

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ILLES BALEARS

**DENOMINACIÓN
SERVICIO ASISTENCIA A
VÍCTIMAS Y FECHA DE
CREACIÓN**

Denominación: OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO (OAV).

OAV MALLORCA:

La OAV de Mallorca del Ministerio de Justicia está adscrita al Juzgado Decano Penal y se abrió al público el 27 de febrero de 2012.

La actual OAV de Mallorca, ubicada en los Juzgados Penales de Palma, deriva de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, gestionadas por Gobierno Autonómico de las Islas Baleares y que se implantaron en virtud de distintos convenios firmados con el Ministerio de Justicia, el Colegio de Abogados de Baleares (ICAIB) y el Colegio de Psicólogos de Baleares (COPIB).

La Comunidad Autónoma de Baleares fue pionera en la implantación del Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos, en 1995, primero desde las oficinas ubicadas en las instalaciones de la Policía Local y los Juzgados Penales de Palma y en fases sucesivas, en los otros dos partidos judiciales de Mallorca (Inca y Manacor), en los partidos judiciales de las otras dos islas mayores, Menorca e Ibiza (con oficinas en Mahón, Ciudadela e Ibiza), además de otras tres oficinas con sede municipal, dos en Mallorca (Calvià y Playas de Muro) y una en la isla menor de Formentera.

Durante años y hasta diciembre de 2008 en las OAV de Baleares prestaban el servicio en las diferentes sedes (salvo la OAV de Juzgados de Palma), profesionales de la abogacía autónomos al amparo de un convenio con el ICAIB, que derivaban los casos que así a lo requerían a los profesionales de la psicología autónomos, que, a su vez, mediante convenio con el COPIB, atendían a las víctimas en sus centros privados.

En enero de 2009, los profesionales de la psicología se incorporan a las diferentes OAV de Baleares y comparten el servicio con los abogados.

En noviembre de 2011 se comunica a las profesionales de las OAV el cierre de todas las Oficinas de Baleares, así como la finalización de la prestación del servicio, que se materializa el 31 de diciembre de 2011.

Como se ha indicado con anterioridad, en fecha 27 de febrero de 2012 de reabre el servicio, no siendo hasta enero de 2013 cuando se reanuda la asistencia psicológica en las tres OAV de Baleares.

OAV MENORCA:

La OAV de Menorca fue creada el 27 de febrero de 2012.

OAV IBIZA:

La OAV de Ibiza fue creada el 27 de febrero de 2012.

<p>DOTACIÓN DE PERSONAL</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>La OAV cuenta con una Gestora Procesal y Administrativa y una psicóloga, en virtud del Convenio del Ministerio de Justicia con el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos para la implantación de la atención psicológica especializada en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependientes del Ministerio de Justicia.</p> <p>Dado el volumen de tareas administrativas a las que tiene que hacer frente el personal de la OAV, y a fin de facilitar el desempeño de las funciones asistenciales y terapéuticas sin interrupciones constantes, se solicitó el refuerzo del equipo de la OAV con una auxiliar que asumiera tareas administrativas (atención de consultas incidentales) y de manera presencial, las consultas telefónicas y dar las citas correspondientes.</p> <p>A este respecto, indicar que finalmente dicha petición ha sido atendida en julio de 2018, si bien la funcionaria de auxilio judicial asignada por el Decanato no está a disposición de la OAV a tiempo completo y con dedicación exclusiva, sino que tiene que compaginar su labor en la OAV con otras tareas que implica su desplazamiento a los Decanatos Penales y Civiles.</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>La OAV de Menorca cuenta con un Gestor Procesal y Administrativo y una psicóloga.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>La OAV de Ibiza cuenta con una Gestora Procesal y Administrativa y una psicóloga.</p>
<p>UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>En julio de 2018, con la finalidad de mejorar la ubicación del espacio asignado a la OAV de Palma y tras aceptar la solicitud planteada por la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia al Juzgado Decano Penal, se procedió al traslado de sus dependencias a la planta baja del Palacio de Justicia. La nueva ubicación cuenta con Sala de espera y mayor amplitud, lo cual permitirá una mejor asistencia las víctimas del delito.</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>Está adscrita al Juzgado Decano Penal.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>Está adscrita al Juzgado Decano Penal.</p>

**COORDINACIÓN CON
JUZGADOS (DETALLAR
CÓMO SE ARTICULA)**

OAV MALLORCA:

Se mantiene la línea en cuanto a derivaciones por parte de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, pero resaltando un mayor número de derivaciones/coordinaciones realizadas por el Juzgado de Violencia Sobre la Mujer número 1 de Palma.

Respecto a los Juzgados de Instrucción y el Juzgado en funciones de guardia de Palma, se ha registrado una mayor regularidad en cuanto a derivaciones de asuntos, mayoritariamente el Juzgado Decano y los Juzgados número 1, 11 y 12, si bien y tomando como referencia la entrada en vigor del Estatuto de la Víctima del delito, no se han cumplido las expectativas en cuanto a su aplicación (ofrecimiento del servicio a las víctimas). Por contra y respecto a víctimas menores (principalmente abusos y agresiones sexuales) asistidas por la OAV con causa en la Audiencia Provincial de Palma (Secciones 1 y 2) se quiere poner en relieve la efectiva aplicación del Estatuto de la víctima por parte de los operadores jurídicos intervinientes en la tramitación y fase de juicio oral (declaraciones por videoconferencia con acompañamiento de la Gestora de la OAV a las mismas, sala de espera que garantiza la privacidad, entre otras medidas, derivación en la fase post sentencia a la OAV de Mallorca para información sobre ayudas económicas,...), evitándose de esta manera la victimización secundaria.

En cuanto a los Juzgados penales (juicio oral), aunque en un bajo número durante los últimos meses del año, se han registrado víctimas derivadas por funcionarios de la oficina judicial (Juzgados Penales números 5 y 9).

Con respecto al Juzgado de Menores, en los procedimientos con víctimas menores de edad, el Juzgado que asume estos casos, en el ofrecimiento de acciones siempre informa de la OAV de Mallorca como recurso de ayuda, y suele ser frecuente que contacten con la OAV. En 2017 hay un aumento importante en el número de los casos que llegan a la OAV con procedimientos en estos juzgados.

En los partidos judiciales de Manacor e Inca, el número de víctimas asistidas con asuntos judiciales en los partidos judiciales de Manacor e Inca no ha sufrido variación con respecto del año anterior, siendo apenas apreciable el número de peticiones de ayuda.

Por otra parte, mencionar que la OAV no recibe las notificaciones de las órdenes de protección dictadas por los Juzgados de Violencia y de Instrucción de los tres partidos judiciales. Las órdenes se notifican al Institut Balear de la Dona del Govern Balear como punto de coordinación, derivando para la asistencia, en primer lugar, a los servicios de asistencia a las víctimas que dependen del Govern Balear, lo cual impide realizar un ofrecimiento del servicio a las víctimas, por ejemplo, a través de una carta modelo.

	<p>OAV MENORCA:</p> <p>Por parte de los Juzgados no se derivan prácticamente ninguna víctima y si se deriva alguna no suele ser una persona usuaria cuya asistencia corresponda a la OAV, sino que se trata de personas que no saben dónde dirigirlas. A este respecto, con la nueva oficina del IRES, servicio social en los juzgados, están siendo redirigidos a este servicio.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>Se atiende a víctimas derivadas por petición expresa del Juez Decano que es, a su vez, titular del único Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Ibiza, así como por derivación desde los Juzgados civiles de Ibiza.</p> <p>Existe buena comunicación con los Juzgados de Instrucción y de lo Penal, así como con los Juzgados civiles de Ibiza.</p> <p>La psicóloga de la OAV realiza informes de Propuesta de Medidas de Orden de Protección, conjuntamente con la Gestora de la OAV, con el fin de reforzar la declaración de la víctima ante el juez del Juzgado de Violencia sobre la Mujer.</p>
<p>COORDINACIÓN CON FISCALÍA (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>En cuanto a la colaboración por parte de la Fiscalía de Illes Balears y la Fiscalía de Menores con la OAV de Mallorca, cabe destacar que su gran implicación, en líneas generales, ha significado una mejora en la calidad de la asistencia a las víctimas, no escatimándose esfuerzos por parte de algunos/as fiscales en concertar reuniones de coordinación con la Gestora de la OAV y a la que han asistido también las víctimas (principalmente en asuntos más graves, juzgados por la Audiencia Provincial).</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>La coordinación de la OAV de Menorca con la Fiscalía es puntual.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>La coordinación de la OAV de Ibiza con la Fiscalía no es muy frecuente.</p>
<p>COORDINACIÓN CON LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>La OAV de Mallorca se coordina cuando es necesario con los Letrados de la Administración de Justicia.</p> <p>OAV MENORCA:</p>

	<p>La OAV de Menorca se coordina en algunas ocasiones con los Letrados de la Administración de Justicia.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>La coordinación entre la OAV de Ibiza y los Letrados de la Administración de Justicia es muy puntual.</p>
<p>COORDINACIÓN CON FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>La Policía Local de Palma y pueblos y la Policía Nacional son los principales operadores que derivan víctimas a esta OAV, así como la Guardia Civil de Palma y otros municipios.</p> <p>Destacar, en este sentido, la coordinación con la Policía Local de Palma (Unidad de Protección Familiar).</p> <p>En el ámbito de la asistencia psicológica, la OAV de Mallorca se coordina con la UFAM y con los policías que actúan como tutores de víctimas con órdenes de alejamiento, habitualmente por vía telefónica y más puntualmente en sede judicial.</p> <p>En 2017 se ha actuado en coordinación con agentes de la Guardia Civil de los municipios de Calvià, Esporles, Lluçmajor, Algaida y Sóller. En todos los casos, se trataba de mujeres víctimas de Violencia de Género, y en algunos de ellos también de menores víctimas residentes en estos municipios y/o con orden de alejamiento.</p> <p>Por otra parte, en 2017 han tenido lugar dos reuniones conjuntas de la OAV con la Unidad de Delitos de Odio de la Policía Local de Palma. Además, la OAV de Mallorca ha participado en la coordinación de la formación prevista para el 2017 dirigida a la Policía Local de Palma, consistente en la participación en actividades formativas sobre detección de la discriminación y sus tipos penales, así como la sensibilización de los agentes en cuanto a la asistencia de las víctimas.</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>Las derivaciones de Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil se producen en los casos en que hay denuncia, pero si la víctima decide no denunciar y tienen conocimiento del caso, se suele derivar al Centro Asesor de la Mujer (CAD).</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>Se han apreciado dificultades para que se deriven víctimas a la OAV desde las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</p>
<p>OTRAS ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LA RED DE COORDINACIÓN</p>	<p>OAV MALLORCA:</p>

(DETALLAR CÓMO SE ARTICULAN)

Siguiendo la senda marcada por este servicio en ejercicios anteriores y en cumplimiento de lo dispuesto en el RD 1109/2015, la OAV de Mallorca fijó entre las prioridades del 2017 y con el objetivo de seguir con una mayor difusión y consolidación del servicio, la ampliación de la Red de coordinación asistencial, derivando en un incremento del número de usuarios derivados por profesionales de servicios adscritos a otras administraciones, profesionales independientes, colegiados (mayoritariamente abogados/as), así como derivados por asociaciones, organizaciones no gubernamentales, etc.

En relación con actuaciones concretas desarrolladas en el ámbito de la Red de coordinación, destacar que, en diciembre de 2016, la OAV de Mallorca comenzó a colaborar activamente con el Ayuntamiento de Palma en dos líneas de trabajo:

- Proyecto para la prevención y erradicación del racismo y de la xenofobia, "STOPRACISME" de la Concejalía de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos del Ayuntamiento de Palma. El proyecto se enmarca en los objetivos de la lucha por la prevención y erradicación del racismo y de la xenofobia en la ciudad de Palma y en el fomento de un modelo de ciudad intercultural que ponga en valor la diversidad.

-Área de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Palma, en el compromiso de la Policía Local contra los Delitos de Odio.

Las actuaciones en este sentido han sido las siguientes:

En septiembre de 2016, la OAV de Mallorca fue invitada a participar en la planificación de acciones, siendo parte integrante y activa en la Comisión creada en el marco del proyecto para la elaboración del borrador de Protocolo de atención para víctimas de racismo/xenofobia, valorando las situaciones de racismo y de xenofobia y de la atención que se presta en Palma, catalogando las situaciones, canalizando y diseñando estrategias específicas para abordarla, estableciendo para ello circuitos de atención, impulsando la creación de una red interdepartamental de atención a las situaciones de racismo y xenofobia e interviniendo en la formación y sensibilización a profesionales de distintos ámbitos, con participación en la propuesta de dicha formación y sus contenidos.

Durante el año 2017, en su calidad de miembros de la Comisión de elaboración del Protocolo de Atención a la Discriminación (Proyecto STOPRACISME), la OAV ha participado en las reuniones periódicas, de carácter mensual, convocadas con el fin de elaborar un mapa de atención y la presentación de una guía de recursos, que tuvo lugar en fecha 10 de junio de 2017.

Por otra parte, la OAV de Mallorca ha participado en la Comisión Interinstitucional de Evaluación y Seguimiento del Protocolo Marco Interdisciplinario de Actuaciones en casos de Maltrato Infantil de las Islas Baleares, acordándose la inclusión de las OAV de Baleares en el grupo de elaboración del Protocolo de Actuación en casos de Abuso Sexual Infantil (ASI) y Explotación Sexual Infantil (ESI) del Govern Balear. La OAV de

Mallorca ha participado en la primera de las sesiones con fecha 27 de marzo de 2017 y en las posteriores revisiones del documento realizando aportaciones al mismo.

OAV MENORCA:

Cumpliendo su función de crear una Red de coordinación con las distintas instituciones que están relacionadas con las víctimas en el ámbito de la isla de Menorca, la OAV de Menorca se ha integrado en la Comisión Técnica de Violencia de Género, que reúne a los profesionales que representan a los principales recursos existentes en la isla para luchar contra la violencia de género. La componen profesionales del ámbito social, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicio 24 horas y del servicio jurídico.

En 2017 la OAV de Menorca se ha reunido un total de 5 veces con la Comisión Técnica para tratar diversos temas relacionados con las víctimas de violencia de género. Durante 2016 se elaboró un díptico informativo de los recursos propios de la isla, entre los cuales se encuentra la OAV, que fue dado a conocer en los medios de comunicación locales el día 25 de octubre de 2016.

Uno de los primeros proyectos que se realizaron a sugerencia de la OAV de Menorca fue la creación de unos itinerarios destinados a diversos profesionales para optimizar los recursos existentes y evitar que las víctimas sufrieran derivaciones innecesarias entre los servicios y la consecuente doble victimización. La finalidad era la elaboración de unos esquemas o itinerarios con una sucinta explicación que ayudaran a los diversos profesionales a tener una idea clara sobre dónde derivar a la víctima, una vez había sido atendida; en estos esquemas aparecían los recursos y los datos para contactar con ellos. Se realizaron 4 itinerarios, atendiendo a la procedencia de la víctima, es decir, según la vía de entrada, la víctima podría acceder al servicio facilitado por la OAV de Menorca a través de los Servicios Sanitarios, ya sea por urgencias o detectándolo el médico de cabecera, por los Juzgados, al presentar la denuncia en el Juzgado de Guardia, por Policía o Guardia Civil al recibir éstos la denuncia, personarse en comisaría o acudir a prestar asistencia a una situación de agresión o por los Servicios Sociales, al solicitar información o ayuda.

Asimismo, en la Comisión Técnica de Violencia de Género se plantean casos específicos que tengan algún tipo de peculiaridad o dificultad en ser atendidos.

En 2017, la OAV de Menorca ha sido incluida en el Grupo de trabajo para la elaboración del “Protocolo de Actuación en casos de abuso sexual infantil (ASI) y explotación sexual infantil (ESI) de Illes Balears”.

Con este protocolo se trata de evitar la victimización y la detección precoz de los casos de abuso y explotación infantil, cuestión especialmente importante en este tipo de víctimas especialmente vulnerables.

OAV IBIZA:

El funcionamiento de la Red de coordinación es bastante irregular y constituye el principal problema que tiene esta OAV, además de la falta de operatividad del servicio en el pasado.

Si bien existe buena comunicación con los Juzgados civiles, de Instrucción y de lo Penal, los servicios sociales de Ibiza y del Consell Insular (Oficina de la Dona, Centro de atención a drogodependencias y servicio de protección a menores), el Instituto Balear de Salud (Atención Primaria, Médicos de cabecera, Pediatras, Servicio de Salud mental de adultos e infanto-juvenil), se han observado, sin embargo, dificultades para que se deriven víctimas a la OAV desde las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y también desde Servicios de Salud y Extranjería. El motivo pudiera deberse a la continua rotación de efectivos que se sufre en un destino como Ibiza, que tiene unas características muy especiales.

La OAV de Ibiza mantiene contacto con la Policía Nacional, con el Colegio de Abogados, el Centro Asesor de la Mujer, la Guardia Civil, la Delegación del Gobierno, el Director del INEM para la coordinación de la Renta Activa de Inserción (RAI), la Directora de Extranjería y, sobre todo, con el Cuerpo Nacional de Policía (Unidad de Familia y Mujer - UFAM), con la finalidad general de establecer actuaciones conjuntas y de coordinación entre todas las entidades.

**DATOS ESTADÍSTICOS:
Nº VÍCTIMAS ASISTIDAS
Nº DELITOS ASISTIDOS
(ESPECIFICAR TIPO DE
DELITO)**

AÑO 2017

TOTAL DE VÍCTIMAS ASISTIDAS OAV MALLORCA	875
Mujeres:	688
Hombres:	187
TOTAL DE VÍCTIMAS ASISTIDAS OAV MENORCA	1.023
Mujeres:	925
Hombres:	98
TOTAL DE VÍCTIMAS ASISTIDAS OAV IBIZA	222

Mujeres:	143	
Hombres:	79	
TOTAL VÍCTIMAS ASISTIDAS OAV BALEARES	2.120	
Mujeres:	1.756	
Hombres:	364	
TOTAL DE DELITOS ASISTIDOS OAV MALLORCA	1.055	
Mujeres:	881	
Hombres:	174	
TOTAL DE DELITOS ASISTIDOS OAV MENORCA	1.021	
Mujeres:	923	
Hombres:	98	
TOTAL DE DELITOS ASISTIDOS OAV IBIZA	184	
Mujeres:	117	
Hombres:	67	
TOTAL DELITOS ASISTIDOS OAV BALEARES	2.260	
Mujeres:	1.921	
Hombres:	339	
DELITOS ASISTIDOS OAV MALLORCA:	<u>M</u>	<u>H</u>
AGRESIÓN SEXUAL	31	4
ABUSO SEXUAL	54	9
ROBO	13	3
LESIONES	88	32
VIOLENCIA DE GÉNERO	248	9
VIOLENCIA DE GÉNERO (MENORES)	11	11

VIOLENCIA DOMÉSTICA	103	41
VIOLENCIA DOMÉSTICA (MENORES)	3	1
INCUMPLIMIENTO DEBERES FAMILIARES	15	1
ABANDONO DE FAMILIA	1	0
PROCESOS CIVILES	36	3
AMENAZAS Y COACCIONES	100	18
DELITOS DE TRÁFICO	3	1
FALTAS	29	8
SUSTRACCIÓN DE MENORES	0	3
DELITOS TRANSFRONTERIZOS	4	10
OTROS	142	20
TOTAL	881	174

DELITOS ASISTIDOS OAV MENORCA:	<u>M</u>	<u>H</u>
AGRESIÓN SEXUAL	29	0
ABUSO SEXUAL	28	7
ROBO	10	14
LESIONES	8	13
VIOLENCIA DE GÉNERO	787	0
VIOLENCIA DE GÉNERO (MENORES)	0	0
VIOLENCIA DOMÉSTICA	16	13
VIOLENCIA DOMÉSTICA (MENORES)	0	0
INCUMPLIMIENTO DEBERES FAMILIARES	3	1
ABANDONO DE FAMILIA	0	1
PROCESOS CIVILES	2	0
AMENAZAS Y COACCIONES	36	39
DELITOS DE TRÁFICO	0	0
FALTAS	4	6
SUSTRACCIÓN DE MENORES	0	1
DELITOS TRANSFRONTERIZOS	0	0
OTROS	0	3
TOTAL	923	98

DELITOS ASISTIDOS OAV IBIZA:	<u>M</u>	<u>H</u>
AGRESIÓN SEXUAL	5	0
ABUSO SEXUAL	4	0
ROBO	9	14
LESIONES	8	6

	VIOLENCIA DE GÉNERO	19	1
	VIOLENCIA DE GÉNERO (MENORES)	1	0
	VIOLENCIA DOMÉSTICA	7	2
	VIOLENCIA DOMÉSTICA (MENORES)	0	0
	INCUMPLIMIENTO DEBERES FAMILIARES	4	0
	ABANDONO DE FAMILIA	2	0
	PROCESOS CIVILES	26	28
	AMENAZAS Y COACCIONES	17	4
	DELITOS DE TRÁFICO	0	0
	FALTAS	9	8
	SUSTRACCIÓN DE MENORES	0	0
	DELITOS TRANSFRONTERIZOS	1	0
	OTROS	5	4
	TOTAL	117	67
	ACTUACIONES REALIZADAS OAV MALLORCA	TOTAL 3.559	
	ACTUACIONES REALIZADAS OAV MENORCA	TOTAL 11.570	
	ACTUACIONES REALIZADAS OAV IBIZA	TOTAL 859	
	TOTAL CC.AA ILLES BALEARS:		
	VÍCTIMAS ASISTIDAS: 2.120.		
	DELITOS ASISTIDOS: 2.260.		
	ACTUACIONES REALIZADAS: 15.988.		
¿SE ELABORAN MEMORIAS ANUALES DE ACTIVIDAD?	Sí.		
FORTALEZAS DEL SERVICIO	<p>OAV MALLORCA/MENORCA/IBIZA:</p> <p>Las OAV constituyen un servicio único y especializado para prestar asistencia a las víctimas del delito a lo largo del procedimiento penal. La ubicación de las OAV en la sede de los Palacios de Justicia supone un valor añadido y singular a su labor en la prestación de asistencia a las víctimas del delito, ya que facilita el acompañamiento a las víctimas en cualquier fase del procedimiento y su derivación.</p> <p>Las OAV se configuran con una ventanilla única en relación con la asistencia a las víctimas de delitos, a través de la coordinación y derivación de casos a otros servicios incluidos en el marco de la Red de coordinación asistencial a víctimas del delito.</p>		

	<p>Con respecto a la asistencia jurídica a las víctimas, las OAV facilitan información a las víctimas sobre su derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y el procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente, asistiendo, además, a aquellas víctimas que no han interpuesto denuncia.</p> <p>En lo relativo a la asistencia psicológica a las víctimas, las OAV facilitan esta asistencia a las víctimas que lo precisen, incluso en los casos de víctimas que no han interpuesto aún la denuncia, prestándose, por tanto, en un mismo servicio las asistencias en crisis y la contención emocional que se precise a través de personal especializado.</p> <p>Las OAV, conforme a la Directiva 2004/80/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre indemnización a las víctimas de delitos, son la autoridad de asistencia de las víctimas de delitos en situaciones transfronterizas, en los casos en que el delito se cometa en un Estado miembro de la Unión Europea distinto a España y la víctima tenga su residencia habitual en España. En consecuencia, el ámbito de actuación de las OAV se amplía, incluyendo a aquellas víctimas que sufran un delito fuera de España.</p>
<p>CARENCIAS DEL SERVICIO</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>Esta OAV pone de manifiesto que no existe un programa informático para el adecuado registro de las víctimas atendidas, lo que dificulta la realización de las estadísticas y Memorias anuales. Asimismo, no se dispone de acceso al Sistema SIRAJ, lo que impide y dificulta la fase de información y de seguimiento de las órdenes de alejamiento.</p> <p>Con respecto a los informes de vulnerabilidad, existe una clara dificultad a la hora de su remisión a la autoridad judicial. Se ha detectado un claro desconocimiento en sede judicial sobre esta cuestión, creándose dudas en cuanto al operador jurídico destinatario de los mismos y con respecto a su custodia en el expediente (confidencialidad de la víctima).</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>Existen organismos que no suelen derivar víctimas a la OAV de Menorca, pese al esfuerzo de divulgación de la Oficina que se ha hecho estos años. La principal razón de esta dificultad pudiera residir en que los técnicos y el personal que atienden directamente a las víctimas no reciban la información que se ofrece desde la OAV de Menorca y que se traslada a los responsables a cargo de los respectivos servicios.</p> <p>La OAV de Menorca, a pesar de efectuar visitas continuadas a los diferentes Juzgados, no es tomada en cuenta a la hora de que le sean derivadas víctimas y, por esta razón, se derivan pocas víctimas, cuando no debería ser así. En este sentido, se pone de manifiesto que desde los Juzgados no existe ninguna Instrucción específica sobre el tipo de</p>

	<p>víctimas que han de ser derivadas, por lo que únicamente se derivan los casos considerados muy graves.</p> <p>Por otra parte, el Gestor de la OAV de Menorca no tiene acceso al SIRAJ y en MINERVA únicamente puede consultar los datos del partido judicial de Mahón, pero no el de Ciudadelá.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>El funcionamiento de esta OAV ha sido en los últimos años, a nivel de la asistencia jurídica a las víctimas, deficiente, ya que no ha existido prácticamente coordinación de la OAV con la Administración de Justicia, ni con respecto a otros servicios externos a la propia OAV.</p>
<p>RECOMENDACIONES PARA EL FUTURO/PROPUESTAS DE MEJORA</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>El número de víctimas asistidas, reflejados en las estadísticas vislumbran la senda hacia la consolidación del servicio, aunque, atendiendo a la dinámica de esta OAV y de acuerdo al tipo de asistencias que se prestan (la mayoría son delitos violentos graves) y con la exigencia de querer seguir con unos parámetros de calidad, la OAV de Mallorca considera que no es compatible seguir incrementando el número de casos asistidos mes a mes, con los recursos con los que está dotado este servicio.</p> <p>Tomando en consideración el volumen de asistencias, al contrastar las cifras de los nuevos casos que acuden cada mes en 2017 a la OAV por primera vez y los que continúan siendo atendidos, que ya tenían expediente abierto de meses atrás o incluso de más de un año, se confirma un aumento progresivo del número de personas diferentes atendidas cada mes. Al no disponer la OAV de Mallorca de más recursos para aumentar la capacidad asistencial, cada vez resulta más complicado dar las citas con la frecuencia que los casos requieren para una óptima asistencia, y a veces éstas se espacian más de lo deseable o se programan citas a costa de verse afectadas otras tareas (fundamentalmente las administrativas y la asistencia telefónica), con la consecuente sobrecarga para los profesionales.</p> <p>Sin aumento de recursos materiales y personales, no podrá seguir garantizándose una óptima asistencia.</p> <p>En cuanto a las labores de coordinación con otros servicios, la entrada en vigor del Estatuto de la víctima, del RD 1109/2015, que regula las OAV y que sin duda refuerzan el papel de esta OAV en el ámbito judicial, la valoración que desde la OAV Mallorca se realiza en cuanto a su aplicación es que el reconocimiento y refuerzo de derechos de las víctimas reconocido normativamente no se correspondido con una progresiva derivación al servicio por parte de los operadores judiciales.</p> <p>Si bien hay que referir que sí se ha registrado una lenta pero progresiva regularidad en las informaciones/derivaciones de víctimas a la OAV, no se llega a los niveles deseables, existiendo además de una falta de información generalizada en aquellos delitos más graves, derivaciones a</p>

	<p>servicios adscritos a otras Administraciones (en el ámbito de la violencia sobre la mujer).</p> <p>Por el contrario, referir que, a diferencia de la valoración negativa que hacemos en cuanto a las expectativas marcadas en relación al ámbito judicial, en este último año se ha visto considerablemente incrementado el número de agentes (servicios y profesionales de los ámbitos social, educativo, sanitario...) interesados en conocer las funciones de la OAV de Mallorca, realizándose un mayor número de reuniones informativas y que han derivado en futuras derivaciones.</p> <p>En resumen, se ha seguido manteniendo la línea marcada durante los últimos años en cuanto al número de víctimas asistidas (con un leve incremento), consolidándose la Red de recursos creada y además con ampliación de la misma, garantizando unas altas cifras de usuarios.</p> <p>Como propuesta de mejora referida al ámbito de asistencia psicológica se encuentra la revisión de las condiciones laborales correspondientes a las profesionales de la psicología que desempeñan su labor en las OAV, de forma que fueran más acordes con los requisitos de especialización y cualificación que se les exigen, y con el servicio que prestan.</p> <p>OAV MENORCA:</p> <p>Esta OAV, y todas en general, propone la mejora en la confección de los <i>Estadillos</i> actualmente existentes para la recogida de la información estadística sobre la actividad de las OAV, simplificándolos o creando un programa para que los Gestores Procesales y Administrativos de las OAV puedan recogerlos directamente y se incorporen automáticamente a los <i>Estadillos</i>.</p> <p>OAV IBIZA:</p> <p>Para esta OAV resulta prioritaria la elaboración de documentación impresa (folletos, trípticos, etc.) para poder distribuir en las distintas instancias y foros a los que periódicamente se acude para dar a conocer y difundir los servicios y la existencia de la OAV de Ibiza.</p> <p>Es cierto que un hecho diferencial de Ibiza es el de la rotación continua de personal, tanto sanitario y funcional como el que integra las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. A pesar de que la OAV mantiene comunicación con todos ellos de forma periódica, la movilidad de personal supone que la información acerca de la OAV se pierda, mientras que, si se pudiera disponer de posters, folletos, trípticos, tarjetas, etc., se facilitaría la visibilidad del servicio.</p>
<p>OTRAS CUESTIONES DE INTERES</p>	<p>OAV MALLORCA:</p> <p>A iniciativa de la OAV se ha dotado a la Gestora Procesal y Administrativa de la OAV con dos nuevas clases de acceso al sistema MINERVA, relativas a los procedimientos penales de Inca y Manacor, con lo que se facilita el</p>

	<p>acceso a los asuntos judiciales de ambos partidos y, de este modo, se garantiza la asistencia a todas las víctimas de su demarcación. Sin embargo, durante 2017 han sido continuos los problemas informáticos de MINERVA que han motivado que el acceso no haya estado operativo con frecuencia.</p>
--	---