

**Plec de prescripcions tècniques dels Serveis
complementaris a la gestió dels serveis municipals
adreçats a víctimes del tràfic d'éssers humans**

Índex

Clàusula 1. Objecte	3
Clàusula 2. Descripció dels serveis complementaris de la UTEH	3
2.1. Coordinació	3
2.2. Serveis de recepció i gestió administrativa	4
2.3. Serveis d'interpretació, traducció i mediació interculturals	6
2.4. Serveis de representació jurídica penalista especialitzada en TEH	11
2.5. Serveis de supervisió.....	17
Clàusula 3. Seguiment i avaluació dels serveis.....	18
Clàusula 4. Responsabilitat.....	19
Clàusula 5. Altres obligacions de l'empresa contractista	21
Clàusula 6. Obligacions de l'Ajuntament de Barcelona.....	22
Clàusula 7. Sistemes d'informació.....	23
Clàusula 8. De dades de caràcter personal	24
Clàusula 9. Difusió del servei i dret d'imatge	25
Clàusula 10. Finalització del contracte	25
Annexos	27
Annex 1. Principis rectors	28
Annex 2. Fitxa de sol·licitud del servei d'interpretació, traducció o mediació interculturals.....	31
Annex 3. Full de confirmació del servei d'interpretació, traducció o mediació interculturals.....	32

CLÀUSULA 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és establir les prescripcions tècniques dels serveis complementaris necessaris per a la millor gestió del servei municipal adreçat a víctimes del tràfic d'éssers humans (TEH) que és gestionat des de la Unitat de Tràfic d'Éssers Humans (UTEH).

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS COMPLEMENTARIS DE LA UTEH

L'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les víctimes del tràfic d'éssers humans (VTEH) - sigui quina sigui la finalitat de l'explotació - serveis que garanteixen la seva atenció integral, en els àmbits social, psicològic i jurídic, així com allotjament especialitzat i cobertura de necessitats bàsiques, entre d'altres, mitjançant la UTEH.

Qualsevol persona (dones i homes, cis o trans, menors: adolescents, nenes i nens) potencial víctima de TEH detectada (mitjançant indicis/indicadors) o identificada formalment, com a víctima de TEH o víctimes només d'explotació, que en algun moment i per qualsevol motiu al llarg del procés d'explotació que estigui vinculada a Barcelona, serà susceptible de ser beneficiària dels serveis de l'oficina de l'UTEH.

Per això, l'empresa contractista ha d'oferir els serveis descrits a continuació segons les directrius contingudes en aquests contracte:

1. Coordinació
2. Serveis de recepció i gestió administrativa
3. Serveis de traducció, interpretació i mediació interculturals
4. Serveis de representació jurídica penalista especialitzada en TEH.
5. Serveis de supervisió

2.1. COORDINACIÓ

L'empresa contractista designarà un/a professional responsable de la gestió del contracte i de la coordinació amb els serveis municipals per a l'articulació de les prestacions descrites en aquest plec. Aquest/a professional tindrà una dedicació horària de 520 hores anuals o la part proporcional corresponent a la durada del contracte (200 dies), la qual cosa suposa un total de 284 hores.

Aquesta persona haurà d'assumir les tasques de coordinació següents:

- Fer un seguiment trimestral de caràcter presencial amb la persona responsable del contracte, respecte del desenvolupament dels serveis detallats, de les funcions realitzades per l'equip professional, així com d'altres incloses en el present contracte.
- Informar de manera permanent a la persona responsable del contracte de l'evolució dels serveis i de les incidències que puguin sorgir.
- Coordinació tècnica, supervisió i control permanent de les funcions i equip professional de cada servei i garantia de diligència, eficàcia, eficiència i compliment dels principis rectoris recollits en aquest plec.
- Vetllar per l'adequada articulació dels serveis detallats en aquest contracte, amb l'equip de la UTEH, amb reunions presencials en cas necessari.
- Dissenyar, editar, revisar, actualitzar documents metodològics i procedimentals que facilitin l'esmentada articulació, tot garantint els coneixement dels mateixos a l'equip de professionals.
- Preparar el material de suport que requereixin les persones de nova incorporació adscrites al contracte per tal que coneguin el funcionament del serveis detallats en aquest contracte, així com del funcionament i objectius generals de la UTEH.
- Preparar la programació temporal, planificació i monitoratge de tasques de caràcter administratiu o altres que requereixin d'un procés de supervisió perllongat en el temps i per tant d'un seguiment per al seu compliment en les dates de lliurament (per exemple, organització d'arxius, digitalitzacions, estudis o recollida de informació estadística respecte el servei UTEH, etc.).
- Rebre i canalitzar les demandes per a cada servei inclòs en aquest contracte que pugui fer la persona responsable d'aquest contracte.

Per exercir aquestes funcions es requereix el perfil següent:

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura de qualsevol àmbit.
- Experiència prèvia de dos anys en la gestió de projectes socials i en coordinació d'equips.
- Formació en àmbit de violències masclistes d'un mínim de 50 hores.
- Formació bàsica en àmbit tràfic d'éssers humans d'un mínim de 10 hores.
- Anglès nivell B2 (intermig), escrit i oral.
- Castella i català fluid, escrit i oral.

Aquest perfil es correspon segons el Conveni d'Acció social vigent a la categoria professional del Grup II, amb complement de coordinació.

S'aconsella comptar amb formació en ofimàtica / ACTIC, en l'atenció a víctimes de TEH amb problemàtiques de salut mental o consum de tòxics, així com en infància i adolescència en risc.

2.2. SERVEIS DE RECEPCIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA

L'empresa contractista haurà de garantir la recepció presencial, telefònica i telemàtica de les persones usuàries, així com la gestió administrativa que sigui necessària, amb una dedicació estimada de 2.568 hores/any o la part proporcional d'hores relativa a la durada d'aquest contracte (200 dies), la qual cosa suposa un total de 1.407 hores.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els efectius necessaris per a l'obertura del servei de dilluns a divendres en horari de 08:00 h a 15:30 h a les dependències de la Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH). Així mateix, el servei mantindrà la seva obertura en horari de tarda de dilluns a dijous fins a les 19:00 h amb la presència del perfil administratiu, amb una incorporació del personal entre les 14:00 h i les 14:30 h.

La resta d'hores de dedicació previstes es distribuïran en funció de les necessitats del servei i en la ubicació que acordi la persona responsable del contracte. La seu de la UTEH romandrà tancada els dies 24 i 31 de desembre, per la qual cosa aquests dies no hi haurà servei presencial en aquesta ubicació.

L'empresa contractista garantirà, entre d'altres, el desenvolupament de les següents funcions:

- La recepció i atenció al públic, incloent l'obertura i tancament de l'equipament i el control de l'estat, del funcionament, possibles averies i seguiment de l'estat neteja de les instal·lacions.
- El correcte funcionament de l'atenció al públic i el suport a tot l'equip de professionals de la UTEH, així com facilitar la intenció i el funcionament del servei i contribuir a la seva organització administrativa.
- El suport a tot l'equip de professionals de la UTEH, així com facilitar la intenció i el funcionament del servei i contribuir a la seva organització administrativa.
- La recollida de les dades tant quantitatives desagregades per sexe com qualitatives d'atencions realitzades al servei per l'equip de professionals de la UTEH, i dades relatives a les persones usuàries.
- El respecte a les normes de tracte, convivència, higiene, imatge personal i treball en equip adients pel bon desenvolupament del servei i pel compliment dels principis rectors (veure annex 1).

Per exercir aquestes funcions es requereix el següent perfil:

- ✓ Nivell B1 d'anglès o superior.
- ✓ Titulació específica necessària per desenvolupar les funcions del servei. A l'inici del contracte, l'empresa contractista haurà d'acreditar la formació requerida del personal.

- ✓ Formació en àmbit de violències masclistes d'un mínim de 25 hores.
- ✓ Formació bàsica en àmbit tràfic d'éssers humans d'un mínim de 10 hores.
- ✓ Formació en drets humans d'un mínim de 15 hores.
- ✓ Experiència en tasques similars com a mínim de 6 mesos.
- ✓ Coneixements en ofimàtica nivell alt pel desenvolupament de les tasques descrites, en les eines, aplicacions i mètodes informàtics que s'utilitzen en l'optimització de les tasques d'oficina: paquet Office, navegació internet, accés a xarxes socials, etc.

Aquest perfil es correspon segons el Conveni d'Acció social vigent a la categoria professional del Grup III 3.2.

L'empresa contractista garantirà des del primer dia, la **suplència** del personal absent per motiu de baixes de llarga durada, intervencions quirúrgiques planificades i absències planificades. Per absències sobrevingudes, l'empresa contractista garantirà a partir del segon dia la suplència del personal absent.

L'empresa contractista comunicarà els canvis o suplències, incloses les vacances, a la persona responsable del contracte de manera **immediata**, tot garantint que la persona substituïda tingui les titulacions i capacitats requerides per a prestar correctament les funcions descrites en aquest plec.

S'aconsella comptar amb formació en ofimàtica / ACTIC, en l'atenció a víctimes de TEH amb problemàtiques de salut mental o consum de tòxics, així com en infància i adolescència en risc.

2.3. SERVEIS D'INTERPRETACIÓ, TRADUCCIÓ I MEDIACIÓ INTERCULTURALS

Dins el perfil de les VTEH ateses a Barcelona, un 99 % són persones d'origen estranger, on les dificultats de comunicació per no conèixer les llengües oficials de Catalunya fa difícil l'atenció integral per part dels i les professionals. L'objectiu principal dels serveis d'interpretació, traducció i mediació interculturals és afavorir que la comunicació entre les persones usuàries i els i les professionals que ofereixen atenció integral a les VTEH sigui l'adequada, garantint la confidencialitat de les entrevistes i intervencions programades. Per facilitar aquesta tasca cal que l'empresa contractista posi a disposició dels i les professionals de la UTEH, intèrprets, mediadors i/o serveis de traducció, a fi de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries. L'empresa contractista garantirà la confidencialitat i acomplirà els requeriments de la llei de protecció de dades.

L'empresa contractista garantirà els serveis següents:

1. **Serveis d'interpretació** (prioritàriament presencial) per a les persones VTEH que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya, entesa com l'activitat de traducció de l'entrevista del professional amb la persona usuària i amb presència de l'intèrpret corresponent, sense judicis de valor ni opinions per part del/de la intèrpret.
2. **Serveis de mediació intercultural**, entesa com una modalitat d'intervenció que estableix un pont de comunicació entre diferents òptiques i visions de la realitat, afavorint el diàleg, les relacions constructives i la convivència ciutadana. Es demanarà quan el/la professional requereixi un suport especialitzat a causa de l'existència de codis culturals diferenciats que dificultin tant la comprensió del/la professional d'actituds, comportaments o manifestacions concretes de l'usuari, com la comprensió per part d'aquest de la informació que el/la professional li vol fer arribar. També per afavorir l'aproximació i habituació de la persona usuària al context polític i social a la societat d'acollida.
3. **Serveis de traducció de documents**, inclosa la traducció jurada, que siguin necessaris, així com estudis, informes i altre documentació d'interès formatiu per al servei o per al desenvolupament d'un cas.

La dedicació estimada (hores) és de:

Mediació intercultural	55 hores
Interpretació intercultural	110 hores
Traducció documental jurada*	10.959 paraules
Traducció documental*	10.959 paraules

** Els idiomes principals seran anglès i francès. No obstant, també es podran traduir documents en altres idiomes o dialectes per gestions derivades de l'atenció a les persones usuàries*

L'empresa contractista ha de facilitar el màxim de llengües estrangeres per cobrir la demanda dels serveis d'atenció a VTEH. Com a mínim, caldrà la disponibilitat de les llengües següents:

ANGLES	FRANCES	XINES	URDÚ	VIETNAMITA	ROMANES	EDO(BINI)
HINDI	WOLOF	RUS	ARAB	BULGAR	BENGALI	

Serveis d'interpretació i mediació:

En el supòsits de mediació, l'empresa contractista assignarà efectius de manera estable i amb continuïtat, durant tot el període contractual, per tal de garantir la confidencialitat màxima de la identitat de les persones usuàries, el coneixement i respecte de les seves característiques i del correcte coneixement de les instal·lacions.

L'empresa contractista garantirà que els serveis es prestaran amb flexibilitat horària, adaptant-se a les necessitats dels serveis municipals. A títol orientatiu, la franja horària habitual de dedicació per cobrir les necessitats del servei és de dilluns a dijous de 8 a 19 h i divendres de 8 a 16 h, tot i que pot sorgir excepcionalment alguna sol·licitud fora d'aquests marges.

L'empresa contractista garantirà la cobertura dels serveis en un termini de 24h i haurà de cobrir actuacions urgents pel mateix dia hàbil que es realitza la sol·licitud. Alguns supòsits:

- La detecció sobtada d'una persona víctima de TEH per part d'algun dels actors que intervenen directament en els contextos de TEH i que manifestament requereixi que s'articulin mecanismes d'atenció, protecció i/o acollida d'emergència.
- Per la intervenció dels diferents cossos policials competents en la detecció o identificació de víctimes de TEH a Barcelona en el decurs d'investigacions relacionades directa o indirectament amb el TEH (com per exemple, operatius o actuacions policials vinculats a l'abordatge de la prostitució o a processos de comprovació de regularització administrativa).

- c) Arran del tractament dels casos que ja s'estigui atenent de manera integral, aquelles situacions que es puguin considerar que han de ser ateses de manera prioritària.

L'empresa contractista únicament podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret i/o mediador/a intercultural hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'/de la usuari/a. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no ha arribat l'usuari/a, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al/la professional que hagi demanat el servei d'interpretació o mediació que signi la fitxa de confirmació de presència de l'/la intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar l'entrevista si cal.

Actualment, s'estableixen tres mòduls de servei d'interpretació i mediació interculturals en funció del temps efectiu d'intervenció:

- 1r. fins a 60',
- 2n. fins a 90',
- 3r. fins a 120'

Es passa al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquests mòduls, que inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb els/les professionals, així com els corresponents als mitjans materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia, sempre que sigui possible la suspensió de l'actuació i el seu aplaçament.

L'empresa contractista registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i arxivarà les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l'/la intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel servei de recepció i gestió administrativa, es facturaran com una intervenció de 60 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'/la intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

Els serveis de mediació cultural i interpretació tindran lloc principalment a les dependències de la UTEH, però també a qualsevol altra dependència municipal (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona – CUESB, Centres de Serveis socials – CSS, etc.), als recursos residencials de protecció i confidencials per VTEH de Barcelona i rodalies, o en els acompanyaments o actuacions que els/les professionals realitzen a altres serveis o institucions públiques o privades, dins i fora de Barcelona (dependències judicials, policials, d'estrangeria, de l'àmbit de la salut,

acompanyaments en medi obert, allotjaments, etc.). També es podran desenvolupar per via telefònica o telemàtica.

L'empresa contractista haurà d'assegurar en tot moment que les persones que duran a terme les traduccions, les interpretacions i les mediacions interculturals compliran amb la confidencialitat dels temes tractats, així com la no existència de vincle o relació personal amb la persona o l'entorn més proper que pugui influenciar durant la seva atenció. Quan el/la professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb l'/la usuari/a com espai d'intercanvi d'informació entre el/la professional sol·licitant i l'/la intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

L'empresa contractista garantirà que el servei es realitzi respectant tots els principis deontològics de la professió de la interpretació intercultural i en l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el/la responsable de la intervenció professional és el/la professional especialitzat/da en l'atenció integral a VTEH.

Els serveis d'interpretació i mediació interculturals mai podran substituir la intervenció professionals dels serveis especialitzats en l'atenció a VTEH.

L'empresa contractista haurà d'assegurar-se que les persones que duran a terme la traducció, la interpretació i/o la mediació compliran les normes de tracte, convivència, higiene, imatge personal i treball en equip adients pel bon desenvolupament del servei.

L'empresa contractista garantirà la traducció de documents de les persones usuàries, que compren la traducció dels documents que siguin necessaris per a la correcta resolució de les gestions de la persona usuària dins del pla de treball establert, sempre i quan l'organisme o institució a fer les gestions, no ofereixi aquest servei. I la traducció de qualsevol document emès pels professionals que atenen les VTEH i que hagin de fer-se accessibles a les persones ateses (com per exemple díptics, fulletons informatius, cartes, citacions, etc.).

L'empresa contractista també garantirà traduccions i mediació o interpretació adaptada per a persones amb diversitats funcionals (per exemple, persones amb problemes d'audició, amb limitacions cognitives...).

La sol·licitud dels serveis d'interpretació, traducció i/o mediació interculturals es gestionarà des dels serveis de recepció i gestió administrativa, en el moment que es programin les diverses actuacions en què dits serveis siguin necessaris. Actualment, s'utilitza la *fitxa de sol·licitud del servei d'interpretació, traducció o mediació interculturals* – veure Annex 2 – que s'envia complimentada a l'empresa contractista per correu electrònic. El/la professional del servei de recepció i gestió administrativa

que sol·licita la interpretació, traducció o mediació interculturals, actualment signa el *full de confirmació de la realització del servei* – veure Annex 3 – on consta el temps efectiu emprat.

Per exercir aquestes funcions es requereix el següent perfil:

- Formació en interpretació/mediació intercultural o bé experiència verificable de mínim de 2 anys en tasques d'interpretació/mediació interculturals.
- Coneixement de la llengua requerida per la interpretació oral (presencial-telefònica-telemàtica) i/o escrita.
- Fluïdesa en idioma català i/o castellà.
- Formació:
 - 1 Personal adscrit de forma estable:
 - Formació en àmbit de violències masclistes d'un mínim de 25 hores.
 - Formació bàsica en àmbit tràfic d'éssers humans d'un mínim de 10 hores.
 - Formació en drets humans d'un mínim de 15 hores.
 - 2 Personal no adscrit de forma estable:
 - Resta exempt de l'acreditació prèvia d'aquests 3 cursos específics, sempre que la persona adjudicatària garanteixi el compliment del punt 1 (experiència o formació general i idioma). Excepcionalment, en casos d'urgència justificada o idiomes DE baixa demanda, l'empresa adjudicatària podrà adscriure personal que no la tingui acreditada prèviament, sempre que es comprometi per escrit a impartir o acreditar aquesta formació en un termini màxim d'un 3 mesos des de la seva primera intervenció.

2.4. SERVEIS DE REPRESENTACIÓ JURÍDICA PENALISTA ESPECIALITZADA EN TEH

Les VTEH es troben en una situació de vulnerabilitat, aïllament i manca de disposició de recursos econòmics propis que les situa en una posició d'indefensió flagrant, com a VTEH d'un delictes d'alta complexitat jurídica. És per això que cal garantir a les VTEH ateses pels serveis d'atenció integral municipals un servei de Representació jurídica especialitzada en els processos penals de TEH, que els faciliti la informació i els assessoraments adients i executi l'acusació particular en el seu nom, quan les VTEH entenen els seus drets i deures i volen interposar una denúncia. El servei és de caràcter gratuït per a la VTEH detectada o formalment identificada.

Vist l'anterior, l'empresa contratista garantirà el desenvolupament de les següents funcions:

- Garantir els drets jurídics de les potencials víctimes del tràfic d'éssers humans:
 - Oferir a les persones potencials víctimes un espai d'informació, orientació i assessorament jurídic especialitzat i continu.
 - Treballar per la restitució dels drets humans vulnerats.
 - Oferir una atenció jurídica especialitzada, de qualitat, basada en el vincle professional i el bon tracte, segons els principis rectors d'aquest plec.
- Informar i acompanyar, quan s'escaigui, en la interposició d'una denúncia i en el procés d'identificació policial i judicial. Aquest acompanyament implica la redacció de la denúncia, revisió de la denúncia, ampliació de la denúncia, recomanació de que es contempli la condició de testimoni protegit, etc. Es vetllarà per a què:
 - Es realitzi la declaració en un entorn confidencial.
 - La duguin a terme professionals especialitzats/des.
 - Es realitzi en l'idioma en que la víctima s'expressi amb major confiança.
 - Es realitzi amb respecte i tenint en compte al seu estat emocional.
 - Se li ofereixin els drets com a víctimes de TEH recollits a la legislació, especialment per aquelles persones estrangeres en situació administrativa irregular¹ i les altres persones que es trobin a Espanya i que hi tinguin vincles familiars o d'altra naturalesa quan s'acrediti la situació de desprotecció.
 - Es faciliti a la víctimes de TEH la documentació acreditativa de tot el procés.
- Avaluar acuradament els riscos per la integritat de la víctima, tot tenint en compte qualsevol via jurídica que atorgui la major protecció a la víctima. Acompanyar en la presa de decisions.
- Informar de l'estat de tramitació i desenvolupament de totes les actuacions, tràmits i fases de cada un dels procediments.
- Actuar en el procés penal sobre el delictes de TEH, desenvolupant la representació com acusació popular o particular, a la víctima detectada o formalment identificada:
 - Oferir informació, assessorament i orientació sobre el procediment penal.
 - Informar i orientar sobre els pros i contres d'aquest exercici quan la víctima vulgui exercir aquest dret.
 - Valorar el risc i garantir l'articulació de totes les mesures de seguretat necessàries al llarg de tot el procés.

¹ Art 59 bis Llei 4/2000, d'11 de gener, sobre els drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social

- Fer el seguiment de la causa, sol·licitar elements de prova, interposar recursos i qualsevol altra actuació relacionada amb el procediment.
 - Realitzar l'acusació popular quan així es determini per coordinació de la UTEH, en coordinació amb els Serveis Jurídics Centrals municipals.
- Coordinar-se amb la resta d'actors especialitzats vinculats al procés de lluita contra el TEH:
 - Coordinar l'abordatge dels casos de TEH amb la resta d'entitats i actors socials que participin en qualsevol moment del procés de detecció, d'atenció i recuperació de les persones ateses.
 - Coordinar l'abordatge dels casos de TEH amb els cossos de seguretat que participin en qualsevol moment del procés de prevenció, detecció, identificació, atenció i recuperació de les persones ateses.
 - Participar directa o indirectament en els diversos operatius policials que es desenvolupin a Barcelona en que es pugui donar la prevenció, detecció o identificació de víctimes de TEH, oferint informació, formació a professionals i atenció i assistència a les víctimes de TEH.
 - Registrar les dades d'atenció a les víctimes, perfils i estat dels procediments judicials.
 - Col·laborar i complementar, quan sigui necessari, l'atenció a víctimes de TEH.
 - Impulsar i articular canals de comunicació i vies de treball en xarxa amb la resta de serveis, institucions i recursos jurídics vinculats directa o indirectament amb l'atenció a víctimes de TEH.
 - Col·laborar en la persecució del delictes.
 - Participar en altres espais o programes municipals, provincials, autonòmics, estatals o internacionals.
 - Registrar i fer seguiment de dades qualitatives d'atenció, procediments judicials, etc., així com dades qualitatives relatives incidències, valoració de procediments judicials de resolució de sentències tot aportant valoració especialitzada i possibles propostes de millora.
 - Assessorar jurídicament als i les professionals d'atenció a les víctimes, a altres professionals de la xarxa pública i/o privada d'atenció.
 - Impulsar i dur a terme la formació jurídica especialitzada que s'encarregui per part de la coordinació de la UTEH.
 - Col·laborar en accions específiques de prevenció, sensibilització així com de millora sobre l'abordatge del TEH i altres àmbits d'interès per a les persones de la ciutat o dels districtes o serveis municipals o d'altres indrets que ho requereixin.

I en concret, l'empresa contractista també assegurarà:

- ✓ Que amb caràcter trimestral es facilitaran les dades, tant quantitatives desagregades per sexe com qualitatives derivades al desenvolupament de la tasca de representació jurídica penalista. Incloent dades relatives a nombre d'atencions, al perfil de les persones usuàries ateses, situació dels procediments judicials, i incidències detectades i possibles propostes de millora i sensibilització.
- ✓ Canalització de les denúncies de tràfic i les directament relacionades amb la situació de tràfic (violències masclistes amb la parella/exploador, robatoris, furt, violència per clients, veïns o altres, delictes d'odi, peticions d'asil, etc.).
- ✓ Entrevistes individuals (o en complementació amb altres professionals) per donar informació, esclarir dubtes i treballar sobre els aspectes jurídic-legals en relació a les víctimes de TEH i sobre el procés de denúncia.
- ✓ Oferiment de les eines per la comprensió del llenguatge jurídic i administratiu a les persones ateses, emprant mitjans visuals o audiovisuals si cal.
- ✓ Informació general sobre diferents supòsits en relació amb la celebració del judici, relativa als agents implicats en l'acte de judici oral, al procés, a les expectatives de la víctima, aportar recomanacions pràctiques d'enfrontament i de preparació amb vista a l'acte de judici oral.
- ✓ Acompanyament a la visita a les dependències judicials perquè la víctima conegui el/la jutge/sa i/o el/la fiscal.
- ✓ Oferiment informació necessària a la víctima per contextualitzar i integrar el seu rol dins del procés judicial.
- ✓ Garantia dels drets de les víctimes en el procés judicial, sobretot, en l'acte de judici oral, si és testimoni protegit, aconseguint la realització de proves preconstituïdes, etc.
- ✓ Facilitació del desenvolupament adequat de l'acte de judici oral.
- ✓ Ajudar a reduir l'angoixa i atenuar les pors relacionades amb el judici.
- ✓ Gestió del servei d'interpret en seu judicial, així com mesures de protecció corresponents.

- ✓ Coordinació amb cossos policials, fiscalia i Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte.
- a) El desenvolupament, entre d'altres, dels següents treballs derivats de l'atenció a les víctimes: Inici del procediment, consulta d'expedient, instrucció de la causa. Actualment inclou:
 - assistència a declaració del/a perjudicat/da
 - assistència a declaració del/a acusat/da
 - requeriment diligències de prova, informes,...
 - presentació escrits, recursos
 - altres diligències de prova (rodes de reconeixement, etc.)
- b) Recurs d'oposició Interlocutòries al Jutjat d'Instrucció. Actualment inclou:
 - recurs reforma/oposició
 - recurs apel·lació/oposició
- c) Procediment abreujat. Actualment inclou:
 - escrit acusació
 - assistència judici oral Jutjat Penal
 - assistència judici oral Audiència Provincial
- d) Sumari. Actualment inclou:
 - escrit d'acusació
 - judici oral
 - recurs de cassació

L'empresa contractista garantirà que els serveis de representació jurídica tinguin lloc en la seu judicial corresponent, així com també a les dependències de la UTEH, a qualsevol altra dependència municipal (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona –CUESB-, Centres de Serveis socials –CSS-, Servei d'Atenció Socioeducativa -SAS-, etc.) o durant els acompanyaments o actuacions que es realitzen a altres serveis o institucions (dependències judicials, policials, d'estrangeria, acompanyaments en medi obert, etc.).

Aquestes actuacions, inclòs també l'acompanyament a la interposició de denúncies i el desenvolupament de la representació com acusació popular, podran desenvolupar-se en dependències, oficines o localitzacions i seus judicials ubicades dins i fora de la ciutat de Barcelona, sempre en coordinació i valoració prèvia de la persona responsable d'aquest contracte.

Els serveis de representació jurídica actuaran principalment amb cita prèvia, gestionada pels serveis de recepció i gestió administrativa. No obstant, l'empresa contractista assegurarà la cobertura d'actuacions urgents de forma immediata en els supòsits següents:

- La detecció sobtada d'una persona víctima de TEH per part d'algun dels actors que intervenen directament en els contextos de TEH i que manifestament requereixi que s'articulin mecanismes d'assessorament i representació jurídica.
- Per la intervenció dels diferents cossos policials competents en la detecció o identificació de víctimes de TEH a Barcelona en el decurs d'investigacions relacionades directa o indirectament amb el TEH (com per exemple, operatius o actuacions policials vinculats a l'abordatge de la prostitució o a processos de comprovació de regularització administrativa).
- Arran del tractament dels casos que ja s'estigui atenent de manera integral, aquelles situacions sobrevingudes dins del mateix cas relacionades amb la representació jurídica penalista.

L'empresa contractista assegurarà que els serveis es prestaran amb flexibilitat horària, adaptant-se a les necessitats dels serveis municipals. A títol orientatiu, l'empresa contractista garantirà el servei en la franja horària de dilluns a dijous de 8 a 19 h i divendres de 8 a 16 h, tot i que pot sorgir excepcionalment alguna sol·licitud fora d'aquests marges inclòs en horari nocturn. La prestació pot ser presencial, telemàtica o telefònica.

La dedicació estimada (hores) és de:

De presència en seu judicial	110 h
Fora de seu judicial	137 h

Per exercir aquestes funcions es requereix personal amb el següent perfil:

- ✓ Llicenciatura o grau en Dret i col·legiades, i d'altres necessàries per a dur a terme la representació jurídica penalista.
- ✓ Experiència demostrada durant 4 anys en representació jurídica de persones en processos penals per TEH acreditada amb una declaració responsable al respecte.
- ✓ Per facilitar l'acostament de les dones al servei aquesta figura l'assumirà preferentment una professional dona.
- ✓ Nivell B1 d'anglès o superior.
- ✓ Acreditar la següent formació específica en:
 - Postgrau en dret penal.
 - Dret d'estrangeria d'un mínim de 40 hores.

- Dret de família o be drets de la infància d'un mínim de 20 hores.
- Formació en drets humans d'un mínim 20 hores.
- Violències masclistes d'un mínim de 40 hores.
- Formació en TEH d'un mínim de 40 hores.

2.5. SERVEIS DE SUPERVISIÓ

El tràfic d'éssers humans implica una extrema vulneració de drets humans que es manifesta de diferents formes. És un fenomen canviant, que té implicacions amb el crim organitzat i que té un greu impacte en les persones que el pateixen. La complexitat de la intervenció, l'impacte psicològic, les altres violències associades que pateixen les VTEH, exigeixen un alt nivell de formació i especialització dels i les professionals que intervenen, així com la necessitat de disposar d'una mirada d'alteritat experta per gestionar, supervisar i avaluar les relacions assistencials que s'estableixen.

Per això, l'empresa contractista facilitarà a l'equip de la UTEH un espai de supervisió per focalitzar la millor gestió i dels casos atesos i la construcció, elaboració i estabilització del model d'abordatge i metodologia del servei UTEH.

L'empresa contractista garantirà la realització entre d'altres de les següents funcions:

- 1) Oferir un servei de supervisió adaptat a les necessitats dels professionals de la UTEH.
- 2) Implicar les professionals en la transferència de coneixements i pràctiques professionals.
- 3) Oferir eines i tècniques personals i professionals que puguin ser útils a les professionals que desenvolupen la seva pràctica professional en l'atenció a VTEH.
- 4) Possibilitar la reflexió i el treball en grup a partir dels punts d'interès de tots els membres que el conformen.
- 5) Construir metodologia d'intervenció, suport en l'avaluació de la implementació de la mateixa i avaluació i revisió els procediments metodològics.
- 6) Potenciar l'apoderament i l'autoestima, així com donar eines per la gestió de conflictes personals davant situacions d'intervenció complexes.

Més concretament, l'empresa contractista ha de facilitar:

- 1) Supervisió grupal.
- 2) Supervisió individual.
- 3) Formació permanent i actualitzada.
- 4) Oferiment d'eines i tècniques d'intervenció especialitzades en TEH amb caràcter general i aplicades a la intervenció amb casos concrets.
- 5) Generació d'espais per la socialització i la construcció del saber professional.

- 6) Sistematització de la pràctica professional des d'una mirada teòrica i especialitzada.

Els serveis de supervisió tindran lloc a les dependències de la UTEH o en altra dependència municipal prèviament coordinat i valorat amb la persona responsable del contracte. Excepcionalment es podrà realitzar alguna sessió via telemàtica.

Els serveis es prestaran amb una periodicitat mensual, en l'horari de matins de dilluns a divendres (entre les 9h i les 15h).

La dedicació és de 36 hores, repartides en sessions grupals de 2 hores, sessions individuals d'1,5 h i un suport específic per sessions grupals o de supervisió de casos, de caràcter excepcional.

Per exercir aquestes funcions es requereix personal amb el següent perfil:

- ✓ Acreditar llicenciatura en psicologia.
- ✓ Estar col·legiat/da.
- ✓ Experiència demostrada d'un mínim de 5 anys en l'atenció a processos de victimització a víctimes de violència masclista i en la realització de plans i programes estratègics per millorar el suport i atenció a les víctimes de greus vulneració de drets, acreditada amb una declaració responsable al respecte.
- ✓ Experiència demostrada d'un mínim de 4 anys en la supervisió d'equips professionals especialitzats en l'atenció a les violències masclistes.
- ✓ Acreditar formació específica - acreditada per l'entitat formadora – en:
 - Perspectiva interseccional 25 hores.

El servei de supervisió s'activarà pel servei de coordinació descrit en aquest plec. La empresa contractista haurà de realitzar un calendari i les convocatòries pertinents consensuades amb la persona responsable d'aquest contracte, amb les sessions anuals previstes durant l'any en curs.

L'empresa contractista presentarà anualment un informe detallat de l'activitat duta pel servei de supervisió.

S'aconsella comptar amb formació en ofimàtica / ACTIC, en l'atenció a víctimes de TEH amb problemàtiques de salut mental o consum de tòxics, així com en infància i adolescència en risc.

CLÀUSULA 3. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS

L'empresa contractista presentarà a la persona responsable del contracte de de l'IMSS, dins el primers 5 dies hàbils de cada mes, previ a la presentació de la factura mensual, el recull de les hores realitzades de tots els serveis complementaris oferts. L'empresa també informará dels serveis no realitzats i la motivació d'aquesta no realització, per causes no imputables al/la intèrpret, mediador/a intercultural o traductor/a.

L'empresa contractista presentarà a la persona responsable del contracte, com a mínim i amb periodicitat trimestral, els informes relatius als indicadors de desenvolupament d'activitat que tindran caràcter mensual i inclouran, com a mínim:

a) Pel que fa a l'activitat del serveis complementaris:

1. Nombre d'acusacions particulars efectives engegades.
2. Nombre de sentències i resultat.
3. Nombre de serveis d'interpretació, traducció i mediació interculturals presencials i/o telefònics i/o virtuals realitzats i no realitzats.
4. Tasques de recepció i gestió administrativa realitzades.
5. Nombre de sessions de supervisió tant grupals com individuals realitzades.

b) Pel que fa a l'activitat realitzada pel personal tècnic de la UTEH:

1. Nombre de persones diferents ateses presencialment a la UTEH.
2. Nombre d'entrevistes presencials programades a l'equip de professionals. De les quals quines són cancel·lades o anul·lades per les persones usuàries.
3. Entrevistes d'acollida realitzades per l'equip de tècnic de la UTEH.
4. Casos derivats a la UTEH amb caràcter de urgència.
5. Registre de les dades de filiació de les persones usuàries, tals com gènere, edat i nacionalitat.
6. Nombre de persones allotjades en els diferents recursos habitacionals, segregades per sexe, edat i nacionalitat.

L'empresa contractista elaborarà una **memòria trimestral**d'activitat, amb les dades recollides de manera mensual. La memòria inclourà com a mínim: dinàmica anual (increment o disminució de demanda i hores realitzades) de cadascun dels serveis complementaris prestats, valoració tècnica dels mateixos i aspectes de millora dels serveis prestats, **a entregar el 15 de març de l'any següent.**

CLÀUSULA 4. RESPONSABILITAT

L'empresa contractista garantirà la defensa jurídica contra les denúncies que es produeixin per qualsevol aspecte durant el desenvolupament dels serveis, sense

perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

L'empresa contractista garantirà la seguretat i defensa jurídica dels/les treballadors/es pel desenvolupament de la seva feina.

CLÀUSULA 5. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Amb caràcter general, l'empresa contractista garantirà, respecte els recursos humans necessaris per a l'execució dels serveis, el següent:

- tots els efectius destinats a la prestació del servei hauran de tenir titulació específica necessària per desenvolupar les funcions del servei. A l'inici del contracte, l'empresa contractista haurà d'acreditar la formació requerida del personal.
- la contractació i incorporació en els serveis de persones treballadores amb coneixements lingüístics i d'origens culturals diversos.
- tots els efectius destinats a la prestació dels serveis seran seleccionats, formats i contractats per l'empresa contractista. La formació d'aquest personal ha d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals. Així mateix, promourà i vetllarà pel reciclatge i millora en matèria de formació de les seves professionals.
- la millora contínua i l'accés a la formació relacionada amb aspectes vinculats amb la temàtica del servei i amb la tasca administrativa.
- l'assignació d'efectius de manera estable i amb continuïtat, durant tot el període contractual, per tal de garantir la confidencialitat màxima de la identitat de les persones usuàries, el coneixement i respecte de les seves característiques i del correcte coneixement confidencial de les instal·lacions.
- el compliment del principi de confidencialitat, imperatiu i d'extrema importància, donada l'elevada sensibilitat de la informació derivada dels casos.
- A l'inici del contracte, la persona responsable del contracte demanarà a l'empresa contractista la documentació per comprovar la formació i l'experiència de les persones que realitzin les funcions dels serveis complementaris anteriorment esmentats. Així mateix quan es produeixi un canvi de professional per algun motiu l'empresa contractista haurà de acreditar que compleix amb els requisits de formació i d'experiència tot lliurant la documentació a la persona responsable del contracte.

A més a més, l'empresa contractista haurà de:

- ✓ Vetllar perquè s'adoptin les mesures de seguretat i confidencialitat adients per evitar posar en risc a la víctima i a les professionals, i a les persones al seu càrrec, inclosa la no difusió de la ubicació de la UTEH.
- ✓ Disposar de la informació i facilitar, a petició de la persona responsable d'aquest contracte, la documentació del seu personal contractat, que acrediti el compliment dels requisits laborals.
- ✓ Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament dels serveis.

- ✓ Posar a disposició un telèfon mòbil (amb accés a Internet i la disposició de Whatsapp) i un correu electrònic a les persones de coordinació i de recepció i gestió administrativa adscrites a l'execució del contracte que es posarà en coneixement de la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Fer-se càrrec de les despeses dels desplaçaments que estan incloses en el cost/hora de tots els serveis.
- ✓ Dotar de tot el material, fungible i inventariable, necessari per a la correcta prestació dels serveis.
- ✓ En el supòsit eventual de vaga legal, mantenir informat de forma permanent a la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona, de les incidències i desenvolupament de la vaga acomplint els serveis mínim vigents pel sector.
- ✓ Proporcionar, al personal destinat a la prestació del servei objecte del contracte, 30 hores anuals de formació contínua específica per a cada professional. Com a mínim, el 70% ha d'abordar els temes objecte d'aquest plec.
- ✓ Dotar d'element/s identificatiu/s que s'utilitzaran, si s'escau i depenent de les funcions en les actuacions que hagin de desenvolupar, per identificar-se com part d'un servei complementari d'atenció a VTEH per si el servei cal ser identificat per una institució o una entitat en algun moment. L'element/s identificatiu/s constarà únicament el nom del Servei, el logotip de l'Ajuntament de Barcelona i el de l'empresa contractista. En cap cas no constarà el nom (incloses les inicials), fotografia ni cap informació que pugui desvetllar la identitat personal dels/de les professionals. La concreció d'aquests elements i el seu disseny final es consensuarà amb l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Facilitar els indicadors per avaluar el funcionament i desenvolupament dels serveis objecte d'aquest contracte.
- ✓ Facilitar els comptes anuals de l'entitat contractista, amb el màxim detall, així com l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei. L'esmentat document haurà de ser lliurat a l'Ajuntament de Barcelona dins el primer semestre de l'any següent a l'exercici auditat.

CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'IMSS

L'IMSS haurà de:

- Assignar una persona referent de la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials com a persona responsable del contracte que es coordinarà amb la persona designada per l'empresa contractista en tot allò relacionat amb el contracte.
- Establir els canals de coordinació i la periodicitat necessària per garantir la correcta articulació del servei amb la resta de la xarxa.

- Proporcionar el local i les instal·lacions en les quals s'ha de prestar el Servei de Recepció i gestió administrativa, així com la infraestructura i el material inventariable necessari (inclosos el mobiliari, els ordinadors de taula o portàtils, les impressores i els punts de connexió a la xarxa municipal).
- Sol·licitar a l'empresa contractista la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar els serveis.
- Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats dels serveis complementaris per VTEH i posar en coneixement de l'empresa contractista qualsevol deficiència que observi per a la seva correcció.
- Facilitar a l'empresa contractista un joc de claus per obrir i tancar el servei per part del personal de Recepció i gestió administrativa, que li seran entregades a l'inici de l'execució del contracte, per a fer les còpies necessàries. En el cas que sigui necessari un canvi de pany, Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials tornarà a facilitar un joc de claus perquè l'empresa contractista pugui fer les còpies necessàries.
- Facilitar l'accés i el manteniment del sistema d'informació vinculat a l'entorn de les bases de dades que fa servir l'equip de la UTEH que haurà d'utilitzar per gestionar els expedients dels usuaris i de l'agenda de cites, tal com determini la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials fins al final del contracte.
- Facilitar els protocols d'introducció de dades dels expedients de l'IMSS , i el suport i la formació necessaris a les noves incorporacions de personal (suplències i personal fix) per garantir la introducció correcta de les dades tant en quantitat com en qualitat.

CLÀUSULA 7. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Els projectes, documentació i bases de dades de persones usuàries generats i contactats durant la vigència del contracte es consideraran de propietat municipal i l'empresa contractista els lliurarà a la persona responsable del contracte a la finalització de l'esmentat contracte en el suport que en el seu moment es determini.

L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzades les bases de dades de persones usuàries i periòdicament se'n farà revisió amb l'objectiu de minimitzar les incidències a la mateixa. Hi haurà d'incorporar i/o adequar en el centre eines i recursos informàtics com a suport de la gestió.

Tota la informació telemàtica que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipal i d'accessibilitat comunicativa.

L'empresa contractista haurà de fer un ús responsable de tota la informació a la que tingui accés per raó de la seva gestió i acomplir la normativa sobre protecció de bases de dades, tal com s'especifica al plec de clàusules administratives d'aquest contracte.

L'empresa contractista utilitzarà l'aplicació informàtica proveïda per l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els expedients de les persones ateses, tant presencials com online. En aquest sentit, l'empresa contractista haurà de tenir en tot moment la informació actualitzada.

L'obligació de destrucció o esborrat de dades prevista en aquesta clàusula s'executarà únicament i exclusiva posteriorment a la verificació i conformitat per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) del retorn efectiu de tota la documentació, fitxers i expedients originals generats o gestionats durant la prestació del servei, d'acord amb el procediment establert a la Clàusula 10.

L'adjudicatària haurà d'emetre un Certificat de Destrucció i Supressió Segura de Dades, signat per la persona representant legal de l'entitat, i lliurar-lo a l'IMSS en un termini màxim de 15 dies naturals des de la data de finalització del contracte. Aquest certificat haurà de detallar els mitjans tàctics o tecnològics emprats per a la destrucció irreversible de la informació.

Sens perjudici de l'obligació general de destrucció de còpies, l'adjudicatària únicament podrà conservar aquelles dades degudament bloquejades que siguin estrictament necessàries per a l'atenció de possibles responsabilitats derivades de l'execució del contracte, de conformitat amb l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i l'article 28.3.g del Règim General de Protecció de Dades (RGPD), durant els terminis de prescripció legalment aplicables. Una vegada transcorreguts aquests terminis, la informació bloquejada haurà de ser destruïda de forma definitiva.

CLÀUSULA 8. DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La informació relativa als expedients personals del servei, així com el suport informàtic utilitzat per al seu registre, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa contractista ha de garantir que no es difon cap dada del servei, ni de les usuàries, ni de les professionals. Tampoc pot difondre qualsevol altra informació, ni després d'acabar el contracte.

L'empresa contractista complementarà la documentació de registre de tota l'activitat del servei, a diferents nivells, que inclouran, com a mínim, els indicadors establerts a la clàusula que afecta a aquest contracte. Aquest registre servirà per elaborar els informes i/o memòria. Tanmateix l'empresa contractista haurà de facilitar aquesta informació cada vegada que ho sol·liciti la coordinació de la UTEH.

Les dades que utilitzi l'empresa contractista són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. L'empresa tindrà la condició de responsable de tractament.

A la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a l'Ajuntament de Barcelona la totalitat de la documentació i expedients originals que continguin dades de caràcter personal. Un cop efectuat i conformat el lliurament, la contractista haurà de procedir a la destrucció o esborrat segur de qualsevol còpia o fitxer residual que romangui en el seu poder, i lliurar un certificat o informe que acrediti aquesta destrucció d'acord amb el que indica la legislació vigent en matèria de protecció de dades.

CLÀUSULA 9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

L'empresa contractista està obligada a no difondre cap informació del servei (dades personals, imatges i qualsevol altra informació). Aquesta obligació es manté tot i que acabi el contracte.

Tots els documents (informes, cartells, fotografies, etc.) són propietat de l'IMSS/Ajuntament de Barcelona i no es poden difondre en cap cas. L'Ajuntament de Barcelona es reserva l'ús més enllà de la durada del contracte.

Si l'empresa contractista rep peticions de presentació del servei a professionals i serveis (inclosos congressos, conferències...) les adreçarà a la persona responsable d'aquest contracte. Es l'IMSS/Ajuntament de Barcelona qui difon el servei a través de la xarxa de serveis públics.

En cas de rebre peticions de mitjans de comunicació sobre l'objecte del contracte, l'empresa contractista les derivarà a la persona responsable d'aquest contracte que les vehicularan internament.

L'empresa contractista ha d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona (segons el manual que es pot trobar a <https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>) quan es faci difusió del servei. En cas de dubte es posarà en coneixement de la persona responsable d'aquest contracte.

L'Ajuntament de Barcelona difondrà el servei a través de la xarxa de serveis públics.

CLÀUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Amb motiu de la finalització del present contracte, l'empresa contractista es compromet a retornar a l'IMSS-Ajuntament de Barcelona- la totalitat de la informació facilitada, així com qualsevol altre producte o documentació original obtinguda com a

resultat de la prestació del servei (dades relatives a les acreditacions formatives, dades de les persones ateses o altres documents generats durant el contracte).

Com a molt tard, 15 dies abans de la data de finalització del contracte, l'empresa contractista farà efectiu el traspàs d'aquesta informació i documentació original a la persona responsable del contracte de la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials de l' IMSS.

Un cop verificat i conformat el traspàs efectiu dels originals per part de l'Ajuntament, l'empresa contractista procedirà a la destrucció o esborrat segur de qualsevol còpia, duplicat o fitxer residual que romanguí en els seus sistemes o suports, i lliurarà en el termini màxim de 15 dies un informe o certificat que n'acrediti la destrucció irreversible d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades

A data de la signatura electrònica

Jorge Moreno Aguilar
Coordinador de la UTEH

Vist-i-plau

M Isabel del Moral Hidalgo
**Directora de Serveis d'Urgències i
Emergències Socials de l'IMSS**

ANNEXOS

ANNEX 1. PRINCIPIS RECTORS

Els **principis rectors** que han de regir qualsevol de les actuacions que es dirigeixin a les víctimes de tràfic d'éssers humans són:

- **Perspectiva de gènere i drets humans:** L'anàlisi de gènere pot interpretar-se com l'esforç sistemàtic d'identificar les qüestions principals que contribueixen a crear i reproduir les desigualtats de gènere en una situació donada, perquè puguin ser degudament confrontades, de cara a processos de transformació social equitativa. Les intervencions de la Unitat, incorporaran sempre la perspectiva de gènere i el procés d'empoderament de la dona com a constructora del seu pla de vida. Les intervencions s'efectuaran sempre des de la perspectiva del respecte a les seves decisions. Totes les persones independentment de qualsevol circumstància o condició (edat, ètnia, sexe, gènere, nacionalitat, nivell econòmic o social, situació administrativa irregular...) són titulars de drets propis, indivisibles, interdependents, inalienables i irrenunciables i que aquests han de ser reconeguts, respectats i garantits en la seva totalitat, donada la seva indivisibilitat i interrelació. Aquesta titularitat els legitima per exigir als estats (d'on són originàries o on li han estat / o li estan sent vulnerats els seus drets) o posar tots els mecanismes (educatius, formatius, sanitaris, legals, policials, judicials, etc.) per a que els seus drets siguin respectats, protegits i garantits.
- **Principi d'Interculturalitat:** Tenir en consideració la interculturalitat significa, d'una banda respectar les possibles diferències culturals, i per l'altra, tenir-les en consideració en l'anàlisi de la situació i en les intervencions que es duguin a terme, però sempre des d'una òptica de drets, especialment tenint present que no es confonguin les diferències culturals amb les discriminacions de gènere. Especialment, es tindrà en consideració en les intervencions que es duguin a terme amb les víctimes de TEH, la llengua (no només el dret a comunicar-se i rebre informació en la seva llengua, sinó el respecte a aquesta, al significat dels noms que poden xocar amb els nostres paràmetres culturals, etc.), les creences religioses, la cosmovisió, la participació en rituals religiosos-antropològics (el vudú, xamanisme, la màgia "negra", la bruixeria, la santeria...), l'alimentació, la noció temporal, el calendari i festivitats, qüestions relacionades amb l'edat i la identitat de gènere, la imatge personal (l'ús de perruques, vels, escarificacions o tatuatges), la idea i teràpies de salut, (més enllà d'allò biomèdic, especialment les relacionades amb la salut mental), la concepció de la maternitat i de la paternitat i de les relacions familiars, la concepció de la família (les obligacions i responsabilitats cap a la família, la importància de la família extensa i de la responsabilitat abans la seva comunitat), entre d'altres. Tots aquests elements culturals, s'hauran de tenir en consideració en l'atenció integral amb la persona i les seves filles i fills, per part de tots els actors, i és responsabilitat de la Unitat, donar-los a conèixer quan sigui pertinent.

- **Principi d'Interseccionalitat:** Les diferents categories de discriminació, construïdes socialment i culturalment, interactuen en múltiples i, sovint, simultanis nivells, contribuint a una sistemàtica desigualtat. Per això, les diferents formes d'opressió dins de la societat, com ara el racisme, el sexisme, la discriminació per raó religiosa, d'origen, d'orientació sexual, de gènere, de classe o per discapacitat, no actuen de forma independent unes de les altres; sinó que aquestes formes d'opressió s'interrelacionen creant un sistema d'opressió que reflecteix la "intersecció" de múltiples formes de discriminació (Expósito, C., 2012). *La transversalitat i la interseccionalitat* es complementen i contribueixen a incorporar amb més precisió les diferents realitats en què es en troben les persones i per tant, poden millorar l'acció de les polítiques públiques.
- **Principi d'universalitat:** Tota persona (dones, homes, transgèneres, infants...), vinculada a la ciutat de Barcelona en el passat o present, bé per ser la ciutat de residència o el destí per a l'explotació, estigui o no formalment identificada per les autoritats competents, o presenti indicis raonables de ser víctima TEH és usuària potencial de la UTEH, independentment de la seva situació administrativa.
- **No enjudiciament ni discriminació:** Ni per exercir la prostitució, ni per ser immigrants irregulars o sense documentació, ni per la seva raça o ètnia, ni per la seva nacionalitat, ni per la seva identitat de gènere, o per haver estat obligades a mentir (ocultar fets, dates, noms, llocs...), cometre delictes, o per decidir seguir exercint el treball sexual lliurement una vegada trencats els seus vincles amb la xarxa o traficant, o per haver normalitzat la seva situació de violència o d'explotació sexual. Ni per cap altre motiu.
- **Prevenició de la revictimització secundària:** Es treballarà per evitar que la persona atesa pateixi una doble victimització, garantint un acompanyament acurat i la màxima coordinació durant tot el procés que eviti la duplicitat d'actuacions.
- **Principi de proximitat:** Es garantirà l'accés als serveis adreçats a VTEH per part de totes les persones ateses (horaris, ubicació física, telèfon de referència) complint en tot cas criteris de seguretat. Així mateix es facilitarà l'accés als serveis del territori i/o del barri de referència per a la realització de tots els seus drets.
- **Principi d'especialització professional:** Els serveis d'atenció a VTEH estaran formats per professionals especialitzats/des amb la formació acadèmica, experiència pràctica i coneixement d'idiomes necessaris.
- **Principi de confidencialitat:** La relació entre les usuàries i els i les professionals s'emmarca en la reserva de la informació tramesa en les diverses intervencions, sense perjudici de l'obligació del personal per posar en coneixement de l'autoritat judicial els actes delictius dels que tinguin informació, o altres informacions necessàries per al procés de restitució dels drets vulnerats o la reparació del dany, comptant sempre amb l'autorització de la persona segons model formalitzat. D'altra banda, l'atenció es farà en unes condicions ambientals que possibilitin la privacitat i protecció de la víctima.
- **Principi d'atenció individualitzada:** Les VTEH ateses tindran assignat un/a professional de referència durant tot el procés d'atenció.

- **Principi de la víctima al centre del procés:** La intervenció sempre es farà amb un total respecte i potenciació de la presa de decisions, aplicant la perspectiva victimocèntrica.
- **Principi d'immediatesa:** S'oferirà una resposta coordinada i amb la màxima immediatesa possible tant en casos de valoració de risc com aquells en què s'iniciï un procés d'intervenció.
- **Principi de coordinació interinstitucional:** Es treballa en estreta coordinació i complementarietat amb altres serveis, departaments o entitats de suport a les víctimes TEH, evitant reiteracions en les actuacions a partir de l'establiment de protocols de coordinació i de derivació.
- **Principi de treball interdisciplinari:** Totes les actuacions dirigides a les VTEH es faran mitjançant el treball conjunt i la mirada professional integrada entre les diferents disciplines que la conformin

ANNEX 2. FITXA DE SOL·LICITUD DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ, TRADUCCIÓ O MEDIACIÓ INTERCULTURALS

FITXA DE SOL·LICITUD DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ, TRADUCCIÓ O MEDIACIÓ INTERCULTURALS		
Un cop complimentada aquesta fitxa envieu-la a: xxxxxx@xxxx		
Data de la demanda:	Hora de la demanda:	
Identificació del servei/centre que realitza la demanda		
Nom del servei/ centre:		
Professional que fa la demanda		
Nom i cognoms:		
Càrrec i/o rol professional:		
Telèfon:	Adreça electrònica:	Horari de contacte:
Fax:		
Dades de l'usuari		
Núm. Expedient:		
Nom i cognoms:		
Sexe	Home ☐	Dona ☐ No binari ☐
País d'origen:		
Tipus de servei que se sol·licita		
INTERPRETACIÓ: ☐	TRADUCCIÓ: ☐	MEDIACIÓ: ☐
Presencial:	Telefònica:	Via telemàtica:
Adreça:		
Ordinària ☐	Urgent ☐	Motiu de la urgència:
Primer servei: ☐	Servei de seguiment: ☐	Temps estimat del servei:
Tipus de lloc:		
☐ Equipament: _____		
☐ Domicili de l'usuari/a ☐ Altres : _____		
Tipus d'intervenció		
☐ Servei directe amb usuari/a		
☐ Assessorament al/la professional municipal		
Cas d'intervenció amb usuari/a:		
Amb qui s'intervé: Individual ☐ Família ☐		
Idioma de la mediació		
☐ Àrab ☐ Bengalí ☐ Panjabi ☐ Romanès		
☐ Rus ☐ Urdú ☐ Xinès ☐ Altres (indiqueu-lo): _____		
Dades opcionals a valoració del professional		
Cal fer trucada o missatge de recordatori d'entrevista a l'usuari/a? SI ☐ NO ☐		
Cal fer trucada o missatge de concertació d'entrevista a l'usuari/a? SI ☐ NO ☐		
Cal fer citació traduïda d'entrevista a l'usuari/a? SI ☐ NO ☐		
Tel. usuari/a:		
Observacions (Informació sobre el cas/situació que el professional estima necessari transmetre al Servei d'Interpretació, Traducció i Mediació interculturals)		

ANNEX 3. FULL DE CONFIRMACIÓ DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ, TRADUCCIÓ O MEDIACIÓ INTERCULTURALS

FULL DE CONFIRMACIÓ DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ, TRADUCCIÓ O MEDIACIÓ INTERCULTURALS		
Un cop complimentada aquesta fitxa envieu-la a: xxxxxx@xxxx		
Identificació del servei/centre que ha realitzat la demanda		
Nom del servei/ centre:		
Professional que ha fet la demanda		
Nom i cognoms:		
Càrrec i/o rol professional:		
Telèfon:	Adreça electrònica:	Horari de contacte:
Fax:		
Dades de l'usuari		
Núm. Expedient:		
Nom i cognoms:		
Sexe	Home ☐ Dona ☐	No binari ☐
País d'origen:		
Tipus de servei realitzat		
INTERPRETACIÓ: ☐	TRADUCCIÓ: ☐	MEDIACIÓ: ☐
Presencial:	Telefònica:	Via telemàtica:
Adreça:		
Ordinària ☐	Urgent ☐	
Temps efectiu del servei:		
Idioma:		
Observacions (Informació sobre el cas/situació que el professional estima necessari transmetre al Servei d'Interpretació, Traducció i Mediació interculturals)		