



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA GESTIÓ DEL
SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC PER A DONES EN ELS PUNTS
D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (PIAD) DE LA CIUTAT DE
BARCELONA**



Índex

Clàusula 1. Objecte.....	3
Clàusula 2. Objectius i descripció del servei.....	3
Clàusula 3. Destinatàries i accés al servei	4
3.1. Tipologia de persones destinatàries del servei d'atenció individual	4
3.2. Accés al servei d'atenció individual	4
3.3. Assessorament a professionals	4
Clàusula 4. Llocs i horaris de prestació del servei.....	5
4.1. Lloc de prestació del servei	5
4.2. Horari	5
Clàusula 5. Procediments del servei.....	5
5.1. Assessorament jurídic individual.....	6
5.1.1. Assessorament jurídic individual a dones majors de 18 anys.....	6
5.1.2. Assessorament jurídic individual a noies de 12 a 17 anys :	7
5.2. Intervenció en l'àmbit grupal.....	7
5.3. Intervenció en l'àmbit comunitari	7
Clàusula 6. Recursos humans	9
6.1. Equip d'assessorament jurídic	9
6.2. Coordinació	10
Clàusula 7. Seguiment i avaluació del servei.....	11
7.1. Dades del servei	11
7.2. Informe al setembre.....	11
7.3. Memòria del servei	11
7.4. Memòria final del contracte	12
7.5. Altres informes.....	13
Clàusula 8. Coordinació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament de Barcelona	13
Clàusula 9. Obligacions de l'empresa contractista.....	13
Clàusula 10. Obligacions de l'Ajuntament de Barcelona.....	14
Clàusula 11. Imatge i comunicació	15
Annexos.....	16
Annex 1. Clàusules generals de seguretat	17
1.1. Auditoria	17
1.2. Gestió d'Incidents	17
1.3. Confidencialitat	18
1.4. Dimensionament/gestió de capacitats	18
1.5. Accés a la informació	18
1.6. Control d'accés.....	18
1.7. Gestió del Personal	19
1.8. Protecció del lloc de treball	20
1.9. Protecció dels Suports Informàtics	21
1.10. Protecció de la Informació	22
1.11. Protecció de les instal·lacions	23
Annex 2. Definició de la perspectiva de gènere.....	24



CLÀUSULA 1. OBJECTE

És objecte d'aquest contracte la gestió del servei d'Assessorament Jurídic (d'ara en endavant AJ) adreçat a dones i a noies a partir de 12 anys, que siguin usuàries del servei social d'atenció bàsica dels Punts d'Informació i Atenció a Dones (d'ara en endavant PIAD) amb l'objecte d'oferir informació i assessorament especialitzat en l'àmbit legal, en el marc d'avançar en els drets a la igualtat d'oportunitats i a una vida lliure de violències masclistes.

El servei AJ és un servei de proximitat que ha de donar resposta especialitzada a les demandes d'informació i assessorament jurídic a les usuàries del PIAD, sempre tenint en compte la visió global del cas i incorporant la perspectiva de gènere (veure annex 2).

Aquest servei depèn de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI (d'ara en endavant DFILGTLBI) de l'Ajuntament de Barcelona, i es prestarà en els PIAD de la ciutat (10 punts d'informació i les dues "antenes") (<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/a-les-dones/punts-informacio-i-atencio-a-les-dones-piad>).

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista per a dur a terme el servei d'AJ ha de realitzar les tasques següents:

➤ Àmbit individual:

- Oferir a les usuàries del PIAD orientació i informació legal en l'àmbit de les violències masclistes, amb especial atenció a les violències en l'àmbit de la parella i en l'àmbit social i comunitari (especialment violències sexuals).
- Donar informació i assessorament jurídic especialitzat sobre les situacions que siguin d'interès per a les usuàries i/ o per als seus fills i les seves filles, incloent dret civil i de família, estrangeria i laboral.
- Donar orientació personalitzada sobre les actuacions judicials que la dona vulgui emprendre. Oferir orientació, entesa com a una segona opinió, sobre un procés judicial que vulgui iniciar o sobre un ja iniciat amb un altre lletrat o lletrada.
- Donar informació sobre el dret a la Justícia gratuïta i la derivació al servei corresponent.
- Derivar a recursos i serveis públics i privats sense ànim de lucre, segons les necessitats de cada usuària.
- Realitzar un tractament personalitzat i integral, que es farà des de la confidencialitat i en coordinació amb les altres professionals del PIAD.

➤ Grup i comunitari:

- Proposar i executar actuacions orientades a la prevenció de les violències masclistes (incloses les digitals) i a la sensibilització social sobre les situacions de discriminació de gènere, fomentant els processos de presa de consciència i d'autonomia de les usuàries.



- Informar de les novetats legislatives que afectin i/o siguin d'interès per a les usuàries i les joves menors d'edat i sobre els drets de les dones, la igualtat d'oportunitats per a detectar la vulneració de drets fonamentals i les violències masclistes i prendre consciència.
- Proposar i realitzar actuacions de tipus comunitari als districtes de la ciutat, dins l'àmbit de la seva competència.

➤ Formació i assessorament a professionals:

- Assessorar i mantenir informades a les professionals dels PIAD i d'altres serveis públics i privats sense ànim de lucre de Barcelona que atenen les dones i les noies sobre les novetats i els canvis legislatius (àmbit català, estatal, europeu i internacional) que afectin la vida de les dones.
- Assessorar les professionals dels PIAD davant citacions judicials vinculades al servei.
- Donar suport i orientació en matèria legal específica a les referents dels PIAD que participen en els Circuits Territorials del Circuit Barcelona contra la Violència Masclista.

CLÀUSULA 3. DESTINATÀRIES I ACCÉS AL SERVEI

3.1. TIPOLOGIA DE PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ INDIVIDUAL

L'AJ dona servei a:

- Noies de 12 a 17 anys que visquin, treballin o estudiïn a la ciutat de Barcelona.
- Dones majors de 18 anys que visquin, treballin o estudiïn a la ciutat de Barcelona.

3.2. ACCÉS AL SERVEI D'ATENCIÓ INDIVIDUAL

L'empresa contractista ha d'atendre totes les dones i les noies que se'ls hi requereixi a partir d'una derivació ja sigui per part de l'equip tècnic dels PIAD o de serveis externs sempre que tingui el vist i plau previ de la direcció/coordinació dels PIAD.

3.3. ASSESSORAMENT A PROFESSIONALS

L'empresa contractista ha d'assessorar les professionals de l'equip tècnic dels PIAD i d'altres professionals i serveis de la xarxa pública municipal, d'altres administracions públiques i d'entitats de l'àmbit privat sense ànim de lucre previ vist i plau de la direcció /coordinació dels PIAD.



CLÀUSULA 4. LLOCS I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista realitzarà les entrevistes presencials amb les usuàries en qualsevol dels PIAD de la ciutat.

En el cas de noies de 12 a 17 anys, la direcció/coordinació dels PIAD podrà valorar la necessitat de fer alguna entrevista en un altre servei per tal de facilitar la seva vinculació.

Les ubicacions dels PIAD es poden consultar en el "Díptic informatiu dels PIAD" que es troba a <https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/a-les-dones/punts-informacio-i-atencio-a-les-dones-piad>.

En el cas de les usuàries que prefereixin l'atenció de manera virtual i/o telefònica, l'AJ s'hi adaptarà a aquesta necessitat i podrà respondre consultes de les usuàries i de les professionals del PIAD per la via telefònica, en funció de la urgència de la consulta, per correu electrònic i telemàtic.

Així mateix, les activitats grupals i comunitàries es podran realitzar en altres espais de la ciutat.

4.2. HORARI

L'empresa contractista realitzarà les entrevistes individuals de dilluns a divendres entre les 8 h i les 20 h oferint a les usuàries un ampli marge d'hores.

Pel que fa a l'activitat grupal i comunitària, la direcció/coordinació dels PIAD indicarà a l'empresa contractista quan ha de prestar el servei d'AJ en dissabte matí o tarda per facilitar la participació de les usuàries.

L'empresa contractista prestarà el servei d'AJ quan els PIAD romanguin oberts.

CLÀUSULA 5. PROCEDIMENTS DEL SERVEI

L'empresa contractista ha incorporar sempre la perspectiva de gènere (veure Annex 2) i ha d'evitar la victimització secundària de les usuàries.

La direcció/coordinació dels PIAD supervisarà aspectes tècnics de l'AJ respecte l'abordatge dels casos individuals i les intervencions grupals.



5.1. ASSESSORAMENT JURÍDIC INDIVIDUAL

5.1.1. Assessorament jurídic individual a dones majors de 18 anys

Sol·licituds

L'AJ trobarà registrada la informació de les sol·licituds d'assessorament abans de cada visita, ja que les visites les programarà en l'agenda la professional del PIAD corresponent.

La valoració prèvia del cas es farà conjuntament entre la professional de l'AJ i la del PIAD, per assegurar que la demanda s'ajusta als objectius del servei. Compartir aquesta informació entre professionals és molt important per tal d'evitar la victimització secundària de la dona. És cabdal entendre que l'AJ aborda exclusivament els aspectes jurídics de la demanda, tenint en compte la visió global del cas.

En el cas de ser necessària la coordinació amb altres serveis, l'empresa contractista assegurarà un sistema eficaç de coordinació amb la resta de professionals per comentar els casos i acordar/decidir les estratègies conjuntes i individuals de cada servei.

Per següents visites, l'empresa contractista donarà atenció, ja sigui presencial o telefònica, en un màxim de 7 dies hàbils.

Valoració del cas

Després de cada visita/atenció, el servei d'AJ farà una valoració del cas que ha d'incloure l'anàlisi i la interpretació de la demanda. Aquesta valoració ha de quedar registrada a l'aplicatiu corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, que actualment és el Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS), tot seguint les clàusules generals de seguretat que figuren a l'Annex 1.

A partir de la valoració del cas, l'AJ decidirà la resposta més adient al cas, així com la proposta d'intervenció, si s'escau, inclosa la d'altres professionals. S'informarà a la referent de la resposta i quedarà registrada en l'expedient (SIAS) de la dona

Les tipologies de resposta poden ser

- a. Derivació interna del PIAD: a altres professionals del propi servei del PIAD.
- b. Derivació a altres recursos: derivació a recursos i serveis de la xarxa pública, tot seguint els protocols i els criteris establerts pel PIAD. En aquest cas, l'AJ ha d'informar a la tècnica d'informació i atenció general del PIAD i fer el registre a l'expedient SIAS.

Seguiment del cas

El seguiment del cas el farà sempre la tècnica d'atenció i informació, i podrà comptar amb la participació de les assessores jurídiques, quan calgui.



5.1.2. Assessorament jurídic individual a noies de 12 a 17 anys :

En l'atenció a les noies que s'adrecin per iniciativa pròpia al PIAD demanant assessorament jurídic sense l'acompanyament o l'autorització prèvia de la mare, el pare, o de qui exerceixi la potestat parental o la guarda i custòdia, el servei facilitarà dia i hora amb la tècnica del PIAD i prestarà l'atenció respectant sempre el que estableixi la normativa legal vigent¹.

L'AJ farà detecció i canalització de:

- Possibles situacions de discriminació per raó de gènere, per raó de sexe.
- orientació i assessorament sobre situacions vinculades a l'esfera afectivo-sexual
- Situacions de violències masclistes en tots els àmbits que determina la llei², en l'àmbit social i el comunitari.
- Situacions de violència sexual i posarà especial èmfasi en l'àmbit de la parella

La metodologia en el cas de noies és bàsicament la mateixa que per a les dones adultes, si bé es tindrà en compte que caldrà una major flexibilitat donada les característiques d'aquesta etapa vital.

Pel que fa a la intervenció individual d'informació i atenció generals proposada a les noies, l'AJ haurà de:

- o Adaptar-se a les seves necessitats de la noia mostrant flexibilitat pel que fa als horaris i el lloc on es realitzaran les entrevistes (virtuals, telefòniques o presencials).
- o Fer entrevistes adaptades a les característiques de les joves tenint en compte l'etapa evolutiva i el seu marc de referència.

El servei assumirà l'atenció directa per l'exploració, la valoració - *incloent-hi la valoració del risc en situacions de violència masclista de parella* - i l'orientació a les joves que s'hi adrecin al PIAD. També farà *la derivació* als serveis adients -prioritàriament del dispositiu públic municipal-, en cas de que es necessiti una intervenció de tractament.

5.2. INTERVENCIÓ EN L'ÀMBIT GRUPAL

A petició de la direcció/coordinació del PIAD, el servei d'AJ participará en els següents grups:

- Grups socioeducatius conduïts pel PIAD (tècniques, psicòlogues i AJ).
- Grups de tractament de violència masclista en l'àmbit de la parella (tècnica, psicòloga i AJ).

5.3. INTERVENCIÓ EN L'ÀMBIT COMUNITARI

L'empresa contractista està obligada a realitzar intervenció comunitària. La intervenció comunitària sempre serà demanada i programada per la direcció/coordinació dels PIAD.

¹ Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

² Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista.



El servei d'AJ podrà proposar projectes de sensibilització i de prevenció de les violències masclistes i dels drets a la igualtat i la no discriminació sempre tenint en compte la perspectiva de gènere, els processos de presa de consciència, l'empoderament i l'autonomia de les dones, i la no victimització secundària i vetllarà per la implementació.

Aquesta intervenció ha de tenir com a mínim els següents objectius:

1. Oferir informació i formació adreçada als i les agents de canvi social per contribuir a la conscienciació (sensibilització) pública i social sobre la greu vulneració de drets que suposen les violències masclistes³ i altres discriminacions i desigualtats que viuen les dones des de la perspectiva social, laboral, etc.
2. Promoure en la comunitat la corresponsabilització dels i les agents socials que quotidianament tenen contacte amb les dones per impulsar el seu compromís en la lluita per l'equitat de gènere i el dret a viure lliures de violències masclistes.
3. Crear aliances a nivell comunitari de suport social a les dones que estan vivint situacions de violència masclista i els seus fills i les seves filles.
4. Visibilitzar les situacions de violència masclista en el si de les comunitats, els barris i districtes de Barcelona.
5. Fer la detecció de dones que accedeixen a les activitats comunitàries programades que estan vivint situacions de violència no ateses per altres serveis públics.
6. Informar, divulgar i analitzar les novetats legislatives que afectin i/o siguin d'interès per a les dones i de les noies majors de 12 anys.
7. Sensibilitzar socialment respecte les diferents situacions de discriminació per raó de gènere, sexe, orientació afectivosexual i altres discriminacions que viuen les dones.
8. Promoure activitats respecte a les diades internacionals vinculades als drets de les dones (8 de març, 25 de novembre, entre d'altres).
9. Violència en l'àmbit social o comunitari: especialment violències sexuals (assetjament laboral i/o sexual...).

Per assolir aquests objectius, l'empresa contractista proposarà diferents tipus d'accions, entre d'altres:

- Desenvolupar accions informatives a través de diferents canals (actes públics, fulletons, guies, articles, campanyes, cartells, etc.).
- Elaborar materials de difusió i informació sobre les violències masclistes i sobre els drets de les dones.
- Programar accions formatives adreçades a professionals i agents socials comunitaris.
- Programar accions informatives en els casos de dones amb demandes jurídiques similars.
- Elaborar un catàleg d'activitats comunitàries que ofereix el servei d'AJ i fer-ne difusió als diferents agents de cada territori.

³ Les temàtiques incloses en aquestes actuacions es troben descrites al *Catàleg de xerrades i formacions sobre aspectes jurídics que afecten les dones*, elaborat per l'Ajuntament de Barcelona, consultable a <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/cataleg-xerrades-formacions-aj-piads.pdf>



CLÀUSULA 6. RECURSOS HUMANS

L'empresa contractista ha d'informar de les persones que realitzaran el servei d'AJ, així com de la seva formació i experiència que es detalla a continuació.

Si en algun moment hi ha alguna altra persona que cobreixi el lloc, haurà de complir els mateixos requisits de la persona substituïda, sempre d'acord amb aquesta clàusula.

La direcció/coordinació dels PIAD podrà demanar en qualsevol moment la documentació acreditativa d'aquesta experiència i formació. No disposar de l'experiència i de la formació corresponent serà considerat una falta molt greu.

La direcció/coordinació dels PIAD i podrà demanar a l'empresa contractista el canvi d'alguna de les persones que executen el contracte de manera immediata si no compleix amb els requisits previs establerts en la clàusula 6 d'aquest PPT.

6.1. EQUIP D'ASSESSORAMENT JURÍDIC

Les funcions de l'equip d'assessorament jurídic són:

- Atendre les demandes de les dones i de les noies a partir dels 12 anys i establir coordinacions amb altres serveis quan escaigui la seva derivació.
- Registrar les dades i la informació de les usuàries ateses a l'aplicació SIAS, i en d'altres quan escaigui, per incloure les orientacions i les recomanacions fetes a la usuària.
- Elaborar informes individuals que formaran part de l'expedient de la dona.
- Elaborar informes sobre les activitats grupals i comunitàries realitzades pel servei d'AJ.
- Donar compliment als protocols existents.
- Preparar la documentació i registrar-la a la base de dades les activitats grupals i comunitàries.
- Donar atenció a les famílies de les dones víctimes de feminicidi i de temptativa de feminicidi independentment de si estaven sent ateses al PIAD o no per informar-les dels procediments i les actuacions de les administracions, segons el que estableix l'article 45 de la *Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista*.
- Participar en grups de treball promoguts per l'Ajuntament de Barcelona sobre matèria legal de l'àmbit d'actuació del servei.
- Atendre les demandes d'informació i/o assessorament de les professionals dels PIAD i les d'altres serveis pública i privats sense ànim de lucre.
- Impartir sessions de formació a professionals de serveis municipals i altres serveis quan la demandada sigui coherent amb la definició i els objectius del servei. Les sessions comptaran amb el vistiplau de la direcció/coordinació dels PIAD.
- Realitzar activitats de sensibilització comunitària, especialment xerrades amb metodologies participatives, adreçades a la població en general i per a col·lectius específics. Les sessions comptaran amb el vistiplau de la direcció/coordinació dels PIAD.
- Assessorar a les professionals dels PIAD davant requeriments judicials i l'elaboració d'informes a requeriment judicial, si s'escau, així com totes les accions que s'esdevinguin d'aquestes.



Les persones que prestin els servei d'assessorament jurídic hauran de tenir com a mínim:

- Titulació de grau universitari o equivalent en Dret.
- Experiència mínima d'un any en assessorament jurídic a dones
- Experiència mínima d'un any havent prestat servei al torn d'ofici en casos de violència de gènere.
- Experiència jurídica mínima de 2 anys en els àmbits següents:
 - Dret de família, tot l'equip del servei
 - Violència de gènere i masclista, tot l'equip del servei
 - Legislació d'estrangeria, 1 de les persones
 - Dret laboral, 1 de les persones

6.2. COORDINACIÓ

Una de les persones que conformen l'equip d'AJ exercirà les funcions de coordinació següents:

- Ser la persona interlocutora amb la direcció/coordinació dels PIAD i la DFILGTBI.
- Assegurar la correcta prestació del servei d'AJ
- Garantir un estàndard de servei de ciutat, vetllant per l'homogeneïtat de les respostes a nivell de ciutat.
- Proposar activitats de caràcter comunitari i de sensibilització vetllant per la qualitat tècnica i la correcta implementació, prioritzant les metodologies més participatives, vivencials i empoderadores.
- Fer el seguiment de l'assistència de les usuàries i implementar mecanismes per a conèixer el grau de satisfacció sobre el servei, que presentaran a la responsable municipal del contracte a l'inici de la prestació del servei.
- Assegurar la participació de l'AJ quan la DFILGTBI li requereixi formar part de grups de treball promoguts per l'Ajuntament de Barcelona sobre matèria legal de l'àmbit d'actuació del servei.
- Proposar i vetllar que es portin a terme les formacions a professionals dels PIAD i d'altres serveis.
- Elaborar i lliurar a la direcció/coordinació dels PIAD els informes i les memòries que es detallen a la clàusula 7 del present Plec en els terminis establerts.
- Proposar millores a implementar en el servei d'AJ durant la vigència del contracte.
- Participar en les reunions que s'estableixin de coordinació amb la direcció/coordinació dels PIAD per garantir el bon funcionament del servei.
- Representar el servei d'AJ quan així ho determini la direcció/coordinació dels PIAD.
- Incorporar els canvis en l'AJ arran la implementació de nous models d'intervenció i protocols que vinguin marcats com obligatoris per la DFILGTBI.
- Informar a la DFILGTBI de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei, com per exemple: casos d'usuàries més complexes, disfuncions en la relació amb altres serveis, entre d'altres.
- Vetllar per a què els expedients de les usuàries ateses (SIAS) estigui setmanalment registrats amb les actualitzacions del cas (clàusula 5.1).



La persona que realitzi aquestes tasques de coordinació, ha de complir, a més del que s'indica per a la resta del personal de l'equip jurídic, una experiència mínima de 6 mesos en coordinació d'equips acreditada mitjançant certificat de l'empresa on es va realitzar.

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

La contractista presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei amb indicadors de qualitat i d'avaluació de resultats tal com es detalla en aquesta clàusula.

7.1. DADES DEL SERVEI

La contractista haurà de lliurar mensualment a la direcció/coordinació dels PIAD un informe amb les principals dades del servei extretes del sistema SIAS. L'informe com a mínim recollirà:

- Les consultes fetes per les usuàries, les dates, el PIAD de que es tracti i el tema consultat tant per districtes com per ciutat.
- Les hores destinades a reunions de coordinació amb les tècniques d'atenció i informació del PIAD i de coordinació de l'AJ explicant els temes tractats i les professionals assistents
- El nombre de visites total ofertes, les visites programades, les visites realitzades i els absentismes per PIAD.
- Les dades referents a l'atenció grupal i comunitària que s'hagin portat a terme, amb el lloc, la data, la durada de l'activitat, a qui s'adreçava, el nombre de participants i nom de la professional que ho ha portat a terme.

7.2. INFORME AL SETEMBRE

A meitat del mes d'octubre es lliurarà un informe amb la informació següent referenciada d'1 de gener a 30 de setembre:

- Dades d'atenció individual per ciutat i per districte
- Dades d'atenció grupal per ciutat i per districte i
- Dades d'activitats comunitàries per ciutat i per districte
- Demandes d'assessorament jurídic en violència masclista

L'informe es lliurarà en Word i PDF i contindrà una valoració i un resum executiu de les dades.

7.3. MEMÒRIA DEL SERVEI

La contractista presentarà dins la primera quinzena de febrer una memòria anual del servei.

La memòria haurà de ser molt visual i contenir dades gràfiques. Inclourà un resum executiu amb valoracions tècniques sobre el funcionament del servei, els usos i l'evolució al llarg dels mesos i comparatives amb els anys anteriors i es lliurarà en format Word i PDF. La memòria del servei es lliurarà en català, en castellà i en anglès.



En relació a les dades sempre es donaran agregades (total de ciutat) i per districtes i entre d'altres ha de figurar el nombre de visites total ofertes pel servei, les visites programades, les visites realitzades i les no realitzades per PIAD; interpretacions i valoracions tècniques sobre el funcionament del servei, els usos i l'evolució al llarg dels mesos de l'any en curs i comparatives anuals.

La memòria contindrà com a mínim els punts següents:

1. Introducció amb la descripció del servei.
2. Resum executiu per ciutat i per districtes, el nombre de visites total ofertes per l'AJ, les visites programades, les visites realitzades i els absentismes per PIAD i global de ciutat.
3. Resum amb les dades més rellevant i valoracions tècniques en format infografies.
4. Funcionament i organització del servei.
 - Horaris
 - Especialitats
5. Anàlisi tècnic i valoració de les dades del servei
 - Atenció individual:
 - Nombre d'usuàries ateses per cada punt d'assessorament i per especialitats.
 - Perfil de les usuàries.
 - Servei de procedència.
 - Principals demandes i problemàtiques detectades.
 - Respostes i recursos mobilitzats.
 - Àmbit comunitari:
 - Nombre d'activitats realitzades segons tipologia, districtes, agents col·laboradors, serveis de procedència sessions de formació i/o assessorament a professionals.
 - Formacions realitzades a professionals
6. Detall de les formacions realitzades al personal del servei i el pla de formació per l'any següent.
7. Valoració qualitativa usuàries.
8. Valoració tècnica qualitativa i quantitativa globals del servei i conclusions.
9. Propostes de millora.

7.4. MEMÒRIA FINAL DEL CONTRACTE

L'empresa contractista presentarà abans de la factura final una memòria del servei amb la mateixa informació a la clàusula anterior pel període comprès entre l'1 de gener i el dia de finalització del contracte.



7.5. ALTRES INFORMES

Després de cada activitat grupal, l'empresa contractista haurà d'elaborar informes sobre les activitats grupals i comunitàries realitzades pel servei d'AJ. Aquest informe s'haurà de lliurar a la coordinadora del PIAD en un termini màxim de 15 dies.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA CONTRACTISTA I L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Per la naturalesa del servei és fonamental establir un sistema eficaç de coordinació del servei, per la qual cosa, la contractista nomenarà una professional de l'equip per a exercir les tasques de coordinació, tant amb l'equip com amb la direcció/coordinació dels PIAD.

La direcció/coordinació dels PIAD mantindrà reunions mensuals amb la coordinació del servei, en les que es tractaran, entre d'altres temes:

- El funcionament de la coordinació de casos.
- El seguiment dels casos més complexos d'atenció individual.
- Les propostes d'atenció grupal segons les necessitats emergents del servei.
- Les propostes, el seguiment i les valoracions d'activitats comunitàries.
- Les propostes, el seguiment i les valoracions de les activitats formatives adreçades a professionals.
- La detecció de disfuncions en el servei.
- La informació sobre les novetats legislatives que afecten les dones i les professionals dels PIAD.
- Les propostes d'elaboració de materials jurídics, millora de protocols i eines legals.
- El seguiment de les incidències importants en el servei.
- La informació sobre canvis d'assessores, horaris o especialitats.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

1. Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Disposar dels mitjans necessaris per cobrir l'horari i garantir el normal funcionament dels serveis, tal com s'estableix al present Plec.
3. Mantenir al llarg de tot el contracte el perfil de les professionals especificat a la clàusula 6. A l'inici del contracte, la contractista haurà de presentar la justificació de la titulació del personal i de l'experiència laboral, així com la còpia del contracte de cada professional adscrita al servei.
4. Designar una persona de coordinació que asseguri la coordinació necessària entre el personal professional de la contractista i els serveis de la DFILGTBI.



5. Proporcionar a la coordinadora del servei un telèfon mòbil amb l'objecte d'estar localitzable.
6. Assegurar formació permanent del personal adscrit a aquest contracte, proporcionant un mínim de 10 hores semestrals de formació específica sobre la legislació en les especialitats que es fixen en aquest plec. Aquesta formació es realitzarà fora de l'horari de prestació del servei.
7. Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 50.000 euros, que haurà de presentar al Registre General de l'Ajuntament de Barcelona dins el termini d'un mes a comptar des de l'inici de les prestacions.
8. Garantir el seguiment de la correcta atenció a les persones usuàries, tal com s'estableix en aquest plec.
9. Comunicar qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
10. Fer constar la titularitat municipal del servei en qualsevol aparició pública dels/les tècnics/es i el/la coordinador/a del servei en foros, congressos, articles, etc., així com de mitjans de comunicació (premsa, ràdio, entre d'altres).
11. Consultar a la DFILGTBI en rebre demandes per participar en grups de treball de qualsevol entitat o institució.
12. Aplicar la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona en tots els materials que s'efectuïn per donar a conèixer el servei, i en tots els informes i presentacions que es realitzin (la normativa es pot trobar a <https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>).
13. Facilitar la informació del servei que s'estipula a la clàusula 7 del present plec.
14. Garantir espais de treball en equip, on es posi en comú la feina realitzada, on s'analitzin les intervencions i es defineixin i planifiquin els objectius de treball.
15. Comunicar els canvis, les baixes i les suplències de les professionals adscrites al servei a la DFILGTBI de manera immediata.
16. Cobrir/agendar els serveis que no s'hagin pogut realitzar per absències no programades de les professionals com a màxim en un termini de 48 hores en dies hàbils.
17. La contractista s'assegurarà que les persones suplents tinguin igualment les titulacions i capacitats adequades per a prestar correctament el servei.

CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

L'Ajuntament de Barcelona tindrà l'obligació de:

- Facilitar l'accés a SIAS i/o a d'altres aplicacions informàtiques municipals a l'equip del servei d'AJ per actualitzar la informació en els expedients de les usuàries que atenen.
- Facilitar els equips informàtics necessaris per la realització de les funcions, així com les connexions informàtiques necessàries.
- Traspasar puntualment la informació suficient i necessària per al correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Fer el seguiment i control permanent de la correcta gestió i producció del servei, sol·licitant amb la periodicitat i forma que es determini les dades sobre les activitats i el desenvolupament del servei.



- Establir els canals de coordinació i la periodicitat necessària per garantir la correcta articulació del servei amb la resta de la xarxa.
- Assegurar la documentació necessària per tal de poder planificar i controlar l'activitat de funcionament del servei.
- Supervisar les condicions en què es troben els equipaments durant tota la prestació, fer-se càrrec del manteniment de les instal·lacions.
- Difondre el servei a través de la xarxa de serveis públics.

CLÀUSULA 11. IMATGE I COMUNICACIÓ

S'han de tenir en compte els següents criteris:

- Es comunicarà a la direcció/coordinació dels PIAD de totes les demandes de mitjans de comunicació que rebí el servei d'AJ.
- Es consensuaran amb la direcció/coordinació dels PIAD els continguts i les presentacions del servei d'AJ a professionals, mitjans de comunicació o de qualsevol altre espai (congressos, conferències, etc.), i sempre es farà referència a que l'AJ és un servei municipal gratuït.
- S'atendran les peticions d'informació sobre el servei d'entitats i associacions, d'estudiants de formació reglada (ESO, batxillerat, cicles formatius i estudis universitaris de grau, diplomatures, i màsters i postgraus), prèvia valoració de la direcció/coordinació dels PIAD.
- S'utilitzarà la imatge corporativa municipal en qualsevol presentació ja sigui adreçada al públic en general, a professionals i a serveis.
- S'haurà d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona (segons el manual que es pot trobar a www.bcn.cat/publicacions/normativa) quan es faci difusió del servei, i en cas de dubte es posarà en contacte amb la direcció/coordinació dels PIAD.
- Revisar i garantir la correcció lingüística i l'ús de la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona de qualsevol documentació elaborada per l'AJ: protocols, qüestionaris, memòries, informes i analitzar qualitativa i quantitativament les dades aportades i qualsevol altra documentació originada pel servei AJ.

Maria Rengel Vilches
Directora de Serveis de Feminismes i LGTBI



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI
Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida

ANNEXOS



ANNEX 1. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

Aquestes clàusules tenen per objecte establir requeriments sobre qüestions transversals pel que fa a la seguretat de les dades de les ciutadanes a l'aplicació del contracte.

1.1. Auditoria

L'IMI auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

1.2. Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatari col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.



1.3. Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

1.4. Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

1.5. Accés a la informació

L'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

1.6. Control d'accés

1.6.1. Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.



1.6.2. Accés remot

L'adjudicatari disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament de Barcelona es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament de Barcelona.

1.7. Gestió del Personal

1.7.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament de Barcelona, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament de Barcelona.



Es contemplarà el deure confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

1.7.2. Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament de Barcelona podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

1.8. Protecció del lloc de treball

1.8.1. Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament de Barcelona. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

1.8.2. Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

1.8.3. Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.



Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

1.8.4. Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

1.9. Protecció dels Suports Informàtics

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

1.9.1. Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuparies han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

1.9.2. Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus que estableix i custòdia IMI-Seguretat.



Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

1.9.3. Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat, d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, d'un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

1.9.4. Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda

1.10. Protecció de la Informació

1.10.1. Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com ocorre quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

1.10.2. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:



- Correu no sol·licitat (*spam*)
- Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
- Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'Ajuntament de Barcelona considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament de Barcelona el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Barcelona.

1.11. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.
- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).



ANNEX 2. DEFINICIÓ DE LA PERSPECTIVA DE GÈNERE

La perspectiva de gènere és un enfocament teòric que reconeix l'existència de les diferències entre dones i homes, dóna valor a les diferents realitats i aspiracions d'unes i altres, i persegueix fer possible que totes les persones desenvolupin lliurement les seves capacitats personals i puguin prendre decisions sense les limitacions imposades per rols tradicionals en funció del sexe.

Els PIADs i, per tant, l'assessorament jurídic (AJ) incorporen referents teòrics que tenen en compte la diversitat de les dones a Barcelona, tot adaptant les seves metodologies d'intervenció a la complexitat d'aquestes realitats, i facilitant l'accés de les dones de les diverses comunitats de la ciutat al servei.

Els principals conceptes relacionats amb els PIADs i amb l'AJ són:

- *El concepte de gènere des de l'antropologia* és la interpretació cultural i històrica que cada societat elabora entorn a la diferenciació sexual: les diferents conductes, activitats i funcions de les dones i els homes són construïdes culturalment, i no determinades biològicament.
- *El gènere des de la psicologia*, com a construcció psicosocial d'allò femení i masculí, és el procés a través del qual els individus biològicament diferents es converteixen en dones i homes, mitjançant l'adquisició dels atributs que cada societat defineix com a propis de la feminitat o de la masculinitat.
- *Sistema sexe-gènere* com conjunt de representacions socials, pràctiques, discursos, normes, valors i relacions que donen significat a la conducta de les persones en funció del seu sexe. En conseqüència, el gènere estructura tant la percepció com l'organització concreta i simbòlica de tota la vida social.
- *Apoderament* (de l'anglès empowerment): significa "facultar, capacitar, donar poder". Aquest terme es fa servir en el treball comunitari entès com a "procés per donar poder real per decidir o actuar" i s'ha aplicat de formes diferents en els grups de dones.
- *Transversalitat de gènere o "Mainstreaming"*. El principi de transversalitat o "mainstreaming" de gènere es va introduir al any 1995 en el marc de la Conferència de la ONU de Pequín i va significar un canvi en l'orientació de les polítiques a nivell internacional, que va ser recollit més tard per la Unió Europea i la major part dels seus estats membres. El punt de partida és que les accions, les polítiques i els programes tenen resultats diferents per als homes que per a les dones. Per tant, aquestes diferències s'ha de tenir en compte tant en el disseny, com en la implementació, el seguiment i l'avaluació de les polítiques i els programes en tots els àmbits, amb l'objectiu de que homes i dones es beneficiïn per igual i les diferències no esdevinguin desigualtat.
- *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 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* (Expòsito, 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 dones i per tant, poden millorar l'acció de les polítiques públiques. Els PIADs incorporen aquests referents teòrics i tenen en compte la diversitat de les dones a Barcelona, tot adaptant les seves metodologies d'intervenció a la complexitat d'aquestes realitats, i facilitant l'accés de les dones de les diverses comunitats de la ciutat al servei.