

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

ANNEX I

P R O J E C T E A . V . D .

I N T R O D U C C I O

Qualsevol tipus de delicte que es comet du aparell binomi víctima-autor.

Si s'analitza quin es el comportament de la societat en front de les dues parts del binomi esmentat, es veu que les pautes de la majoria de les societats occidentals es, o ha estat fins fa molt poc, ben semblant. L'autor del delicte es tradicionalment el que reb una major atenció de la societat la qual lògicament, reacciona contra ell utilitzant les lleis i les forces de seguretat: es tracta, al menys en teoria, d'aconseguir capturar al delinqüent i assegurar-nos mitjançant les lleis i la justícia que podrem evitar que seguesqui delinquent. Es evident que es podria profunditzar molt sobre tot aquest aspecte però no es aquest l'objectiu del present document. Ara bé, mentre el delinqüent es el protagonista de tot el procés que es desencadena, l'altra part del binomi humà que acompanya l'acte delictiu, la víctima, es freqüentment un espectador passiu que no reb l'atenció pertinent des del punt de vista psicològic, emocional i social. Aquesta desatenció, no imputable en absolut a les forces de seguretat, ja que no es aquesta la seva missió estricte, origina molt sovint una situació de frustració que determinats autors han considerat com una segona victimitat, i que li fa molt difícil la recuperació del seu ritme de relacions i de la seva "reintegració" dins la vida de la societat.

Aquesta situació de la víctima, que ja comença a esser un problema que ha despertat la consciència social dels pobles més avançats, es la que fa absolutament necessari l'ajuda a les víctimes però

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

¿quines son les seves necessitats més importants?.

Primerament la víctima necessita trobar un interlocutor vàlid. Moltes vegades, l'interés de la víctima no es tant que es deténgui l'autor del delicte, missió primordial de la policia, com que qualqu entri dins la situació dramàtica en la que ella es troba i, endamés, d'escoltar-la, pugui intentar donar resposta a les inquietuds que té com a esser humà i de restablir el seu equilibri emocional.

En segon terme, la víctima necessita assessorament legal sobre quines han d'esser les pautes del seu comportament, com estructurar la denuncia, quina importància tenen els medis de prova i com es poden obtenir, quines alternatives se li presenten, etc. son exemples de diversos punts sobre els que s'ha d'orientar, en la majoria del casos, a les víctimes.

Però encara es pot anar més enllà; s'ha de mantenir a la víctima informada de tot el que succeix quant s'intrueix el procés penal. Aquesta informació, que dissortadament no es produeix d'ofici, es una altra de les necessitats que sent la persona que ha estat víctima d'un delicte.

Finalment, s'ha de fer menció dels ajuts assistencials. Amb freqüència, sofrir un delicte deixa a la víctima en una situació precària davant la que no sab reaccionar; ni sab quines possibilitats d'ajuda li ofereix la societat ni tampoc sab el que cal fer per tal de poder accedir a aquestes formes d'ajuda.

Es parla de l'aexistència de un moviment internacional en favor de les víctimes del delicte, aquest moviment, com no podria esser d'altra manera, ha provocat una concienciació social davant la problemàtica de les víctimes que ha originat tota una seria d'iniciatives.

GOVERN BALEAR

Conselleria Adjunta

a la

Presidència

Prop de 300 programes d'ajuda a les víctimes existeixen a Anglaterra i a Irlanda agrupades al NAVSS (National Association of Victims Support Schence); l'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et mediation) agrupa els serveis d'ajuda a les víctimes que existeixen a França, als Estats Units, existeix una associació que aglutina les oficines i serveis d'ajuda a les víctimes: NOVA (National Organization for Victims Assistance) i a Holanda, la Laudelijk overleg slachtoherhulp reuneix els centres i i serveis d'aquestes característiques.

Així idò, mentres a aquests i altres païssos han sorgit tots aquests organismes i mentres el Consell d'Europa pren clara posició a favor de les víctimes, qué passa a Espanya?.

La Llei de Procediment Criminal es de 1882, i va esser una fita històrica respecte a la garantia i protecció dels drets fonamentals dels ciutadans supossant la implantació a Espanya del sistema procesal penal conegut per sistema acusatori formal.

Ara bé, les succesives reformes d'aquesta llei han ignorat sistemàticament la problemàtica de la víctima. Tampoc el desplegament normatiu de la Constitució de 1978 ha arribat fins ara al disseny d'un nou sistema que protegesqui suficientment a totes les parts que intervenen al procés penal.

Afortunadament, la situació comença a canviar i l'esdeveniment de la democràcia amb els consiguents canvis polítics i socials, ha despertat també una consciència social que s'ha plasmat en l'aparició de serveis d'ajuda a les víctimes a València, Barcelona i Sant Sebastià.

La implantació d'un servei d'ajuda a les víctimes del delictes, quins sons els seus fonaments, quins els seus objectius i quines han d'esser les seves actuacions es el que preten explicar aquest document

1 - DEFINICIO, FONAMENTS I OBJECTIUS:

Després del que s'ha dit a la introducció, anam ara a veure d'una manera més concreta que es una Oficina d'Ajuda a les Victimes del Delicte. Una AVD (Ajuda a les Víctimes del Delicte) es un centre dedicat a l'atenció i assistència de les persones que han sofert qualsevol tipus de delicte a través de les línies d'actuació següents:

- * - Informa les víctimes sobre els recursos socials i institucionals que pot utilitzar per tal de remeiar la seva situació.
- * - Assessora/ a la víctima sobre les actuacions que ha de dur a terme davant l'Administració de Justícia i els Serveis Policials.
- * - En cas de llessions, aconsella a la víctima sobre les actuacions a fer per tal de rebre la més adequada atenció sanitària i garantir els seus drets.
- * - En cas de víctimes de delictes contra l'honestitat, dona a les víctimes la informació precisa per resoldre el seu problema des del punt de vista mèdic, jurídic i assistencial.

En qualsevo cas, la AVD. ha de proporcionar a la víctima les atencions psicològiques i humanes per tal d'aconseguir mitigar la sensació de frustració que origina la victimitat.

Una vegada s'ha definit que és una AVD. vegem a continuació quins son els fonaments que pot tenir la CAIB. per tal de muntar aquest servei a les Illes Balears.

A la introducció s'ha descrit quina és la situació de les víctimes i dels seus serveis d'ajuda a alguns dels principals països europeus

GOVERN BALEAR

*Conselleria Adjunta
a la
Presidència*

i als Estats Units i també s'ha parlat de la situació que a Espanya hi ha actualment. No es pot dubtar que la Constitució de 1978 ha originat un profund canvi en tots els ordres de la vida espanyola. Idò bé, l'article 9 de l'esmentada Constitució estableix que: "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Igualment, l'Article 9 de l'Estatut d'Autonomia de les Balears, estableix: "Les institucions d'autogovern, en compliment de les finalitats que els són pròpies, promouran la llibertat, la justícia, la igualtat i el progrés socioeconòmic entre els ciutadans de les Illes Balears, com a principis de la Constitució, així com la participació d'aquests a la vida política, cultural, econòmica i social...".

La interpretació d'ambdós textos legals ens duria a la conclusió de la procedència de iniciar qualsevol tipus d'actuació en favor de les víctimes del delictes. Ara bé, endamés de preocupar-se per les víctimes, qué pot fer la CAIB per tal de garantir la seva protecció i fer efectiu realment el contingut de l'Article 9 de la Constitució i de l'Estatut?

Evidentment, la CAIB no té competències per modificar el sistema legal penal vigent. Així idò, l'únic que pot fer la CAIB es prendre mesures per tal de donar una atenció a les víctimes que sigui complementària a la de la policia i de l'Administració de Justícia i d'assegurar que la víctima utilitzarà tots els recursos que siguin

GOVERN BALEAR

*Conselleria Adjunta
a la
Presidència*

al seu abast, es muntar i propiciar un departament específic d'ajuda: muntar l'AVD. Deixant de banda les conseqüències i conclusions que es poden deduir de l'existència de l'AVD que seran analitzades a un altre apartat d'aquest document, es passa a continuació a veure quines han d'esser els principals objectius d'un servei com l'AVD.

Els objectius d'aquest projecte es poden resumir en dos:

- 1 - Donar informació, ajuda i orientació a les víctimes del delictes.
- 2 - Donar cobertura assistencial a les necessitats immediates de les víctimes del delictes.

Dins el primer objectiu, donar informació, ajuda i orientació a les víctimes, s'engloben els següents:

- 1.1 - Protegir efectivament totes les parts que intervenen al procés penal.
- 1.2 - Despertar la consciència social enfront de la problemàtica de les víctimes del delictes.
- 1.3 - Millorar el nivell d'informació del ciutadà en front d'aquest tipus de qüestions.
- 1.4 - Possibilitar l'actuació correcta de la víctima davant la policia i l'administració de justícia.
- 1.5 - Propiciar la reintegració social de la víctima del delictes i facilitar el seu retorn a les condicions en que es trobava abans del fet delictiu.

GOVERN BALEAR

*Conselleria Adjunta
a la
Presidència*

1.6 - Fer de caudal de connexió entre les preocupacions de les víctimes i les necessitats del Ministeri Fiscal i de la policia.

1.7 - Actuar com a punt de trobada de tots els interlocutors preocupats per la situació de les víctimes.

Dins el segon objectiu, donar cobertura assistencial a les necessitats immediates de les víctimes, es poden distingir dos subobjectius principals:

2.1 - Donar assistència emocional a la víctima.

2.2 - Donar assistència material a la víctima.

Dins el primer subobjectiu, assistència emocional a la víctima, s'hi encuadraran totes les actuacions dirigides a restablir el seu equilibri emocional a través de l'anamnesis o estudi en profunditat de la problemàtica particular de la víctima, causes que generen aquesta problemàtica específica i possibles alternatives que es presenten. Aquí es a ón l'AVD actua escoltant a la víctima, escoltant-la, recolzant-la i, en definitiva, es produeix la complementació amb l'actuació judicial i policial.

Dins el segon objectiu, assistència material, s'hi troba l'estudi de les necessitats materials que presenta la víctima, la seva objectivació, i la satisfacció d'aquestes necessitats objectivades bé directament per l'AVD, quan això es possible, o bé a través de col.laboracions amb altres centres, institucions i entitats.

2 - CARACTERISTIQUES DE L'AVD:

Un servei com l'AVD, amb una missió específica i que va dirigit a persones que, amb freqüència, estaran en una situació límit, ha de reunir una serie de característiques que s'enumeren i expliquen a continuació:

2.1 - Personal amb una alta qualificació professional i humana.

- * - Atés que els temes que es plantejaran a l'oficina serán temes molt específics relacionats amb tràmits judicials o amb situacions emocionals i materials que precisin assistència, es clar que el personal ha d'estar format per llicenciats en Dret si es possible especialitzat en Dret Penal o amb coneixements profunds d'aquesta matèria i per assistents socials.
- * - D'altra banda, la situació emocional que presenten les víctimes normalment, requereix un tracte especialment delicat i una actitud molt predisposada a comprendre i escoltar els problemes de ciutadà que acudeix a aquest servei. Així, tenim una característica imprescindible que s'haurà de superposar a la preparació tècnica: la qualitat humana i una vocació de servei molt pronunciada que s'haurà de complementar amb una formació que es pot donar sobre la marxa, que garantitzi uns coneixements bàsics de psicologia.
- * - Una tècnica característica que ha de tenir el personal de l'AVD ateses les característiques de les Balears i la particular situació dels turistes, marcades per dificultats idomàtiques i situació d'indefensió provocada pel desconeixement del medi, es el coneixement d'idiomes.

GOVERN BALEAR

*Conselleria Adjunta
a la
Presidència*

En aquest sentit, es considera que el personal de l'AVD ha de parlar i entendre l'anglès, el castellà i català i, si es possible, algú ha de tenir nocions de francès i alemany. Aquesta característica, pel que fa als idiomes forans, es pot aconseguir cercant persones que coneixin les llengües esmentades, donant aquest tipus de formació de personal o bé comptant a la plantilla de personal amb un traductor.

- * - Finalment, s'ha d'implantar un esperit de servei i una línia de treball que ha de fogir dels clàssics "clichés" de l'Administració. El personal ha de tenir una forta capacitat d'iniciativa, una gran disponibilitat, ha de tenir autonomia i ha de funcionar amb molta agilitat essent capaç d'assumir les seves responsabilitats amb totes les conseqüències.
- * - Una darrera característica es que, si es possible, el personal ha d'esser femení al menys en una bona part. Aquesta característica, s'explica per ella mateixa si es reflexiona amb deteniment sobre les funcions i tipus de feina de l'AVD.

2.2 - Actuació com a interlocutor vàlid per a la víctima:

Aquesta és la característica fonamental de l'AVD i que es pot dir que totes les damés son en funció d'ella.

L'AVD ha d'esser un lloc al qual la víctima que hi acudesqui ha de trobar solució a les seves inquietuts i interrogants.

Generalment, la víctima, quan ha pres la decisió de denunciar el delictes, necessita assessorament però, sobretot, necessita comprensió, confiança i que se li transmeti la sensació de tranquil·litat i que la seva seguretat es plenament garantitzada.

2.3 - Agilitat de funcionament:

L'AVD es un servei que no pot estar pendent de determinats entrebancs burocràtics i administratius per la sencilla raó que la situació de les víctimes ni ho permet ni molt menys ho aconsella.

Per tal d'aconseguir això, l'AVD ha de:

* - Tenir un circuits de funcionament molt simples, flexibles i àgils.

* - Tenir una forta dosi d'autonomia per decidir quina ha d'esser la seva actuació a un moment determinat i com s'ha de fer aquesta actuació. La fixació dels límits d'aquesta autonomia i la descentralització de la presa de decisions que comporta es un dels majors reptes del projecte i també

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

un dels seus caires més atractius.

* - Lògicament, si hi ha una dosi de descentralització i d'autonomia també hi ha d'haver els necessaris instruments de control.

2.4 - Relacions amb altres institucions:

L'AVD actuarà immersa dins una problemàtica que no dependrà únicament d'ella i que tindrà una forta influència d'altres institucions. Resulta evident, idò, que no pot actuar com un compartiment estanc i que ha de tenir unes estretes i fluides relacions amb altres sectors.

2.5 - Implantació de tot el territori de la CAIB:

Un servei com l'AVD que no es pot donar per telèfon ni per correspondència en la majoria del casos, s'ha d'extendre a les Illes de Menorca, Eivissa i Formentera endamés de la de Mallorca per això, en un desplegament integral del projecte, s'ha de contemplar un pla d'expansió que s'exposa en les seves línies fonamentals, a un altre apartat d'aquest document.

3 - PLA D'ACTUACIO:

D'acord amb els objectius i amb les característiques que s'han exposat anteriorment, les línies d'actuació de l'AVD han d'esser les següents:

3.1 - Actuacions de divulgació. Un servei d'aquestes característiques per tal d'esser eficaç ha d'esser conegut dels usuaris i s'han de coneixer també les seves funcions. Això suposa que una de les seves principals actuacions ha d'esser l'actuació divulgativa que s'ha de dur a terme a través dels següents canals:

. Trobades i xarrades amb els representants dels principals sectors implicats en la problemàtica de les víctimes per tal d'explicar quines son les missions i quín el funcionament de l'AVD.

En principi, sense que això signifiqui excloure ningun, els sectors més interessats poden esser:

- Comissaries de Policia, Polícies Locals i Guardia Civil.
- Centres hospitalaris i centres d'urgències mèdiques.
- Col·legi d'Advocats.
- Associacions de Veïnats i altres entitats ciutadanes.
- Consells Insulars i Ajuntaments.
- Entitats prestadores de serveis assistencials.
- Jutjats i Fiscalia.
- Federació d'Hosteleria.
- Associacions empresarials.
- Mitjans de comunicació.

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

- . Campanya publicitària que ha de contemplar:
 - Edició de fullets i tríptics divulgatius.
 - Edició de cartells i pósters.
 - Anuncis en premsa, ràdio i televisió.
 - Altres canals de publicitat.
- . Edicions de publicacions explicatives i divulgatives de les actuacions de l'AVD.
- . Manteniment d'una política decidida de presència als mitjans de comunicació a través de notes de premsa, articles, reportatges, rodes de premsa, etc.

Aquestes actuacions divulgatives s'han de fer amb especial força quan comenci a funcionar l'AVD però serà necessari mantenir una política de contactes i de presència publicitari de manteniment al menys fins que l'AVD hagi arrelat plenament dins la societat.

3.2 - Participació a congressos, reunions, seminaris, etc.

D'Acord amb el funcionament de les oficines semblants que existeixen a Europa i les que ja funcionen a Espanya (València i Barcelona) s'haurà de mantenir una política de reciclatge i d'intercanvi d'experiències de l'AVD especialment a través de congressos, reunions i seminaris que es celebren periodícament.

3.3 - Prestació d'assistència jurídica i social.

Aquesta es la tasca habitual de l'AVD a través de la qual s'informa i orienta a la víctima com presentar la denúncia, quins tràmits ha de seguir davant la problemàtica originada pel delictes, etc.

La mecànica de funcionament de l'AVD s'esquematitza de la següent forma:

- . La víctima arriba a l'oficina bé per iniciativa pròpia o be enviada per la policia o per qualsevol altra entitat o institució i explica que és el que ve a exposar.
- . Segons les necessitats de la víctima, que apreciarà el servei de recepció, en aquest cas el SIAC, la víctima serà orientada de la següent manera:
 - . Al departament jurídic si les seves necessitats son d'assessorament i gestions d'aquest tipus.
 - . Al departament d'assistència social si les seves necessitats son d'aquest tipus.
 - . Al dos departaments, el jurídic i l'assistencial, si així ho requereixm el seu cas.
- Endamés, cada un dels departaments remetrà la víctima a l'altre si ho troba oportú.
- . El departament jurídic estodiarà el cas que exposi la víctima i l'assessorarà sobre les gestions que ha de fer i com els ha de fer. Inclús, si es necessari

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

per la resolució del problema, el departament jurídic farà les gestions i contactes necessaris per tal d'informar a la víctima sobre la situació del seu cas i les possibilitats d'actuació que se li presentin. En casos extrems, el personal de l'AVD acompanyarà a la víctima, si aquesta ho requereix, a fer les gestions necessàries davant la policia i el jutjat o davant altres institucions. En cap cas l'AVD actuarà com a advocat de la víctima.

- . El departament assistencial estudiarà quines son les necessitats objectives de la víctima des del punt de vista psicològic social i econòmic i farà les gestions que consideri necessàries per tal de satisfer-les. Aquesta actuació pot anar des de cercar-li un lloc per dormir fins a tramitar-li una sol.licitud d'ajuda econòmica o acompanyar-la a fer les gestions necessàries.

Finalment, cada departament seguirà el cas fins a la seva resolució final i estarà en contacte amb la víctima fins que s'hagi resolt el tema.

3.4 -Establiment de relacions i convenis

Tal com ja s'ha dit abans i com es dedueix de la síntesi de la mecànica de funcionament de l'AVD que s'acaba de fer, aquest tipus d'oficina no pot treballar aïlladament sino que ho ha de fer a través d'un contacte fluid amb altres institucions, entitats i sectors socials tals

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

com:

- Audiència Territorial per tal de coordinar les possibilitats d'actuació de l'AVD davant els tribunals i la manera de poder donar informació a les víctimes de la situació del seu expedient sempre que aquest no estigui baix cap tipus de secret.
- Ministeri Fical per tal de coordinar l'actuació de l'AVD en ordre a col.laborar amb la fiscalia en tot allò que pugui esser necessari.
- Policia per coordinar formes d'actuació i garantir en tot moment l'atenció a la víctima.
- Entitats prestadores de serveis socials, tan públics com privades per tal de poder oferir solucions als problemes assistencials de les víctimes.

Aquest es un apartat fonamental del pla d'actuació que haurà de realitzar-se a l'empar de convenis de col.laboració i conjugant l'aspecte polític i tècnic de la qüestió.

4 - FORMULES ESPECIFIQUES DE COL.LABORACIO:

Les formes específiques de col.laboració de la Creu Roja amb l'AVD podrien ésser les següents:

- 4.1 - Remissió de les víctimes:

La Creu Roja, en funció de les característiques del seu treball es troba freqüentment en contacte amb persones que han estat víctimes del delícte. Seria molt positiu que quan trobi amb víctimes que precisin d'una atenció especial les remeti a l'AVD.

En aquest sentit, seria bo que es donassin instruccions al personal de la Creu Roja de remetre-les a l'AVD en la seguretat que, d'aquesta manera, es completaria l'atenció a les víctimes: s'els facilitarien molt més les coses.

4.2 - Publicitat de l'AVD:

La Creu Roja hauria de permetre dos tipus de publicitat de l'AVD entre el seu personal i a les seves instal.lacions:

* - S'hauria de permetre la difusió entre el seu personal d'un fulletó explicatiu de l'AVD per tal que coneguin que es el servici, com funciona i quins serveis els pot oferir per tal de complementar la seva feina.

GOVERN BALEAR
Conselleria Adjunta
a la
Presidència

* - S'hauria de permetre la presència d'elements difusors de l'AVD a tots els departaments assistencials de la Creu Roja per tal que el públic que hi assisteixi pugui accedir a informació sobre l'AVD.

4.3 - Presència de l'AVD a determinats tràmits:

Atés que en determinats casos pot esser necessari acompanyar a la víctima per tal que realitzi determinades actuacions o procediments tals com consultes mèdiques o assistencials, s'hauria de permetre la presència del personal de l'AVD en aquests procediments i, conseqüentment, s'haurien de donar instruccions al personal de l'AVD en aquest sentit.

4.4 - Intercanvi d'informació amb l'AVD:

En determinats casos, l'atenció a la víctima pot requerir un intercanvi d'informació sobre les circumstàncies de la mateixa víctima o dels fets, tramitacions i procediments que l'envolten.

En el cas que les informacions no estiguin amparades baix cap tipus de secret, s'haurien de donar instruccions en el sentit d'afavorir aquest intercanvi d'informacions sempre que qui ho sol·liciti s'identifique prèviament.



ANNEX II: MEMÒRIA DESCRIPTIVA DEL SERVEI DE LES OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE

Què són les oficines d'ajuda a víctimes del delicte

Les oficines d'ajuda a les víctimes del delicte (AVD) són un servei públic i gratuït implantat pel Ministeri de Justícia o per les comunitats autònomes que té per finalitat atendre i assistir les víctimes de delictes, especialment delictes violents i delictes contra la llibertat sexual.

Tipologia de personal que hi treballa

Les AVD implantades per la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són ateses per advocats i psicòlegs especialitzats en aquest tipus de servei.

Usuaris del servei

Les AVD de la CAIB atenen qualsevol víctima d'un fet delictiu. Les víctimes poden acudir personalment a les AVD o bé ser derivades per diferents entitats i organismes relacionats amb l'atenció a la víctima (serveis socials de l'Ajuntament, Policia Local, Guàrdia Civil, serveis sanitaris, etc).

Serveis que s'ofereixen

Les AVD implantades a la CAIB tenen bàsicament els següents objectius i funcions, que s'estructuren com s'indica tot seguit:

1. *Atenció integral a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu*

Una de les funcions bàsiques i primordials de les AVD és donar atenció integral, immediata i especialitzada a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu, en el sentit que rebin informació i assessorament tant des del punt de vista jurídic, com social i psicològic, al més aviat possible i per part de professionals qualificats que ofereixen un tracte personalitzat, empàtic i adequat a la problemàtica de què es

tracta, a fi de no agreujar el procés de victimització. Aquesta actuació se centra en els àmbits següents:

— **Informació i orientació jurídica:** l'àrea jurídica del servei té com a objectius informar, orientar i assessorar jurídicament la víctima a fi d'evitar-ne la indefensió. Les actuacions concretes que es duen a terme són les següents:

▪ Informar la víctima, de manera clara i senzilla, depurada de formulismes i tecnicismes perquè ho pugui comprendre fàcilment, sobre els aspectes següents:

- El delictes o la falta dels quals ha estat objecte.
- La via adequada que s'ha de seguir, en el cas que els fets no siguin constitutius d'un delictes il·lícit penal.
- Els drets que assisteixen la víctima i les mesures per fer-los efectius: dret a l'exercici de les accions penals i civils que pertoquen; dret a assistència jurídica gratuïta en cas de no tenir recursos econòmics; dret a la reparació del dany, restitució del bé i indemnització dels perjudicis materials o morals; dret a percebre les ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, a les víctimes de delictes de terrorisme, a les víctimes de violència de gènere, i qualsevol altra ajuda que estableixi la normativa legal vigent.
- La interposició de la denúncia: com i on es pot interposar i els aspectes més importants que s'han de tenir en compte segons el delictes o la falta patits.
- Les conseqüències de constituir-se com a part en el procediment.
- El tipus de procediment penal que s'ha de tramitar, i el desenvolupament i les fases d'aquest.
- Els mitjans de prova que interessen i la manera d'obtenir-los i aportar-los.
- Les resolucions judicials i els recursos que pertoquen en contra.
- Les mesures de protecció i de seguretat que s'han d'adoptar per evitar conseqüències posteriors al delictes o per evitar el risc d'una victimització posterior.

▪ Fer el seguiment de la denúncia i de l'expedient judicial en totes les seves fases, mantenir-ne informada la víctima sobre la tramitació i sobre les actuacions que es practiquen, i procurar agilitar-les en la mesura que això sigui possible.

▪ Actuar com a interlocutor vàlid de la víctima davant els diferents organismes, institucions o professionals.

- Acompanyar la víctima, en els casos en què així ho sol·liciti, en els tràmits o les diligències policiaques i judicials (declaració o compareixença, roda de reconeixement, vista oral, etc.).

— **Assistència social:** informar les víctimes i facilitar-los els recursos socials i sanitaris de la Comunitat Autònoma a fi de pal·liar les conseqüències del delictes, i fer les derivacions oportunes tant en els serveis socials d'atenció primària com d'atenció especialitzada.

— **Assistència psicològica:** quant a l'assistència psicològica, s'ha desenvolupat una triple estratègia d'intervenció:

- Intervenció de crisi i orientació a la persona victimitzada a les dependències de la Policia Local de Palma: sota aquest terme s'agrupen un conjunt de tècniques utilitzades en forma d'orientació general, més que no un camp teòric unitari. Aquestes formes d'intervenció psicològica són de curta durada i amb objectius limitats, i se centren en la resolució preventiva d'una desorganització psicològica. Aquesta intervenció s'ha de dur a terme al més prop possible del succés negatiu i facilitar la recerca de solucions a les quals s'enfronta la víctima i la presa de decisions.
- Procediment d'intervenció breu: aquest programa pretén, mitjançant la intervenció de psicòlegs i psicòlogues especialitzats, cobrir la necessitat d'ajuda psicològica de les víctimes de delictes contra la llibertat sexual, violència familiar, delictes contra la propietat perpetrats amb violència o intimidació, i menors víctimes. Excepcionalment, també es presta atenció psicològica a la resta de delictes, atesa la situació especial de la víctima. L'objectiu perseguit és donar suport i atenció psicològica adequada a les víctimes dels delictes abans esmentats a fi de pal·liar els efectes negatius i potenciar els recursos personals per afrontar la possible situació traumàtica.
- Teràpies de grup: aquesta activitat la duen a terme els psicòlegs i les psicòlogues que fan el procediment d'intervenció breu, entre les víctimes que per les seves característiques presenten uns problemes comuns i que consideren convenient que els pot ser d'ajuda per superar el trauma produït pel delictes que han patit. Es tracta de reafirmar l'autoestima i de superar la victimització secundària.

2. *Prevenió de la victimització*

La prevenció va encaminada a evitar, en la mesura que això sigui possible, que es produeixin nous fet delictius, i també a evitar o pal·liar els efectes de la denominada "victimització secundària", derivada de la relació de la víctima amb l'entramat jurídic penal. L'objectiu és apropar l'Administració de justícia a la víctima, incrementar la seva confiança, afavorir la seva cooperació i intentar no agreujar les conseqüències del fet delictiu.

Per prevenir la segona victimització provocada per les contínues derivacions són necessàries la col·laboració i la coordinació amb altres entitats i institucions, que permetin funcionar de manera eficaç i prestar un bon servei a les persones usuàries. Per tant, una altra funció d'aquest servei és afavorir i potenciar, en tot moment, aquesta col·laboració i coordinació de totes les entitats i institucions que entren en contacte, directe o indirecte, amb les víctimes.

3. *Sensibilització i formació*

Es tracta de sensibilitzar la societat sobre la problemàtica que pateixen les víctimes de delictes i de les conseqüències que tenen els fets delictius en la víctima i formar els professionals que entren en contacte directe o indirecte amb les víctimes.

Model d'actuació

El model d'actuació de les AVD de la CAIB no està estructurat de manera coordinada i cada oficina, i fins i tot cada professional, actua sense disposar d'un protocol d'actuació institucionalitzat.

Estructura del Servei

Actualment les oficines d'ajuda a les víctimes del delicte depenen de la Direcció General de Justícia, que depèn de la Conselleria de Presidència (BOIB núm. 50, de 12 d'abril de 2008).

Coordinació

Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu a l'avinguda d'Antoni Maura, 24, 2n pis de Palma. Des d'aquesta Oficina, seu principal del servei, es coordinen totes les accions i els programes que es duen a terme.

Nombre d'oficines

Hi ha 9 oficines d'ajuda a víctimes del delict:

- 2 oficines a Palma (1 ubicada als jutjats de l'avinguda d'Alemanya i 1 ubicada a les dependències de la Policia Local de Sant Ferran).
- 1 oficina a Calvià
- 1 oficina a Inca
- 1 oficina a Manacor
- 1 oficina a la Platja de Muro
- 1 oficina a Ciutadella
- 1 oficina a Eivissa
- 1 oficina a Formentera

Locals i instal·lacions

Els locals en què es troben ubicades les AVD no són del patrimoni del Govern de les Illes Balears sinó que pertanyen a altres administracions, que han cedit el seu ús al Govern en virtut de la subscripció de convenis de col·laboració.

Descripció dels serveis de cada oficina

Actualment, les oficines disposen de dotze advocats i advocades al capdavant de les oficines, per oferir assessorament jurídic, i dotze psicòlegs i psicòlogues, en els quals s'integra el programa d'intervenció en crisi, servei que es presta durant les 24 hores els 365 dies de l'any a la Policia Local de Palma.

OFICINES D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE A MALLORCA

▪ Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu a la Policia Local

Aquesta Oficina és fruit d'un conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència del Govern de les Illes Balears i l'Ajuntament de Palma, que es va signar el 23 de maig de 1995.

Adreça: av. de Sant Ferran, s/n. 07013 Palma

Telèfon: 971 452 583

Horari: dilluns, dimecres i divendres, de 9.30 a 13.30 h

- **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu al Jutjat Penal de Palma**

Amb l'objectiu d'apropar, facilitar i millorar l'atenció prestada a les víctimes, el 26 de maig de 1997 el Govern de les Illes Balears, el Ministeri de Justícia i el Consell General del Poder Judicial varen signar un conveni de col·laboració per posar en marxa una oficina a les dependències del Jutjat Penal de Palma.

Adreça: av. d'Alemanya, 5, soterrani. 07003 Palma

Telèfon: 971 714 668 / 971 722 797

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

- **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu al Col·legi d'Advocats de Manacor**

Perseguint el mateix objectiu esmentat abans —de potenciar i garantir la proximitat del servei a les persones que es troben en una situació de victimització—, el 30 de novembre de 2000 es va signar un conveni de col·laboració amb el Col·legi d'Advocats per tal de posar en funcionament una oficina a Manacor.

Adreça: c/ de Muntaner, 11. 07500 Manacor

Telèfon: 971 847 360

Horari: dilluns i dijous, de 9 a 14 h

- **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu al Jutjat d'Inca**

La posada en funcionament de l'Oficina d'Inca és una novetat de l'any 2001 i respon a la voluntat de ser present a les principals ciutats de Mallorca, com també de cobrir les necessitats de les persones usuàries del servei a la comarca del Raiguer.

Adreça: c/ de la Puresa, 72. 07003 Inca

Telèfon: 971 884 163

Horari: dilluns i dijous, de 9 a 14 h

- **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte de Calvià**

Va ser inaugurada per la consellera de Presidència i Esports el mes de gener de 2004, per apropar aquest servei a la zona de ponent, la qual ha experimentat durant aquests darrers anys un important increment de població, tant de dret com de fet, i fer extensiu aquest servei als turistes que visiten la zona, especialment la temporada d'estiu.

Adreça: c/ d'Alacant, 36. Polígon de Son Bugadelles. 07184 Calvià

Telèfon: 971 134 291 / 971 003 300

Horari: dilluns i dimarts, de 9 a 14 h
dimecres i dijous, de 15 a 20 h

▪ **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu al edifici de la Policia Local de Muro**

Va ser inaugurada per la Consellera de Presidència i Esports el mes de maig de 2004 i presta aquest servei a la zona de les badies de Pollença i Alcúdia, Muro, Santa Margalida, etc. Igualment afectada per un important increment de població, tant de fet com de dret, fa extensiu el servei als visitants turístics d'aquella zona.

Adreça: av. de l'Albufera, 33. 07440 Muro

Telèfon: 971 891 664

Horari: dilluns i dijous, de 15 a 20 h
dimarts i dimecres, de 9 a 14 h

OFICINA D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE A MENORCA

▪ **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu a l'edifici de Ca sa Milionària de Ciutadella**

La inauguraren la consellera de Presidència i Esports i el director general de Relacions Europees i d'Entitats Jurídiques el 30 de març de 2005, fruit d'un conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Ciutadella.

Adreça: Ca sa Milionària. Camí de Maó, 102. 07760 Ciutadella

Telèfon: 971 484 830

Horari: dilluns, dimarts i dijous de 15 a 20 h
dimecres de 9 a 14 h

OFICINA D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE A EIVISSA

▪ **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu a l'edifici municipal de Sant Josep a Sant Jordi, Eivissa**

Va ser inaugurada el 20 d'abril per la consellera de Presidència i Esports i el director general de Relacions Europees i d'Entitats Jurídiques, fruit d'un conveni de

col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Sant Josep de sa Talaia.

Adreça: Edifici Municipal de Sant Josep a Sant Jordi
C/ dels Pirineus, 7-9. 07817 Sant Jordi / Ses Salines
Telèfon: 971 395 122

Horari: dimarts i dissabte, de 9 a 14 h
dimecres, de 16 a 21 h, i dijous, de 15 a 20 h

OFICINA D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE A FORMENTERA

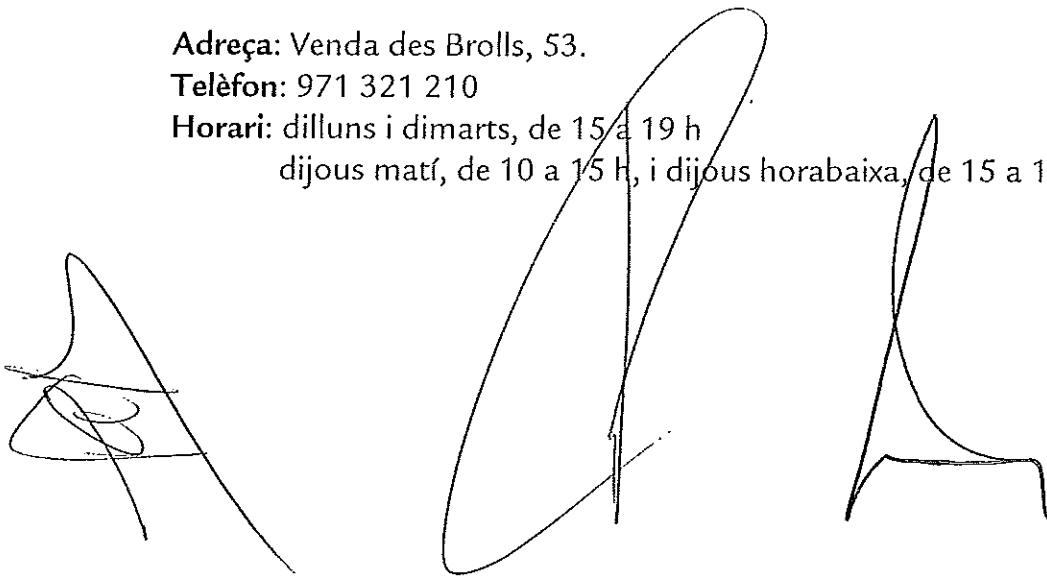
- **Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte amb seu a l'antic centre de Salut de Sant Francesc de Formentera**

Va ser inaugurada pel director de Relacions Europees i Entitats Jurídiques el 25 d'agost de 2005. Aquesta Oficina, ubicada a l'edifici de serveis socials de l'Ajuntament de Sant Francesc, roman oberta durant els mesos de maig a octubre. Aquest horari pot ampliar-se en atenció a la demanda.

Adreça: Venda des Brols, 53.

Telèfon: 971 321 210

Horari: dilluns i dimarts, de 15 a 19 h
dijous matí, de 10 a 15 h, i dijous horabaixa, de 15 a 19 h



QUADRE DE LES OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE (NOVEMBRE DE 2008)

Oficina, adreça i horari actual

OFICINA	ADREÇA	HORARI
POLICIA LOCAL DE PALMA	Av. de Sant Ferran, s/n 07013 Palma Edifici de la Policia Local	Assistència jurídica: Dilluns, dimecres i divendres, de 9.30 a 13.30 h Assistència psicològica: Derivacions a 3 psicòlogues per torn rotatius (l'assistència es presta al seu despatx professional)
JUTJATS DE PALMA	Av. d'Alemanya, 5, planta baixa 07003 Palma Edifici dels jutjats	Assistència jurídica: De dilluns a divendres, de 9 h a 14 h Assistència psicològica: Derivacions a 3 psicòlogues per torn rotatius (l'assistència es presta al seu despatx professional)
INCA	C/ de la Puresa, 72 07300 Inca Edifici dels jutjats	Assistència jurídica: Dilluns i dijous, de 9 h a 14 h Assistència psicològica: No hi ha assistència psicològica a l'oficina. Les dones i els menors es deriven als psicòlegs de l'Institut Balear de la Dona (el servei el presta l'empresa EULEN)
MANACOR	C/ de Muntaner, 11 07500 Manacor Col·legi d'Advocats	Assistència jurídica: Dilluns i dijous, de 9 a 14 h Assistència psicològica: No hi ha assistència psicològica a l'oficina. Les dones i els menors es deriven als psicòlegs de l'IBD (EULEN)
CALVIÀ	C/ d'Alacant, 36 Polígon de Son Bugadelles 07180 Santa Ponça. Calvià	Assistència jurídica: Dimarts, de 9 h a 14 h, i dimecres, de 15 h a 20 h Assistència psicològica: Dilluns, de 9 h a 14 h, i dijous, de 15 h a 20 h
MURO	Av. de s'Albufera, 33 Edifici de la Policia Local 07440 Platja de Muro	Assistència jurídica: Dimarts, de 9 h a 14 h, i dijous, de 15 h a 20 h Assistència psicològica: Dilluns, de 15 h a 20 h, i dimecres, de 9 h a 14 h
CIUTADELLA	Ca sa Milionària Camí de Maó, 102 07760 Ciutadella	Assistència jurídica: Dilluns i dijous, de 15 h a 20 h Assistència psicològica: Dimarts, de 15 h a 20 h, i dimecres, de 9 h a 14 h
EIVISSA	San Jurat. Edifici Municipal de Sant Josep a Sant Jordi C/ dels Pirineus, 7-9 07817 Sant Jordi. Ses Salines	Assistència jurídica: Dimarts, de 9 h a 14 h, i dijous, de 15 h a 20 h Assistència psicològica: Dimecres, de 16 h a 21 h i dissabtes, de 9 h a 14 h
FORMENTERA Oberta de maig a octubre	Vénda des Brols, 53 (antic centre de salut) 07860 Sant Francesc	Assistència jurídica: Dimarts, de 15 h a 19 h, i dijous, de 10 a 15 h Assistència psicològica: Dilluns i dimecres, de 15 h a 19 h

**QUADRE DE LES OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE
A PARTIR DE GENER DE 2009**

Oficina, adreça i horari segons conveni

OFICINA	ADREÇA	HORARI
POLICIA LOCAL PALMA	Avda. de Sant Ferran s/n 07013 Palma Edifici de la Policia Local	Assistència jurídica: Dilluns, dimecres i divendres 9:30 a 13:30 h. Assistència psicològica: L'assistència psicològica es prestarà a l'Oficina AVD dels jutjats de l'avinguda d'Alemanya.
JUTJATS PALMA	Via Alemanya, 5- planta baixa 07003 Palma Edifici dels jutjats	Assistència jurídica: Dilluns a divendres de 9 a 14h Assistència psicològica: De dilluns a divendres de 9 a 14h i de 16 a 20 h
INCA	C/ Pio XII, 3, 1r 07300 Inca Col·legi d'Advocats C/ de la Puresa, 72. 07300 Inca Edifici dels jutjats	Assistència jurídica: Dilluns i dijous de 9 a 14h Assistència psicològica: Dilluns i dijous de 9 a 14h Dimecres de 16 a 20 h
MANACOR	C/ Muntaner, 11. 07500 Manacor Col·legi d'Advocats	Assistència jurídica: Dilluns i dijous de 9 a 14h Assistència psicològica: Dimarts de 9 a 14 h. Dimecres i dijous de 15 a 18 h
CALVIÀ	C/ d'Alacant, 36. Polígon Son Bugadelles 07180 Santa Ponça. Calvià	Assistència jurídica: Dimarts de 9 a 14 hores i dimecres de 15 a 20 h Assistència psicològica: Dilluns de 9 a 14 h i dijous de 15 a 20 h
MURO	Avda. s'Albufera, 33 Edifici de la Policia Local 07440 Platja de Muro	Assistència jurídica: Dimarts de 9 a 14 h i dijous de 15 a 20 h Assistència psicològica: Dilluns de 15 a 20 h i dimecres de 9 a 14 h
CIUTADELLA	Ca sa Milionària. Camí de Maó, 102 07760 Ciutadella	Assistència jurídica: Dilluns de 9 a 14 h Assistència psicològica: Dimecres de 15 a 20 h
MAÓ	Av. del Fort de l'Eau, 47 Maó	Assistència jurídica: Divendres de 9 a 14 h Assistència psicològica: Dimecres de 9 a 14 h
EIVISSA	Ca'n Jurat. Edifici Municipal de Sant Josep a Sant Jordi C/ dels Pirineus 7-9. 07817 Sant Jordi Ses Salines	Assistència jurídica: Dimarts de 9 a 14 h. i dijous de 15 a 20 h Assistència psicològica: Dimecres de 16 a 21 h. i dissabtes de 9 a 14 h
FORMENTERA	Venda des Brols, 53 (Antic centre de salut) 07860 San Francesc. La oficina romandrà oberta tot l'any	Assistència jurídica: Dimarts de 15 a 19 h. i dijous de 10 a 15 h Assistència psicològica: Dilluns i dimecres de 16 a 19 h



**ANNEX III: CONVENIS SIGNATS AMB INSTITUCIONS DE LA CAIB
I ACORDS DE COL·LABORACIÓ RELATIUS A L'AVD**

1. Conveni de col·laboració entre el Consell General del Poder Judicial, el Ministeri de Justícia i el Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears sobre la posada en marxa d'una oficina d'ajuda a les víctimes del delictes

- Objecte: creació d'una oficina d'assistència a les víctimes de delictes a les dependències dels jutjats d'instrucció i penal de Palma, d'acord amb la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, i la normativa que la desplegui.
- Signat el 26 de maig de 1997.
- Vigència: 1 any.
- Prorrogable anualment si abans del venciment cap part no el denuncia amb almenys un mes d'antelació.
- El Ministeri de Justícia proporciona el local i els serveis necessaris per mantenir-lo.
- El Govern de les Illes Balears aporta: mobiliari, equipament informàtic, telèfon, impressora, fax i el seu manteniment, contractació del personal i material d'oficina.

2. Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Palma i el Govern de les Illes Balears sobre assistència a les víctimes del delictes

- Objecte: assistència a les víctimes a l'AVD de la Policia Local.
- Signat el 23 de maig de 1995.
- Pròrrogues:
 - Signada l'addenda el 22 de febrer de 1996 per prorrogar-ne la vigència durant l'any 1996.
 - Signada l'addenda el 2 d'abril de 1996 per prorrogar-ne la vigència durant l'any 1997.
 - Signada l'addenda el 22 de maig de 1998 per prorrogar-ne la vigència durant l'any 1998.
 - Signada l'addenda l'11 de juny de 1999 per prorrogar-ne la vigència durant l'any 1999.
- L'Ajuntament aporta: despatx, mobiliari, Internet i telèfon.
- El Govern de les Illes Balears aporta: contractació de personal, un advocat material d'oficina, equipament informàtic (ordinador i impressora) i el seu manteniment.

- Es gestiona a través del Col·legi de Psicòlegs la possibilitat d'establir un segon nivell d'assistència psicològica individualitzada que permeti la derivació de les víctimes a altres assistències individualitzades.

3. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Ciutadella per obrir una nova oficina d'ajuda a les víctimes del delictes al municipi de Ciutadella

- Objecte: l'obertura d'una AVD al municipi de Ciutadella per donar assessorament jurídic i assistència psicològica a les persones que han patit un fet delictiu.
 - La Conselleria contractarà un psicòleg o psicòloga i un advocat o advocada.
 - L'Ajuntament posa un local amb tot el mobiliari, l'equipament informàtic i el telèfon.
- Signat el 22 de desembre de 2004.
- Vigència: des de la data de signatura fins al 31 de desembre de 2005.
- Prorrogable anualment. La pròrroga s'entendrà produïda si cap de les parts no el denuncia en un termini no inferior a 3 mesos abans de produir-se la finalització de l'exercici corresponent.

4. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Formentera per obrir una nova oficina d'ajuda a les víctimes del delictes al municipi de Formentera

- Objecte: l'obertura d'una AVD al municipi de Formentera per donar assessorament jurídic i assistència psicològica a les persones que han patit un fet delictiu.
 - La Conselleria contractarà un psicòleg o psicòloga i un advocat o advocada.
 - L'Ajuntament posa un local amb tot el mobiliari, l'equipament informàtic i el telèfon.
- Signat el 17 de desembre de 2004.
- Vigència: des de la data de signatura fins al 31 de desembre de 2005.
- Prorrogable anualment. La pròrroga s'entendrà produïda si cap de les parts no el denuncia en un termini no inferior a 3 mesos abans de produir-se la finalització de l'exercici corresponent.

5. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Sant Josep de sa Talaia per obrir una nova oficina d'ajuda a les víctimes del delictes al municipi de Sant Josep de sa Talaia a Eivissa

- Objecte: l'obertura d'una AVD al municipi de Sant Josep de Sa Talaia per donar assessorament jurídic i assistència psicològica a les persones que han patit un fet delictiu.
 - La Conselleria contractarà un psicòleg o psicòloga i un advocat o advocada.
 - L'Ajuntament posa un local amb tot el mobiliari, l'equipament informàtic i el telèfon.
- Signat el 17 de desembre de 2004.
- Vigència: des de la data de signatura fins al 31 de desembre de 2005.
- Prorrogable anualment. La pròrroga s'entendrà produïda si cap de les parts no el denuncia en un termini no inferior a 3 mesos abans de produir-se la finalització de l'exercici corresponent.

6. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Muro per obrir una nova oficina d'ajuda a les víctimes del delictes al municipi de Muro

- Objecte: l'obertura d'una AVD en el municipi de Muro per donar assessorament jurídic i assistència psicològica a les persones que han patit un fet delictiu. La seu de l'AVD serà a les dependències municipals de la Platja de Muro, carrer de s'Albufera, 33.
 - La Conselleria contractarà un psicòleg o psicòloga i un advocat o advocada. Des de la conselleria també es proporciona el material d'oficina (tinta d'impressora, folis, tríptics...).
 - L'Ajuntament posa un local amb tot el mobiliari, l'equipament informàtic i telèfon.
- Signat el 16 de febrer de 2004.
- Vigència: des de la data de signatura fins al 31 de desembre de 2004.
- Prorrogable anualment. La pròrroga s'entendrà produïda si el conveni no es veu denunciat per cap de les parts en un termini no inferior a 3 mesos abans de produir-se la finalització de l'exercici corresponent.

7. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Calvià per obrir una nova oficina d'ajuda a les víctimes del delictes al municipi de Calvià

- Objecte: l'obertura d'una AVD al municipi de Calvià per donar assessorament jurídic i assistència psicològica a les persones que han patit un fet delictiu. La seu de l'AVD serà el nou edifici de la Policia Local de Calvià al polígon de Son Bugadelles.
 - La Conselleria contractarà un psicòleg o psicòloga i un advocat o advocada.
 - L'Ajuntament posa un despatx a l'edifici de la Policia Local de Calvià amb tot el mobiliari, l'equipament informàtic i el telefònic.

- Signat el 30 de desembre de 2003.
- Vigència: d'1 de gener a 31 de desembre de 2004.
- Prorrogable anualment. La pròrroga s'entendrà produïda si cap de les parts no el denuncia en un termini no inferior a 3 mesos abans de produir-se la finalització de l'exercici corresponent.

8. Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Presidència del Govern de les Illes Balears i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Balears per obrir una AVD a Manacor

- Objecte: millorar l'atenció i l'assistència de les persones que han estat víctimes d'una infracció penal (delicte o falta) mitjançant la posada en funcionament d'una oficina d'ajuda a les víctimes del delicte amb seu a les dependències de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manacor, al carrer de Muntaner, 11.
 - La Conselleria de Presidència abonarà al Col·legi d'Advocats la quantitat màxima de 240.000 ptes. en concepte de despeses immaterials per l'ús dels serveis annexos (neteja, electricitat, telèfon, fotocopiadora, etc.), de les dependències del Col·legi, que s'abonaran amb la factura prèvia corresponent durant els exercicis de 2000 i 2001.
 - El Col·legi d'Advocats posarà a disposició de la Conselleria de Presidència unes dependències a la seu del Col·legi de Manacor, habilitades perquè l'AVD pugui atendre les persones usuàries de l'Oficina, i també l'accés a tots els serveis de què disposa el Col·legi necessaris per dur a terme d'una manera adequada aquesta atenció.
 - No hi psicòlegs contractats. L'atenció a les víctimes que siguin dones o menors es deriva a l'IBD, entitat que té una empresa contractada per proporcionar assistència a les víctimes.
 - El Govern de les Illes Balears aporta: material d'oficina, contractació del personal, material informàtic (ordinador i impressora) i el seu manteniment.
- Signat el 5 de desembre de 2000.
- Vigència: 1 any des de la signatura.
- Actualment s'entén prorrogat tàcitament i continua oberta l'AVD de Manacor.

9. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte d'Inca

La posada en funcionament de l'oficina d'Inca és una novetat de l'any 2001 i respon a la voluntat de ser present a les principals ciutats de Mallorca, i també cobrir les necessitats de les persones usuàries del servei de la comarca del Raiguer.

No tenim constància de cap conveni, únicament hi ha un escrit del degà de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears de dia 19 de juliol de 2001 adreçat al conseller de Presidència del Govern de les Illes Balears, Antoni Garcías Coll, en què se sol·licita la creació d'una oficina d'ajuda a les víctimes del delicte en aquest municipi.

- El Ministeri de Justícia proporciona el local i els serveis necessaris per mantenir-la.
- El Govern de les Illes Balears aporta: mobiliari, equipament informàtic, telèfon, impressora, fax i el seu manteniment, contractació del personal i material d'oficina.

10. Acord de col·laboració entre la Direcció General de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i la Direcció General de Relacions Europees i Entitats Jurídiques

- Objecte: les AVD de Menorca, Eivissa i Formentera constituïran un punt d'informació de la Direcció General de l'ODDM. Aquesta informació es durà a terme mitjançant el personal de les AVD a les Illes, el qual prestarà, amb el suport continuat de la Direcció General de l'ODDM, la informació i l'orientació sobre els drets de les persones menors d'edat. Podran rebre les queixes, les denúncies i els suggeriments que les persones físiques o jurídiques puguin formular i les enviaran a l'ODDM perquè els tramiti i en faci seguiment davant els organismes competents.
- Signat el 5 de febrer de 2007.
- Vigència: 1 any des de la signatura.
- Prorrogable anualment. Es prorrogarà anualment de forma tàcita si cap de les parts signants no el denuncia amb una antelació mínima d'un mes.



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència



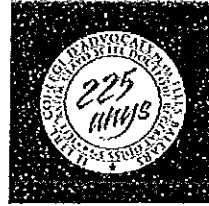
ANNEX IV: PROTOCOL D'INTENCIONS ENTRE EL GOVERN I L'ICAIB

- Còpia del Protocol d'intencions signat el 2 de desembre de 2004 entre el Govern de les Illes Balears i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears en matèria de serveis d'assessorament i orientació jurídica a la ciutadania.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



**PROTOCOL D'INTENCIONS PER A L'AMPLIACIÓ DE L'ÀMBIT DE
COL·LABORACIÓ ENTRE EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS I
L'IL·LUSTRE COL·LEGI D'ADVOCATS DE BALEARS EN MATÈRIA DE
SERVEIS D'ASSESSORAMENT I ORIENTACIÓ JURÍDICA AL CIUTADÀ**

Palma (Mallorca), 2 de desembre 2004

REUNITS

D'una part l'Hble. Sra. Maria Rosa Estarás Ferragut, vicepresidenta i consellera de Relacions Institucionals i l'Hble. Sra. Maria Rosa Puig Oliver, consellera de Presidència i Esports.

Ambdues, en virtut de les atribucions que els confereix la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears; la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 7/2003, de 30 de juny, del President de les Illes Balears per el qual es disposa el seus respectius nomenaments.

I, de l'altra, l'Excm. Sr. Juan M. Font Servera, degà de l'Il·lustre Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears en nom i representació d'aquest col·legi professional, en virtut de les atribucions que li confereixen els estatuts vigents d'aquesta corporació de dret públic.

Ambdues parts es reconeixen capacitat suficient per subscriure aquest protocol d'intencions i

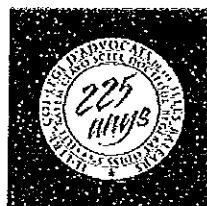
EXPOSEN

I. Que la garantia de la tutela dels drets i dels interessos legítims dels ciutadans i l'efectivitat plena dels drets consagrats per l'article 24 de la Constitució, disposició que constitueix un dels pilars bàsics de l'estat de dret, exigeixen que els titulars d'aquests tinguin, en tot moment i independentment de la seva situació personal o econòmica, l'assessorament dels professionals del dret.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



II. Que atès l'apartat segon de l'article 9 de la Constitució, és obligació dels poders públics promoure les condicions per a que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives i que s'han de remoure els obstacles que impedeixen o dificulten la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, social i cultural.

III. Que les institucions d'autogovern, per donar compliment a les finalitats que els són pròpies, i tal com preveu l'article 9 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, han de promoure la llibertat, la justícia, la igualtat i el progrés socioeconòmic entre tots els ciutadans de les Illes Balears.

IV. Que de conformitat amb l'establert en l'article 4.1d) de l'Estatut General de l'Advocacia Espanyola, aprovat pel RD 658/2001, de 22 de juny (BOE de 10 de juliol), són funcions dels col·legis d'advocats, en els respectius àmbits territorials, organitzar i gestionar els serveis d'assistència jurídica gratuïta i qualssevol altres d'assistència i orientació jurídica que es puguin crear estatutàriament. En el mateix sentit es pronuncia l'article 4.1d) dels Estatuts particulars de l'Illustre Col·legi d'Advocats de Balears (ICAIB), aprovat per Ordre del Conseller de Presidència de 24 de octubre de 2001 (BOIB núm. 133, de 6 de novembre).

V. Que és d'interès del Govern de les Illes Balears, en el seu àmbit de competències, treballar envers una justícia més propera a les persones menys afavorides o que pertanyen a col·lectius necessitats d'especial atenció i protecció, en compliment del mandat constitucional que proclama la igualtat de tots els ciutadans davant la llei.

V. Que ambdues parts, en exercicis anteriors, han articulat, a través de la signatura dels instruments adients en cada cas, formes reglades de col·laboració pel funcionament del Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària i dels punts d'informació sobre drets de la dona, ambdós serveis d'assistència i orientació jurídica especialitzada en matèries que també s'insereixen en el contingut d'aquest protocol.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



Atesa la confluència d'interessos i d'objectius, ambdues parts acorden formalitzar aquest protocol d'intencions que es concreta en els següents

COMPROMISOS



Primer.

Intensificar i ampliar la col·laboració entre el Govern de les Illes Balears i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Balears en matèria de serveis d'assessorament i orientació jurídica al ciutadà.

Segon.

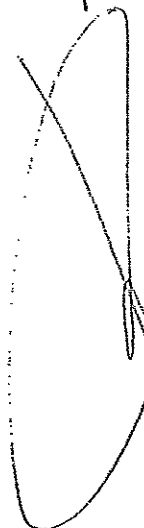
Acordar com a nous àmbits de col·laboració els següents:

- 
- a) la creació d'un servei general d'assessorament i orientació jurídica al ciutadà.
 - b) la protecció jurídica de les persones majors, a través de la implantació d'un servei especialitzat d'orientació jurídica a les persones majors de seixanta-cinc anys.
 - c) la promoció d'un servei d'assessorament i orientació jurídica a persones amb discapacitat o sobre assumptes relacionats amb la discapacitat.

Tercer.

Configurar els serveis d'assessorament i orientació jurídica, la creació dels quals és l'objecte d'aquest protocol, com a recursos jurídics i socials, públics i gratuïts, que s'institueixen per donar a conèixer, a través de l'atenció de consultes verbals i consells orientatius, els instruments establerts a l'ordenament jurídic per preservar l'efectivitat dels drets de les persones menys afavorides i protegir-los en cas de vulneració.

Quart.



Convenir que les persones que poden d'acollir-se al benefici de justícia gratuïta, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació, han de ser les destinàries primeres de les prestacions que han d'oferir els serveis d'assessorament i orientació jurídica, tant el general com els especialitzats, sense perjudici de l'accés a aquests serveis d'altres usuaris en situació de necessitat, desvalguts o en situació de dependència social.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



Cinquè.

Identificar com a àrees funcionals que han d'integrar el Servei general d'assessorament i orientació jurídica les següents: civil, penal i menors, contenciosa administrativa, estrangeria, laboral i seguretat social.

Sisè.

Establir de forma gradual les àrees funcionals que han de configurar el Servei general d'assessorament i orientació jurídica al ciutadà.

Setè.

Conjugar els esforços de les parts perquè totes les àrees funcionals assenyalades en el punt sisè d'aquest protocol estiguin definitivament implantades a la conclusió de la vigència d'aquest.

Vuitè

Aprofundir els contactes entre les parts, i amb el Jutjat Degà de Palma, perquè s'estudiï la viabilitat d'integrar, en l'àrea civil del Servei general d'assessorament i orientació jurídica al ciutadà, un punt de recollida d'informació i d'assessorament en matèria de resolucions judicials relatives a mesures prèvies a les demandes de nul·litat, separació o divorci de l'art. 771 de la LEC, quan aquestes hagin estat interposades sense intervenció de procurador i d'advocat.

Novè.

Instrumentar mesures i promoure iniciatives i accions que afavoreixen la convergència d'actuacions entre les Oficines d'Ajuda a les Víctimes del Delicte i els Serveis d'Orientació Jurídica Penal i l'establiment de sinergies entre ambdós recursos jurídics i socials

Desè.

Incrementar la col·laboració ja establerta entre les parts quant al manteniment del Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària i dels punts d'informació de drets de la dona.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



Onzè.

Promoure, si s'escau, quantes altres formes de col·laboració i assistència mútua les parts determinin en matèria d'assessorament i orientació jurídica al ciutadà pel que fa als partits judicials de Manacor, Inca, Maó, Ciutadella i Eivissa.

Dotzè.

Evitar la dispersió física dels recursos jurídics i socials explicitats en aquest protocol i, en conseqüència, promoure iniciatives i accions que afavoreixin la seva agrupació en immobles que alberguin les corresponents seus judicials o, si això no resulta factible, en dependències situades en els voltants d'aquestes.

Tretzè

Signar, durant el període de vigència d'aquest protocol, tant entre les parts com entre elles i altres persones jurídiques, públiques o privades, aquells acords específics de col·laboració que siguin necessaris per a la consecució dels compromisos continguts en aquest instrument.

Catorzè

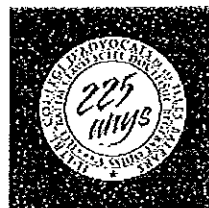
Crear una Comissió de Seguiment del compromisos assolits en aquest protocol que estarà integrada per tres representants nomenats al efecte per cada una de les parts i que es reunirà tantes vegades com ho sol·liciti qualsevol de les parts.

En tot cas, abans del 31 de desembre de 2004, la Comissió ha d'eleva a la consideració de les parts una proposta del programa d'actuacions a desenvolupar en execució d'aquest protocol els anys 2005 i 2006, que ha d'incloure una estimació dels recursos per a dur-les a terme i una previsió temporal de la implantació gradual dels serveis d'assessorament i orientació jurídica esmentats en aquest document.



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria
de Relacions Institucionals



Quinzè.

Establir que la vigència d'aquest protocol d'intencions comprèn des de la data de la signatura fins al 31 de desembre de 2006, i que es pot prorrogar per acord entre les parts.

Com a prova de conformitat, les parts signen aquest document, per triplicat exemplar i a un sol efecte, en el lloc i la data assenyalats a l'encapçalament.

La vicepresidenta i consellera
de Relacions Institucionals

M. Rosa Estaràs Ferragut

El degà de l'Il·lustre Col·legi Oficial
d'Advocats de les Illes Balears

Juan M. Font Servera

La consellera de Presidència i Esports

M. Rosa Puig Oliver



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència



**ANNEX V: ESTADÍSTIQUES MENSUALS DE LES
OFICINES D'AJUDA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

1. MODEL D'ESTADÍSTIQUES DE CONSULTES GENERALS
2. MODEL D'ESTADÍSTIQUES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA
3. MODEL D'ESTADÍSTIQUES DE LLIBERTAT SEXUAL

OFICINA:

DADES ESTADÍSTIQUES CONSULTES GENERALS ANY:

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

MESOS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Nombre total de persones ateses													0
Nombre total d'expedients oberts													0
Nombre total d'actuacions realitzades													0

DADES RELATIVES ALS USUARIS

SEXE	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Resta de l'estat													0
Unió Europea													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Resta de països													0
NS/NC													0

NACIONALITAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Resta de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Resta de l'estat													0
Unió Europea													0
Resta de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

ESTAT CIVIL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Solter/a													0
Casat/ada													0
Separat/ada													0
Divorciat/ada													0
Tràmits de separació													0
Tràmits de divorci													0
Vidu/a													0
Unió de fet													0
NS/NC													0

FILLS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

SITUACIÓ SOCIO-LABORAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0
Està a l'atur													0
Pensionista													0
Estudiant													0
Altres													0
NS/NC													0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Serveis													0
Servei domèstic													0
Administració pública													0
Professió liberal													0
Agricultura													0
Indústria													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SOCIO-ECONÒMIC	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Alt													0
Mig-alt													0
Mig													0
Mig-baix													0
Baix													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES ALS AUTORS

SEXE	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
-------------------	-------	-------	------	-------	------	------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Mallorca														0
Menorca														0
Eivissa														0
Formentera														0
Resta de l'estat														0
Unió Europea														0
Amèrica Llatina														0
Àfrica														0
Resta de països														0
NS/NC														0

NACIONALITAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Resta de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Resta de l'estat													0
Unió Europea													0
Resta de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

ESTAT CIVIL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Solter/a													0
Casat/ada													0
Separat/ada													0
Divorciat/ada													0
Tràmits de separació													0
Tràmits de divorci													0
Vidu/a													0
Unió de fet													0
NS/NC													0

CIRCUMSTÀNCIES PERSONALS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Addició a l'alcohol													0
Addicte les drogues													0
Malaltia mental													0
Malaltia infecciosa													0
Altres													0

RELACIÓ AMB LA VÍCTIMA	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Cap													0
Cònjuge o company/a													0

Ex cònjuge o company/a														0
Al·lot/a														0
Ex al·lot/a														0
Filla/a														0
Pare														0
Mare														0
Altres														0
NS/NC														0

SITUACIÓ SÒCIO-LABORAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0
Està a l'atur													0
Pensionista													0
Estudiant													0
Altres													0
NS/NC													0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Serveis													0
Servei domèstic													0
Administració pública													0
Professió liberal													0
Agricultura													0
Indústria													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SÒCIO-ECONÒMIC	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Alt													0
Mig-alt													0
Mig													0
Mig-baix													0
Baix													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES A LA CONSULTA REALITZADA

ASSUMPTES NO PENALS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Informació AVD													0
Dret Civil													0
Dret de Família													0
Dret Administratiu													0
Dret Laboral i de la Seguretat Social													0
Dret Fiscal													0
Dret Mercantil													0
Altres													0

TRAMITAMENT JUTJATS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
----------------------------	-------	-------	------	-------	------	------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

NUMERO														0
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

ASSISTENCIALS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Habitatge													0
Ajudes econòmiques													0
Acollida de dones													0
Acollida de "sense sostre"													0
Programes de desintoxicació													0
Altres													0

ASSUMPTES PENALS

INTEGRITAT FÍSICA	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Lesions (delicte)													0
Lesions (falta)													0
Mals tractaments													0

LLIBERTAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Detenció il·legal/segregat													0
Amenaces													0
Coaccions													0

INVIOLABILITAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
DOMICILI													
NUMERO													0

HONOR	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Calúmnies													0
Injúries													0

PATRIMONI	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Furt													0
Robatori (força-intimidació)													0
Extorsió													0
Usurpació													0
Frau													0
Danys													0

DEURES FAMILIARS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Incompliment deure custòdia													0
No paga prest. Econòm.													0
Abandó de família, menors o incapaces													0
Inducció menors abandó domicili													0
Altres													0

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

FORMA D'ACCÉS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Personal													0
Telefònica													0
Correu													0
Fax													0
E-Mail													0

DERIVACIONS A ALTRES SERVEIS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Programes psicològics													0

Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Altres serveis													0

COM HA CONEGUT EL SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Jutjats													0
Fiscalia													0
Polícia Nacional													0
Polícia Local													0
Guàrdia Civil													0
Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Col·legis professionals													0
Ja havia estat atès/a													0
A través d'un conegut													0
A través d'una associació													0
Mitjans de comunicació													0
Altres													0

OFICINA:

DADES ESTADÍSTIQUES VIOLÈNCIA DOMÈSTICA ANY:

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

MESOS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Nombre total de persones ateses													0
Nombre total d'expedients oberts													0
Nombre total d'actuacions realitzades													0

DADES RELATIVES ALS USUARIS

SEXE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Resta de l'estat													0
Unió Europea													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Resta de països													0
NS/NC													0

NACIONALITAT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Resta de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Resta de l'estat													0
Unió Europea													0
Resta de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

ESTAT CIVIL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Solter/a													0
Casat/ada													0

Separat/ada														0
Divorciat/ada														0
Tràmits de separació														0
Tràmits de divorci														0
Vidu/a														0
Unió de fet														0
NS/NC														0

FILLS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

HA ESTAT VÍCTIMA EN ALTRES OCASIONS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

SITUACIÓ SÓCIO- LABORAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0
Està a l'atur													0
Pensionista													0
Estudiant													0
Altres													0
NS/NC													0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Serveis													0
Servei domèstic													0
Administració pública													0
Professió lliberal													0
Agricultura													0
Indústria													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SÓCIO- ECONÒMIC	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Alt													0
Mig-alt													0
Mig													0
Mig-baix													0
Baix													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES ALS AUTORS

SEXE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
----------------------	-------	--------	------	-------	------	-------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	-------

Mallorca														0
Menorca														0
Eivissa														0
Formentera														0
Reste de l'estat														0
Unió Europea														0
Amèrica Llatina														0
Àfrica														0
Reste de països														0
NS/NC														0

NACIONALITAT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Reste de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Reste de l'estat													0
Unió Europea													0
Reste de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

CIRCUMSTÀNCIES PERSONALS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Addició a l'alcohol													0
Addicte les drogues													0
Malaltia mental													0
Malaltia infecciosa													0
Altres													0

RELACIÓ AMB LA VÍCTIMA	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
Cap													0
Cònjuge o company/a													0
Ex cònjuge o company/a													0
Al·lot/a													0
Ex al·lot/a													0
Fill/a													0
Pare													0
Mare													0
Altres													0
NS/NC													0

SITUACIÓ SÒCIO-LABORAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEMB	DESEMB	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0

Està a l'atur														0
Pensionista														0
Estudiant														0
Altres														0
NS/NC														0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Serveis													0
Servel domèstic													0
Administració pública													0
Professió liberal													0
Agricultura													0
Indústria/Construcció													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SOCIO-ECONÒMIC	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Alt						1						1	1
Mig-alt		1						1				1	3
Mig	8	6	7	4	5	4	2	4	3	6	2	1	52
Mig-baix	5	2	5	5		1	4	1	2	1	3	1	30
Baix	1		1		3	4	3	1	3	2	1	1	20
NS/NC	2	4	8	9	6	2	3	4	7	6	10	5	66

DADES RELATIVES ALS FETS

TIPUS DE VIOLÈNCIA	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Física i psicològica													0
Psicològica													0
Sexual													0
Assajament													0

HA SOFERT AGRESSIONS ANTERIORMENT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

DENÚNCIES PREEXISTENTS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
NO													0
SI-MANTINGUDES													0
SI-RETIRADES													0
NO													0
NS/NC													0

ALTRES FAMILIARS MALTRACTATS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

MANTE LA SITUACIÓ	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
SI													0
NO													0

MOTIUS PER MANTENIR LA SITUACIÓ	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Econòmics													0
Por													0
Salvar la relació													0
Canviarà													0
Altres													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

FORMA D'ACCÉS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Personal													0
Telefònica													0
Correu													0
Fax													0
E-Mail													0

DERIVACIONS A ALTRES SERVEIS	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Programes psicològics													0
Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Altres serveis													0

COM HA CONEGUT EL SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNIO	JULIO	AGOST	SETEMB	OCTUBR	NOVEME	DESEME	TOTAL
Jutjats													0
Fiscalia													0
Polícia Nacional													0
Polícia Local													0
Guàrdia Civil													0
Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Col·legis professionals													0
Ja havia estat atès/a													0
A través d'un conegut													0
A través d'una associació													0
Mitjans de comunicació													0
Altres													0

OFICINA:

DADES ESTADÍSTIQUES LLIBERTAT SEXUAL ANY:

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

MESOS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Nombre total de persones ateses													0
Nombre total d'expedients oberts													0
Nombre total d'actuacions realitzades													0

DADES RELATIVES ALS USU

SEXE	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Reste de l'estat													0
Unió Europea													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Reste de països													0
NS/NC													0

NACIONALITAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Reste de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Reste de l'estat													0
Unió Europea													0
Reste de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

ESTAT CIVIL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Solter/a													0
Casat/ada													0

Separat/ada														0
Divorciat/ada														0
Tràmits de separació														0
Tràmits de divorci														0
Vidu/a														0
Unió de fet														0
NS/NC														0

FILLS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

SITUACIÓ SOCIO-LABORAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0
Està a l'atur													0
Pensionista													0
Estudiant													0
Altres													0
NS/NC													0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Serveis													0
Servei domèstic													0
Administració pública													0
Professió liberal													0
Agricultura													0
Indústria													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SOCIO-ECONÒMIC	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Alt													0
Mig-alt													0
Mig													0
Mig-baix													0
Baix													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES ALS AUTORS

SEXE	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Dona													0
Home													0
Persona jurídica													0

NOMBRE D'AUTORS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
1													0
2													0
3													0
Més de 3													0

LLOC DE NAIXEMENT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL

Mallorca														0
Menorca														0
Eivissa														0
Formentera														0
Reste de l'estat														0
Unió Europea														0
Amèrica Llatina														0
Àfrica														0
Reste de països														0
NS/NC														0

NACIONALITAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Espanyola													0
Comunitària													0
Amèrica Llatina													0
Àfrica													0
Reste de països													0
Doble nacionalitat													0
NS/NC													0

LLOC DE RESIDÈNCIA HABITUAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Mallorca													0
Menorca													0
Eivissa													0
Formentera													0
Reste de l'estat													0
Unió Europea													0
Reste de països													0
NS/NC													0

EDAT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Fins a 18 anys													0
19-30 anys													0
31-40 anys													0
41-50 anys													0
51-60 anys													0
61-70 anys													0
Més de 70 anys													0
NS/NC													0

CIRCUMSTÀNCIES PERSONALS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Addició a l'alcohol													0
Addicte les drogues													0
Malaltia mental													0
Malaltia infecciosa													0
Altres													0

RELACIO AMB LA VÍCTIMA	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Cap													0
Cònjuge o company/a													0
Ex cònjuge o company/a													0
Al·lot/a													0
Ex al·lot/a													0
Fill/a													0
Pare													0
Mare													0
Altres													0
NS/NC													0

SITUACIÓ SÓCIO-LABORAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
No regularitzada													0
Fa feina fora de casa													0
Fa feina a casa (no remunerat)													0

Està a l'atur														0
Pensionista														0
Estudiant														0
Altres														0
NS/NC														0

OCUPACIÓ (si fa feina)	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Servels													0
Servei domèstic													0
Administració pública													0
Professió liberal													0
Agricultura													0
Indústria													0
Altres													0
NS/NC													0

NIVELL CULTURAL	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Analfabet/a													0
Llegir i escriure													0
Estudis primaris													0
Estudis secundaris													0
Estudis universitaris													0
NS/NC													0

NIVELL SOCIO-ECONÒMIC	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Alt													0
Mig-alt													0
Mig													0
Mig-baix													0
Baix													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES A LA CONSULTA REALITZADA

TIPUS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Agressions													0
Abusos													0
Assatjament sexual													0
Prostitució													0
Exhibicionisme													0
Expressions verbals													0

HA SOFERT AQUEST TIPUS D'AGRESSIONS ANTERIORMENT	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
SI													0
NO													0
NS/NC													0

DENÚNCIES PREEXISTENTS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
No													0
Si-mantingudes													0
Si-retirades													0
No													0
NS/NC													0

DADES RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA

FORMA D'ACCÉS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Personal													0
Telefònica													0
Correu													0
Fax													0
E-Mail													0

DERIVACIONS A													
ALTRES SERVEIS	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Programes psicològics													0
Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Altres serveis													0

COM HA CONEGUT													
EL SERVEI	GENER	FEBRE	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEM	OCTUB	NOVEM	DESEM	TOTAL
Jutjats													0
Fiscalia													0
Polícia Nacional													0
Polícia Local													0
Guàrdia Civil													0
Serveis socials													0
Serveis sanitaris													0
Col·legis professionals													0
Ja havia estat atès/a													0
A través d'un conegut													0
A través d'una associació													0
Mitjans de comunicació													0
Altres													0