ser escoltat cara a propostes elevades a la Comissió Tècnica Assessora, procediments judicials, etc.

En Palma a la data de la signatura electrònica.

Annex 3

Instrucció de servei d'Infància i Família núm. 04/2023, del 23 de juny de 2023, sobre actualització del procediment d'actuació front les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Bolb Núm. 163, de 25 de novembre de 2021) 23/6/2023

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
23/6/2023

Instrucció 04/2023 sobre l'actualització del procediment d'actuació front les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela.

1. INTRODUCCIÓ

Des de l'aprovació, en data 21 de setembre de 2021, per part de la Direcció Insular d'Infància i Família sobre el procediment d'actuació per part del personal dels centres propis o concertats de l'IMAS en els casos de sortides no autoritzades de les persones menors d'edat en acolliment residencial s'ha detectat la necessitat d'actualitzar l'esmentada instrucció per incloure la *Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny , de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència*, d'ara en endavant LOPIVI, i les modificacions necessàries per a la millora de les comunicacions telemàtiques amb el cos de la Guàrdia Civil i per tant, eliminar el contacte telefònic que s'havia de realitzar amb l'112, a més d'incloure no tan sols els professionals dels serveis d'acolliment residencial sinó també els professionals encarregats del seguiment dels acolliments familiars. També s'ha modificat el punt 5.5. Actuacions de seguiment posterior al retorn de sortides no autoritzades degut a l'aprovació de la instrucció número 04/2023 per la qual s'aprova el funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades.

La *Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears,* té *per* objecte «*l'atenció i la protecció de la infància i l'adolescència en tots els àmbits, en garantia de l'exercici dels seus drets i les seves responsabilitats*» i actualitza el sistema de protecció de la infància i adolescència de les illes arran dels canvis introduïts en el sistema en l'àmbit estatal i aprofita l'oportunitat que proporciona el nou escenari legislatiu per incorporar els canvis socials i l'evolució de la societat, així com les realitats que les administracions públiques competents es van trobant.

La llei balear recull les previsions de la *Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere*, i de la *Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat d'homes i dones.*

La Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor, entre altres qüestions, a l'article 11 regula els principis rectors de l'acció administrativa, i disposa que:

«*Les Administracions públiques tindran particularment en consideració l adequada regulació i supervisió d'aquells espais, centres i serveis en els quals acullin habitualment persones menors d'edat, en allò que es refereix a les condicions físic-ambientals , higiènics sanitàries, d'accessibilitat i disseny universal de recursos humans , així com als seus projectes educatius inclusius, a la participació i a la resta de condicions que contribueixin a assegurar els seus drets*›.

La Llei orgànica esmentada , modificada per la *Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció de la infància i l'adolescència* (BOE núm., 180, de 29 de juliol), regula específicament l'atenció de l'acolliment familiar i residencial. A l'article 21 bis estableix la cooperació entre l'Entitat Pública en els plans d'actuació i seguiment per l'acolliment, així com l'obligació dels acollidors de exercir tots els drets de la guarda, informant a l'Entitat Pública de qualsevol fet transcendent. A l'article 20 estableix que l'entitat pública ha de regular el règim de funcionament dels serveis d'acolliment residencial i ha d'inscriure en el registre corresponents les entitats d'acord amb les seves disposicions.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
23/6/2023

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
23/6/2023

La LOPIVI, té com a objecte «*garantir els drets fonamentals dels nins, nines i adolescents a la seva integritat física, psíquica, psicològica i moral davant de qualsevol forma de violència, assegurant el lliure desenvolupament de la seva personalitat i establint mesures de protecció integral, que incloguin la sensibilització, la prevenció, la detecció precoç, la protecció i la reparació del dany en tots els àmbits en què es desenvolupa la seva vida*».

La LOPIVI descriu violència com a tota «*acció, omissió o tracte negligent que priva les persones menors d'edat dels seus drets i benestar, que amenaça o interfereix el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social, amb independència de la seva forma i mitjà de comissió».*

L'objectiu general d'aquesta instrucció és el de donar compliment a l'imperatiu legal anteriorment exposat i establir les actuacions protectores per a prevenir, assistir i perseguir els maltractaments cap als infants i/o adolescents que estan en acolliment familiar o residencial, i per tant es troben sota una mesura de protecció, és a dir, guarda o tutela.

S'entén per obligacions protectores dels infants i adolescents el conjunt de mesures i actuacions que es dirigeixen a garantir l'exercici efectiu dels drets reconeguts als nins, nines i adolescents com a col·lectiu, i les destinades a prevenir i intervenir a les situacions de desprotecció en què es puguin trobar, per tal de garantir els seus drets, el seu benestar, la cobertura de les seves necessitats i la plena satisfacció moral i material, vetllant pel desenvolupament integral i promovent la seva inserció dins un context social i familiar normalitzat.

Les sortides no autoritzades d'infants o adolescents amb mesura de protecció de guarda o tutela, de les llars familiars o dels serveis d'acolliment residencials, d'on resideixen ha de tractar-se com una desaparició d'alt risc, per tant, el control ha de ser elevat.

Aquestes sortides no autoritzades poden ser manifestacions conductuals d'una necessitat no coberta en un moment concret, d'un mal estar o d'una cosa més profunda que li està passant, de la qual possiblement, i no és conscient.

Els infants i adolescents amb mesura de guarda i tutela, en acolliment familiar o residencial, poden presentar situacions d'alta intensitat emocional per les experiències viscudes i poden manifestar el seu malestar amb conductes agressives, desafiants o actes de rebel·lia. La inestabilitat emocional que poden presentar els infants i adolescents, provocada per un o diferents factors, pot desenvolupar la sensació de necessitar sortir de la realitat, d'un espai. Les motivacions per realitzar una sortida no autoritzada en els infants o adolescents poden ser per diversos motius, i els professionals són les persones encarregades de valorar la gravetat de la situació i saber quines necessitats reals té l'infant o adolescent que no estan cobertes i treballar per cobrir-les.

Per tant, la família o els professionals de la llar actuen com un primer nivell de prevenció i l'objectiu és garantir que els infants i adolescents rebin la protecció i atenció que necessiten, siguin escoltats i s'establesqui una relació de confiança, una vinculació.

Per tot això, la Direcció Insular d'Infància i Família de l'IMAS va signar amb data 21 de setembre de 2020 la instrucció sobre el procediment d'actuació per part del personal dels centres residencials propis i concertats de l'IMAS, en els casos de sortides no autoritzades de les persones menors d'edat en acolliment residencial.

La instrucció, actual, preveu tenir en compte la LOPIVI així com a tots els infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela, bé estiguin en acolliment familiar o en acolliment residencial i actualitzant persones destinatàries i el procediment

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
23/6/2023

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
23/6/2023

2- PERSONES DESTINATÀRIES

Aquesta instrucció va dirigida:

- Als professionals d'acolliment familiar encarregats del seguiments familiars.

- Als professionals dels serveis d'acolliment residencial de gestió pròpia o concertats/contractats amb l'IMAS.

3- OBJECTE

Aquesta instrucció té per objecte establir les pautes d'actuació per part de professionals o familiars acollidors davant d'una sortida no autoritzada. S'entén per sortida no autoritzada quan un infant o adolescent surt sense autorització de la llar familiar o del servei d'acolliment residencial o bé quan no retorna a ell a l'hora esperada.

4- OBJECTIUS

Disposar d'un conjunt d'actuacions per a dur a terme en cas de detecció de risc en la sortida no autoritzada d'infants o adolescents, basada en la identificació de factors de risc.

Establir mecanismes de seguretat i comunicació idonis a executar quan un infant o adolescent decideix abandonar la llar o el servei d'acolliment residencial per decisió pròpia (o no) sense autorització, o bé quan estan de sortida autoritzada no retornen a la llar o al servei d'acolliment residencial.

5- PROCEDIMENT

5.1.- Actuacions de prevenció.

En els casos que els professionals o familiars puguin percebre indicadors de què l'infant o adolescent no vol romandre a la llar o al servei d'acolliment residencial.

5.1.1. Acolliment familiar

Els familiars informaran, si escau, segons el pla de cas al personal de seguiment o bé al tècnic o tècnica referent.

Si els professionals de seguiment valoren una alta vulnerabilitat ho comunicaran mitjançant un Registre Unificat de Maltractament Infantil- RUMI com a greu o molt greu.

En el moment del retorn la família ha de retirar la denúncia i el tècnic o tècnica de referència realitzarà la intervenció que consideri adient, segons el pla de cas.

5.1.2. Acolliment residencial:

En cas de què l'infant o adolescent estigui a un servei d'acolliment residencial s'ha d'activar els mecanismes necessaris per a pal·liar o reduir el malestar de l'infant o adolescent, mitjançant una escolta activa de les seves necessitats reals, i fer l'acompanyament necessari per minvar les necessitats de realitzar una sortida no autoritzada.

Quan l'infant o adolescent entra a un servei d'acolliment residencial se li assigna un tutor o tutora, qui haurà de mesurar el risc de realitzar una sortida no autoritzada en el moment de l'ingrés, prestant atenció a la situació personal viscuda pel qual ha ingressat, l'acceptació de les normes, dependència a substàncies tòxiques, presència de síndrome d'abstinència o d'altri que es consideri significatiu.

Si es detecta un risc d'una sortida no autoritzada es procurarà per part de l'equip educatiu fer una contenció emocional, en el cas d'alta vulnerabilitat si escau, o física. En el cas de què es realitzes contenció física s'haurà d'aplicar les indicacions de la LOPIVI.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
23/6/2023

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
23/6/2023

Mecanismes que poden donar suport educatiu per a reduir el malestar de l'infant o adolescent.

- Expressar la necessitat de parlar amb l'infant o adolescent des de la preocupació, i importància del que li pot passar, afavorint que expressi el malestar o la inquietud que té per voler marxar.

- Cercar un espai acollidor per parlar amb l'infant o adolescent. Si no es disposa d'un entorn específic es pot fer a l'habitació de l'infant o adolescent a prop de les seves pertinences.

- Realitzar escolta activa i empàtica sense fer judicis de valor ni minimitzar el seu malestar, acompanyar-lo.

- Ajudar a canalitzar el seu malestar mitjançant alternatives constructives. Explicant els riscos que pot suposar una sortida no autoritzada i que el seu malestar no desapareixerà, sinó que es posarà en risc.

- Oferir recursos o estratègies per reduir l'angoixa o malestar, com posar-se en contacte amb un referent positiu emocionalment i que el pugui acompanyar, posar-se en contacte amb el psicòleg o psicòloga del servei d'acolliment residencial, o el terapeuta del Servei Terapèutic d'Infància i Família, o realitzar qualque activitat que li sigui del seu interès.

Quan no es pugui fer una contenció emocional degut a una situació d'estrès o agitació molt elevada, caldrà esperar que aquesta minvi per poder fer les estratègies descrites anteriorment.

5.2.- Actuacions davant una sortida no autoritzada

5.2.1.- Informar dels fets als tutors legals

5.2.2.- S'interposarà una denúncia de manera telemàtica davant dels cossos de seguretat de l'Estat a partir de la quarta hora de la desaparició, i haver intentat contactar amb l'adolescent, o bé de manera immediata en cas d'alta vulnerabilitat o bé infants menors de 14 anys. La gravetat de la situació ha de quedar reflectida en la denúncia que ha d'indicar la màxima informació possible sobre l'infant o adolescent, el risc i possible localització. La denúncia serà individual.

5.2.3.- En els casos d'**alta vulnerabilitat** i infants menors de 14 anys es notificarà mitjançant el Registre Unificat de Maltractament Infantil, RUMI, com a greu o molt greu.

5.2.4.- Comunicació. Els fets s'han de comunicar a la persona referent del cas i a gestioplaces@imas.conselldemallorca.net amb les dades de l'infant o adolescent, juntament amb la denúncia i l'informe d'incidències que reculli els fets. Ambdós documents també seran enviat per registre a l'administració pública a l'atenció del tècnic o tècnica referent.

5.2.5- Gestions posteriors:

- Emplenar el registre de sortides no autoritzades que ha facilitat el Servei d'Infància i Família, també per aquelles situacions inferiors a les quatre hores.

- Incorporar a l'expedient personal de l'infant o adolescent la denúncia, RUMI i informe d'incidències.

- Informar als cossos de seguretat i al tècnic o tècnica referent de qualsevol informació nova que hagi sorgit després d'interposar la denúncia, fent una ampliació d'aquesta.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Bolb Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
23/6/2023

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
23/6/2023

5.2.6- Durant la sortida no autoritzada l'equip educatiu ha de continuar amb la contenció emocional i amb les actuacions següents:

- Recerca activa de l'infant o adolescent, enregistrar les actuacions que es duen a terme. Visitant possibles llocs on pugui romandre l'infant o adolescent.

- Fer ús de la telefonia o xarxes socials per contactar amb l'infant o adolescent.

- Informar de la situació de risc als altres companys perquè puguin informar si tenen coneixement o sospites de la seva localització.

- En el cas de ser infants o adolescents amb situacions de guarda o bé en els casos que estiguin autoritzades les sortides familiars, s'informarà a les famílies. En els altres supòsits serà necessària la intervenció del tècnic o tècnica de referència.

5.3.- Actuacions davant de retorn al servei d'acolliment residencial

Atendre les necessitats de l'infant o adolescent, realitzar una escolta activa sense prejudicis i garantint el bon tracte. Donar el missatge de preocupació per part de l'equip educatiu, companys, referent, i, si escau, familiars.

Retirar la denúncia de manera individual i telemàtica. Ha de constar la localització de l'infant o adolescent.

Informar de la localització de l'infant o adolescent al tècnic o tècnica de referència i a gestioplaces@imas.conselldemallorca.net

Anotar la data i hora del retorn a la plantilla mensual de sortida no autoritzada que ha facilitat el Servei d'Infància i Família

Per part del Servei d'Infància i Família mensualment remetrà a Fiscalia de Menors i als Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat les sortides no autoritzades sense retorn i la situació actual. Per aquest motiu, els serveis d'acolliment residencial han d'informar degudament de les noves situacions al tècnic o tècnica de referència i a gestioplaces@imas.conselldemallorca.net.

5.4. Retorn de l'infant o adolescents amb sospites de víctima d'abús o explotació sexual. Procediment:

És tindrà en compte l'apartat 5.3 d'aquesta instrucció.

S'aplicarà la «Instrucció núm. 6/2022, de la directora insular d'Infància i Família, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o d'evidència de violència sexual infantil i adolescent» de data 01 de desembre de 2022, o la vigent en el moment de produir-se els fets.

5.5. Actuacions de seguiment posteriors al retorn de sortides no autoritzades.

El servei d'acolliment familiar ha de realitzar un seguiment de la situació personal de l'infant o adolescent que hagi realitzat la sortida no autoritzada, fent ús d'escolta activa i bon tracte per acompanyar a l'infant o adolescent i prendre les mesures educatives adients.

El Servei d'Infància i Família convocarà els membres permanents de la Comissió Activa de Sortides no Autoritzades (CASNA) de manera bimensual, si escau, es convocarà a professionals relacionats amb els casos més vulnerables.

Palma, data de la signatura

Annex 4

Primers auxilis psicològics (PAP)

Els primers auxilis psicològics tenen l'objectiu de desenvolupar habilitats i competències que ajudin el personal de protecció de la infància a reduir l'angoixa inicial dels NNA que han estat exposats recentment a un esdeveniment traumàtic o a un moment de crisi. Així, es presenten una sèrie de principis que poden ajudar el personal professional a incorporar pràctiques útils en aquestes situacions.

Principi fonamental 1	Principi fonamental 2
• Observar amb la finalitat d'identificar qui necessita PAP i establir un contacte inicial. • Verificar la seguretat. • Oferir informació clara i adaptada.	• Escoltar mitjançant comunicació activa. • Normalitzar. • Estabilitzar.
Principi fonamental 3	**Principi fonamental 4**
• Connectar aportant informació pràctica i derivant a l'ajuda adequada. • Reunir els NNA amb les seves famílies.	• Principals agents de la comunitat per a la connexió entre NNA, família o personal cuidador amb els serveis o suport (p. e.: serveis amb els seus números d'emergència, derivacions i altres notes).

Consells generals
• No investigar. • Ser acurat i acurada i estar centrat i centrada. • Centrar-se en el NNA, però també incloure i capacitar el cuidador i la cuidadora quan sigui possible. • Proporcionar informació precisa i apropiada segons l'edat. • Ajudar els NNA i les famílies a accedir als serveis i al suport social.

La reacció dels NNA depèn de:

- L'edat i la fase de desenvolupament.
- La reacció dels altres (especialment de la família o cuidadors i cuidadores).
- El que han experimentat.
- Experiències passades, com abusos, violència familiar i abandó.

Reaccions comunes davant esdeveniments crítics:

- Témer que l'esdeveniment es repetirà.
- Preocupar-se per si els éssers estimats o ells mateixos i mateixes pateixen danys o per si els separen.
- Reaccions en veure la seva comunitat destrossada.
- Reaccions davant la separació de la família i dels fills i les filles.
- Trastorns del son o alimentaris.
- Plors.
- Ràbia i irritabilitat.

Quan preocupar-se per un NNA: qui necessita més que PAP?

Els NNA necessiten més suport si:

- Romanen molt angoixats o angoixades.
- Mantenen canvis dramàtics de personalitat i comportament.
- No poden desenvolupar el seu dia a dia.
- Se senten amenaçats o amenaçades.
- Hi ha risc que s'autolesionin o facin mal als altres.

Nota: Si un NNA està molt angoixat o angoixada, evita deixar-lo sol o sola. Roman amb el NNA fins que la reacció hagi acabat o bé fins que puguis rebre ajuda.

Annex 5

Habilitats per a la prevenció: vincle afectiu, gestió emocional, gestió de conflictes, disciplina i límits.

Cada NNA és únic, per la qual cosa la intervenció amb ells i elles, si bé ha de seguir criteris homogenis, no pot ser idèntica. Aquesta circumstància s'aplica també a les franges d'edat, que s'abordaran en funció del tipus de servei d'acolliment residencial. La participació infantil i adolescent reforça les capacitats dels NNA i pot ser una eina per generar habilitats per prevenir la violència i facilitar la gestió de conflictes, etc.

Així mateix, s'entén que els NNA que resideixen en un servei d'acolliment residencial han viscut experiències que fan que la gestió emocional i dels conflictes sigui encara més específica. El simple fet de passar d'un nucli familiar a un servei d'acolliment residencial suposa una ruptura que pot afectar el desenvolupament i el benestar de la infància i l'adolescència, independentment de la causa que hagi desencadenat la necessitat que l'Administració en tingui cura.

D'altra banda, la violència soferta també és un factor clau a tenir en compte per a la cura i criança dels infants. Així, les especificitats en matèria de violència sexual, explotació sexual i tràfic de persones són necessàries per trobar vies per desenvolupar un vincle segur.

Per això, és necessari adaptar les pautes següents de bon tracte a les circumstàncies i necessitats específiques de cada NNA, seguint el principi de l'interès superior.

El vincle afectiu segur, bàsic per al bon tracte, la cura i la protecció

Les figures principals de vinculació per als NNA són aquelles persones que se'n fan càrrec de la seva cura i protecció. Aquest procés es dona durant la interacció diària entre el NNA i els seus cuidadors o cuidadores (quan la persona adulta respon a les necessitats bàsiques de cura, d'afecte i de protecció), però no perdura per si mateix; és necessari alimentar-lo i dedicar-hi temps.

Un vincle segur amb els NNA facilita una relació de confiança i proporciona al NNA més seguretat. Pot ser la xarxa de suport a la qual acudeixi quan sorgeixin conflictes o situacions de risc o desprotecció.

Si bé el vincle prové d'un entorn familiar que, des del naixement, es va desenvolupant, en el cas dels NNA privats de cura parental cal tenir en compte el vincle amb la família d'origen i les seves experiències prèvies (si n'hi ha) amb el sistema de protecció. La ruptura o el dany en aquests vincles previs és un factor que s'ha d'incorporar en desenvolupar un vincle segur amb el personal professional del servei d'acolliment residencial.

El vincle no és un fenomen rígid i inalterable en les relacions humanes; pot anar canviant segons el context social, la família, el moment vital i la persona amb qui sorgeixi la relació. El que l'infant aprèn és allò que perdura en el temps, les quals coses s'han repetit amb les seves principals figures de vinculació al llarg de la seva vida.

Informació ampliada sobre la prevenció i protecció, especialment en l'explotació sexual infantil i adolescent (ESIA)

En el cas d'Espanya, al llarg dels últims anys han sortit en premsa diferents casos d'explotació sexual dins del sistema de protecció infantil, específicament en la xarxa de recursos residencials. L'any 2020 es va posar en marxa una comissió d'experts en relació amb els casos de violència sexual i explotació sexual en l'àmbit de protecció infantil a l'illa de Mallorca. D'aquest estudi previ

es va derivar un informe en el qual s'analitza aquesta problemàtica en el context específic de les Illes Balears, focalitzant-se en la informació proporcionada pel personal i la població atesa en els serveis d'acolliment residencial, així com en les fortaleses i oportunitats que deriven d'aquests resultats.

Mitjançant una enquesta feta en els serveis residencials de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) el maig de 2020, es varen obtenir respostes de 67 joves de 14 a 17 anys (50,7 % nines).

La majoria dels i de les adolescents (65,7 %) varen dir que en els serveis d'acolliment residencial els havien proporcionat alguna informació o indicacions sobre com prevenir o actuar davant l'ESIA. Exposen que una bona estratègia per prevenir aquesta problemàtica seria que els NNA tinguin diners, roba i mòbils per no haver de cercar-ho al carrer; això podria ser efectiu mitjançant recompenses setmanals. Valoren, al seu torn, l'establiment d'un vincle amb el personal professional dels serveis d'acolliment residencial que transmeti confiança i demanen donar-los una mica més d'afecte. També plantegen la necessitat d'oferir activitats diverses i proposen fer activitats fora del servei d'acolliment residencial, així com més activitats organitzades i recursos culturals i d'oci durant la tarda i els caps de setmana, que podrien servir de distracció en el temps lliure per evitar que s'hi involucrin en l'ESIA.

Consideren que hi ha situacions que poden suposar un risc per a l'ESIA, com enviar vídeos o imatges íntimes a través de les xarxes socials (79,1 %), acceptar ofertes de participar en sessions fotogràfiques amb adults (64,2 %) i dormir en cases desocupades (62,7 %).

Les accions preventives que els joves consideren més efectives són: disposar de més informació sobre explotació sexual (53,7 %) i més educació afectiva i sexual (52,2 %), seguides del coneixement de més estratègies de protecció (49,3 %) i una major actuació policial contra els explotadors (49,3 %).

És important, com a personal professional, tenir en compte aquesta realitat i saber com actuar davant una sospita. Per a això, des de l'Institut Balear de la Dona i la Universitat de les Illes Balears s'ha creat recentment un instrument d'avaluació del risc d'explotació sexual per a l'ús del personal professional de l'àmbit de la protecció infantil, amb l'objectiu de detectar aquestes situacions de manera primerenca. Es tracta d'una eina de valoració que obté informació de fonts secundàries, com la història clínica i l'expedient de protecció infantil, per recollir informació de diferents àrees: àrea familiar, escolar, conductes de risc com el consum de drogues, així com relacions socials i ús de xarxes socials. Aquesta eina ha estat desenvolupada a través d'un grup d'experts i expertes, del qual es varen obtenir els diferents indicadors de risc i vulnerabilitat, i en l'actualitat està en procés de validació en diferents comunitats autònomes del nostre país.

En síntesi, si bé són escassos els estudis duts a terme sobre explotació a Europa i, concretament, a Espanya, l'aproximació feta fins al moment a aquest problema il·lustra que es tracta d'un problema conegut pels joves amb mesura jurídica de protecció en els serveis d'acolliment residencial, i davant el qual demanen més informació, educació i protecció.

Al·ludeixen a motius diversos per implicar-se en aquest tipus de conductes, si bé totes elles es poden situar en la piràmide del sexe per supervivència, és a dir, vincular-se a aquestes xarxes satisfà necessitats bàsiques de molts d'aquests NNA, com l'accés a l'alcohol i a les drogues, però també necessitats relacionades amb la filiació, com el sentiment de pertinença a un grup, l'atenció i l'afecte, i el reconeixement per augmentar l'estatus i la sensació de control sobre el futur.

Informació ampliada sobre la vulnerabilitat davant les diferents formes de violència

L'anomenada polivictimització es refereix al fet que una víctima d'un tipus de violència pot esdevenir víctima d'una altra, de manera que s'incrementa el risc de patir altres tipus de violència al llarg de la infància i l'adolescència. Aquestes "noves violències" es poden donar en diferents moments i contextos, així com per diferents agressors o agressores, la qual cosa portaria a parlar de polivíctimes. Aquesta possibilitat o tendència prové de la pèrdua de confiança de les víctimes en els altres, en el futur i en si mateixes, la qual cosa genera indefensió o vulnerabilitat davant d'altres situacions de risc o desprotecció. A més, això pot comportar un augment del risc de desenvolupament psicosocial greu, així com símptomes d'ansietat, depressió, ira, estrès posttraumàtic i problemes de conducta. No obstant això, és una tendència a tenir en compte i, per descomptat, no és determinant. Es tracta d'un factor de risc que cal tenir present a l'hora de prevenir situacions de risc o desprotecció, ja que, com en qualsevol tipus de violència, és prevenible i evitable.

Gestió emocional, pautes bàsiques

Els equips d'intervenció poden treballar de manera transversal els aspectes clau següents en els serveis d'acolliment residencial per millorar el benestar dels NNA:

- Incloure tothom, especialment aquelles persones que es mostren més aïllades o apartades, sense ser insistents ni verbalitzar-ho de manera directa; convidar-les a compartir o fer petits grups de treball.
- Mai no hauria de ser una opció obligar a participar, sinó generar una cultura de participació.
- Facilitar tallers o activitats de manera participativa, intentant crear subgrups per afavorir la participació individual i les relacions socials.
- Fomentar que expressin les seves opinions sense sentir-se jutjats, promovent la diversitat i un espai segur i de confiança.
- Animar a participar en activitats lúdiques, esportives i educatives dins i fora del servei d'acolliment residencial.
- Cercar espais informals per reforçar el vincle de confiança entre el NNA i el personal professional.
- Acompanyar la preocupació pel futur amb un enfocament "pas a pas".
- Afavorir l'expressió emocional i validar sentiments.
- Potenciar estratègies d'afrontament i recursos personals.
- Reforçar l'autoestima i les fortaleses.
- Derivar a salut en cas de sospita de consum de substàncies.
- Proporcionar informació fiable.
- Promoure rutines i hàbits saludables.
- No forçar mai el relat de vivències traumàtiques.

Gestió de conflictes

Aspectes importants	Passos
• Desenvolupar empatia i assertivitat. • Fomentar la comunicació des del "jo". • Evitar judicis i culpabilitzacions. • Centrar-se en solucions futures. • Fer servir preguntes obertes en mediació. • Fomentar el perdó i la reparació. • Aplicar tècniques de contenció emocional quan sigui necessari.	1. Crear un ambient de confiança. 2. Aclarir percepcions. 3. Identificar necessitats. 4. Valorar el conflicte com a oportunitat. 5. Generar opcions. 6. Planificar accions progressives. 7. Arribar a acords sostenibles.

La disciplina i els límits

Assumir responsabilitats i conseqüències, però no de qualsevol forma. A pesar que hi ha situacions de vida molt greus de NNA, que poden ocasionar conflictes realment greus en els serveis d'acolliment residencial i convertir-se en una gran preocupació per als professionals, de petits, si els NNA incompleixen una norma, no és perquè «siguin dolents o vulguin amargar-los la vida». Igual que ens passa a les persones adultes, als NNA els costa controlar les emocions i tolerar la frustració, més encara quan es donen circumstàncies que provoquen una desestabilització emocional, com poden ser aquelles experiències que han desencadenat la situació de desprotecció. Hem de recordar sempre que els NNA amb els quals treballem tenen històries de vida que els poden fer comportar-se d'una manera que no es correspon amb el que esperem d'algú de la seva edat, tant pel que fa a la violència verbal com física.

Quan no es respectin les normes i el NNA tingui una reacció d'esclat (trenqui coses, pegui a uns altres, etc.), poden aplicar-se conseqüències que serveixin perquè repari el mal causat o perquè entengui que el que ha fet no està bé i no ha de tornar a fer-ho. Però, com a professionals, sempre hem de tenir al cap que és possible que un determinat estímul hagi generat aquesta reacció i hem d'intentar parlar amb el NNA per comprendre nosaltres, però també ell o ella, el motiu de la seva reacció i com evitar-la o controlar-la.

Independentment, tota mesura ha de ser proporcionada i clara, i aplicar-se ràpidament i de manera ferma, però tranquil·la i respectuosa; és important que sigui realista i que no duri massa temps. Per al compliment de les normes del servei d'acolliment residencial, aquestes han de ser compreses pels NNA, saber a què es deuen i quin és el seu propòsit, augmentant així el compromís amb la norma. A més, s'ha de procurar que totes les normes o el règim intern puguin ser consensuats i que s'hi pugui participar, i explicar per què les normes establertes

són importants. A pesar que hi hagi normes que no es poden canviar, hi ha marge de debat i consens per a la seva aplicació. A més, és convenient que els NNA puguin revisar les normes de convivència periòdicament.

Definir la convivència entre totes les persones del servei d'acolliment residencial, implicant els NNA en l'establiment de les normes, farà que siguin més fàcils d'entendre i d'acceptar. Per això, també se'ls han d'explicar les pròpies normes que han de seguir els professionals del servei d'acolliment residencial, mostrant que cada persona ha d'actuar en conseqüència. Els NNA tenen un major compromís a l'hora de complir les normes si aquestes han estat parlades i consensuades. Els NNA desenvolupen així una bona autoestima, confiança en si mateixos i sentit de la responsabilitat.

La cura i la violència no poden anar de bracet, i és una cosa que s'ha de tenir clara en tot moment. Els NNA no han de creure que alguna persona pot imposar-se pel fet de ser més forta. Això només els confirmaria aprenentatges vitals previs que els han portat a la situació en la qual es troben. Al contrari, han d'aprendre que la immediatesa de la força no és tan útil com l'opció del diàleg i l'establiment de normes i límits. A més, utilitzar la violència impedeix reflexionar sobre el motiu pel qual se'l corregeix. La correcció sense violència, acompanyada d'una explicació clara, amb exemples, alternatives i compromisos, ajuda el NNA a interioritzar les normes i a respectar-les de manera responsable. A pesar que siguin moments difícils, mai no es pot tolerar la violència amb els NNA, de cap tipus ni intensitat.

Els NNA no incompleixen normes perquè siguin «dolents», sinó per dificultats en la gestió emocional o experiències vitals prèvies. Les respostes han de ser proporcionades, respectuoses i educatives. Les conseqüències han de ser clares, immediates i reparadores, evitant la violència en qualsevol forma. El diàleg i la comprensió són fonamentals per a la interioritzacio de les normes. La participació dels NNA en l'elaboració de normes afavoreix el compromís, l'autoestima i la responsabilitat.

Mai no es pot tolerar la violència envers els NNA, en cap cas ni intensitat.

Annex 6

Funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
26/07/2023

SIGNAT PER
La Directora insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència
Magdalena Ramis Perelló
26/07/2023

Annex I Funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades

Annex a la instrucció de la Instrucció 04/2023 sobre l'actualització del procediment d'actuació front les sortides no autoritzades dels infants o adolescents amb mesura de guarda o tutela.

Antecedents:

L'aprovació per part de la Direcció Insular d'Infància i Família sobre el procediment d'actuació per part del personal dels centres propis o concertats de l'IMAS en els casos de sortides no autoritzades de les persones menors d'edat en acolliment residencial, en data 21 de setembre de 2021, indicava la creació de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades per aquest motiu és necessari regular el funcionament d'aquesta comissió, mitjançant

La *Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears,* té *per* objecte «*l'atenció i la protecció de la infància i l'adolescència en tots els àmbits, en garantia de l'exercici dels seus drets i les seves responsabilitats*». Els articles 171 i 172, respectivament, tracten dels drets i els deures dels infants acollits en els serveis d'acolliment residencial. Recull com incompliment dels deures l'abandó del servei d'acolliment residencial sense autorització o fet d'intentar-ho reiteradament.

La *Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny , de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència,* d'ara en endavant LOPIVI, té com a objecte «*garantir els drets fonamentals dels nins, nines i adolescents a la seva integritat física, psíquica, psicològica i moral davant de qualsevol forma de violència, assegurant el lliure desenvolupament de la seva personalitat i establint mesures de protecció integral, que incloguin la sensibilització, la prevenció, la detecció precoç, la protecció i la reparació del dany en tots els àmbits en què es desenvolupa la seva vida*».
La LOPIVI descriu violència com a tota «*acció, omissió o tracte negligent que priva les persones menors d'edat dels seus drets i benestar, que amenaça o interfereix el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social, amb independència de la seva forma i mitjà de comissió*»
En data 21 de setembre de 2020 es signa la Instrucció de la Directora Insular d'Infància i Família sobre el procediment d'actuació per part del personal dels centres residencials propis i concertats de l'IMAS en els casos de les sortides no autoritzades de les persones menors d'edat en acolliment residencial.

El procediment que s'ha desenvolupar segons l'esmentada instrucció estan detallades al punt 5 – Procediment. El subapartat 5.5- Actuacions de seguiment posteriors al retorn de les sortides no autoritzades destaca la necessitat de fer un seguiment dels infants o adolescents que han realitzat una sortida no autoritzada i la creació de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades, d'ara en endavant CASNA, i l'aprovació del seu funcionament.

1. Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció és millorar les actuacions davant de sortides no autoritzades i prevenir aquestes dels serveis d'acolliment residencial.

2. Àmbit d'aplicació

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
26/07/2023

SIGNAT PER
La Directora insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència
Magdalena Ramis Perelló
26/07/2023

La Comissió Activa de Sortides No Autoritzades actuarà sobre les sortides no autoritzades realitzades dels infants o adolescents que estan en acolliment residencials o en acolliment familiar.

3. Definició

La Comissió Activa de Sortides No Autoritzades que regeix aquesta instrucció està destinada a l'anàlisi i a la realització de propostes de les sortides no autoritzades dels infants o adolescents atesos en acolliment residencial o en acolliment familiar.

4. Objectius generals

La Comissió Activa de Sortides No Autoritzades objecte d'aquesta instrucció ha de tenir els següents objectius:

a) Proposar millores en el procediment d'actuació en els casos de sortides no autoritzades d'infants o adolescents dels serveis d'acolliment residencial o tutelats i en acolliment familiar.
b) Detectar SNA d'infants o adolescents que es posen en alt risc i amb sospites de ser víctimes de conductes abusives o explotació infantil.
c) Reformular i proposar noves línies d'intervenció i coordinació institucional que doni respostes més adients davant les SNA i les situacions d'alt risc o alta vulnerabilitat.
d) Identificar les característiques dels infants o adolescents que realitzen les sortides no autoritzades.
e) Estudi individualitzat de les SNA de caràcter reiteratiu, exposició a un risc imminent o bé d'alta vulnerabilitat per les característiques o necessitats dels infants o adolescents.

5. Constitució de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades

La composició dels o les professionals de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades:

a) Membres permanent de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades de manera permanent:
   - Cap del Servei d'Infància i Família
   - Direcció Gerent de la Unitat de Coordinació d'Acolliments Residencials
   - Tècnic o tècnica responsable del Registre de les Sortides No Autoritzades
   - Representació dels servei de primera acollida i acolliments residencials amb més incidències de sortides no autoritzades, d'ara en endavant SNA.
   - Coordinació d'Explotació Sexual Comercial d'Infants o Adolescents
b) Altres persones que podran ser convocades per la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades:
   - Tècnics o tècniques referents dels infants o adolescents amb una cronicitat o per alta vulnerabilitat
   - Professionals del Servei Terapèutic d'Infància i Família
   - Representants dels Cossos de Seguretat de l'Estat
   - Representants de Fiscalia de Menors de les Illes Balears
   - Altres professionals significatius en el cas.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
26/07/2023

SIGNAT PER
La Directora insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència Magdalena Ramis Perelló
26/07/2023

6. Convocatòria i funcionament de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades

6.1. Convocatòria

La Directora Gerent de la Unitat de Coordinació d'Acolliments Residencials ha de convocar les sessions de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades,o bé amb la persona que delegui.

6.2. Funcionament

La comissió de la Comissió Activa de Sortides No Autoritzades ha de tenir el següent funcionament:

a) La convocatòria de la sessió de la CASNA anirà acompanyada de l'ordre del dia.
b) La tècnica responsable del Registre de les Sortides No Autoritzades prendrà acta de la sessió de la CASNA, en cas d'absència serà substituïda per la persona que indiqui la Directora Gerent de la Unitat de Coordinació d'Acolliments Residencials
c) La persona responsable de prendre acta la farà arribar als o les participants i a la direcció Insular d'Infància i Família en el termini màxim d'un mes després de la sessió, mitjançant SEGEX i signatura pels participants.
d) Abans de cada sessió serà aprovada o rectificada l'acta de la sessió anterior.
e) Les convocatòries de les sessions de la CASNA seran de caràcter bimensual i es convocaran un cop rebuda la informació del registre mensual de les SNA, del mes en qüestió. La convocatòria es realitzarà 10 dies abans de la data prevista.
f) El cap de servei d'Infància i Família o la Direcció gerent del servi d'acolliment residencial podran convocar en qualsevol moment de manera extraordinària la CASNA

Palma, data de la signatura

Annex 7

Instrucció de Servei d'Infància i Família núm. 6/2022, de 29 de novembre de 2022, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o evidència de violència sexual infantil i adolescent.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Bolb Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

Palma, 1 de desembre de 2022

Document: Instrucció

Instrucció núm. 6/2022, de la directora insular d'Infància i Família, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o d'evidència de violència sexual infantil i adolescent

1. INTRODUCCIÓ

L'article 13 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 i l'article 95.1 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència, estableixen que tota persona o autoritat i, especialment, les que per la seva professió o funció detectin sospita o evidència d'una situació de maltractament, de risc o de possible desemparament d'una persona menor d'edat, ho han de comunicar a l'autoritat o als agents més pròxims, sense perjudici de prestar-li l'auxili immediat que requereixi.

L'article 22 ter de la Llei orgànica esmentada preveu un sistema d'informació sobre la protecció a la infància i l'adolescència a Espanya, compartit entre les comunitats autònomes i l'Administració General de l'Estat. En qualsevol cas, s'ha de garantir la confidencialitat de la persona comunicant.

En aquest mateix sentit es pronuncia la llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, al seu article 95 sobre *Deure de comunicació i denúncia: 1. Qualsevol persona que tengui notícia, sospita o evidència d'una situació de possible maltractament, risc o desemparament d'un infant o adolescent, (...) té el deure de posar-ho en coneixement de l'autoritat o els seus agents més pròxims (...). 2. Aquest deure és especialment exigibles 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 (...).*

També la llei orgànica 8/2021 de 4 de juny de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència als seus articles 15 i 16 fa especial referència al deure de comunicació qualificat: «*1. El deure de comunicació previst a l'article anterior és especialment exigible a aquelles persones que per raó del seu càrrec, professió, ofici o activitat, tinguin encomanada l'assistència, la cura, l'ensenyament o la protecció de nens, nenes o adolescents i , en l'exercici de les mateixes, hagin tingut coneixement duna situació de violència exercida sobre aquests.*
En tot cas, es consideren inclosos en aquest supòsit el personal qualificat dels centres sanitaris, dels centres escolars, dels centres d'esport i lleure, dels centres de protecció a la infància i de responsabilitat penal de menors, centres d'acollida de asil i atenció humanitària dels establiments on resideixin habitualment o temporalment persones menors d'edat i dels serveis socials.
2. Quan les persones a què fa referència l'apartat anterior tinguin coneixement o advertissin indicis de l'existència d'una possible situació de violència d'una persona menor d'edat, ho han de comunicar de manera immediata als serveis socials competents.
A més, quan d'aquesta violència pogués resultar que la salut o la seguretat del nen, nena o adolescent es trobés amenaçada, ho hauran de comunicar de forma immediata a les Forces i Cossos de Seguretat i/o al Ministeri Fiscal.
3. Quan les persones a què fa referència l'apartat 1 adverteixin una possible infracció de la normativa sobre protecció de dades personals d'una persona menor d'edat, ho han de comunicar de manera immediata a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.
4. En tot cas, les persones a què fa referència l'apartat 1 han de prestar a la víctima l'atenció immediata que calgui, facilitar tota la informació de què disposin, així com prestar la màxima col·laboració a les autoritats competents.»

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Bolb Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

A aquests efectes, les administracions públiques competents establiran mecanismes adequats per a la comunicació de sospita de casos de persones menors d'edat víctimes de violència.

Finalment i en coherència amb l'anterior, la recent llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de Garantia Integral de la Llibertat Sexual, a l'article 18 de la Responsabilitat institucional de detecció de les violències sexuals indica: «*1. Les administracions públiques competents en matèria educativa, sanitària, sociosanitària i social, desenvoluparan, en el marc de les respectives competències, actuacions encaminades a la detecció i identificació de situacions de violència sexual. Per això, promouran l'elaboració de protocols específics de detecció, actuació i derivació en l'àmbit educatiu, social i sanitari, amb una atenció especial a les víctimes menors d'edat i amb discapacitat.*
2. Sense perjudici del que estableixen els articles 262 i 264 de la Llei d'Enjudiciament Criminal, aprovada pel Reial decret de 14 de setembre de 1882, quant al deure de denunciar, quan les violències sexuals detectades afectin nines o nins, la responsabilitat institucional comportarà el compliment del deure de comunicació previst al Títol II de la Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència.»
A l'article 59 de la mateixa llei orgànica, de Col·laboració per una intervenció coordinada, s'indica: «*1. En l'àmbit de les seves competències, les administracions sanitàries i les educatives, l'Administració de justícia, les forces i els cossos de seguretat, els serveis socials i els organismes d'igualtat articularan protocols de detecció, atenció i intervenció o derivació de les violències sexuals que assegurin una actuació global, coordinada i integral de les diferents administracions públiques i serveis implicats i que garanteixin l'activitat probatòria en els processos que es segueixin.*
2. En les actuacions previstes en aquest article es considera de forma especial la situació de les dones, nines i nins que, per les seves circumstàncies personals i socials, puguin tenir més risc de patir violències sexuals o més dificultats per accedir als serveis que preveuen aquesta llei orgànica, prestant una atenció particular a les sotmeses a discriminació interseccional, a causa de la situació migratòria, la situació d'exclusió social, l'edat, o la discapacitat.»

El Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI) respon a aquesta finalitat i obliga per imperatiu legal a comunicar, dins cada àmbit d'intervenció, la sospita o l'evidència que una persona menor d'edat es troba en situació o en risc de maltractament o de possible desemparament.

El Consell de Govern de les Illes Balears va aprovar en data 21 de juny de 2021 el nou *Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears*, que es complementa amb les diferents *Guies d'orientació per a la detecció i notificació del maltractament infantil a les Illes Balears* des dels àmbits de serveis socials, educatiu, sanitari i policial. Aquestes eines es troben a l'abast de professionals de tots els àmbits, tant d'administracions públiques com d'entitats implicades, que en l'exercici de les funcions puguin tenir coneixement d'una situació d'aquest tipus.

El Govern de les Illes Balears va elaborar, en col·laboració amb l'IMAS, el *Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears*, aprovat pel Consell de Govern en la sessió del 31 d'agost de 2018. El 5 d'octubre de 2018 l'IMAS es va adherir a aquest Protocol. Aquest Protocol ha estat modificat per acord del Consell de Govern de 12 d'abril de 2021.

Atesa la necessitat del Servei d'Infància i Família de l'IMAS de disposar d'una regulació interna actualitzada que estableixi les pautes d'actuació que han de seguir els i les professionals en els casos en què hi hagi sospites de violència sexual infantil i adolescent, de qualsevol persona menor d'edat, des de la Direcció Insular d'Infància i Família es va elaborar la instrucció de data 15 de juliol de 2020, sobre el procediment per notificar, comunicar, actuar i intervenir quan existeixen indicadors de sospita o d'evidència d'abús o explotació sexual infantil i adolescent , modificada i completada en data 1 de setembre de 2020. El present document és una nova modificació de la instrucció de 15 de juliol de 2020, adaptant-la a la legislació vigent aprovada amb posterioritat.

Dins de les propostes específiques pels centres residencials que emanen de l'informe de la Comissió d'Experts en els casos d'abús i explotació sexual en l'àmbit de les persones menors d'edat amb mesura jurídica de protecció a la illa de Mallorca (juliol 2020), es troba la creació de la figura del Referent en

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

Victimització (persona que unifica, coordina i duu el seguiment de totes aquelles intervencions relacionades amb situacions de violència sexual), i que es fa efectiva als centres de l'illa a partir del 4 de maig de 2021.

2. PERSONES DESTINATÀRIES

Aquesta Instrucció va dirigida a tots els i les professionals del Servei d'Infància i Família de l'IMAS, així com a tots els i les professionals de les entitats col·laboradores adjudicatàries dels serveis d'acolliment residencial i dels programes d'intervenció familiar que tinguin coneixement o sospites que una o vàries persones menors d'edat puguin estar implicades en casos de violència sexual infantil i adolescent, com a víctimes o com a agressores o explotadores.

3. OBJECTE

Aquesta Instrucció té per objecte establir el protocol d'actuació a seguir en aquells casos en què es detectin evidències o sospites que una o vàries persones menors d'edat poden ser o haver estat víctimes de violència sexual o implicades com a agressores o explotadores en un cas d'aquest tipus, per tal de comunicar-ho a la Fiscalia de Menors i a les forces i cossos de seguretat corresponents.
S'entén per violència sexual infantil i adolescent, d'acord amb l'article 3.1 de llei orgànica 10/2022 ja nomenada, com qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit o que condicioni el lliure desenvolupament de la vida sexual a qualsevol àmbit públic o privat, incloent-hi l'àmbit digital. En tot cas es consideren violències sexuals els delictes previstos al Títol VIII del Llibre II de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, la mutilació genital femenina, el matrimoni forçat, l'assetjament amb connotació sexual i la tracta amb finalitats d'explotació sexual. Es prestarà especial atenció a les violències sexuals comeses a l'àmbit digital, cosa que comprèn la difusió d'actes de violència sexual, la pornografia no consentida i la infantil en tot cas, i l'extorsió sexual a través de mitjans tecnològics.

4. PROCEDIMENT I ACTUACIONS DAVANT INDICADORS DE SOSPITA O EVIDÈNCIA DE VIOLÈNCIA SEXUAL INFANTIL I ADOLESCENT

4.1. Detecció dels fets

Quan un professional dels esmentats en el punt 2 d'aquesta Instrucció tingui coneixement o sospites, de manera directa o indirecta, que una persona menor d'edat, pot ser o ha estat víctima de violència sexual, o bé pot estar implicada com a agressora o explotadora, ha de seguir les pautes d'actuació següents:

Recaptar tota la informació verbalitzada explícitament per la persona menor d'edat o adults que en tenguin coneixement (els fets, els llocs i noms o sobrenoms de les persones implicades, etc.), sempre dins l'àmbit de les funcions pròpies de cada professional i garantint al màxim la no contaminació del testimoni.

En el cas que hagin transcorregut menys de 72 hores dels fets, el professional de referència per el o la menor, (si no hi hagués un familiar o persona amb vincle més estret), acompanyarà immediatament a la persona menor d'edat al servei d'urgències de l'hospital públic que correspongui en funció del territori, perquè es sol·licitin les serologies pertinents i que un professional de ginecologia conjuntament amb el o la forense decideixin dur a terme les exploracions complementàries que siguin necessàries.
A ser possible l'exploració s'ha de fer de forma conjunta i la persona menor d'edat té dret a escollir si vol un o una professional per a l'exploració esmentada, per tal d'evitar la revictimització, tal com s'estableix en l'apartat 6 de les actuacions sanitàries del Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears.
Si han transcorregut més de 72 hores, es contactarà amb l'hospital de referència per tal de programar cita per la corresponent exploració medicoforense a la que el o la infant o adolescent haurà d'assistir acompanyat/da.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

4.2. Notificació

La persona que conegui inicialment els fets o les sospites, està OBLIGADA a fer la notificació corresponent mitjançant el RUMI, de conformitat amb les indicacions següents:

1. Es notifica en qualsevol cas com a maltractament greu, inclosa la sospita.

2. S'han d'incloure tots els indicadors de desprotecció i, si existeix qualcun no especificat en el full de notificació, s'ha de fer constar dins l'apartat «observacions» i, molt especialment, cal detallar:

- número de l'expedient de protecció
- el tipus de violència sexual
- la presumpta persona que exerceix la violència o explotadora (edat, qualsevol dada que pugui ajudar a la seva identificació: descripció, trets diferencials, nacionalitat,...)
- relació entre víctima i persona autora dels fets
- la persona que aporta la informació
- detall dels fets. Indicadors
- llocs (amb dades d'ubicació)
- temporalització,
- i altra informació que es consideri d'interès
- En cas d'ESCIA, s'adjuntarà l'EDR-ESIA i s'explicaran els indicadors detectats.

3. S'han d'introduir totes les dades d'identificació de la persona menor d'edat i les del/ de la professional que fa la notificació dins l'apartat «identificació del cas».

4. Quan es detecten nous factors de risc en relació a un cas ja notificat, s'ha de fer una altra notificació al RUMI (fugides, comunicació de rebre amenaces, etc.).

En el cas que la notificació es faci des dels serveis d'acolliment residencial o dels programes d'intervenció familiar, la persona notificadora ha de posar els fets en coneixement del Referent en Victimització que col·laborarà en la notificació mitjançant l'annex de **«COMUNICACIÓ DE SOSPITA/ EVIDÈNCIA DE VIOLÈNCIA SEXUAL INFANTIL I ADOLESCENT»** (en endavant, l'Annex) que es remetrà també al/ a la tècnic referent.

4.3. Circuit de coordinació de la intervenció

Quan el tècnic o la tècnica referent del cas en el Servei d'Infància i Família tingui coneixement d'aquestes sospites o fets notificats via RUMI (i, si és el cas, l'EDR-ESIA) i l'Annex:

1. Farà una avaluació per tal de determinar si la informació rebuda correspon a una situació de violència sexual i posar en marxa el circuit (si les persones són pròximes per edat i per maduresa i el consentiment, etc.).

2. Comunicar la recepció de la incidència a la coordinadora d' ESCIA via NOU AVÍS amb el text «Nova derivació» per mitjà del SEGEX. El document RUMI ha de quedar inclòs a l'expedient electrònic (SEGEX) i a l'expedient físic de la persona menor d'edat.

3. Informarà els progenitors de la situació detectada, de la notificació RUMI i quin és el procediment, els recursos que tenen a la seva disposició, així com de l'existència de l'Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte per a l'acompanyament en el procés judicial. També donarà la informació del procediment a la persona menor d'edat.

En els casos en què els progenitors o familiars puguin estar implicats, directament o indirectament, en la situació de violència sexual, o en què puguin perjudicar la investigació dels fets, sempre amb la finalitat de protegir la persona menor d'edat, es valorarà la conveniència de transmetre'ls aquesta informació o no fer-ho, de conformitat amb el principi suprem de l'interès superior de la

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

persona menor d'edat, sense perjudici de prendre les mesures jurídiques de protecció que es valorin adients.

4. En el supòsit de tractar-se d'un cas que s'estigui treballant des del Servei Terapèutic d'Infància i Família, és imprescindible i urgent la transmissió de tota la informació al o la terapeuta referent per mitjà d'un NOU AVÍS des de l'expedient de SEGEX.

5. Sempre que la persona menor d'edat afectada doni el seu consentiment, el tècnic/a, tutor/a del recurs residencial o aquella persona amb la qual tingui més vincle, l'acompanyarà a fer la denúncia corresponent davant la UFAM o l'EMUME si aquests fets no han estat prèviament denunciats pels pares o altres persones.

6. Després de tenir constància dels fets, el o la tècnica referent ha de fer i incloure al SEGEX, l'Annex, i es procedirà segons el següent:

◦ Crear carpeta «INSTRUCCIÓ VIOLÈNCIA SEXUAL» a l'expedient SEGEX corresponent. Aquesta carpeta no haurà de crear-se dins cap altra carpeta.
◦ Penjar-hi tots el documents (Annex, Informes, EDR-ESIA, DC, etc)

L'annex es remetrà a:

a) Fiscalia de Menors (amb tota la documentació, informes d'incidències, etc.) És important comunicar també si hi ha denúncia feta o la disponibilitat de la persona menor d'edat per fer-la.

b) UFAM i/ o EMUME sempre que no hi hagi denúncia prèvia pels mateixos fets davant les FFCCSE. Aquesta comunicació tindrà els efectes de denúncia.

c) Jutjat de Guàrdia si l'equip tècnic referent ho considera necessari. A més, es poden sol·licitar mesures cautelars i urgents, per garantir la seguretat de la persona menor d'edat (aïllament, separació de l'entorn, etc.). Es remetrà un ofici amb la petició de mesures cautelars i s'adjuntarà l'annex.

d) UVASI, seguint les indicacions que es detallen a continuació.

- Valoració en coordinació amb el/ la terapeuta de l'STIF (si és el cas) de l'adequació de la derivació
- Sol·licitar per SEGEX a la unitat d' UVASI la valoració del cas
  - *Editar expedient.*
  - *Permís d'accés a l'expedient*
  - *Nivell d'accés: COL·LABORADOR*
  - *Tipus destinatari: GRUP*
  - *Grup: SECCIÓ DE VALORACIÓ D'ABÚS SEXUAL*
  - *Tasca: VALORACIÓ DE VIOLÈNCIA SEXUAL*
  - *Enviar correu-e: NO MARCAR*
  - *Acceptar i Sortir del Mode Edició*

Des de la UVASI es remetran dos (2) avisos a la persona tècnica referent:
1r l'acceptació de la tasca (de valoració)
2n la finalització de la tasca encomanada, que suposa l'acabament de la valoració i l'emissió de l'informe corresponent.
Si abans de la finalització de la valoració el tècnic o la tècnica referent tingués nova informació rellevant, la inclourà a l'expedient SEGEX i ho comunicarà directament a la persona tècnica assignada de la UVASI mitjançant un NOU AVÍS o correu electrònic.

e) En el cas de persones menors d'edat amb conductes agressores, el tècnic referent, en coordinació amb el servei terapèutic que estigui intervenint, farà la derivació a UVASI quan

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

hi hagi indicadors d'haver estat víctima de violència sexual. En cas contrari, es derivarà al programa Atura't del GOIB si és menor de 14 anys; si és major de 14 anys no derivarem a UVASI ni a Atura't, si no que, mitjançant procediment judicial (si és el cas) serà derivat des de Fiscalia o Jutjat de menors.

f) Si no es valora adient alguna de les derivacions anteriors, s'haurà de deixar constància dels motius mitjançant la corresponent diligència.

7. Es farà la derivació a recursos de primera atenció i contenció psicològica i emocional a víctimes de violència sexual infantil i adolescent i les seves famílies:

a) En el cas de famílies protectores, es derivarà a UTASI.

b) En el cas d'infants i adolescents residents a serveis d'acolliment residencial o en família d'acollida temporal, s'ha de derivar a l' STIF i serà atès amb caràcter prioritari. Si ja estigués atès per aquest servei, es sol·licitarà una intervenció urgent per a l'actuació immediata dirigida a donar suport a l'infant/ adolescent i pautes a l'equip educatiu o a la família d'acollida.

c) En el cas d' infants i adolescents amb mesura de protecció de situació de risc, a més de la derivació a l'STIF s'ha de derivar al programa «Intervenció familiar en el domicili» de GREC per a la intervenció immediata dirigida a donar suport a l'infant/adolescent i pautes als pares.

d) Per a infants/adolescents que es trobin amb família d' acollida permanent o delegació de guarda amb finalitat adoptiva, s'ha de derivar al servei «Seguiment per a menors en acolliment familiar permanent en família pròpia, externa, de seguiment preadoptiu i post» per a la seva intervenció immediata, dirigida a donar suport i teràpia a l'infant/ adolescent i pautes a les famílies.

8. Quan l'IMAS ostenti la tutela de la persona menor d'edat, es personarà sempre com a acusació particular per formar part del procés judicial i dur a terme les actuacions que consideri oportunes per defensar els interessos legítims de la persona menor d'edat.

9. En els casos de famílies protectores es remetrà als progenitors/ persones tutores a l'oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte i/o al Servei d'Orientació Jurídica gratuïta del Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, amb l'objecte i finalitat que es personin en el procediment judicial com a acusació particular en defensa dels interessos de la persona menor d'edat.

5. VALORACIÓ DE LA UVASI I INFORME PSICOLÒGIC FORENSE

En els casos que així es determini, aquesta valoració es realitzarà de manera coordinada amb els cossos i forces de seguretat. A petició del Jutjat, es realitzarà prova preconstituïda.

En el termini de 3 mesos, s'emetrà un informe final psicològic forense que valori la credibilitat del testimoni quan sigui possible i aporti indicadors i simptomatologia compatibles amb l'existència o no dels abusos.

Feta la valoració i elaborat l'informe per part de la UVASI, aquest es traslladarà a:

- Jutjat i Fiscalia de Menors
- UFAM i EMUME si ho demanen expressament
- Tècnic/a referent del cas, via NOU AVÍS al SEGEX, qui remetrà el document al/ la Referent en Victimització del servei d'acolliment residencial o, si escau, als serveis concertats de mediació i intervenció familiar.

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

La UVASI Informarà, de forma verbal i de manera clara i comprensible, als progenitors i/o la família de la persona menor d'edat dels resultats de les investigacions i de la valoració.

S'ha de valorar la no conveniència d'aquesta informació, en els casos que aquestes persones o els familiars puguin estar implicats, directament o indirectament, en la situació de violència sexual, o en què pugui perjudicar la investigació dels fets, sempre amb la finalitat de protegir la persona menor, de conformitat amb el principi suprem de l'interès superior de la persona menor d'edat.

6. ACTUACIONS POSTERIORS A L'INFORME PSICOLÒGIC FORENSE. TANCAMENT DEL CIRCUIT

El tècnic o tècnica referent del cas, en tots els casos, farà devolució dels resultats de la valoració de la UVASI al professional o servei derivant.

El o la cap de secció corresponent inclourà el resultat de la valoració de la UVASI a la valoració del RUMI.

Si no hi ha cap evidència de violència sexual i només hi ha indicadors de risc lleus o moderats, es canviarà la valoració de Greu a Lleu al RUMI per tal de notificar el cas als serveis socials municipals.
Si no hi ha cap evidència de violència sexual però hi ha indicadors de risc greus, el Servei incoarà el procediment de declaració de risc i establirà un pla d'intervenció.

Quan la Fiscalia o els Jutjats notifiquen al tècnic o tècnica referent que s'ha incoat un procediment judicial d'un cas derivat des d'aquest Servei, aquest professional s'encarregarà de donar trasllat a la UVASI, i detallarà el Jutjat que instrueix el cas i el número de procediment, als efectes de remetre l'informe psicològic forense.

La directora insular d'Infància i Família
María de los Ángeles Fernández Valiente

El cap de servei d'Infància i Família
Juan José Sánchez Villalba

CONSULTA BIBLIOGRÀFICA

Govern de les Illes Balears. (2021, abril). *Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears*.
http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=3491043&coduo=196&lang=ca

Conselleria d´Afers Socials i Esports, Govern de les Illes Balears. (2020). *Protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears*.
https://www.caib.es/sites/rumi/ca/document_del_protocol_versio_en_catala-33722/archivopub.do?ctrl=MCRST1685ZI362469&id=362469

Institut Balear de la Dona, Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat, Govern de les Illes Balears. (2022, junio). *Guia per a l'actuació davant casos d'explotació sexual en la infància i l'adolescència. Elaboració d'una eina de detecció*.
https://www.caib.es/govern/rest/arxiu/5272418

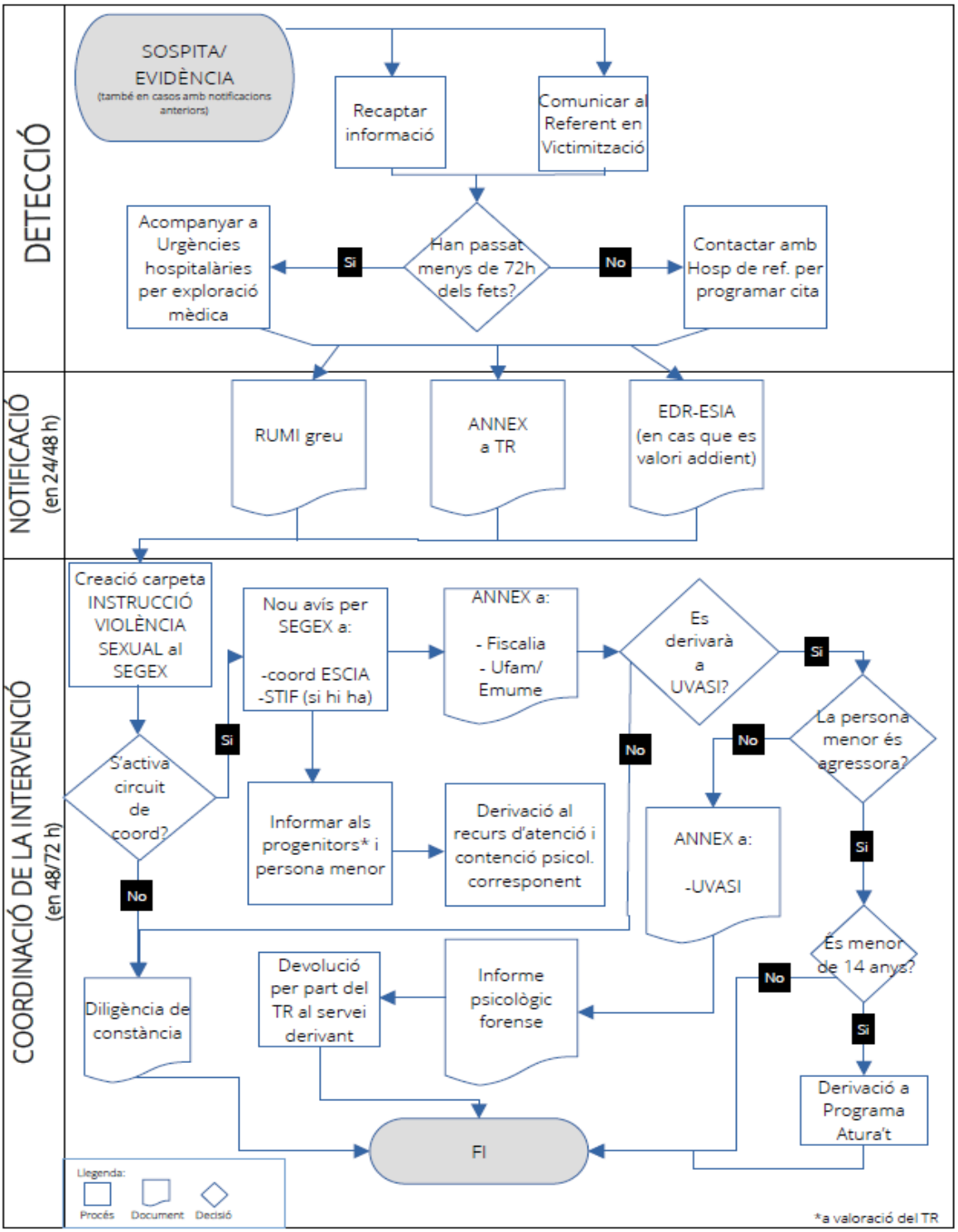
(2017): "DECRETO 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Balora)", Boletín Oficial del País Vasco, n.º 125, 3-7-2017 [].

PAÍS VASCO (2017): "CORRECCIÓN DE ERRORES del Decreto 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA)", Boletín Oficial del País Vasco, n.º 136, 18-7-2017 [].

SIGNAT PER
JUAN JOSE SANCHEZ VILLALBA
El Cap de Servei d'Infància i Família per assignació temporal de tasques. Resolució de la Presidenta de l'IMAS de data 22 de novembre de 2021 (Boib Núm. 163, de 25 de novembre de 2021)
29/11/2022

SIGNAT PER
María de los Ángeles Fernández Valiente
Directora Insular d'Infància i Família
29/11/2022

DIAGRAMA D'ACCIONS



Annex 8

Instrucció núm. 2/2025, de 20 de novembre de 2025, de l'Àrea de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència per tramitar i donar suport als processos d'emancipació.

SIGNAT PER
El Responsable de Servei d'Acolliments Residencials MARIA VICTORIA MAURA JAUME 20/11/2025
SIGNAT PER
La directora Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència Magdalena Ramis Perelló 20/11/2025

Instrucció 2/2025 de l'Àrea De Centres i Programes D'atenció Integral a La Infància i Adolescència per a la tramitar i donar suport als processos d'emancipació

1. Antecedents

El Govern de les Illes Balears és l'administració competent en el disseny de mesures i actuacions dirigides a cobrir les necessitats bàsiques, personals i formatives dels joves sobre els quals s'hagi exercit alguna mesura protectora o judicial, per facilitar-ne la integració social i laboral (Llei 7/2015, de 10 d'abril).

A Mallorca, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) és l'entitat responsable dels serveis socials i la protecció de menors (BOIB núm. 167, de 18 de maig de 2019).

2. Fets

L'IMAS disposa d'un equip de professionals per a tramitar i donar suport en els processos d'emancipació, entre els quals trobem el Programa d'Autonomia Personal (PAP) que ofereix la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat del Govern de les Illes Balears.

3. Objecte

Atendre a les necessitats dels adolescents que s'han d'emancipar i que estan atesos en un servei d'acolliment residencial o amb acolliment familiar.

4. Destinataris

Joves de 17 anys que hagin estat sota mesura de protecció de l'IMAS, guarda o tutela, residents a les Illes Balears, que han d'emancipar-se i volen rebre el suport de l'IMAS i beneficiar-se del PAP.

5. Gestió

Per iniciar el procés d'emancipació s'han de seguir les passes següents:

5.1. Inici del procés d'emancipació.

Responsable: Tècnica Referent (TR)

Quan: La derivació s'ha de tramitar amb la màxima prioritat administrativa quan la persona jove sol·licitant compleix 17 anys.

Accions:

1.1. Iniciar el tràmit:

- Accedir al SEGEX (1217264W).
- A la carpeta DEMANDA PAP-EMANCIPACIÓ descarregar el Doc.1. Demanda d'informació i tramitació PAP.

SIGNAT PER
El Responsable de Servei d'Acolliments Residencials MARIA VICTORIA MAURA JAUME 20/11/2025

SIGNAT PER
La directora Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència Magdalena Ramis Perelló 20/11/2025

- Explicar el tràmit al/la jove sol·licitant i fer-li signar. (Doc.1. Demanda d'informació i tramitació PAP).

1.2. Accés a l'expedient SEGEX personal de la persona jove:

- Amb aquest document «Doc.1. Demanda amb el d'informació i tramitació PAP» emplenat i signat pel jove, afegir-hi signatura del/ la Tècnic Referent (signatura electrònica), creant així un SEFYCU nou (dins carpeta EXPEDIENT).

1.3. SEGEX (1217264W):

- Penjar el SEFYCU existent (mitjançant CSV), «Doc.1. Demanda d'informació i tramitació PAP signat pel jove, signat electrònicament per Tècnic Referent i manualment pel/la jove » a la carpeta PETICIONS PAP

5.2. Entrevista amb la Unitat de Tramitació-Emancipació de l'IMAS

Aquesta es produirà tres mesos abans de la majoria d'edat.

Des de la unitat de tramitació (PAP-EMANCIPACIÓ), es citarà al/la jove, mitjançant el correu electrònic o el telèfon de contacte que figura a la demanda, per entrevista personal.
En aquesta entrevista s'informarà al/la jove sol·licitant dels recursos actuals en la xarxa d'emancipació.
Responsable: Unitat de Tramitació-PAP-Emancipació.

Accions:

2.1. Contactar al/la jove sol·licitant per correu electrònic o telèfon i citar-lo/la per realitzar una entrevista personal, a la qual el o la jove hauran de venir acompanyats de l'educador/a referent o qualque persona adulta que conegui la situació del o la jove.

2.2. L'entrevista serà per orientar i valorar la situació personal de cada jove i informar sobre els recursos disponibles:

a) Recursos de la CAIB:

- Servei de Renda d'Emancipació: adreçat a proporcionar una prestació econòmica mensual per a persones joves en procés d'autonomia personal.
- Servei d'Acompanyament socioeducatiu: acompanyament socioeducatiu amb la finalitat de donar suport al seu procés d'autonomia personal vers la seva integració i participació social per les persones joves.
- Servei d'Habitatge : allotjament temporal adreçat a persones joves amb dificultats d'accés a un habitatge a causa de la seva situació sociofamiliar o socioeconòmica i a les quals cal prestar un suport i una intervenció socioeducativa per tal d'arribar a la plena emancipació.
- Prestació econòmica.

Recursos que es poden trobar a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat del Govern de les Illes Balears.

SIGNAT PER
El Responsable de Servei d'Acolliments Residencials MARIA VICTORIA MAURA JAUME 20/11/2025
SIGNAT PER
La directora Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència Magdalena Ramis Perelló 20/11/2025

b) Recursos de la Seguretat Social:

- Sol·licitud de l'Ingrés Mínim Vital (IMV)

c) Altres recursos: SOIB, OFIM, Casal d'Immigrants, Infojove, Casal de dones, allotjament UIB, Palma Activa, Aula Mentor, Creu Roja i altres.

2.3. Finalitzar l'entrevista amb un acord sobre els recursos que vol sol·licitar el/la jove.

5.3. Tràmits del/de la jove sol·licitant

Quan: Durant els 10 dies hàbils posteriors a l'entrevista.

Responsable: en cas de tutela els guardadors, en cas de guarda el pare/mare o tutor legal de la persona jove sol·licitant.

Accions:

3.1. Emplenar les sol·licituds del recurs triat (esmentades al punt 2) .

3.2. Enviar les sol·licituds per Registre d'entrada de l'IMAS a «L'EQUIP D'INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A L'EMANCIPACIÓ. PROGRAMES INTEGRALS»

3.3. Enviar correu electrònic a emancipacio@imas.conselldemallorca.net adjuntant el rebut d'entrada a registre.

3.4. Obertura del compte bancari de la persona jove, si escau.

5.4. Tràmits de la Unitat de Tramitació-Emancipació

Quan: Recepció de les sol·licituds signada pel/la jove.

Accions:

4.1. Tramitar les sol·licituds per dur-les a firma, juntament amb:

- Document "Faig constar" on es certifica que la persona ha estat sota una mesura de protecció de l'IMAS.
- Informe de vulnerabilitat (si s'escau per IMV)

4.2. Unitat Tramitació-Emancipació retornarà els documents signats a l'entitat d'origen de la persona sol·licitant via Registre d'entrada.

5.5. Recull de documentació per part del sol·licitant

Una vegada que el sol·licitant reb la documentació signada per part de la Unitat de Tramitació-Emancipació i la Cap de Servei, ha de preparar la documentació adjunta que es demana a cada sol·licitud.

Les sol·licituds signades, juntament amb la documentació del punt 5, s'ha de presentar via Registre d'Entrada a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat a l'atenció del SERVEI DE FAMÍLIES-EMANCIPACIÓ.
El registre es pot realitzar mitjançant la seu electrònica o bé a les Oficines d'Assistència en Matèria de Registre.

SIGNAT PER
El Responsable de Servei d'Acolliments Residencials MARIA VICTORIA MAURA JAUME 20/11/2025
SIGNAT PER
La directora Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i Adolescència Magdalena Ramis Perelló 20/11/2025

5.6. Arxiu del procediment

L'entitat d'origen de la persona jove sol·licitant farà arribar, a la Tècnica Referent i a «l'EQUIP D'INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A L'EMANCIPACIÓ. PROGRAMES INTEGRALS» via Registre d'Entrada, el rebut de registre de Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.

5.7. Arxiu expedient

La Tècnica Referent de l'IMAS procedeix a arxivar l'expedient de protecció per majoria d'edat.

Annex 9

Segons la Resolució del president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, de 24 de gener de 2025, d'aprovació de la instrucció per a la tramitació de prolongaments d'estada en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que compleixen divuit anys i es troben tutelats per l'IMAS. BOIB núm. 17, de 6 de febrer de 2025.

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA
INSTITUT MALLORQUÍ D'AFERS SOCIALS

1027 ***Resolució del president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials de 24 de gener de 2025, d'aprovació d'instrucció per la tramitació de perllongaments d'estada en el servei d'acolliment residencial per a adolescents, que compleixen devuit anys, i es troben tutelats per l'IMAS***

Antecedents

L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), a través de la Direcció Insular de Serveis Socials, Infància i Família, desenvolupa les competències en matèria de protecció de les persones menors d'edat: tutela, guarda i declaració de risc, mitjançant les mesures d'acolliment residencial, acolliment familiar i adopció.

El Servei d'Infància i Adolescència atén a nins, nines i adolescents (a partir d'ara NNA), en situació de desprotecció o situació de risc i les seves famílies. I per poder donar resposta a les seves necessitats empra diferents recursos i serveis, entre els quals es troba el servei d'acolliment residencial.

Aquest servei d'acolliment residencial està gestionat per la Direcció Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i l'Adolescència.

Dins aquest servei, es distingeixen els centres de primera acollida, de gestió directa propis de l'IMAS (Puig des Bous, amb 30 places per a infants i Tramuntana, amb 15 places per a adolescents); i els centres d'acolliment residencial, de curta, mitjana i llarga estada, gestionats a través de diferents entitats, que disposen de 507 places.

A data d'ara, l'IMAS te acollits a través dels serveis d'acolliment residencial 613 NNA (sense tenir en compte els de primera acollida, per tractar-se d'un servei temporal), el que suposa 106 places per damunt de les que es disposen.

L'augment de l'acolliment en situació d'urgència de NNA migrants sense acompanyament adult i la dificultat d'accés al recurs d'habitatge d'emancipació, fa que per la gestió de places d'acolliment residencial es tengui que plantejar una gestió rigorosa.

A l'any 2025 es preveu que, d'aquests 613 NNA, 211 d'ells compliran la majoria d'edat. Per això, tenint en compte que les dues Direccions Insulars implicades en la protecció de la infància i l'adolescència no tenen capacitat suficient per ampliar més places a curt termini del servei d'acolliment residencial bàsic, i que en l'actualitat totes les places d'acolliment residencial per a NNA es troben ocupades, no es poden autoritzar, de manera general, perllongaments d'estades en centres als majors d'edat.

Tot i això, es considera que és necessari determinar en quines situacions, amb caràcter totalment excepcional i degudament justificat, es podria sol·licitar aquest perllongament de l'estada.

Fonaments de dret

1. Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears (BOIB núm. 32 ext., d'1 de març de 2007; correcció d'errades BOIB núm. 29, de 28 de febrer de 2008).

2. Llei 14/2001, de 29 d'octubre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de serveis socials i seguretat social, estableix a l'article 14 la potestat reglamentària normativa atribuïda als consells insulars en matèria de serveis socials, dins el marc de la regulació bàsica establerta pel Govern de les Illes Balears (BOIB núm. 135, de 10 de novembre de 2001 i BOE núm. 284, de 27 de novembre de 2001).

3. Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009 i BOE núm. 163 de 7 de juliol de 2009)

4. Els Estatuts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019) aprovats per acord del Ple del Consell de Mallorca de data 11 d'abril de 2019, en especial l'establert a l'article 2 d'acord amb el qual l'IMAS, com a organisme autònom creat pel Consell de Mallorca, adscrit al Departament de Drets Socials del Consell de Mallorca, és l'organisme que exerceix les competències atribuïdes per qualsevol títol al Consell de Mallorca en matèria de serveis socials i protecció de menors.

5. Decret de la presidència del Consell Insular de Mallorca, de dia 28 de juliol de 2023, pel qual s'estableixen les competències dels

https://intranet.caib.es/eboibfront//eboibfront/pdf/ca/2025/17/1182117

departaments del Consell Insular de Mallorca (BOIB núm. 106, de 29 de juliol de 2023; BOIB núm. 136, de 5 d'octubre de 2023; BOIB núm. 128, de 28 de setembre de 2024; BOIB núm. 131, de 5 d'octubre de 2024)

6. L'òrgan competent per aprovar aquesta resolució és la Presidència de l'IMAS, d'acord amb l'article 7.2.28 dels Estatuts de l'IMAS (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019).

Pel que fa al fons,

7. 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. (BOE núm. 15, de 17 de gener de 1996)

8. Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. (BOE núm. 175, de 23 de juliol de 2015)

9. Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. (BOIB núm. 26, de 28 de febrer de 2019)

10. Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma (BOIB núm. 54 de 16 d'Abril de 2015)

En virtut de la competència atribuïda legalment,

RESOLC

Primer.- Aprovar una instrucció per a l'autorització, amb caràcter excepcional, de perllongaments d'estades en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que compleixen els 18 anys i que es troben tutelats per l'IMAS, d'acord amb els requisits i condicions que s'establiran en la pròpia instrucció.

Segon.- Publicar la present resolució al Butlletí Oficial de les Illes Balears, pel seu general coneixement i efectes.

Instrucció per a l'autorització, amb caràcter excepcional, de perllongaments d'estades en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que compleixen els 18 anys i que es troben tutelats per l'IMAS

I.- Objecte

Aquesta instrucció té per objecte establir els requisits i condicions per autoritzar el perllongament de l'estada en el servei d'acolliment residencial per a adolescents que es troben tutelats per l'IMAS, quan la persona menor tutelada compleix la majoria d'edat.

II.- Àmbit d'aplicació.

La present instrucció serà d'aplicació a totes les entitats que gestionin serveis residencials de menors en Mallorca, ja sigui de curta, mitjana o llarga estada i el menor per al que es sol·licita el perllongament extraordinàri de l'estada, estigui tutelat per l'Institut Mallorquí d'Assumptes Socials.

III.- Condicions que s'han de complir per poder sol·licitar un perllongament davant l'IMAS

- Que el centre on resideix el menor tengui places vacants, en el moment de sol·licitar la pròrroga.
- Que el menor, l'estada del qual es sol·licita el perllongament extraordinari, ha d'haver estat en el centre, al manco, un període mínim de sis mesos, abans de presentar la sol·licitud.
- L'entitat que sol·licita el perllongament de l'estada, en nom del menor, ha d'emetre informe en el que es deixi constància de:
- Motivació que justifica la sol·licitud.
- Que el menor ha demostrat una positiva adaptació a aquest recurs i capacitat de viure de manera responsable.
- Que el menor no ha tingut incidències destacables durant la seva estada en el centre.
- Que el menor no té un suport familiar suficient, ni mitjans per a la seva independència.
- També s'ha d'adjuntar un escrit del menor, en el qual deixi constància que l'adolescent sol·licita voluntàriament la pròrroga i es compromet a implicar-se en el programa d'autonomia personal que a aquest efecte s'estableixi, així com a continuar o iniciar una activitat laboral o acadèmica.

Per poder sol·licitar el perllongament s'hauran de complir TOTES les condicions, la manca d'una d'elles implica la denegació automàtica de la sol·licitud.

https://intranet.caib.es/eboibfront//eboibfront/pdf/ca/2025/17/1182117

IV.- Sol·licitud excepcional de perllongament

La Sol·licitud s'haurà de presentar, de manera electrònica, al registre oficial de l'IMAS, al manco un mes abans de que el menor compleixi devuit anys, adjuntant tota la documentació establerta a la present instrucció i qualsevol altra que estimi convenient l'entitat.

V.- Resolució de l'expedient

L'IMAS resoldrà la sol·licitud en un termini no superior a tres mesos des de l'entrada d'aquesta al registre general. Durant aquest temps el menor pot romandre en el centre. Si arribat els tres mesos l'IMAS no ha resolt s'haurà d'entendre denegada la sol·licitud per silenci administratiu.

VI.- Temps autoritzat

El període de perllongament que s'autoritzarà serà el que es consideri adient per assolir els objectius establerts al programa d'autonomia dissenyat per a l'adolescent, amb el límit màxim d'un any, depenent de les circumstàncies que justifiquin la sol·licitud presentada.

L'entitat pot anar presentant pròrrogues excepcionals fins que la persona compleixi vint-i-un anys. Cada vegada que l'entitat presenti sol·licitud de perllongament de l'estància s'hauran de complir i justificar TOTES les condicions establertes a l'apartat tercer d'aquest document.

VII.- Entrada en vigor

Aquesta instrucció entrarà en vigor als cinc dies de la seva publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, a data de la signatura electrònica *(28 de gener de 2025*

El conseller executiu de Benestar Social i president de l'IMAS
Guillermo Sánchez Cifre)

Contra aquesta resolució, que no posa fi a la via administrativa, podrà interposar-se un recurs d'alçada en el termini d'un mes, comptador a partir de l'endemà de la publicació al BOIB.

El recurs es pot interposar formalment davant la Gerència de l'IMAS o davant el Consell Executiu que és l'òrgan competent per resoldre'l. Contra la desestimació expressa del recurs d'alçada podrà interposar-se el recurs contenciós administratiu, davant el jutjat contenciós administratiu de Palma que correspongui, en el termini de dos mesos, comptadors a partir del dia següent al de la recepció de la notificació de la desestimació de l'esmentat recurs d'alçada.

Un cop transcorregut tres mesos des de la interposició del recurs sense que s'hagi notificat la resolució, podrà interposar-se recurs contenciós administratiu, contra la desestimació presumpta del recurs d'alçada, davant el Jutjat contenciós Administratiu de Palma que correspongui, sense limitació temporal, mentre no hagi resolució expressa. No obstant l'anterior, es pot exercitar, si n'és el cas, qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent. Tot això de conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

https://intranet.caib.es/eboibfront//eboibfront/pdf/ca/2025/17/1182117

Annex 10

Exemple de mapa de riscos

Situació que genera el risc	Participació o col·laboració de personal d'una empresa proveïdora externa en la realització d'una activitat en el centre.						
Descripció del risc	Possible conducta inadequada de les persones que participen cap als nins nines i adolescents.						
Classificació	Probabilitat	1		2		3	
	Impacte	1		2		3	
	Prioritat	1	2	3	4	5	6
Mitigació del risc	Mesura a adoptar (acció de prevenció)	• Firma de la Política de protecció i Codi de Conducta. • Protocol intern d'actuació per reportar. • Sol·licitud de certificat negatiu de delictes sexuals. • Acompanyar participants per personal del centre.					
	Termini	1 mes					
	Persona responsable	• Director o directora del centre d'administració. • Responsable d'entorn segur.					
	Indicador	• Complimentar l'avaluació del Pla de Protecció i Codi de conducta. • Certificat de delictes sexuals. • Documentes necessaris firmats.					
Seguiment	El risc s'ha mitigat?	Si		No		Parcialment	
Comentaris	Es durà un seguiment durant un mes de termini, en cas que dos dies abans de l'activitat no es compti en tot el que està previst en l'activitat no es durà a terme per aquestes persones.						

Annex 11

Resolució de presidència signada en data de 14 de novembre de 2014, relativa a l'aprovació de la creació i del funcionament del Consell de la Infància i Adolescència de l'IMAS.

Servei Jurídicoadministratiu
Ref.: ASC
Document: resolució
VARIS 14/14

Resolució relativa a l'aprovació de la creació i funcionament intern del Consell de la Infància i Adolescència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials

Antecedents

1. En data 11 de novembre de 2014 va tenir entrada en el Servei Juridicoadministratiu l'informe de la cap del Servei de Menors i Família, amb el vistiplau de la coordinadora de l'Àrea de Menors, Família i Igualtat, en què proposa la creació i funcionament intern del Consell de la Infància i la Adolescència de l'IMAS com un fòrum de participació dels menors que es troben sota mesura jurídica de protecció.

2. Analitzat el contingut de l'informe tècnic amb la documentació adjunta, s'ha elaborat el corresponent informe jurídic del Servei Juridicoadministratiu sobre el contingut de la proposta de creació i funcionament intern del Consell de la Infància i la Adolescència de l'IMAS.

Fonaments jurídics

1. L'article 2.1 dels Estatuts disposa que l'Institut Mallorquí d'Afers Socials té per objecte l'exercici, en forma directa i descentralitzada, de les competències atribuïdes per qualsevol títol al Consell de Mallorca en matèria de serveis socials, menors i igualtat.

2. L'IMAS exerceix a través de l'Àrea de Menors, Família i Igualtat les competències pròpies en matèria de tutela, guarda, acolliment familiar i adopció d'acord amb l'article 70.8 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, així com la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears (BOIB núm. 163 de 18/11/06) i resta de la normativa complementaria. Per aquest motiu és la institució responsable de crear el Consell de la Infància i la Adolescència de l'IMAS.

3. Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. En particular, l'article 58.1 lletra h), que estableix com a criteri per a l'exercici de l'actuació social i jurídica de les administracions públiques a l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears en matèria de protecció a persones menors d'edat, la "*participació de la persona menor d'edat dins les seves capacitats, i la dels seus pares si és de l'interès de la persona menor d'edat, en la presa de decisions i sobre les mesures i actuacions de possible aplicació, així com el desenvolupament d'aquestes.*"; i l'article 115.1 que estableix que "*Els centres han d'estar orientats a afavorir la integració social i familiar de la persona menor d'edat, tot potenciant les activitats que permetin la seva participació social activa.*"

4. El Pla Transversal d'accions per la infància i adolescència de Mallorca en situació de risc o vulnerabilitat social 2014-2015 recull la línia d'acció 1: *"Incrementar l'eficàcia i els recursos especialitzats del Servei de Menors i Família per dur a terme una intervenció de qualitat.", L'objectiu general 1: "Incorporar millores en el Servei de Menors i Família per augmentar l'adequació a les necessitats dels nis i nines en situació de desprotecció i/o desemparament i de les seves famílies" i la concreció de l'acció 1.12 "Constitució d'un consell d'infància i adolescència a l'àmbit de la protecció infantil."*

5. El Consell de la Infància i la Adolescència de l'IMAS, és proposa com un fòrum de participació dels menors que es troben sota mesura jurídica de protecció, de caràcter tècnic i consultiu, adscrit a l'Àrea de Menors, Família i Igualtat de l'IMAS, que té com a finalitat escoltar als infants i adolescents que tenen dret a participar en un Servei que pren decisions que afecten directament les seves vides.

6. La creació i funcionament del Consell de la Infància i la Adolescència de l'IMAS, no suposa despesa, per la qual cosa no és necessària la fiscalització prèvia, si bé cal tenir en compte que, en les actuacions posteriors que se'n derivin, s'han de fer els tràmits que corresponguin i, si comporten despesa, s'ha de tramitar el corresponent expedient de despesa.

7. L'òrgan competent per aprovar aquest expedient és la Presidència de l'IMAS en virtut de l'article 7 punt 3 dels Estatus de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, aprovats pel Ple del Consell de Mallorca en data 9 de febrer de 2012 (BOIB núm. 28, de 21 de febrer de 2012).

Resolució

En exercici de les atribucions que m'atorga la legislació vigent, **resolc**:

Primer. Crear el Consell de la Infància i l' Adolescència de l' IMAS com a fòrum de participació d'infants i adolescents, depenent del Servei de Menors, Família i Igualtat de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, i el seu funcionament intern que es transcriu a continuació:

CAPÍTOL I: FINALITAT I PRINCIPIS.

Article 1. El Consell de la Infància i l' Adolescència és un fòrum de participació d'infants i adolescents, depenent del Servei de Menors, Família i Igualtat de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

Article 2 El Consell de la Infància i l' Adolescència té com a finalitat constituir un marc de participació efectiva i permanent dels infants i adolescents tutelats o en guarda per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, que es trobin a centres de protecció o en acolliment familiar permanent i que tinguin edats compreses entre els sis i els divuit anys, en el funcionament del Servei de Menors, en la formulació de propostes i suggerències sobre polítiques d'infància i en l'elaboració dels programes del Servei, així com en tots aquells assumptes que els afectin o els puguin afectar.

Article 3. El Consell de la Infància i l' Adolescència s'ha de regir pels principis següents:

a) Periodicitat. El Consell s'ha de reunir periòdicament per tal de fer possible una participació continuada, i no puntual, dels infants i adolescents
b) Voluntarietat. Els infants i adolescents que vulguin formar part del Consell ho han de fer de manera totalment voluntària, no com una obligació o una càrrega.
c) Integritat. A les reunions del Consell pot tractar-se qualsevol assumpte que afecti o pugui afectar als infants i adolescents. Es posarà especial esment, en tot allò que es refereixi a les polítiques d'infància de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i als programes del Servei de Menors, Família i Igualtat.
d) Eficàcia. Les opinions dels infants i adolescents manifestades a les reunions del Consell, així com les conclusions a què s'arribi i les propostes que formulin, han de ser tingudes en compte pel Servei de Menors, Família i Igualtat. S'ha d'evitar que la participació de les persones menors d'edat sigui merament simbòlica.
e) Informació. Els infants i adolescents participants han de rebre, prèviament a les reunions, tota la informació necessària perquè puguin formar-se una opinió. Així mateix, se'ls ha de comunicar la influència o els efectes que les seves conclusions i propostes han tingut a les polítiques, els programes o l'actuació de l'IMAS.

f) Participació directa. Els infants i adolescents han de participar a les reunions del Consell de manera directa, sense intermediaris, tret que per les seves característiques, condicions o circumstàncies personals, siguin permanents o puntuals, no ho puguin fer. En aquest darrer cas, la participació es farà a través d'una persona que representi l'infant o adolescent, atesa la seva relació i el vincle que tinguin amb aquest.
g) Igualtat. Tots els menors que estiguin en guarda o tutelats per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i que es trobin a un centre de protecció o en acolliment familiar permanent, i que tinguin edats compreses entre els sis i els divuit anys, han de tenir l'oportunitat de formar part del Consell de la Infància i l' Adolescència, de manera continuada o puntual. A les reunions, tots han de tenir l'oportunitat d'expressar la seva opinió i de fer les propostes que considerin adients, així com que es deixi constància de les mateixes.
h) Adaptació a les capacitats dels infants. Els espais on es fan les reunions i els mètodes de treball emprats, han de ser adequats a les capacitats dels infants i adolescents que participin.
i) Respecte. Les intervencions i els debats a les reunions del Consell es faran lliurament, sempre respectant l' opinió dels altres. Els professionals que intervinguin a les reunions també han de respectar les opinions dels infants i assegurar-se de que puguin expressar-les lliurament i amb respecte als altres.
j) Capacitació dels professionals. Els professionals que intervinguin a les reunions, sia de manera permanent o bé de forma puntual, han de tenir la capacitació necessària, tant per la seva formació com per la seva experiència, per tal de facilitar la intervenció efectiva dels infants i adolescents

CAPÍTOL II: ESTRUCTURA, COMPOSICIÓ I FUNCIONS.

Article 4. El Consell de la Infància i l' Adolescència s'estructura en dues Seccions:

a) Secció 1ª: infants de sis a dotze anys.
b) Secció 2ª: infants i adolescents de tretze a divuit anys.

Article 5.

1. El Consell està integrat per un President i un Secretari, que ho són de les dues Seccions esmentades, i pels infants i adolescents que formin part de cadascuna d'elles d'acord amb el que estableix la present resolució.

2. El President ha de ser el o la Coordinadora de l'Àrea de Menors, Família i Igualtat, o persona en qui delegui.
El Secretari ha de ser el o la Cap del Servei de Menors, Família i Igualtat, o persona en qui delegui.
Ambdós han de ser nomenats per Resolució dictada pel President o la Presidenta de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

3. La Secció 1ª estarà integrada per infants d'edats compreses entre els sis i els dotze anys, tutelats o en guarda per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i que es trobin a centre de protecció o en acolliment familiar permanent i/o preadoptiu, en un nombre màxim de:

a) Un infant per cada programa d'acolliment residencial, com a representants dels infants que es trobin a centres de protecció.

b) Cinc infants que es trobin en acolliment permanent amb família pròpia, com a representants dels infants que es trobin en aquest tipus d'acolliment.
c) Dos infants que es trobin en acolliment permanent o preadoptiu amb família aliena, com a representants dels infants que es trobin en aquest tipus d'acolliment.

4. La Secció 2ª estarà integrada per infants d'edats compreses entre els tretze i els divuit anys, tutelats o en guarda per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i que es trobin a centre de protecció o en acolliment familiar permanent i/o preadoptiu, en un nombre màxim de:

a) Un infant per cada programa d'acolliment residencial destinats a infants de 13 a 18 anys, com a representants dels infants que es trobin a centres de protecció.
b) Cinc infants que es trobin en acolliment permanent amb família pròpia.
c) Dos infants que es trobin en acolliment permanent o preadoptiu amb família aliena.

5. Els representants dels infants i adolescents que es trobin en acolliment residencial seran triats entre els qui presentin la seva candidatura per votació pels seus companys de centre en assemblea.
Els representants dels infants i adolescents que es trobin en acolliment familiar seran triats entre els qui presentin la seva candidatura, en reunió assembleària per votació de la majoria.

6. Els infants i els adolescents que formin part del Consell, seran anomenats per Resolució dictada pel President o per la Presidenta de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, a proposta del Cap o de la Cap de Servei, prèvia consulta als centres de protecció i a les famílies acollidores.
La Resolució de nomenament serà notificada als infants i adolescents, en acte solemne, pel President o la Presidenta del Consell de Mallorca o persona en qui delegui.

7. Tots els membres seran designats anualment pel període corresponent al curs escolar.

8. Tots els membres tenen dret a veu a les reunions, però només els infants i adolescents que en formin part tenen, a més, el dret a vot.

9. Poden intervenir de manera puntual a les reunions, totes aquelles persones menors d'edat tutelades o en guarda per l'IMAS que no formin part del Consell i que així ho sol·licitin, per tal de tractar un assumpte que els afecti de manera particular i que tingui interès general per a la resta de menors. Aquesta participació ha de ser autoritzada pel Consell de la Infància i l' Adolescència pel vot favorable de la majoria dels seus membres amb dret a vot, a proposta del Presidenta o de la Presidenta.

Article 6. El Consell de la Infància i l' Adolescència té les funcions següents:

a) Permetre als infants i als adolescents plantejar les qüestions que estimin pertinents sobre el funcionament del Servei de Menors, Família i Igualtat, les polítiques d'infància, els programes del Servei expressar les seves opinions i, en general, sobre qualsevol assumpte que els afecti o els pugui afectar, així com debatre sobre les qüestions i expressar-ne lliurament les seves opinions i formular-ne propostes.

b) Fer propostes sobre les qüestions tractades al Coordinador o a la Coordinadora de l'Àrea de Menors per tal que siguin considerades per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, o bé, si les propostes es refereixen assumptes que concerneixen a altres persones o institucions, públiques o privades, per tal que la Coordinadora les comuniqui a aquestes perquè sigui tinguda en compte.
c) Informar sobre les consultes que siguin elevades al Consell de la Infància i l' Adolescència pel propi Servei de Menors, Família i Igualtat, per altres Serveis de l'IMAS o per altres persones o institucions, públiques o privades, que tenguin relació amb els menors representats al Consell.
d) Adoptar acords sobre les qüestions que s'estimin pertinents per tal d'impulsar la participació dels infants i adolescents representats en la formulació de propostes i suggerències sobre polítiques d'infància i adolescència, programes o qualsevol actuació de l'IMAS o altres institucions públiques o privades, que els afectin o els puguin afectar.
e) Qualsevol altra funció que estigui relacionada amb la participació dels infants i adolescents representats i que li sigui encomanada pel President o la Presidenta de l'IMAS.

Article 7. Les propostes, els informes i els acords del Consell de la Infància i l'Adolescència han de ser tinguts en compte obligatòriament per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials a l'hora d'elaborar i executar polítiques i programes d'infància i adolescència, revisar el funcionament dels distints serveis de la institució i, en general, en totes aquelles actuacions que afectin als infants i adolescents representats.

Article 8. Són funcions del president o presidenta:

a) Decidir la constitució de cada sessió i disposar-ne l'ordre del dia, a proposta dels menors integrants del Consell.
b) Ordenar les convocatòries ordinàries, extraordinàries i urgents.
c) Dirigir els debats, vetllar perquè tots els participants que ho desitgin puguin intervenir a les sessions i perquè les opinions s'expressin lliurament i amb el respecte degut.
d) Impulsar la formulació de propostes i dictàmens, i la presa d'acords.
e) Visar les actes i els certificats del Consell.
f) Elevar les propostes, els informes i els acords adoptats pel Consell a la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, per tal que siguin considerades, o, si les propostes es refereixen assumptes que concerneixen a altres persones o institucions, públiques o privades, per tal que les comuniqui a aquestes perquè siguin tingudes en compte.

Article 9. Són funcions del secretari o secretària:

a) Fer les convocatòries per ordre del president o presidenta del Consell de la Infància i l' Adolescència.
b) Organitzar i preparar el llistat de temes a tractar a les sessions, d'acord amb l'ordre del dia disposat per la presidència.
c) Facilitar a la Presidència i als infants i adolescents integrants del Consell la informació i l'assistència tècnica que precisin.
d) Tenir cura de la documentació pròpia del Consell de la Infància i l'Adolescència.
e) Redactar i autoritzar les actes de les sessions i emetre les certificacions oportunes.

Article 10. Són funcions dels infants i adolescents membres del Consell:

a) Participar en els debats i manifestar la seva opinió sobre els assumptes tractats a cada sessió.
b) Votar sobre les propostes, els informes i els acords que es sotmetin a consideració del Consell. Cada un dels membres pot emetre un vot particular que dissenteixi de la majoria, expressant-ne els motius.
c) Proposar al President, amb una antelació mínima de deu dies hàbils a la celebració de cada sessió, els assumptes que s'han d'incloure dins l'ordre del dia.

CAPÍTOL III: FUNCIONAMENT

Article 11. El Consell de la Infància i l' Adolescència es reunirà en ple dues vegades a l'any: una per setembre i l'altra per juny.
A més, cadascuna de les dues Seccions es reunirà per separat cada dos mesos, en dia hàbil a determinar pel president o presidenta, per tal de tractar tots els assumptes inclosos a l'ordre del dia.

Article 12. La preparació de les sessions es farà d'acord amb el procediment següent:

- Amb una antelació mínima de deu dies hàbils abans de la celebració de la sessió, s'han de proposar al president o presidenta del Consell incloure a l'ordre del dia tots aquells assumptes que s'estimi pertinent sotmetre a la consideració del Consell.
  Poden fer aquestes propostes tots els infants i adolescents que es trobin en guarda o tutelats per l'IMAS, encara que no siguin membres del Consell, així com els professionals del Servei de Menors, Família i Igualtat, mitjançant el seu Cap de Secció o Coordinador, o d'entitats concertades o col·laboradores amb el Servei.
- El president o presidenta resoldrà sobre la inclusió a l'ordre del dia dels assumptes proposats, havent de motivar, en el seu cas, les raons per les que no s'hi inclouen. De tot això en donarà compte al secretari o secretària.
- Les propostes a què es refereixen els apartats anteriors, han d'anar acompanyades, en el seu cas, de la documentació que s'estimi pertinent per tractar sobre l'assumpte en qüestió.
- El secretari o secretària ha de convocar la sessió, per ordre del president o presidenta, amb una antelació mínima de set dies hàbils, adjuntant a la convocatòria una còpia de l'ordre del dia.
- Tots els membres, una vegada convocats i amb una antelació mínima de dos dies hàbils a la celebració de la sessió, podran enviar al secretari o secretària la documentació que estimin pertinent per a tractar sobre els assumptes inclosos a l'ordre del dia. El secretari o secretària vetllarà perquè tots els membres disposin de tota la documentació en iniciar-se la sessió.

Article 13. El Consell podrà reunir-se en sessió extraordinària quan així ho acordi la Presidència, que s'haurà de convocar amb un dia d'antelació, o en sessió d'urgència, en qualsevol moment, sempre que es garanteixi l'assistència del quòrum necessari establert a l'article següent.

Artcle 14. Per a la vàlida constitució de les sessions, tant les ordinàries com les extraordinàries o d'urgència, és necessari la presència, com a mínim, del president i del secretari, o persona que els substitueixi, així com de dos terços dels infants i adolescents que integren la Secció.

Article 15. Les conclusions i les decisions del Consell de la Infància i l'Adolescència poden adoptar tres formes distintes:

a) Propostes: es refereixen al funcionament del Servei de Menors o a assumptes que concerneixen a altres persones o institucions, públiques o privades, que els puguin afectar.
b) Informes: recullen el parer del Consell en relació a les consultes que li han estat sotmeses pel propi Servei de Menors o, en el seu cas, per altres persones o institucions, públiques o privades.
c) Acords: es refereixen a qualsevol altra qüestió distinta de les compreses en les dues lletres anteriors.

Article 16. Les propostes, els informes i els acords del Consell s'han d'adoptar per la majoria dels seus membres amb dret a vot. Si no es fa constar la votació s'ha d'entendre que s'ha adoptat per unanimitat. Qualsevol membre amb dret a vot pot fer constar el seu vot contrari a l'acord de la majoria i les motivacions que ho justifiquen.

Article 17. El secretari o la secretària ha d'aixecar acta de la sessió. Les actes de les sessions del Consell de la Infància i l'Adolescència s'han d'arxivar per ordre cronològic en un fitxer específicament creat a aquest efecte.
Les actes del Consell de la Infància i l' Adolescència no són públiques, atès el seu contingut, en garantia dels drets de les persones menors d'edat a la intimitat i a la llibertat d'expressió.

Article 18. No obstant el que disposa l'article anterior, les propostes, els dictàmens i els acords del Consell de la Infància i l' Adolescència, es podran publicar a la pàgina web de l'IMAS i comunicar a altres persones o institucions, públiques o privades, que hi tinguin relació, quan així ho acordi el president o la presidenta, a proposta de la majoria dels membres del Consell.

Segon. Notificar aquesta resolució a la Coordinació de l'Àrea de Menors, Família i Igualtat i publicar-la en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, que entrarà en vigor el mateix dia de l'aprovació.

Palma, 14 de novembre de 2014

La presidenta

Consell de Mallorca
Departament de Benestar Social
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Catalina Cirer Adrover

N'he pres nota
La secretària delegada
(BOIB núm. 160, de 14-11-2006)

Inmaculada Borrás Salas

Annex 12

Fluxograma per a professionals

Detecció o sospita d'una situació de violència d'un NNA des dels serveis d'acolliment residencial

Valoració de la situació

nivell de risc baix-moderat

NO URGENT

nivell de risc alt

URGENT

COMUNICAR-HO
(correu electrònic o telèfon)

En cas de que suposi un delicte
Enviar un informe d'incidència a:

- Coordinador o coordinadora de l'AR
- Personal tècnic referent de cas de l'IMAS
- Fiscalia
- Cossos de seguretat
- Serveis sanitaris (si escau)

Assegurar la protecció en el procés del NNA

24 H

Elaborar informe d'incidència

Comunicar-ho a la figura d'entorn segur dels serveis d'AR (registre i correu)

Comunicar-ho al personal tècnic referent de l'IMAS

1 SETMANA

Reunir-se amb el NNA

Informar-ne la família (si escau)

Tant si és urgent com si no ho és, es fa seguiment del cas:

- Personal tècnic referent de cas de l'IMAS
- Referent responsable d'entorn segur de l'AR
- Reunió amb el NNA
- Reunió amb la família (si escau)

Annex 13

Fluxograma per a NNA

Fluxograma per a NNA sobre la comunicació

Què passarà quan ho contis?

1. **Demanes ajuda** i li contes a una persona adulta del servei d'acolliment residencial

2. La persona a qui ho expliques ha de **posar per escrit en un document el que li has contat** i ha de cercar ajuda d'altres persones.

3. **Es cercaran solucions per ajudar-te** i saber com estàs; si ningú et diu res, demana. Recorda que és el teu dret i has d'estar informat i informada. Han d'explicar-te els passos a seguir i demanar la teva opinió.

4. **Ara, coneixeràs professionals que t'ajudaran.** Et demanaran com et sents, el més segur és que et demanin que els contis més coses sobre el que t'ha fet sentir malament. Si no vols tornar a parlar-ne, només ho has de dir.

   Si et sents nerviós quan et demanen, no et preocupis, digues-ho; tu triaràs si tornar a contar-ho o no!

Recorda:

El primer pas per estar millor és demanar ajuda, perquè han de protegir-te, fer que et sentis segur/a i tractar-te bé en tot moment.

Atenció!

Si veus que en uns dies ningú et diu res, o no t'agrada el que està passant des del dia que ho vares contar, demana, digues-ho a algú. És el teu dret que t'informin i et tractin bé sempre.

IMAS
Consell de Mallorca