



# Seguretat, menors i TIC a les Illes Balears

<monografies>

# 12



FundacióBit

Fundació balear  
d'innovació i  
tecnologia

# Seguretat, menors i TIC a les Illes Balears

Autoria: Francina Mas

Any 2015

**Alguns drets reservats**



Aquesta obra està sota una llicència

**Reconeixement-No comercial-Compartir sota la mateixa llicència**

Espanya de Creative Commons. Per veure una còpia d'aquesta llicència, visiteu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es> o envieu una carta a

Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, Califòrnia 94105,

USA.

Edita:



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria  
d'Innovació, Recerca i Turisme



FundacióBit

Fundació balear  
d'innovació  
tecnològica

OBSI

Observatori de la societat  
de la informació  
[obsi.ibit.org](http://obsi.ibit.org)

Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia

Centre Empresarial Son Espanyol

C/ Laura Bassi s/n

07121 ParcBit. Palma, Illes Balears, Espanya.

Telèfon 971 784 730

[www.ibit.org](http://www.ibit.org)

# 1 Sumari

1 Sumari.....	3
2 Introducció.....	4
3 Context i problemàtica.....	7
4 Actuacions.....	12
5 Recursos.....	20
6 Línies de denúncia.....	22
7 Referències.....	23

## 2 Introducció

A partir de la feina d'Internet Segura IB, iniciativa de l'Oficina en Defensa dels Drets del Menor (ODDM), l'Institut Balear de la Joventut (IB-Jove), l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit), l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB), la Guàrdia Civil i el Cos Nacional de Policia durant el 2014, que persegueix l'objectiu de desenvolupar iniciatives per promoure un ús més segur i responsable de la tecnologia online i els telèfons mòbils entre els menors i els joves, des de l'OBSI sorgeix la possibilitat de recollir, en un document, les dades, les actuacions i les solucions posades en marxa davant una problemàtica en creixement.

Els menors d'avui dia han nascut dins el que s'anomena la Societat de la informació i el coneixement, on estan immersos i des d'on s'aproximen de forma natural a les Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Però aquest apropament és sovint diferent a la dels seus educadors (família, escola), com també ho és la forma de relacionar-se amb altres persones, un accés gairebé il·limitat a la informació, eines i opcions d'aprenentatge col·laboratiu, socialització, oci, ... Els menors participen activament de les TIC, Internet sobretot, i en són actors de primera línia. En tot això, apareixen malauradament també els riscos. En parlar de les situacions de risc s'ha de tenir en compte que es tracta de comportaments que no tenen el seu origen en les TIC estrictament, sinó en situacions i actituds preexistents que han trobat a Internet un canal ràpid de difusió.

A la III Jornada de Criminologia, Ciberdelicte i victimització: pornografia i assetjament, organitzada per la UOC i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) de la Generalitat de Catalunya el gener de 2013, Maialen Garmendia, directora d'EU Kids Online de la Universitat del País Basc explica "A la xarxa, els nins poden trobar riscos: agressivitat, continguts sexuals, valors negatius (foment de l'anorèxia, el racisme o el suïcidi), però Internet també els brinda oportunitats: creativitat, connexió social, educació i aprenentatge". Segons la directora d'EU Kids Online, "les escoles ensenyen als nins destreses per a navegar però els falta el vessant més crític, i aquesta tasca és cosa dels pares. A més, els nins, on més es connecten és a casa seva".

El professor de Dret Penal i Criminologia de la UOC, José R. Agustina, opina que és necessària una tasca pedagògica important perquè els menors vegin els perills de la xarxa. Destaca que "les víctimes no sempre són ingènues, i moltes vegades tenen mancances afectives que cerquen trobar a Internet. Fins i tot, alguns cerquen el contacte amb adults". Per a Agustina, Internet és un espai fosc

que fomenta relacions anònimes". I explica que als menors els atrau la xarxa precisament per l'anonimat, l'asincronia (poden respondre un missatge quan ells vulguin, pensar-lo bé...) i l'accessibilitat a continguts relatius a la sexualitat. Per això considera que "les TIC ajuden a fomentar la criminogènesi".

En la mateixa línia hi ha Fernando Miró, professor de Dret Penal de la Universitat Miguel Hernández d'Elx. Per a l'acadèmic, "en el ciberespai som visibles quan actuem, per això, a més activitats online, més cibervictimització". A banda, fa un apunt sobre els infants: "Els nins tenen un alt grau de possibilitats de ser víctimes del ciberespai perquè estan més hores connectats, i no tant per la seva edat".

INTECO, en el seu "*Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*" (2009) agrupa els riscos entorn les següents categories:

- *Ús abusiu o addicció*: excessiu temps de connexió que pot implicar dependència o renúncia a la realització d'altres activitats.
- *Vulneració de drets de propietat intel·lectual o industrial*: ús il·lícit o descàrrega d'imatges, programes, continguts o programari.
- *Accés a continguts inapropiats*: sexual, xenòfob, terrorisme, anorèxia, bulímia o contingut fals.
- *Interacció i assetjament per altres persones i/o ciberbullying*: el ciberbullying es defineix com l'assetjament entre iguals en l'entorn de les TIC, i inclou actuacions de xantatge, vexacions i insults de nins/es a altres nins/es.
- *Grooming i/o assetjament sexual*: el grooming és un "assetjament exercit per un adult" i es refereix a les accions realitzades deliberadament amb la finalitat d'establir una relació i un control emocional sobre el nin o nina amb la intenció de preparar el terreny per a l'abús sexual del menor. Es podria dir que són situacions d'assetjament amb un contingut sexual explícit o implícit.
- *Amenaces a la privacitat*: robatori, publicació i difusió de dades i imatges personals.
- *Risc econòmic i/o frau*: conductes que tenen per objectiu provocar un perjudici econòmic al menor que es deriven de compres, subhastes, apostes, jocs d'atzar, etc.
- *Riscos tècnics i/o malware*: virus, troians i altres manifestacions de malware que poden suposar un funcionament inadequat de l'equipament, pèrdua d'informació, etcètera i/o un risc per a la seguretat de qui l'utilitza.

En aquests escenaris, els menors es poden trobar en situacions d'especial vulnerabilitat; la seva edat,

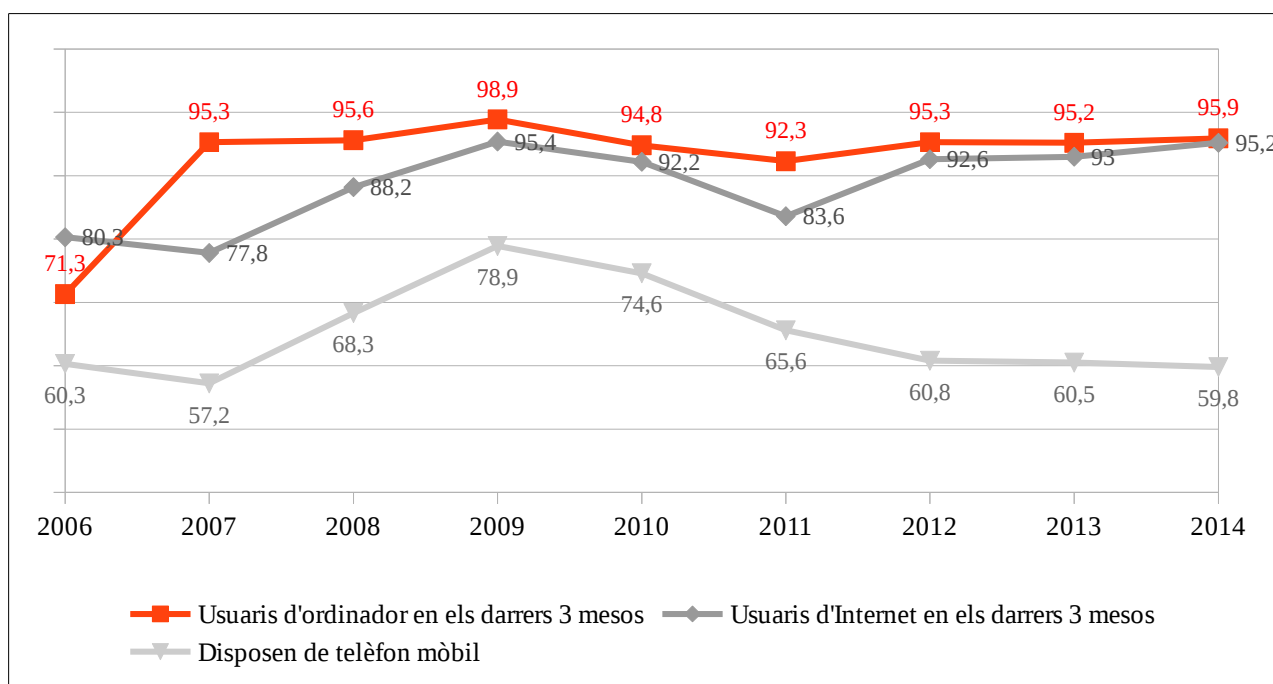
inexperiència, entre d'altres, poden facilitar les incidències en alguna d'aquestes situacions.

**Aquesta monografia pretén ser una aproximació a aquest fenomen que afecta, sobretot, als menors i recollir les dades i actuacions que s'han duit a terme a les Illes Balears en relació a aquest tema des de diferents entitats i institucions durant el 2014.**

### 3 Context i problemàtica

A les Illes Balears, segons dades de l'INE 2014, el 95,9% dels menors d'entre 10 i 15 anys són usuaris d'ordinador, el 95,2% ho són d'Internet i el 59,8% disposen de telèfon mòbil. La majoria utilitza Internet des de casa (84,5%), el 75,5% ho fa des del centre d'estudis, el 36,7% des de casa d'amics o familiars, el 16,9% des de centres públics i el 4,7% des de cibercafès i similars. Les nines estan lleugerament per sobre en els dos indicadors d'ús i també en la disposició de telèfon mòbil.

Evolució de dades de menors de 10 a 15 anys (2006-2014). Illes Balears.



Font: INE 2006-2014

Segons l'estudi *Menores de Edad y Conectividad Móvil en España: tablets y smartphones* (Protégeles, 2014), a Espanya la penetració dels smartphones és la major d'Europa arribant al 66%, i afegeix també que Espanya és un dels principals països en desplegament i utilització de xarxes socials tot i que, entre els menors, l'ús de les xarxes socials "clàssiques" com Tuenti o Facebook està en descens, mentre creixen ràpidament les xarxes socials mòbils com el WhattsApp, que és l'eina més utilitzada pels menors d'11 a 14 anys amb un 78,5%. Una altra pràctica, de la que també es parla a l'estudi de Protégeles, és la publicació de fotos i/o vídeos a Internet; el 23% dels menors les publica

habitualment i el 72% accedeix a xarxes socials des de l'smartphone. L'activació de la geolocalització també es considera una qüestió a treballar amb els menors, ja que el 16% no sap si té la funció activada o no en els seus dispositius, mentre hi ha un 9,5% dels menors la té sempre activada, un 40% que no l'activa mai i un 33,4% només l'activa quan la necessita.

Per altra banda, també es parla de les Apps, aplicacions mòbils que descarreguen el 92,5% dels menors d'entre 11 i 14 anys. Les qüestions que motiven els adolescents a descarregar-se unes aplicacions i no unes altres són, sobretot, les recomanacions dels seus amics (59%), la temàtica (33,4%) i els comentaris d'altres usuaris que tinguin l'aplicació (33%). En aquest sentit, és molt preocupant la quantitat d'informació i dades personals dels menors que recopilen i emmagatzemen aquestes aplicacions, com llista de contactes, missatges i fotos. En moltes ocasions, diu l'estudi, aplicacions molt senzilles demanen accés a tot el contingut del dispositiu sense necessitar-lo pel funcionament de l'aplicació, sense facilitar informació de l'ús que després en faran. S'estan acceptant com a vàlids, diu l'estudi, contractes que signen menors de 8, 9, 10 i 11 anys.

Les dades que s'obtenen de l'estudi realitzat per Protégeles, revelen que:

- Un 5,4% dels menors espanyols d'11 i 12 anys han *xatejat amb desconeguts* des dels seus dispositius mòbils, mentre pels de 13 i 14 anys la xifra arriba al 18%.
- Fins un 2,4% dels menors d'entre 11 i 12 anys i un 8,4% d'entre 13 i 14 ha estat *víctima de burles, amenaces o agressions verbals* a través del seu smartphone.
- Respecte els menors que han participat en aquestes agressions, el 2,6% de nins/es de 11 i 12 anys i el 8,2% d'entre 13 i 14, *han col·laborat en burles i amenaces* cap a altres menors a través del telèfon mòbil.
- El 4,1% d'11 i 12 anys i el 13,7% dels de 13 a 14 anys *han rebut missatges i/o imatges de contingut sexual* a través del seu mòbil.
- El 0,8% dels menors d'entre 11 i 12 anys ha *enviat fotos seves* en postures inapropiades a través del seu mòbil, mentre també ho han fet el 2,4% dels de 13 i 14 anys, essent el triple.
- Un 9,6% dels nins/es d'11 i 12 anys i un 11,8% dels de 13 i 14 *ha rebut missatges o cridades d'adults desconeguts* a través de l'smartphone.

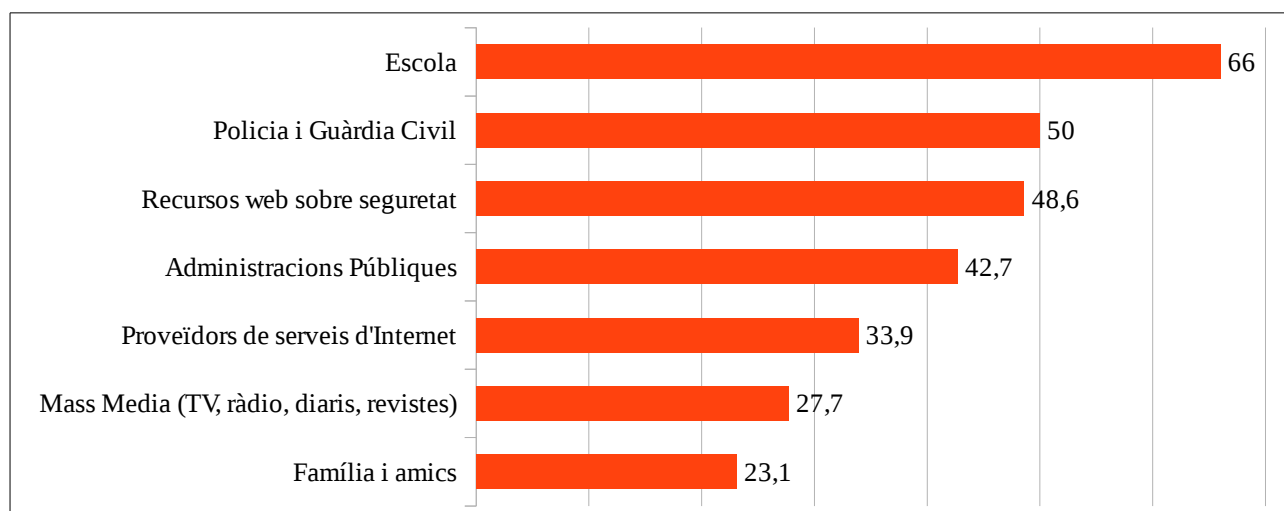
A l'enquesta "Encuesta sobre hábitos de uso y seguridad de Internet de menores y jóvenes en



España" (2014) del Ministeri d'Interior, es demana als pares dels menors (d'entre 10 i 17 anys) en quina mesura els seus fills estan autoritzats a realitzar certes activitats en solitari:

- Utilitzar *Messenger, WhatsApp*: un 54% afirma que *sempre* i un 33,2% que només *sota supervisió*.
- Veure *vídeos* (per ex. a *You Tube*): un 53,3% afirma que *sempre*, mentre un 44,1% diu que nomé *sota supervisió*.
- *Navegar* per Internet: un 52,9% afirma que *sempre* i el 45,8% que només *sota supervisió*.
- Tenir el seu *propi perfil a xarxes socials*: un 40% afirma que *mai* i un 33% diu que només *baix supervisió*.
- *Descarregar música o pel·lícules*: un 42% diu que només *sota supervisió*, mentre un 32,8% afirma que *mai*.
- *Pujar fotos, vídeos o música*: un 43,8% també afirma que només *sota supervisió* i un 37,4% que *mai*.
- Proporcionar *informació personal*: un 71,1% diu que *mai*.
- *Comprar* per Internet: un 86,4% afirma que *mai*.

A l'enquesta a pares i tutors que es du a terme a l'anomenada publicació, també se'ls demana d'on els agradaria obtenir la informació i consells sobre les eines de seguretat i ús segur d'Internet. La majoria, un 66% declaren que voldrien rebre la informació per part de l'escola, i un de cada dos, per part de la Policia i Guàrdia Civil.



Font: Ministeri d'Interior (2014)

Després de l'enquesta que aquesta anàlisi del Ministeri realitza als menors i també a pares de menors, l'estudi extreu les següents conclusions:

- Els pares confien en l'ús que els seus fills/es fan d'Internet. La meitat dels pares consultats autoritza als seus fills a fer ús del Messenger, del WhatsApp i a navegar per Internet o veure vídeos en qualsevol moment. Si més no, gairebé cap pare no autoritza al seu fill a fer compres online ni a proporcionar informació personal a través de la Xarxa.
- Prop del 80% indica que explica als seus fills i filles per què unes pàgines d'Internet són bones i altres dolentes.
- Només la meitat dels pares, el 54%, parla amb els seus fills sobre les possibles conseqüències negatives de que els seus fills visitin pàgines inadequades a Internet.
- El 62% dels pares comprova les pàgines visitades pels seus fills/es.
- Poc més d'un terç dels pares comprova el perfil que té el seu fill a les xarxes, els contactes que hi afegeix o la composició dels grups de WhatsApp o Messenger.
- El que més preocupa als pares és que els seus fills puguin ésser contactats per estranys a Internet i que es puguin cometre delictes contra ells a la Xarxa.

Conclusions respecte l'ús que fan els menors:

- Gairebé un 60% dels menors utilitza Internet cada dia, el 42% entre 1 i 2 hores diàries. En el cas dels de més de 15 anys, la xifra puja al 83% i pels de menys d'11 anys, la freqüència d'ús baixa a 1 ò 2 vegades per setmana.
- Utilitzen Internet sobretot per treballs escolars, cercar informació i veure vídeos, tot i que l'ús del WhatsApp i del Messenger està molt estès.
- L'ús de les xarxes socials i del correu electrònic en els majors de 15 anys es situa aprop del 90%.
- 2 de cada 3 pugen fotos, miren vídeos i comparteixen música. També un 33% té perfil propi a les xarxes socials i, d'ells, un 33% en té més d'1.
- Només la meitat té el perfil privat i el 75% de les nines i el 56% dels nins mostra la seva foto de perfil, mentre el 38% puja contingut audiovisual sense el permís dels pares.
- un 89% ha rebut consells dels seus pares, el 69% dels seus professors i el 34,4% de la

Policia Nacional, Guàrdia Civil o Policia Local, i el 92% els considera útils.

- Un 26% reconeix haver vist contingut per Internet que li ha molestat. Davant això, el 71% ho ha comentat als pares i un 58% a un amic.
- Un 13% indica que hi ha hagut alguna actuació contra ells que els ha molestat. La vies més utilitzades en aquests casos han estat el Messenger o WhatsApp, amb un 56%.
- Un terç dels contactes que tenen els menors a Internet, no són de persones a les quals coneixen personalment. Als jocs online i a les xarxes socials és on han conegut més pesones virtualment i que no hi tenen relació fora de la Xarxa.
- Dels menors que inclouen entre els seus contactes a persones que no coneixen prèviament, un 42% va acabar coneixent personalment a aquest contacte. El 4% d'aquests, s'ha sentit incòmode o disgustat amb aquest contacte.

#### **Conclusions generals:**

- **Existeix un ús massiu d'Internet i les xarxes socials per part dels menors.**
- **Els pares permeten i confien en l'ús que els seus fills/es fan d'Internet.**
- **WhatsApp, Messenger i navegar per Internet són les activitats que més habitualment els pares autoritzen als seus fills/es.**
- **Els pares desconeixen, en gran mesura, quins perfils tenen els seus fills/es a les xarxes socials i quines pàgines visiten.**
- **Un percentatge molt elevat de pares dóna consells als seus fills/es sobre un ús adequat a Internet.**
- **La consciència per part dels pares de que els seus fills/es poden veure imatges que puguin ferir la sensibilitat del menor és més baixa del que la realitat indica.**
- **També és destacable que els pares són poc conscients del perill de visitar certes pàgines web.**

## 4 Actuacions

La Llei 10/2006, de 26 de juliol, integral de la joventut, ja preveu actuacions en aquest sentit en els seus articles 31 i 32.

### **Article 31. Joventut i societat digital.**

Apartat 2: L'administració autonòmica, en col·laboració amb la resta d'administracions públiques competents i d'entitats privades, ha de promoure:

a) Programes informàtics per tal de convertir l'accés a les noves tecnologies en una qüestió segura (mitjançant la certificació \*Internet segura+ o altres programes) tant pel que fa als continguts (informació), com pel que fa a les possibles agressions que provinguin dels programes de comunicació (xats, fòrums, etc.). Així mateix, ha de promoure, mitjançant els serveis d'informació jove, programes que potenciïn l'alfabetització informacional per tal que el jovent aprengui a utilitzar la informació d'una manera saludable.

### **Article 32. Joventut i noves tecnologies.**

1. L'administració autonòmica ha de dur a terme accions per universalitzar l'accés a les noves tecnologies de la comunicació i informació per part del jovent, especialment les persones que tenen discapacitat o estan en situació de risc.

2. La conselleria competent en matèria de telecomunicacions, en col·laboració amb la conselleria competent en matèria de joventut, ha de desenvolupar línies de promoció que facilitin l'accés a les xarxes telemàtiques amb la finalitat de: c) Elaborar programes i mecanismes per protegir el jovent a Internet.

Les actuacions que es descriuen a continuació fan referència a activitats relacionades amb la seguretat, els menors i les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) que s'han dut a terme l'any 2014. Les dades han estat facilitades per les diferents institucions que s'hi anomenen o bé extretes de les seves memòries públiques.

## **ISPIB**

Les actuacions per part de l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB) han anat de la mà dels policies tutors, encarregats d'aquesta tasca, entre moltes d'altres. El policia tutor o referent és un membre de la Policia Local amb formació específica, especialitzat en cooperar en la resolució de conflictes privats (Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat, art. 53 apt. i) i en l'entorn escolar, assignat expressament a solucionar-los.

És un col·laborador pròxim que facilita la resolució d'aquests problemes, incloses les conductes de risc relacionades amb menors dins del medi obert. És un policia local dedicat especialment a col·laborar amb el món educatiu i amb els professionals de l'àmbit social, sense perdre la condició d'agent de l'autoritat i tot el que representa.

Principals àmbits d'actuació dels policies tutors:

- En l'entorn dels centres docents
- En els espais públics
- En els locals i establiments públics
- *En l'àmbit de les TIC*

Principals actuacions en l'àmbit escolar relacionat amb les TIC:

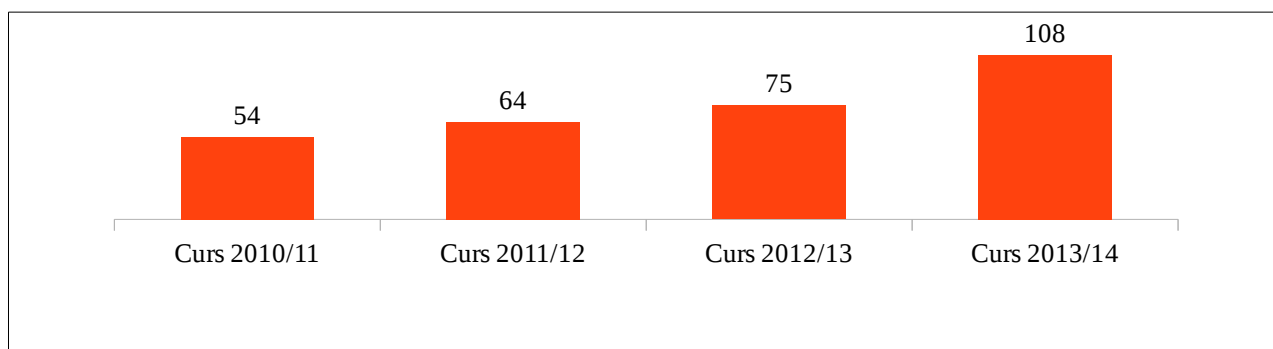
- Assessorament a equips directius en matèria de seguretat.
- Vigilància de conductes de risc com l'assetjament escolar, l'assetjament a través de les TIC, entre d'altres.
- Actuació policial davant fets comesos a través de l'ús de les TIC.

La informació que es desprèn de la *Memòria d'actuacions del programa de policia tutor de les Illes Balears del curs 2013-2014* és de 126 actuacions dutes a terme pels policies tutors. Aquesta xifra representa el 2,2% del total de les actuacions que aquest col·lectiu ha efectuat a un total de 46 municipis de les Illes Balears. El nombre d'actuacions en aquest sentit ha augmentat any rere any, doblant el nombre d'actuacions en els darrers 5 anys i despuntant amb un increment del 44% respecte l'any anterior.

Municipis amb policia tutor i actuacions.

Curs	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Municipis amb PT	33	43	48	46
Actuacions	54	64	75	108

Actuacions dutes a terme pels policies tutors.



Font: Memòria d'actuacions del programa de policia tutor de les Illes Balears del curs 2013-2014

En el Codi penal no es contempla cap títol específic que contengui els delictes que col·loquialment coneixem com delictes informàtics. La realitat actual contempla un nou delicte o delictes clàssics comesos a través d'un nou mitjà, les tecnologies de la informació i la comunicació.

### IB-Jove

L'Institut Balear de la Joventut té com a objectiu coordinar i executar la política autonòmica en matèria de joventut i lleure. L'Institut duu a terme totes les activitats que siguin necessàries i convenients per complir la finalitat institucional esmentada abans.

Durant l'any 2014 l'IB Jove ha impartit un total de 241 tallers relacionats amb les TIC:

Taller	Municipis	Nombre de tallers
Seguretat a Internet 0	Felanitx, St. Llorenç des Cardassar, Palma, Sineu, Marratxí, Vilafranca	46
Seguretat a Internet 1	Felanitx, Lluçmajor, Manacor, St. Llorenç des Cardassar, Calvià, Palma,	42

	Alaró, Sineu, Marratxí, Petra, Sant Joan, Vilafranca	
Seguretat a Internet 2	Felanitx, Lluçmajor, Sa Pobla, S'Arenal, Manacor, Son Servera, Alaró, Alcúdia, Campos	64
Seguretat a Internet 3	Felanitx, Lluçmajor, Manacor, Palma, Son Servera, Selva	34
Seguretat a Internet 4	Felanitx, Lluçmajor, Palma	15
Seguretat a Internet 5	S'Arenal, Manacor, Son Servera, Inca, Palma	23
Seguretat a Internet 7	Son Servera, S'Arenal, Pollença, Inca	9
Ciberassetjament	Campos	1
Ciberassetjament 2	Alcúdia	5
Educació i tecnologies a casa	Palma	1

En total, 240 tallers que, amb una mitjana de 25 menors per aula, han arribat a uns 6.000 nins i nines de Mallorca. Les xerrades, que es realitzen a petició dels pares, han assolit la xifra de 23 sessions a diferents centres educatius arreu de l'illa. Des d'IB Jove, també s'ha format a 24 policies tutors en l'àmbit de menors i TIC.

<b>Xerrada</b>	<b>Municipis</b>	<b>Nombre de xerrades</b>
Socioaddiccions: com detectar-es	Felanitx, Lluçmajor, Binissalem	3
Riscos i perills d'Internet: com prevenir-los	Lluçmajor, Binissalem, Palma, Felanitx, Sant Llorenç, Bunyola, Alaró	9
Educació i tecnologies a casa	Binissalem, Felanitx, Sa Pobla, Sineu, Alaró, Palma	7
Educar els nadius digitals	Felanitx, Sineu, Marratxí, Palma	4

Resum d'actuacions d'IB Jove 2014.



Font: IB Jove 2014

### Oficina de Defensa dels Drets del Menor (ODDM)

L'Oficina de Defensa dels Drets del Menor és un òrgan de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que té encarregada la tasca de vetllar per la defensa i la promoció dels drets dels menors que es troben en el territori de les Illes Balears. Fou creada pel Decret 16/1997, de 30 de gener (BOCAIB núm. 21, de 18 de febrer), modificat pel Decret 83/1998, d'11 de setembre (BOIB núm. 121, de 22 de setembre) i el Decret 25/2000, de 25 de febrer (BOIB núm. 29, de 7 de març).

Les intervencions de l'ODDM referides a *Internet i a les noves tecnologies* han suposat un 4% de l'activitat total. Durant el 2014 i seguint amb l'objectiu de ser un recurs d'informació especialitzada s'ha continuat amb la tasca de coordinació amb el grup d'Internet Segura Illes Balears.

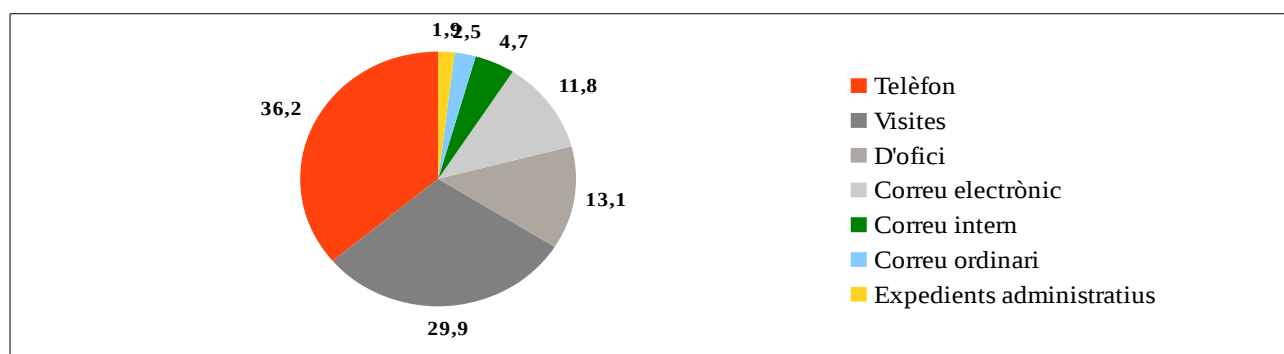
La tasca desenvolupada en aquest àmbit s'ha centrat al màxim a oferir informació, orientar i assessorar; el 80% de les intervencions ha anat en aquest sentit. D'altra banda també s'ha tengut constància de casos relacionats amb l'accés a continguts inapropiats (5%), la vulneració de la protecció o revelació de dades personals (5%) i la divulgació d'imatges o comentaris que han pogut atemptar contra l'honor (5%). També s'han analitzat conductes relacionades amb la seguretat a Internet i les xarxes socials, que ha suposat un altre 5% de l'activitat d'aquest àmbit.

L'Oficina ha detectat els perills que pot generar la xarxa i ha denunciat, si era el cas, a les autoritats judicials i policials competents (Fiscalia de Menors o cossos i forces de seguretat de l'Estat, mitjançant la Brigada d'Investigació Tecnològica (BIT), del Cos Nacional de Policia, o el Grup de Delictes Telemàtics de la Guàrdia Civil) les pràctiques que, en l'àmbit de les noves tecnologies, es detecten i poden ser constitutives de delictes.



Respecte el total de les actuacions dutes a terme per l'Oficina, el canal d'entrada més important de les comunicacions de fets que han propiciat les actuacions de l'ODDM ha estat el telèfon (36,2%), seguit de les visites (29,9%), les actuacions d'ofici (13,1%), el correu electrònic (11,8%), el correu intern (4,7%), el correu ordinari (2,5%), el fax i els expedients administratius (1,9%).

### Canals d'entrada de les comunicacions a l'ODDM.

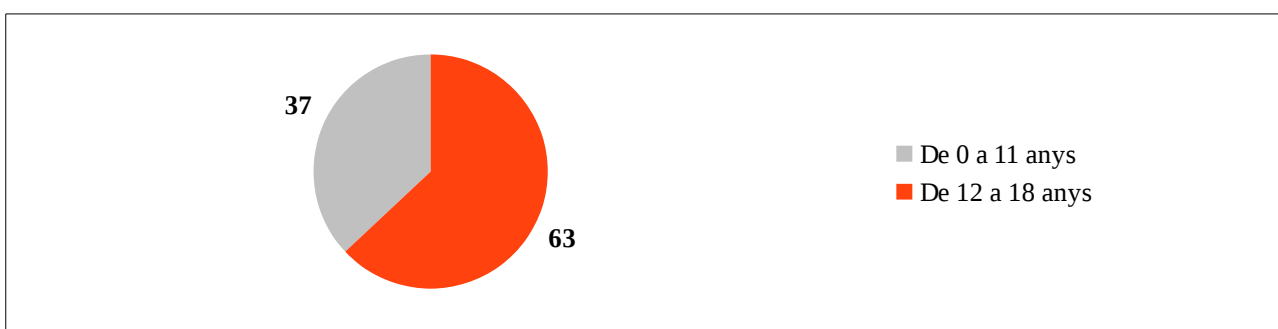


Font: Informe ODDM 2014

La majoria d'actuacions relacionades directament amb algun menor —ja siguin consultes, comunicacions o queixes— han implicat la interacció amb professionals en un 43,1% dels casos; un 29,3% amb mares, i un 8,9% amb pares. La resta ha estat d'altres familiars, veïns o fins i tot persones que no s'identificaren en el moment de la consulta.

Quant a les persones menors d'edat, cal diferenciar entre els menors de 12 a 18 anys, que han representat un 63% de les intervencions amb menors, i els de 0 a 11 anys, que han estat un 37% de les actuacions.

### Edats dels menors.



Font: Informe ODDM 2014

En relació a la distribució geogràfica de les intervencions habituals de l'Oficina, cal destacar que la majoria s'han fet a Mallorca (92%). Tot i això són nombroses les consultes telefòniques que es fan des de les altres illes. Pel que fa a l'illa de Mallorca, s'han fet el 49% de les intervencions a la ciutat de Palma que és on es concentra major volum de població i on es troba la seu de l'ODDM i el 51% restant a 23 municipis de l'illa. També cal destacar que les activitats que desenvolupa l'Oficina, tant d'investigació i d'estudi com de promoció dels drets de l'infant, van adreçades al conjunt de la població balear i es compta per aquesta raó amb la representació i col·laboració de totes les illes.

### **Convivèxit**

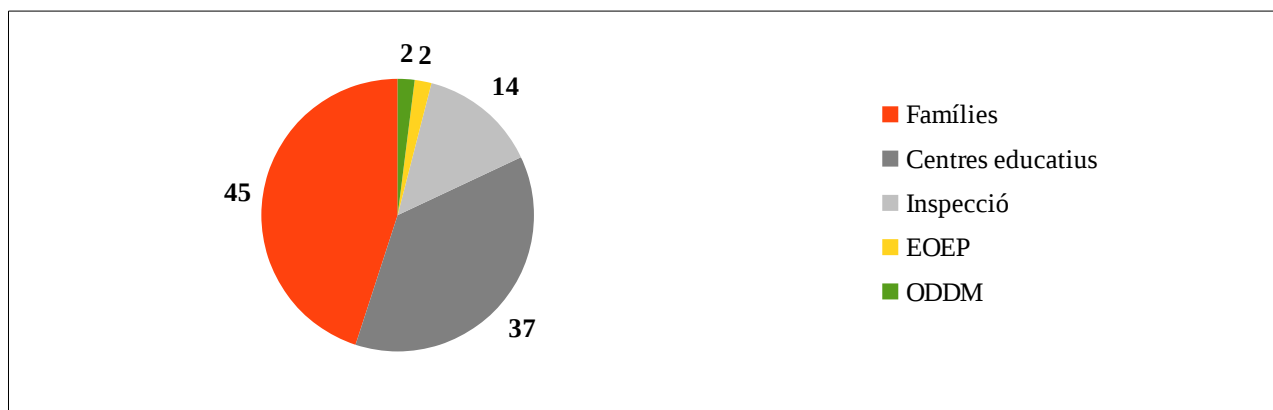
L'Institut per a la Convivència i l'Èxit escolar és un òrgan de caràcter consultiu i organitzatiu d'activitats que ajuden a la prevenció de situacions de conflicte, la recerca de l'èxit escolar, la socialització i formació complementària de l'alumnat, i el coneixement, l'anàlisi, l'avaluació i la valoració de la convivència en els centres educatius.

L'àmbit de l'Institut són els centres educatius de la comunitat autònoma de les Illes Balears. La finalitat és contribuir a la millora del desenvolupament de l'activitat escolar en els centres educatius mitjançant:

- L'anàlisi dels conflictes i el suport a les activitats de prevenció organitzades des de l'Administració educativa.
- La proposta d'activitats per a l'impuls de l'èxit escolar.
- El disseny d'activitats socioeducatives que fomentin la creació de vincles positius entre els membres de la comunitat escolar.
- El suport als centres educatius per a l'elaboració de plans i actuacions destinats a promoure la Convivència i l'Èxit escolar.

Durant aquest curs 2013-2014 ha atès un total de 57 sol·licituds: 43 d'Educació infantil i Primària i 14 d'Educació Secundària.

Procedència de les sol·licituds a Convivèxit.



Font: Memòria Convivèxit 2013-2014

Respecte la naturalesa de les sol·licituds, la majoria (29) fan referència a l'assetjament escolar i ciberbullying, representant el 51% del total de sol·licituds. S'han dut a terme un total de 65 actuacions puntuals d'assessorament i coordinació, entre elles també dirigides al ciberbullying. Dels casos tractats que hagin resultat greument perjudicials, un 11% estan relacionats amb el ciberassetjament.

## 5 Recursos

- Better Internet for kids  
<https://www.betterinternetforkids.eu/>
- Centre d'Internet més segura  
<http://www.internetsegura.cat>
- Centro de seguridad en internet  
<http://www.centrointernetsegura.es>
- Chaval  
<http://www.chaval.es/chavales>
- Ciberfamilias  
<http://www.ciberfamilias.com>
- Fundació ANAR  
<https://bloganar.wordpress.com/2014/01/23/infografia-el-telefono-anar/>
- Institut Balear de la Joventut  
<http://ibjove.caib.es>
- Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit)  
<http://convivexit.caib.es>
- Internet segura Illes Balears  
<http://www.internetseguraib.net>
- Kids and teens online  
<http://kidsandteensonline.com/>
- Más que una imagen

<http://www.masqueunaimagen.com/esinicio.php>

- Oficina de Defensa dels Drets del Menor  
<http://www.defensadelmenor.net>
- Oficina de Seguretat de l'Internauta (OSI)  
<https://www.osi.es/>
- Portal del menor  
<http://www.portaldelmenor.es/>
- Programa de Policia Tutor de l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB)  
<http://ispip.caib.es>
- Pantallas Amigas  
<http://www.pantallasamigas.net>
- Protégeles  
<http://www.protegeles.com>
- Que no te la den  
<http://www.quenoteladen.com>
- Yo controlo  
<http://yocontrolo.es>

## 6 Línies de denúncia

Grup de Delictes Telemàtics de la Guàrdia Civil

<http://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/pinformar.php>

Delictes tecnològics de la Policia Nacional

<http://www.policia.es/colabora.php>

Protége. APP de denúncia online per a mòbil i tablet

[http://protegeles.com/app\\_protegete.asp](http://protegeles.com/app_protegete.asp)

Botó de denúncia de Protégeles

[http://www.protegeles.com/linea\\_de\\_denuncia.asp](http://www.protegeles.com/linea_de_denuncia.asp)

## 7 Referències

- Conselleria d'Administracions Públiques. Direcció General d'Interior, Emergències i Justícia. (2014). Memòria d'actuacions del programa de policia tutor de les Illes Balears. Curs 2013-2014. Consultat 23-11-2015. <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST6325ZI189077&id=189077>
- INTECO. (2009). Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres. Consultat el 16-03-2015. [file:///home/fmas/Baixades/estudio\\_habitos\\_seguros\\_menores\\_y\\_econfianza\\_padres\\_versio\\_nfinal\\_accesible.pdf](file:///home/fmas/Baixades/estudio_habitos_seguros_menores_y_econfianza_padres_versio_nfinal_accesible.pdf)
- INTECO (2008). Guía de menores en internet para padres y madres. Consultat el 24-03-2015. <https://www.incibe.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/Proteccion/menores/guiapadresymadres.pdf>
- INE. (2014). Encuesta sobre equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2014. Consultat 16-03-2014. [http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p450/base\\_2011/a2014/&file=pcaxis](http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p450/base_2011/a2014/&file=pcaxis)
- Ministerio del Interior. Gobierno de España. (2014). Encuesta sobre hábitos de uso y seguridad de internet de menores y jóvenes en España. Consultat el 24-03-2015. <http://www.interior.gob.es/documents/10180/2563633/Encuesta+sobre+h%C3%A1bitos+de+uso+y+seguridad+de+internet+de+menores+y+j%C3%B3venes+en+Espa%C3%B1a/b88a590a-514d-49a2-9162-f58b7e2cb354>
- ODDM. (2014). Informe 2014. Conselleria de Família i Serveis Socials. Oficina de Defensa dels Drets del Menor. Consultat el 23-11-2015. <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST97ZI193876&id=193876>
- PROTEGELES. (2014). Menores de edad y conectividad móvil en España: tablets y

smartphones. Consultat el 15-03-2015.  
[http://www.diainternetsegura.es/descargas/estudio\\_movil\\_smartphones\\_tablets\\_v2c.pdf](http://www.diainternetsegura.es/descargas/estudio_movil_smartphones_tablets_v2c.pdf)

- UOC. (2013). El ciberassetjament en menors es pot prevenir amb la implicació de pares i educadors. Consultat el 23-11-2015. [http://www.uoc.edu/portal/ca/sala-de-premsa/actualitat/noticies/2013/noticia\\_018/cyberbullying-ciberassetjament-criminologia-assetjament-internet.html](http://www.uoc.edu/portal/ca/sala-de-premsa/actualitat/noticies/2013/noticia_018/cyberbullying-ciberassetjament-criminologia-assetjament-internet.html)