



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS CONSISTENTE EN LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA "NEXES, ATENCIÓN A LA SOLEDAD Y AL RIESGO DE AISLAMIENTO SOCIAL DE PERSONAS MAYORES", DIRIGIDO A MUNICIPIOS DE MÁS DE 10.000 HABITANTES Y ENTES SUPRAMUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE BARCELONA

ÍNDICE

1.	CONTEXTO	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO	3
3.	DESCRIPCIÓN Y OPERATIVA DEL PROGRAMA NEXES.....	4
3.1.	Definición del Programa.....	4
3.2.	Objetivos del Programa.....	5
3.3.	Personas destinatarias y agentes sociales del territorio	6
3.4.	Organización general del Programa	6
3.4.1.	Implementación del Programa Nexes.....	6
3.4.2.	XARXA NEXES: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa	7
3.5.	Calendario de ejecución.....	8
4.	TAREAS A DESARROLLAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA	9
4.1.	Fases de trabajo para la Implementación del Programa Nexes en el territorio	9
4.1.1.	Fase de puesta en marcha del Programa.....	9
4.1.2.	Fase de diagnóstico participativa	10
4.1.3.	Fase de diseño y planificación.....	11
4.1.4.	Fase de dinamización e intervención.....	13
4.1.5.	Fase de valoración y consolidación	18
4.1.6.	Fase de Evaluación y cierre del Programa	20
4.2.	XARXA NEXES: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa..	21
5.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	22
6.	RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES	24
6.1.	Obligaciones de la entidad contratista.....	24
6.2.	Responsabilidades de Diputación de Barcelona	25
6.3.	Responsabilidades de los entes locales.....	26



7.	RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO	27
7.1.	Recursos humanos.....	27
7.2.	Recursos materiales y tecnológicos.....	29
7.2.1.	Herramienta de gestión y seguimiento	29
7.2.2.	Equipos y herramientas de trabajo para el equipo técnico.....	29
7.2.3.	Recursos de difusión y sensibilización	29
8.	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN	29
8.1.	Documentación a entregar.....	29
8.2.	Estructura y contenido mínimo de los documentos entregables:	30
8.2.1.	Estructura de los documentos	30
8.2.2.	Contenidos mínimos de cada documento:.....	31
8.3.	Formato de presentación y forma de entrega	32
9.	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SERVICIO	33
9.1.	Comunicación interna	33
9.2.	Comunicación externa	33
9.3.	Materiales de difusión, identidad e imagen corporativa.....	33
10.	SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	34
	ANEXOS.....	35
	Anexo 1.- Ficha del ente local	35
	Anexo 2.- Diagnóstico de soledad y riesgo de aislamiento social de las personas mayores	37
	Anexo 3.- Modelo de circuito DIBA	38

1. CONTEXTO

Los antecedentes, contexto y marco normativo de este contrato se detallan en el primer apartado del Auto de inicio de este expediente.

El instrumento preferente para el ejercicio de las funciones de asistencia y cooperación local de Diputación de Barcelona es el "Plan Red de Gobiernos Locales", que se aprueba cada cuatro años coincidiendo con el mandato político de esta administración. En el marco de este Plan, y en cuanto a la prestación de servicios públicos, se ponen a disposición de los gobiernos locales recursos técnicos, materiales y económicos, a través de un instrumento de cooperación denominado Catálogo de servicios.

El Área de Sostenibilidad Social, Ciclo de Vida y Comunidad ofrece a los entes locales de la provincia de Barcelona los diversos recursos y productos a través del citado Catálogo que se puede consultar en el sitio web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>.

En el ámbito de la prevención, detección e intervención en situaciones de riesgo y vulnerabilidad social, el Catálogo de Servicios ofrece el recurso material "*Programa NEXES, atención a la soledad y al riesgo de aislamiento social de personas mayores*". La finalidad de este recurso es establecer estrategias locales y tejer redes sostenibles en el tiempo, entre instituciones, servicios y agentes locales para detectar, atender y dar soporte a personas mayores de 65 años que se encuentren en riesgo de aislamiento social y/o se sientan solas. Al mismo tiempo, el Programa promueve la participación activa de las personas mayores como agentes de transformación social, reconociendo su papel esencial en la construcción de comunidades inclusivas e intergeneracionales.

El Área de Sostenibilidad Social, Ciclo de Vida y Comunidad no dispone de suficiente personal técnico para la implementación en el territorio de este recurso, por lo que debe recurrir a la contratación externa.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas particulares que regirán en la contratación promovida por el Servicio de Atención a la Dependencia y Vulnerabilidad Social (SADVS) para la prestación del Programa "*Nexes, atención a la soledad y al riesgo de aislamiento social de las personas mayores*".

El Programa incluye dos líneas de actuación que la contratista deberá prestar como dos servicios diferenciados durante un periodo de dos años, los cuales se detallan a continuación:

- Por un lado, la *Implementación del Programa Nexes*, que consiste en dar soporte técnico y material a los entes locales que participen para aplicar una metodología de trabajo previamente definida y adaptable a las características y necesidades

de cada municipio. El proceso de trabajo se desarrolla a lo largo de dos años durante los cuales la contratista debe poner a disposición de cada ente los recursos humanos y los instrumentos metodológicos necesarios para dar este soporte a los equipos profesionales (servicios sociales y/u otras áreas o servicios) en el desarrollo de las diferentes fases del Programa, de acuerdo con los requerimientos descritos en este pliego.

Se dirige a un máximo de 20 entes locales (de más de 10.000 habitantes y entes supramunicipales) de la provincia de Barcelona.

- Por otro lado, la Xarxa Nexes: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa que se creará con los entes locales que ya han desplegado el Programa en anteriores ediciones, y que será un espacio de trabajo colaborativo (presencial y virtual) donde los y las profesionales podrán compartir retos y buenas prácticas, identificar mejoras, proponer soluciones y tratar con profundidad las temáticas más relevantes o de interés para abordar la soledad y el riesgo de aislamiento social de la población de personas mayores.

La contratista debe proporcionar soporte profesional para conducir al menos, dos espacios de trabajo presencial cada año y para dotar de contenido y dinamizar el espacio virtual, en coordinación con Diputación de Barcelona. No se limita el número de personas participantes (el número total de entes locales que han participado en anteriores ediciones es de 35 municipios y 8 entes supramunicipales).

3. DESCRIPCIÓN Y OPERATIVA DEL PROGRAMA NEXES

3.1. Definición del Programa

El Programa Nexes se concibe como una herramienta estratégica dirigida a reforzar y complementar las capacidades de los municipios para abordar la soledad y el riesgo de aislamiento social de personas de 65 años o más. A través de la organización y el impulso de la acción comunitaria, y del trabajo colaborativo de los servicios públicos, se busca planificar y dar una respuesta global y coordinada desde el territorio que garantice la detección, la atención y el acompañamiento de las personas mayores que se encuentran o se puedan encontrar en estas situaciones.

Al mismo tiempo, el Programa parte de una mirada inclusiva, reconociendo la diversidad, las capacidades y los deseos de las personas mayores, y promoviendo su papel como agentes activos en la construcción de comunidades más vinculadas, corresponsables y flexibles.

El Programa incluye dos tipos de actuaciones, correspondientes a los servicios que la contratista deberá prestar. Por un lado, la Implementación del Programa en los municipios, que conlleva el desarrollo de diferentes fases o procesos metodológicos

dirigidos a establecer una estrategia local de abordaje de la soledad de las personas mayores. Por otro lado, la creación de la Xarxa Nexes: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa que se articulará a través de espacios de trabajo compartidos entre profesionales de municipios y comarcas que trabajen para abordar la soledad y el riesgo de aislamiento social de las personas mayores.

3.2. Objetivos del Programa

Objetivo general

- Dar soporte técnico, metodológico y material a los entes locales para organizar una estrategia local de base comunitaria capaz de prevenir, detectar y reducir la soledad y el riesgo de aislamiento social de las personas mayores, promoviendo su bienestar emocional, su participación activa en la vida comunitaria y su autonomía.

Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico o mapa de la realidad del municipio o territorio en relación con la situación de soledad y riesgo de aislamiento social de las personas de 65 años o más, así como de los activos comunitarios disponibles y de posibles zonas o grupos más vulnerables.
- Constituir un grupo motor multidisciplinario, liderado por el ente local, que impulse la estrategia comunitaria de abordaje de la soledad y asegure el correcto despliegue territorial del Programa.
- Identificar e implicar diferentes servicios y agentes sociales del territorio (entidades sociales, Servicios Sociales, sanitarios, comercios, vecindario...) para generar una red de colaboración sostenible en el tiempo.
- Construir y consensuar un circuito de actuación que permita detectar situaciones de riesgo y atender a las personas mayores que se puedan sentir solas o estar aisladas, garantizando una respuesta coordinada y eficiente.
- Acompañar y generar vínculos de soporte entre personas mayores que puedan sentirse solas o encontrarse socialmente aisladas para facilitar su vinculación a la red social y comunitaria, y la creación de relaciones de confianza y vínculos estables. Identificar tendencias, necesidades, preferencias, deseos y capacidades de las personas mayores, con el objetivo de empoderarlas.
- Impulsar acciones para dar visibilidad y reconocer la soledad como una cuestión colectiva, promoviendo una mirada positiva sobre las relaciones sociales y el soporte mutuo.
- Definir e implantar indicadores de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones, tanto a nivel individual como comunitario, y adaptarlas a las necesidades cambiantes de la población.

- Dar soporte de manera continuada para mejorar la planificación de las políticas locales integrando la estrategia de abordaje de la soledad de las personas mayores para que sea sostenible más allá del periodo de implementación del Programa Nexes, manteniendo un enfoque transversal que tenga en cuenta la diversidad generacional, cultural y de género.

3.3. Personas destinatarias y agentes sociales del territorio

El Programa Nexes se dirige a personas de 65 años o más que puedan encontrarse en riesgo de aislamiento social o en situación de soledad y sean identificadas a través de servicios públicos o de la comunidad, o bien que se dirijan al Programa por iniciativa propia.

Los principales agentes que intervienen en la Implementación del Programa en el territorio son servicios municipales (Servicios Sociales Básicos, Servicios, Áreas o Departamentos de acción o dinamización comunitaria, participación...) así como los servicios de salud (Centros de Atención Primaria) u otros recursos y servicios que intervienen o tienen relación directa con las personas mayores (por ejemplo, Casals de Gent Gran). Idealmente, estos servicios deben formar parte del grupo motor que impulsa el Programa, y deben corresponsabilizarse de definir y articular la estrategia comunitaria y de poner a disposición la cartera de servicios públicos dirigidos a personas mayores.

Otros agentes clave para el Programa son las entidades sociales, los comercios de proximidad y farmacias, y el vecindario, que pueden acompañar, detectar situaciones de riesgo, favorecer espacios de participación social y de soporte mutuo y contribuir a transformar la comunidad en un entorno más sensible y atento a las necesidades y potencialidades de las personas mayores.

3.4. Organización general del Programa

La organización de los dos servicios que integran el Programa, se describe a continuación:

3.4.1. Implementación del Programa Nexes

Pueden participar en el Programa entes locales de municipios de más de 10.000 habitantes y entes supramunicipales de la provincia de Barcelona que formalicen su solicitud mediante la convocatoria anual del Catálogo de Servicios. Diputación de Barcelona valora las solicitudes, de acuerdo con los criterios publicados en el mismo Catálogo, y concede el soporte a un máximo de 20 entes locales priorizando aquellos que hayan obtenido mayor puntuación.

Para prestar esta actuación, la contratista debe aportar un equipo de profesionales, de acuerdo con lo establecido en el apartado 7.1. de este pliego técnico, así como a la cláusula 1.10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), y debe

destinar, como mínimo, un/a profesional que será la referente del Programa a cada ente local al que se le haya concedido el recurso y que, en términos generales, trabajará en dos planos complementarios de acción: el comunitario y el individual o "con las personas".

Este/a profesional prestará sus servicios de manera presencial (en el municipio concreto) y de manera telemática, asesorando y acompañando a los/as profesionales de referencia así como al grupo motor que se cree para el desarrollo de las diferentes fases del Programa, siempre en coordinación con los servicios sociales básicos (SSB) y con la supervisión del equipo técnico del SADVS.

Cuando el ente participante sea supramunicipal, el trabajo se hará a nivel de la comarca o territorio que abarque el ente, definiendo un solo grupo motor, suficientemente representativo, y una estrategia única y coordinada para todo el territorio, considerando su diversidad.

Este servicio se llevará a cabo en el período de 2 años, durante los cuales se desarrollarán las siguientes fases de trabajo:

Durante el primer año:

- Elaboración de un diagnóstico participativo, que incorpore la perspectiva de las personas mayores, y que permita conocer la realidad del territorio donde se desplegará el Programa.
- Creación del grupo motor con el que se identifican los activos y las estructuras comunitarias a implicar, se diseña el circuito de actuación local o consorciada, y se planifican las acciones a desarrollar a escala comunitaria y entre servicios.

Durante el segundo año:

- Desarrollo de las acciones planificadas a escala comunitaria (sensibilización, dinamización, impulso de actividades, etc.) e implementación del circuito local para dar respuesta a las necesidades individuales de las personas (detección, entrevistas, diseño de planes de soporte y derivación de casos).
- Valoración de la implementación (con indicadores que permitan medir el impacto en la vinculación comunitaria, el bienestar emocional y la participación activa de las personas mayores) e integración del Programa a las políticas locales.

3.4.2. Xarxa NEXES: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa

En cuanto a la participación en la Xarxa NEXES, Diputación de Barcelona considerará todas las solicitudes de entes locales que han implementado el Programa en ediciones

anteriores y que justifiquen adecuadamente el interés por participar en los espacios de mejora.

En este caso, la contratista debe aportar, como mínimo, dos profesionales que organicen y dinamicen estos espacios de trabajo, asesoren para la resolución de dificultades o carencias detectadas, faciliten herramientas e instrumentos para apoderar y consolidar el liderazgo de los y las profesionales municipales, y ofrezcan estrategias que contribuyan al desarrollo del modelo Nexes en el territorio, con continuidad y adaptación a las realidades cambiantes. Asimismo, a través del espacio virtual que se cree, la contratista deberá facilitar recursos metodológicos, indicadores compartidos y herramientas de seguimiento, entre otros, que faciliten la transferencia de conocimiento y la consolidación del modelo. Este trabajo se hará siempre en coordinación con el equipo técnico del SADVS.

3.5. Calendario de ejecución

La duración del Programa, para los dos servicios que la contratista deberá prestar, es de dos años en total, de acuerdo con el calendario general siguiente:

PROGRAMA NEXES



La **"Implementación del Programa Nexes"** se desarrollará en cada ente local participando siguiendo las diferentes fases de trabajo que tendrán la duración aproximada que se indica.

En paralelo, la prestación de la actuación **"Xarxa NEXES: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa"** comportará la realización de, como mínimo, cuatro sesiones de trabajo presencial durante los 20 meses (dos por cada anualidad), según las fechas que se acuerden con Diputación de Barcelona, y de al menos una acción telemática mensual destinada a dinamizar la red virtual de municipios Nexes.

El periodo inicial de puesta en marcha del Programa, así como la evaluación y cierre del mismo son de aplicación para las dos actuaciones correspondientes a los servicios que debe prestar la contratista.

4. TAREAS A DESARROLLAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA

4.1. Fases de trabajo para la Implementación del Programa Nexes en el territorio

La Implementación del Programa Nexes consiste en encadenar diferentes fases, o procesos metodológicos, definidos previamente pero flexibles y adaptables a las características y condiciones de cada municipio o territorio, de manera que se respeten los diferentes ritmos de trabajo (dentro de los márgenes establecidos y de acuerdo con el calendario antes presentado) y se disponga de tiempo suficiente para desarrollar y/o profundizar en aquello que cada ente necesite o priorice.

A continuación, se describen en detalle estas fases, ordenadas temporalmente.

Primer año de implementación

4.1.1. Fase de puesta en marcha del Programa

El objetivo de esta fase inicial es planificar y preparar, junto con el equipo técnico del SADVS, el despliegue general del Programa en el territorio y, también, con cada municipio participante.

Las tareas a desarrollar por la entidad contratista son las siguientes:

- Participar en una o varias **reuniones con Diputación de Barcelona** para organizar las actuaciones a desarrollar a lo largo de los dos años y consensuar el **plan de trabajo general**, tanto en relación con la Implementación en los municipios como en el marco de la Xarxa NEXES.
- Participar en una o varias **sesiones de trabajo iniciales** (propuestas por Diputación de Barcelona) dirigidas a todos/as las profesionales que deban prestar los servicios objeto de este contrato, con el objetivo de clarificar y unificar criterios sobre el Programa y sobre el modelo de desarrollo en el territorio.

- Analizar la **Ficha del ente local**, facilitada por el equipo técnico del SADVS, que contiene las informaciones más relevantes que cada ente aportó en el momento de la solicitud del recurso, y que servirá para conducir la primera reunión con los/as profesionales del ente.
- Asistir a la **primera reunión con cada ente local** participante (generalmente, con la profesional de referencia de Servicios Sociales, Jefe y/o Concejal/a de Servicios Sociales, u otros profesionales que el ente local estime conveniente) con el objetivo de explicar el Programa y concretar el plan de trabajo en el municipio. A esta reunión, que convocará Diputación de Barcelona, asistirán representantes del SADVS y de la entidad contratista (coordinador/a y técnico/a adscrito/a al municipio o comarca).
- Colaborar, en el marco de esta primera reunión, en la definición del **plan de trabajo con cada ente local** que contendrá, como mínimo:
 - Los canales de comunicación entre el ente local, el SADVS y la entidad prestadora, para garantizar una coordinación efectiva durante todo el proceso.
 - Las herramientas digitales que se utilizarán cuando se comparta la información (carpetas colaborativas, calendarios, formularios...) para facilitar la gestión conjunta y la transparencia.
 - El cronograma específico para el desarrollo de las diferentes fases en el municipio (partiendo del calendario general del Programa), con hitos clave, responsables y plazos.
 - Acciones necesarias para iniciar el desarrollo de las siguientes fases de trabajo en el territorio.
- Recoger en la Ficha de cada ente local el plan de trabajo acordado en la primera reunión, las actuaciones posteriores realizadas, así como cualquier otra información de interés para el inicio y el desarrollo del Programa.
- Mantener actualizada la Ficha de cada ente local durante todo el periodo de prestación del servicio, incorporando información clave de las diferentes fases de trabajo, a modo de expediente, y asegurar que esté disponible para la consulta del equipo técnico del SADVS y, a ser posible, de los entes locales. En el anexo 1 se presenta el modelo de Ficha.

Esta fase tendrá una duración máxima de 2 meses.

4.1.2. Fase de diagnosis participativa

Si bien los objetivos del Programa serán los mismos en todos los territorios, no todos los territorios tendrán las mismas necesidades ni la misma capacidad de respuesta ante la problemática de la soledad y el aislamiento social de las personas mayores. Por lo

tanto, para la prestación del servicio, la contratista debe asumir, por tanto, que no pueden construirse respuestas de forma prescriptiva. Por esto, antes de implementar el Programa, la contratista debe elaborar un diagnóstico participativo para conocer la realidad concreta del territorio donde se quiere implementar el Programa. Este diagnóstico debe concebirse como un instrumento vivo, revisable y útil para la toma de decisiones, no como un informe cerrado.

Las acciones que el contratista deberá llevar a cabo para la elaboración de este diagnóstico incluyen, como mínimo, las siguientes:

- Revisar y analizar **diagnósticos y planes de envejecimiento previos** realizados sobre el territorio, así como de otros documentos estratégicos relacionados con las políticas locales de personas mayores.
- Recoger y analizar **datos estadísticos** en relación con las posibles personas destinatarias, así como con las características del territorio y su organización.
- Realizar **grupos focales, reuniones y/o entrevistas** con profesionales clave, representantes de entidades sociales, vecindario, etc. para captar su visión sobre el tema.
- Recoger e interpretar **datos sobre casos** de personas mayores que sientan soledad o estén en riesgo de aislamiento social, conocidos por servicios sociales, servicios sanitarios u otros recursos y servicios relevantes.
- Identificar los **recursos y activos comunitarios**, y representarlos en un mapa para identificar zonas de mayor vulnerabilidad, y factores de riesgo y de protección a considerar para el desarrollo de la estrategia.
- Plasmar esta información, debidamente tratada y presentada, en un **Informe de Diagnos** **de soledad y riesgo de aislamiento social de las personas mayores** para cada municipio (en el anexo 2 se presentan los contenidos mínimos) que constituirá el punto de partida para definir las fases siguientes.
- Entregar, en el plazo máximo de cuatro meses desde el inicio de esta fase, este Informe de Diagnos de cada municipio o territorio a Diputación de Barcelona para su validación, posible incorporación de enmiendas y envío posterior a cada ente local.
- Presentar los principales resultados del diagnóstico en el municipio o territorio, con la forma y personas destinatarias que el ente determine.

4.1.3. Fase de diseño y planificación

Durante esta fase, que tendrá una duración máxima de 6 meses, se constituye el grupo impulsor del Programa, se identifica la estructura a escala comunitaria y se define el

circuito local de actuación, adaptando el modelo propuesto por Diputación de Barcelona (ver anexo 2) a las necesidades y peculiaridades del municipio o territorio concreto. También, se deben establecer unos objetivos claros y unas acciones concretas para poner en marcha la estrategia de abordaje de la soledad y el riesgo de aislamiento social de las personas mayores.

Las acciones a desarrollar por la empresa contratista y/o con su soporte, en coordinación con los servicios sociales de referencia (o con quien el ente determine), incluyen:

- Crear un **grupo motor**, generalmente liderado por servicios sociales y/o servicios de participación o dinamización comunitaria, y con representación de los principales servicios de atención a personas mayores, que actuará como equipo de trabajo impulsor y coordinador de la estrategia local de abordaje de la soledad. La empresa contratista y la referente del grupo motor son los únicos agentes que pueden tratar y compartir los datos personales de las personas participantes con la autorización previa de las mismas.
- Realizar **sesiones de trabajo** con el grupo motor, con la periodicidad que se acuerde, (como mínimo, una sesión cada 2 meses durante toda la duración del Programa).
- Definir los **objetivos** para llevar a cabo la estrategia (p. ej: reducir la soledad percibida, aumentar la sensibilización ciudadana, mejorar las redes de soporte, promover la participación de las personas mayores en la comunidad...).
- Planificar las **acciones** necesarias para alcanzar los objetivos (p. ej. impulsar espacios comunitarios para favorecer las relaciones intergeneracionales, articular redes de voluntariado o de acompañamiento, diseñar "rutas" de detección precoz con profesionales de servicios sociales, salud, comercios de proximidad...).
- Incluir acciones que promuevan la **participación activa y el reconocimiento social de las personas mayores**.
- Realizar **espacios de encuentro con los agentes comunitarios** más relevantes para dar a conocer el Programa o la estrategia de atención a la soledad y clarificar su participación (las acciones que sean necesarias, en función del número y la idiosincrasia de los agentes existentes). La entidad contratista sólo empleará los datos profesionales de estos agentes comunitarios para su convocatoria y participación en el programa.
- Adaptar/concretar el **circuito de actuación del municipio/territorio**, identificando a los actores (profesionales, servicios...) que deben intervenir en cada nivel de intervención, y acordando los canales y los instrumentos más

adecuados para garantizar las derivaciones y el traspaso de información de los casos.

- Impulsar las acciones necesarias para **garantizar el conocimiento y aplicación del circuito** por parte de los equipos profesionales y los agentes sociales que procedan.
- Coliderar, participar y/o impulsar **Mesas Locales** o estructuras similares donde se pueda abordar la soledad y el riesgo de aislamiento social de personas mayores, con el fin de promover el trabajo colaborativo, compartir y validar el circuito de actuación, etc. Se fomentará que estas Mesas incorporen una mirada interseccional (edad, género, origen, diversidad funcional, etc.) que enriquezca el análisis y las propuestas.
- Proponer y consensuar con el grupo motor el **sistema de indicadores** cualitativos y cuantitativos para medir la evolución del Programa y el impacto de las acciones.
- Elaborar y entregar a Diputación de Barcelona, antes de la finalización del plazo máximo de duración de este proceso, un Informe por cada ente local que contendrá, como mínimo, el **Circuito de actuación local y la Planificación de objetivos, acciones e indicadores de seguimiento e impacto**, teniendo en cuenta lo que se describe en el apartado 8.2. de este pliego. Este documento, una vez validado por el equipo técnico de los SADVS, será entregado y presentado al ente local, con la forma y personas destinatarias que éste determine, y será la "hoja de ruta" de las siguientes fases.

Segundo año de implementación

4.1.4. Fase de dinamización e intervención

Durante esta fase, la contratista dará soporte y actuará en coordinación con el grupo motor para desarrollar las acciones necesarias para activar la red comunitaria (previamente identificada, sensibilizada e informada) y para poner en funcionamiento el circuito local de atención a la soledad y al riesgo de aislamiento definido previamente, que debe permitir detectar, valorar y acompañar a las personas que se encuentren en estas situaciones, garantizando una respuesta coordinada y centrada en la persona. A continuación, se describen estas actuaciones y las tareas asociadas que desarrollará la contratista.

A. Detección y derivación

En general, la detección de posibles situaciones de soledad puede venir por diferentes vías: Servicios Sociales, Centros de Salud, equipamientos municipales, entidades,

comercios o, incluso, del vecindario, de acuerdo con lo que se haya definido en el circuito.

Las tareas a desarrollar por parte de la empresa contratista son las siguientes:

- Velar para que los distintos agentes dispongan de la información y la formación necesaria para realizar esta detección y para asegurar la correcta derivación de los casos, de acuerdo con los canales e instrumentos acordados en la fase anterior. Además, deberá impulsar acciones para promover la detección comunitaria como herramienta de corresponsabilidad ciudadana, evitando la patologización o la institucionalización de la soledad.
- Facilitar la comunicación entre los agentes implicados en el circuito y consensuar con ellos el uso de los mecanismos de registro más adecuados.
- Colaborar de manera activa en la prospección en el territorio para la detección de casos mediante visitas, llamadas u observación comunitaria, de acuerdo con lo que se acuerde con el ente local.

B. Valoración inicial

Una vez detectado un posible caso de soledad o aislamiento social, la referente de la persona, o quien el ente designe para acoger los nuevos casos derivados, conjuntamente con la profesional de la empresa contratista, harán una primera valoración a través de una entrevista inicial. Ésta puede realizarse en un equipamiento municipal, en el domicilio o en un espacio comunitario, según la preferencia de la persona y teniendo en cuenta las preferencias de los y de las profesionales locales de referencia.

La entrevista debe permitir explorar y valorar aspectos o ámbitos de la vida de la persona, que serán, como mínimo, los siguientes:

- Datos sociodemográficos: género/identidad sexual, estado civil, composición del hogar, nivel educativo...
- Salud: salud autopercibida, salud física (si hay problemática), grado de autonomía, capacidad cognitiva, estado emocional...
- Acontecimientos vitales: proyecto de vida, separación, viudedad, enfermedad, pérdida/duelo, migración, traslado a otro municipio, ingreso a residencia.
- Aspectos interpersonales: habilidades sociales, red familiar y social, cantidad y calidad de las relaciones, soporte social (real y percibido).

Durante la entrevista, habrá que aplicar una escala validada de medida de la soledad y aislamiento social -preferiblemente en sus versiones abreviadas-.

En general, se aplicarán instrumentos ya existentes (modelos de entrevista que ya se estén empleando), o aquellos que se acuerden con los y las profesionales técnicas

municipales, buscando unificar criterios y evitando duplicidades en las intervenciones desde los diferentes servicios (Servicios Sociales, Servicios de Salud, recursos de atención a personas mayores...).

Las tareas a desarrollar por la contratista serán las siguientes:

- Dar soporte al grupo motor para consensuar los instrumentos a aplicar, y/o para revisarlos e incorporar la perspectiva de la soledad, si fuera necesario.
- Colaborar en la realización de entrevistas, si así se acuerda con el grupo motor del ente local, y en el registro y tratamiento de los datos resultantes de los mismos. Se definirá un sistema de registro seguro, previa validación del ente local, que permita a la contratista realizar un seguimiento riguroso de los casos y que sea accesible y gestionable por parte de los Servicios Sociales
- Mantener actualizada la información sobre la evolución de este proceso de valoración de casos para la consulta del grupo motor y, en su caso, de Diputación de Barcelona.
- Asegurar que los datos personales recogidos en la herramienta de registro son los estrictamente necesarios para el correcto cumplimiento del programa. Estos datos son: nombre, apellido, edad, dirección, teléfono de contacto, género, estado civil, convivencia, grado de soledad y aislamiento social.

C. Plan de soporte

Cuando en la valoración inicial se haya identificado una situación de soledad o de riesgo de aislamiento social habrá que acordar, entre la profesional de referencia del territorio y la persona beneficiaria, y con el asesoramiento de la contratista, un plan de soporte consensuado y ajustado a las necesidades e intereses de cada persona, y teniendo en cuenta los recursos disponibles en el municipio o territorio.

El plan de soporte debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación y diagnóstico de la situación:
 - Valoración social inicial de los aspectos personales e interpersonales identificados en la entrevista.
 - Detección de necesidades y factores de vulnerabilidad o riesgo social.
- Definición de objetivos:
 - A corto y medio plazo (concretos, realistas y consensuados con la persona).

- **Diseño de las acciones y soportes:**
 - Recursos a activar según el perfil de la persona beneficiaria (tramitación de prestaciones como el servicio de atención domiciliaria, servicios de comedores, teleasistencia..., prescripción social desde el centro de salud, vinculación a actividades comunitarias, participación en entidades y programas del municipio...
 - Intervenciones propias del profesional y de otros servicios coordinados.

Las tareas a desarrollar por la contratista serán las siguientes:

- Colaborar en la definición de un **Plan de Soporte** individual que incluirá, como mínimo, objetivos, actuaciones y mecanismos de seguimiento.
- Proponer los activos comunitarios más adecuados para dar respuesta a las necesidades específicas de cada caso.
- Asegurar el registro de los datos resultantes de estos planes de soporte y mantener actualizada la información para la consulta del grupo motor y, si procede, de Diputación de Barcelona.

D. Acompañamiento activo

La empresa contratista debe proporcionar acompañamiento a las personas con las que se haya definido un plan de soporte, a través de las siguientes actuaciones:

- Velar para que cada persona disponga del soporte necesario para poder cumplir con su Plan de soporte. En este sentido, debe activar los recursos de voluntariado o de acompañamiento disponibles en el territorio, o incentivar su creación, y colaborar para garantizar una intervención coordinada.
- Intervenir directamente con las personas, atendiendo a sus preferencias y necesidades, si así se acuerda con el ente local, haciendo visitas periódicas, llamadas, contactos telemáticos o encuentros grupales, así como acompañándolas físicamente a actividades o recursos municipales, haciendo de puente entre la persona y la red comunitaria.
- Movilizar los recursos disponibles en el territorio, e identificar posibles carencias o vacíos en la red comunitaria o de servicios que impidan satisfacer las necesidades existentes, haciendo las propuestas que procedan para paliarlas.
- Explorar e incentivar la incorporación de entidades sociales, presentes en el territorio, como activos del Programa, especialmente en el ámbito del voluntariado y el acompañamiento a las personas.

- Explorar e incentivar la participación de las personas mayores, garantizando que el lenguaje, las imágenes y los formatos utilizados sean inclusivos y accesibles, y evitando enfoques paternalistas o asistencialistas.
- Velar, y proponer alternativas, para que todas las personas, independientemente de sus capacidades y limitaciones, o de características relacionadas con el territorio, puedan superar los riesgos que las pueden conducir al aislamiento o a la soledad. En este sentido, Diputación de Barcelona podrá poner a disposición del Programa un máximo de 400 tabletas (sin tarjeta SIM) que podrán ser cedidas temporalmente a las personas participantes o utilizadas en su beneficio, siempre que la entidad adjudicataria haya presentado un plan de uso de las mismas que sea valorado en el proceso de licitación de manera positiva por su aplicabilidad e interés por el Programa.
- Mantener actualizada la información sobre las actividades de acompañamiento realizadas para la consulta del grupo motor y, en su caso, de Diputación de Barcelona.

E. Seguimiento del Plan de soporte

Para asegurar el seguimiento de los casos y de la evolución de los planes de soporte, la entidad contratista deberá realizar las siguientes tareas:

- Establecer un mecanismo de seguimiento de la evolución de cada persona, detectando posibles cambios en su estado y reajustando el plan de soporte cuando sea necesario con el fin de favorecer su empoderamiento y autonomía.
- Colaborar en el seguimiento de los planes de soporte y detectar posibles situaciones de riesgo que haya que derivar a servicios especializados (pérdida de autonomía, deterioro cognitivo o de la salud, cambios en la situación de convivencia...).
- Mantener actualizada la información sobre las actividades de seguimiento realizadas para la consulta de los/las profesionales referentes, del grupo motor y, si procede, de Diputación de Barcelona.

F. Valoración de las mejoras alcanzadas por las personas beneficiarias

La entidad contratista deberá realizar las siguientes tareas:

- Valorar si la persona ha establecido vínculos comunitarios que permitan una mejora de los indicadores de soledad o riesgo de aislamiento social inicialmente valorados, y en su caso, proponer el cierre del caso, trabajando adecuadamente

el proceso de desvinculación. Para ello se suministrará nuevamente una escala de valoración o instrumento que se haya consensuado con el grupo motor que permita evaluar el impacto que ha tenido la participación de cada persona en el Programa. En caso de que la persona no haya mejorado su situación y continúe necesitando soporte, se podrá prorrogar la duración de su Plan o valorar la derivación a recursos especializados.

- Recoger indicadores suficientes para valorar la participación e implicación de los activos comunitarios que hayan intervenido en cada caso, así como la validez y eficiencia del circuito de actuación acordado, identificando posibles disfuncionalidades sobre las que habrá que plantear acciones correctoras o de mejora. Esta información será tratada y analizada en la siguiente fase de trabajo.

Todo este proceso de **Dinamización e Intervención**, tendrá una duración aproximada de 7 meses, durante los cuales la contratista deberá realizar, aparte de las tareas específicas detalladas en los apartados anteriores, las siguientes actuaciones generales:

- Dar soporte técnico y metodológico al grupo motor, dinamizar la red comunitaria y propiciar la participación de los agentes con la finalidad de consolidar liderazgos a escala local.
- Recoger la información necesaria y cumplimentar los indicadores acordados en la planificación de la fase anterior.
- Cumplimentar la Ficha-expediente del ente local con el fin de dejar constancia de los principales acuerdos y pasos realizados.
- Elaborar y entregar a Diputación de Barcelona un **Informe del proceso de dinamización e intervención** de cada ente local, según el modelo propuesto por la adjudicataria y consensuado con Diputación de Barcelona y que contendrá, como mínimo, los contenidos establecidos en el apartado 8.2. de este pliego.
- Presentar este Informe al ente local, previa validación del equipo técnico de los SADVS, en el marco del grupo motor y/o según la forma y personas destinatarias que éste determine.

4.1.5. Fase de valoración y consolidación

Con este último proceso, que durará aproximadamente 3 meses, la contratista hará una valoración con profundidad de todos los procesos de trabajo seguidos en el municipio o territorio, que trabajará conjuntamente y/o compartirá con el grupo motor. Esta valoración tendrá en cuenta, como mínimo, los aspectos siguientes:

- Cambios respecto a la diagnosis inicial del municipio o territorio y a la consecución de los objetivos previstos.
- Fortalecimiento de las redes comunitarias y existencia de mecanismos que mantengan la dinamización (grado de cohesión conseguida, superación de resistencias iniciales, generación de nuevos activos comunitarios...).
- Generación de estructuras organizativas estables que sostengan la estrategia y el funcionamiento del circuito de detección y derivación.
- Funcionamiento, validez y sostenibilidad del circuito local (generación de nuevas sinergias entre servicios, eficacia de las derivaciones, espacios de coordinación, uso de la prescripción social...).
- Promoción y empoderamiento de las personas mayores del municipio (variación del grado de soledad una vez finalizado el Programa, cambios o mejoras en el estado de las personas participantes en relación con la higiene y el autocuidado, la salud autopercebida, la satisfacción global con la vida...).
- Elementos para la consolidación del Programa Nexes, para su integración en las políticas municipales y para la mejora continua (incorporación del Nexes en redes, programas o procesos ya existentes en el municipio, carencias detectadas y nuevos objetivos de trabajo, plan de seguimiento que garantice la continuidad de los vínculos comunitarios y minimice el riesgo de desvinculación de las personas participantes...).

Durante esta fase la contratista realizará las tareas siguientes:

- Analizar la información relativa a los ítems anteriores (recogida durante las fases previas).
- Elaborar un **Informe de valoración y consolidación del Programa Nexes** para cada municipio, según el modelo propuesto por la adjudicataria y consensuado con Diputación de Barcelona, donde se recogerán, como mínimo, las cuestiones antes mencionadas y los contenidos mínimos establecidos en el apartado 8.2.

La versión preliminar de este informe se trabajará con las personas referentes municipales y/o con el grupo motor con el fin de consensuar conclusiones y propuestas de mejora.

- Entregar el informe a Diputación de Barcelona, en el plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la última sesión de trabajo en el municipio, para la validación del equipo técnico del SADVS y el envío posterior al ente local.

- Presentar al grupo motor y/o a los principales agentes comunitarios implicados la información más relevante de todos los procesos trabajados en el territorio y las principales conclusiones de la evaluación.

Con este proceso se dará por cerrada la asistencia al ente local.

A lo largo de todas estas fases los entes locales pueden hacer llegar a Diputación de Barcelona sus quejas en caso de disconformidad o insatisfacción con los trabajos realizados por la empresa o entidad contratista.

Se consideran penalizables las siguientes situaciones, siempre que estén debidamente acreditadas:

- Deficiencias reiteradas en la calidad técnica de la intervención y/o de los trabajos entregados.
- Incumplimiento de los requisitos metodológicos previstos en el PPT.
- Falta injustificada de respuesta o de atención a las incidencias comunicadas por los entes locales.
- Incumplimiento de las obligaciones de coordinación, comunicación o seguimiento con Diputación o los entes locales.

4.1.6. Fase de Evaluación y cierre del Programa

Esta fase de evaluación y cierre del Programa tendrá una duración de 2 meses.

Una vez finalizada la *Implementación del Programa Nexes* en todos los municipios y territorios participantes, las tareas a desarrollar por la contratista serán las siguientes:

- Elaborar una **Memoria Final** que contendrá un análisis comparativo de los diferentes municipios donde se haya actuado, y una valoración global de la eficacia, la eficiencia y el impacto del Programa en el territorio, tanto en lo que se refiere a la situación de soledad y el riesgo de aislamiento de las personas participantes, como en relación con la generación de estructuras y la activación de redes comunitarias de soporte a personas mayores que se sienten solas o se encuentran socialmente aisladas.
- Entregar una versión preliminar de la memoria final en el plazo máximo de un mes después del cierre del Programa a todos los municipios y, como máximo, durante el 24º mes de contrato. El equipo técnico del SADVS la revisará y podrá proponer enmiendas. Una vez validada, la contratista presentará la versión definitiva en el plazo máximo de 15 días después de haber recibido el retorno.
- Presentar (en un formato visual y de fácil comprensión), los datos más relevantes de la memoria final en una sesión de cierre, donde Diputación de Barcelona podrá invitar a los entes locales participantes.

4.2. XARXA NEXES: Asesoramiento y acciones de mejora del Programa

La Xarxa NEXES consistirá en un espacio de trabajo con profesionales de municipios que han participado en el Programa en ediciones anteriores y que quieren mejorar su implantación en su territorio. El espacio se orientará a abordar los aspectos o temáticas más relevantes o recurrentes que propongan los/as profesionales participantes en relación con el punto en que se encuentra el Programa en cada municipio y las mejoras necesarias para su consolidación e incorporación a las políticas municipales. Diputación de Barcelona y la entidad contratista también podrán proponer temas clave a tratar en los espacios de trabajo.

Las tareas a desarrollar por la entidad contratista son las siguientes:

- Planificar y consensuar con Diputación de Barcelona, durante la **Fase de puesta en marcha del Programa** descrita en el apartado 4.1.1., la organización y contenidos de las sesiones de trabajo, así como la metodología a seguir para la dinamización del espacio virtual, para la constitución de la Xarxa NEXES. Por ello, habrá que analizar la información contenida en la solicitud de cada ente local a quien se le haya concedido el recurso, y si procede, aplicar otros instrumentos de recogida de información y/o realizar alguna reunión previa con los entes que Diputación determine.
- Conducir un mínimo de **dos sesiones de trabajo grupal cada año**, de una duración aproximada de 3-4 horas. Las sesiones se realizarán en las instalaciones de Diputación o bien de algún municipio participante que ofrezca un espacio adecuado.
- Presentar propuesta de **orden del día de cada sesión** con una antelación mínima de quince días hábiles, **y acta de la sesión**, como máximo, quince días hábiles después de la realización de la misma.
- Presentar, de manera trimestral, una **propuesta de contenidos**, a compartir a través de la **Comunidad Virtual** como, por ejemplo, noticias y documentos de interés relacionados con el abordaje de la soledad de las personas mayores, y ponerlos puntualmente a disposición del espacio virtual de acuerdo con los canales y los plazos consensuados al inicio con el equipo técnico del SADVS.
- Mantener activo el foro favoreciendo el intercambio de opiniones e informaciones relevantes para el grupo, y proponiendo respuestas a posibles cuestiones que los y las profesionales planteen. La **dinamización de la Comunidad Virtual** se hará siempre en coordinación y bajo las directrices del equipo técnico del SADVS.
- Hacer **seguimiento de la labor realizada**, mediante la incorporación de indicadores clave propuestos por la contratista en el instrumento de seguimiento

y evaluación descrito en el siguiente apartado, durante toda la duración de la prestación de este servicio.

- Elaborar un documento **de Asesoramiento y mejoras trabajadas en la Xarxa NEXES** que incluya un análisis de las acciones desarrolladas tanto de manera presencial como virtual, teniendo en cuenta los contenidos mínimos establecidos en el apartado 8.2.2., y entregarlo, antes de la finalización de cada anualidad, a Diputación de Barcelona para su validación y envío posterior a los y a las profesionales participantes.
- Valorar, durante la fase de evaluación y cierre del Programa, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos en el marco de la Xarxa NEXES e incluir esta valoración en la **Memoria Final** del Programa.

5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Durante todo el periodo de prestación del Programa la contratista debe facilitar a Diputación de Barcelona y, si procede, a los entes locales participantes, la información necesaria para garantizar un seguimiento esmerado y una evaluación exhaustiva del mismo.

En este sentido, la contratista debe poner a disposición de Diputación de Barcelona un **Cuadro de Mando (QC)** u otro instrumento similar, que facilite al equipo técnico de los SADVS el control y el seguimiento integral de la actividad del Programa y de las diferentes fases de trabajo desarrolladas en cada municipio o territorio, así como la evaluación del proceso y del impacto del mismo.

El instrumento deberá incluir datos generales y por entes locales, relacionados, como mínimo con las siguientes áreas de control:

- **Gestión e implementación:** Información relativa a la planificación, organización y ejecución operativa del Programa en cada municipio, y a las actividades realizadas y tiempo de dedicación del equipo de profesionales de la entidad contratista.
- **Participación y cobertura:** Datos relacionados con el número y perfil de las personas, servicios y entidades participantes, así como el grado de implicación y continuidad de la participación, representatividad en el territorio y percepción de pertenencia comunitaria.
- **Detección y acompañamiento:** Información relativa a las personas beneficiarias del Programa (personas mayores en riesgo de exclusión social y/o que se puedan sentir solas), así como el seguimiento de los procesos de acompañamiento individual.

- **Impacto social y emocional:** Efectos del Programa sobre las personas beneficiarias y sobre la comunidad, tanto en términos de bienestar personal como de cohesión social, e incorporando, especialmente, la mirada de las personas mayores y su grado de empoderamiento, vinculación comunitaria y mejora percibida.
- **Coordinación y trabajo en red:** Información sobre la relación y los mecanismos de colaboración establecidos entre los diferentes agentes implicados (grupo motor, servicios municipales, otros servicios, entidades, voluntariado y ciudadanía), así como sobre la eficacia del circuito de abordaje de la soledad y el riesgo de exclusión social de las personas mayores.
- **Comunicación y sensibilización:** Acciones comunicativas y de difusión del Programa realizadas, así como su impacto en la ciudadanía.
- **Continuidad y sostenibilidad del Programa en el territorio:** Capacidad de permanencia del programa en cada municipio o territorio una vez finalizada la intervención, así como su integración en las políticas locales.

El instrumento debe recoger indicadores clave, cuantitativos y cualitativos, que reflejen el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos con cada ente local, atendiendo a la doble vertiente de intervención individual y comunitaria, y debe permitir valorar la evolución de los diferentes procesos o fases de trabajo y tomar las decisiones y acciones que procedan si se detectan dificultades, desviaciones o incidencias en algún ámbito.

El sistema de indicadores deberá estar mensualmente actualizado y disponible para la consulta de Diputación de Barcelona, como máximo, el día 10 de cada mes, dando cuenta del mes anterior.

6. RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES

Los agentes que participan en la contratación de los servicios incluidos en el Programa Nexes son los siguientes:

- La contratista, como ejecutora de las actividades objeto del contrato.
- Diputación de Barcelona, como receptora de la demanda municipal y proveedora de los servicios.
- Los servicios sociales municipales como beneficiarios de los servicios provistos.

6.1. Obligaciones de la entidad contratista

La entidad contratista será la responsable directa de llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para la Implementación del Programa Nexes en los municipios participantes, y por el impulso y dinamización de la Xarxa NEXES, mediante el equipo de profesionales que ponga a disposición para prestar estos servicios. Sus obligaciones principales son:

- Prestar el servicio en los términos previstos en el contrato.
- Desarrollar las diferentes fases o procesos previstos para la Implementación del Programa en los municipios, de acuerdo con los plazos y resto de condiciones establecidas en el presente pliego, y mantener informado al equipo técnico del SADVS de posibles incidencias o de la necesidad de reconducir procesos de trabajo.
- Desarrollar todas las acciones previstas para impulsar y dinamizar la Xarxa NEXES según las condiciones establecidas en el presente pliego.
- Garantizar el trabajo presencial en el territorio, estableciendo una planificación de los recursos humanos que asegure de manera equitativa la cobertura en todos los municipios o comarcas participantes, y permita cumplir con los compromisos de presencia establecidos. La contratista debe presentar esta planificación al inicio de la prestación, de acuerdo con lo establecido en la cl. 2.2. del PCAP, mantenerla actualizada durante toda la vigencia del contrato, asumiendo todos los gastos derivados de la movilidad de las técnicas y de la coordinadora.
- Representar al grupo motor (si éste así lo decide) en las Mesas de abordaje de la soledad y riesgo de aislamiento y/o en otros órganos comunitarios de referencia, como los consejos o comisiones de trabajo de las personas mayores y otros que aborden de forma directa o indirecta la soledad y/o el aislamiento.
- Establecer espacios de relación y coordinación con proyectos afines del territorio, en coordinación con los entes locales y proponer, en su caso, acuerdos de colaboración que beneficien la estrategia de abordaje de la soledad de las personas mayores.

- Asegurar la coordinación y comunicación necesarias entre todos los agentes implicados -entes locales, agentes comunitarios y, si procede, Diputación de Barcelona- para la correcta ejecución del Programa en el territorio, y garantizar la asistencia en las reuniones estratégicas con los entes (reuniones iniciales, de seguimiento y de cierre).
- Garantizar la asistencia y participar de manera activa en las reuniones de coordinación y seguimiento convocadas por Diputación de Barcelona, y redactar acta de las mismas.
- Asegurar que el personal técnico dispone de la formación y experiencia suficientes, y de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para garantizar que todos los procesos de trabajo con los municipios se desarrollen con la máxima calidad.
- Registrar y mantener actualizada toda la información que se genere a lo largo del desarrollo del Programa, a través del sistema o instrumento de gestión que la contratista proponga.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de acuerdo con la normativa vigente.
- Elaborar y entregar la documentación asociada al Programa en tiempo y forma, y atender los requerimientos de modificación y mejora indicados por Diputación de Barcelona.

6.2. Responsabilidades de Diputación de Barcelona

- Valorar las solicitudes de los entes locales y conceder el recurso a aquellas que se ajusten mejor a los criterios establecidos.
- Proporcionar el marco general de actuación para la ejecución del Programa, incluyendo los dos servicios que la contratista debe prestar.
- Velar por el correcto cumplimiento de los objetivos y fases del Programa en los municipios participantes.
- Convocar reuniones periódicas de seguimiento con la adjudicataria (como mínimo, una al trimestre) y, en su caso, con los entes locales.
- Organizar las sesiones de trabajo y supervisar los contenidos virtuales en el marco de la Xarxa NEXES.
- Hacer el seguimiento y evaluación del desarrollo del contrato, validando los informes y productos entregados por la empresa adjudicataria.

- Ofrecer soporte en la resolución de incidencias y dar orientaciones metodológicas para la mejora continua.
- Elaborar los materiales de difusión institucionales del Programa Nexes y contribuir a dar visibilidad a las actuaciones municipales vinculadas.
- Supervisar y validar el sistema de indicadores para asegurar la evaluación del programa, y el resto de documentos que proponga la adjudicataria.
- Participar en presentaciones oficiales de documentos o de resultados del trabajo realizado en los municipios.
- Contribuir a la evaluación continua de la metodología y del modelo de trabajo previsto, y proponer las reorientaciones que considere más adecuadas.
- Promover que el programa Nexes y el abordaje de la soledad y el riesgo de aislamiento social se integre en las políticas públicas locales y supramunicipales.

6.3. Responsabilidades de los entes locales

- Proporcionar el soporte institucional y político necesario para la implementación y consolidación del programa.
- Designar a una persona referente técnica que actúe como interlocutora directa con el equipo del programa (técnico/a y coordinador/a de la entidad contratista) y con Diputación de Barcelona.
- Facilitar el acceso a información y datos municipales necesarios para la elaboración del diagnóstico inicial, la planificación comunitaria y el seguimiento de las actuaciones.
- Facilitar la creación y/o consolidación del grupo motor y liderar el Programa Nexes, en su municipio o territorio, con el soporte del/de la entidad contratista.
- Validar, conjuntamente con el resto de agentes, el circuito de abordaje de la soledad y el riesgo de aislamiento.
- Poner a disposición del Programa espacios físicos adecuados para la celebración de reuniones, entrevistas, talleres u otras actividades comunitarias vinculadas al mismo.
- Fomentar la implicación de los agentes comunitarios y entidades locales, y velar para que dispongan de la información necesaria a lo largo de todo el proceso de trabajo.

- Participar en las reuniones que convoque Diputación de Barcelona, y proponer aquellas actuaciones que considere necesarias, durante el desarrollo del Programa.
- Coordinarse con Diputación de Barcelona para realizar una correcta difusión del Programa e incorporar el logo de Diputación de Barcelona en todas las comunicaciones oficiales del mismo.

7. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

7.1. Recursos humanos

La empresa o entidad contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los siguientes medios personales:

- **1 Coordinadora técnica** que asumirá las funciones de:
 - Interlocución principal con Diputación de Barcelona y con los entes locales (especialmente, en el inicio y cierre del Programa, y ante situaciones de dificultad).
 - Planificación del trabajo en el territorio y coordinación técnica del equipo.
 - Mantenimiento actualizado de los mecanismos de control y seguimiento del Programa, y supervisión de documentos e informes.
 - Supervisión técnica para garantizar, de manera equitativa, la calidad en la prestación y la coherencia metodológica en los diferentes municipios donde se implemente el Programa.

Esta profesional tendrá una dedicación estimada mínima de 35 horas semanales, con:

- Horario flexible: disponibilidad en horario de tarde (mínimo 2 tardes semanales).
 - Presencia territorial: cuando sea necesario (reuniones, presentaciones...).
- **4 Técnicas especializadas** que desarrollarán las funciones principales siguientes:
 - Asesoramiento, capacitación y apoderamiento de los y de las técnicos/as municipales para liderar el proceso a escala comunitaria.
 - Soporte técnico y metodológico a los grupos motores, y coordinación con los/as profesionales de referencia (sesiones de capacitación, diseño de instrumentos y herramientas, elaboración de informes, etc.).
 - Soporte a las técnicas locales en la dinamización comunitaria, en la definición y puesta en marcha de la estrategia de abordaje de la soledad y para asegurar la presencia en Mesas locales u otras estructuras de participación o coordinación con agentes sociales, en su caso.

- Soporte para la detección casos, la atención individual y el seguimiento y acompañamiento a las personas en situación de soledad o riesgo de aislamiento.
- Promoción y participación en acciones de difusión y sensibilización.
- Conducción de sesiones de trabajo y presentaciones del Programa.
- Registro de datos y elaboración de documentos e informes.

Estas profesionales tendrán una dedicación estimada mínima de 35 horas semanales, con:

- Presencia territorial: como mínimo, 3 jornadas al mes en cada uno de los municipios o entes locales asignados a cada técnico/a. El resto de la jornada se puede teletrabajar.
- Horario flexible: como mínimo, 1 de las 3 jornadas deberá ser de tarde, con el fin de ampliar las posibilidades de hacer trabajo comunitario.

Cada ente local que participe en el Programa debe tener asignado/a un/a técnico/a de referencia que desarrollará las tareas asociadas a los diferentes procesos de trabajo, de acuerdo con los criterios de presencialidad descritos, y debe conocer y disponer de sus datos de contacto.

Todos los entes locales que participen en el Programa deben conocer y disponer de los datos de contacto de la coordinadora, y ésta intervendrá también de manera presencial cuando el ente local lo requiera o Diputación de Barcelona lo estime conveniente.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura de todas las profesionales, incluida la coordinadora, en caso de incidencias en la jornada laboral (visitas médicas, indisposiciones, enfermedades, permisos, formación, vacaciones, etc.) y deberá poner en conocimiento del ente local y de Diputación de Barcelona cualquier cambio que se produzca en relación a los recursos humanos destinados al Programa y a su presencia en el territorio.

Por otra parte, la empresa contratista deberá presentar al inicio del contrato, en un plazo de 15 días naturales, una planificación de los recursos humanos que asegure de manera equitativa la cobertura en todos los municipios o comarcas participantes, y permita cumplir con los compromisos de presencia establecidos. La contratista deberá mantener actualizada esta planificación durante toda la vigencia del contrato y disponible para la consulta de Diputación de Barcelona.

Asimismo, la empresa contratista deberá asumir todos los gastos derivados de la movilidad del personal técnico y de la persona coordinadora necesarias para la ejecución de las tareas previstas en el contrato. Estos gastos se entienden incluidos en el cálculo de los costes asociados al precio ofrecido por cada tipología de servicio, sin que puedan conllevar ningún incremento económico adicional. A este efecto, se considera que aproximadamente el 60% de los desplazamientos se realizarán mediante vehículo privado y el 40% mediante transporte público.

Estos/as profesionales deberán poseer una titulación y una experiencia mínima de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 1.10 del PCAP.

7.2. Recursos materiales y tecnológicos

7.2.1. Herramienta de gestión y seguimiento

Para el registro, explotación y presentación de los datos e indicadores especificados en el apartado 5 se exige, como mínimo, la utilización de herramientas accesibles y compartibles con Diputación de Barcelona y con los municipios participantes, como hojas de cálculo en Excel y documentos compartidos en Google Drive, que permitan un seguimiento transparente y coordinado del Programa.

7.2.2. Equipos y herramientas de trabajo para el equipo técnico

La empresa contratista deberá proveer a cada profesional del equipo técnico de:

- Ordenador portátil.
- Teléfono móvil con conexión a internet y datos móviles, con uno o más números de teléfono puestos a disposición del Programa, que sean identificables por la persona receptora.
- Acceso a las herramientas de gestión y a plataformas de videoconferencia para hacer reuniones telemáticas.
- Otros recursos adicionales para la generación y la supervisión de informes.

7.2.3. Recursos de difusión y sensibilización

Para garantizar la visibilidad del Programa y favorecer la participación de la comunidad, Diputación de Barcelona podrá poner al alcance de los municipios materiales de difusión y comunicación que la contratista podrá utilizar, según se acuerde con cada ente local y con el SADVS:

- Materiales impresos: carteles, folletos y trípticos informativos.
- Recursos digitales: imágenes y contenidos adaptados para redes sociales municipales y canales institucionales.
- Colaboración con medios locales: difusión a través de boletines municipales, webs institucionales o radios locales

8. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN

8.1. Documentación a entregar

La entidad contratista deberá entregar la siguiente documentación, correspondiente a cada una de las fases de trabajo, además de la relativa a la Xarxa NEXES y la Memoria, en los plazos señalados en la tabla siguiente:

Documento a entregar (por cada ente local)	Data aprox. de entrega
Diagnóstico sobre soledad y riesgo de aislamiento social de las personas mayores	6º mes
Circuito local de actuación y planificación de objetivos, acciones e indicadores de seguimiento e impacto	12º mes
Informe del proceso de dinamización e intervención	18º-19º mes
Informe de valoración y consolidación del Programa NEXES	21º-22º mes
Asesoramiento y mejoras trabajadas en el marco de la Xarxa NEXES (un documento para cada ente por cada anualidad)	12º y 22º mes
Memoria final (un único documento para Diputación de Barcelona)	23º-24º mes

8.2. Estructura y contenido mínimo de los documentos entregables:

Todos los documentos a entregar durante la prestación de los servicios incluidos en el Programa Nexes deberán cumplir los siguientes requisitos:

8.2.1. Estructura de los documentos

- Identificación en la portada: cada documento deberá incluir una portada con el nombre completo del documento, la identificación del ente local, la fecha de presentación y los logotipos de Diputación de Barcelona y del municipio participante.
- Estructura interna: todos los documentos deberán estar estructurados de manera clara y coherente y deberán incorporar:
 - Índice numerado con los apartados y subapartados.
 - Resumen o introducción breve que describa el contenido y los objetivos del documento.
 - Apartados y subapartados adecuadamente señalados.
- Presentación:
 - Las tablas, gráficos y anexos deberán estar correctamente numerados y referenciados, e incluir comentarios que permitan la interpretación de los datos aportados.
 - Los textos deberán redactarse con lenguaje claro, inclusivo y accesible.
 - Se recomienda utilizar una extensión y un diseño adecuados a la finalidad de cada documento, priorizando la claridad expositiva.



8.2.2. Contenidos mínimos de cada documento:

- **Diagnosis sobre soledad y riesgo de aislamiento social de las personas mayores** (ver Anexo 2).
 - **Circuito local de actuación y planificación de objetivos, acciones e indicadores de seguimiento e impacto**
 - Definición del circuito local de detección, derivación y seguimiento de casos (en base al modelo DIBA presentado en el Anexo 3).
 - Agentes implicados y roles (servicios sociales, salud, entidades, voluntariado, etc.).
 - Objetivos específicos del Programa en el municipio.
 - Acciones planificadas y cronograma orientativo.
 - Indicadores de seguimiento y de evaluación del impacto del Programa.
 - Mecanismos de coordinación y comunicación entre agentes.
 - Herramientas y protocolos de trabajo.
 - **Informe del proceso de dinamización e intervención**
 - Descripción de las actuaciones realizadas.
 - Estrategias de activación de la participación y creación de vínculos.
 - Resumen de los datos de participación (cuantitativos y cualitativos).
 - Dificultades encontradas y medidas de mejora adoptadas.
 - Resultados y aprendizajes.
 - **Informe de valoración y consolidación del Programa**
 - Valoración de los resultados alcanzados en relación con los objetivos iniciales.
 - Análisis del impacto social (incluyendo la perspectiva de las personas participantes).
 - Valoración del trabajo en red y la implicación de los agentes locales.
 - Elementos de sostenibilidad y continuidad del Programa.
 - Recomendaciones para futuras ediciones o mejoras del modelo.
 - **Asesoramiento y mejoras trabajadas en el marco de la Xarxa NEXES**
 - Descripción de las sesiones o espacios de trabajo de la Xarxa NEXES.
 - Contenidos y temáticas tratadas, tanto de manera presencial como telemática.
 - Aprendizajes compartidos y buenas prácticas recogidas.
 - Valoración global de la participación de los y de las profesionales en la Xarxa.
 - **Memoria final**
-

- Resumen ejecutivo de la tarea realizada y de los resultados obtenidos en los municipios participantes.
- Principales impactos cualitativos y cuantitativos a nivel local y supramunicipal.
- Evaluación global de la estrategia para la Implementación del Programa Nexes en el territorio y de la Xarxa NEXES, y recomendaciones para su continuidad o ampliación.
- Síntesis de buenas prácticas, aprendizajes y experiencias transferibles.
- Conclusiones generales, propuestas de mejora y perspectivas de futuro.

8.3. Formato de presentación y forma de entrega

La presentación de los documentos se realizará en formato Word y PDF. La documentación anexa que se adjunte a los informes, se entregará en su formato original si fuera diferente a Word o PDF (PPT, hoja de cálculo, etc.).

La redacción de los documentos será, al menos, en catalán y deberá ajustarse a las normas de calidad básicas de corrección lingüística y de estructura que se acuerden con Diputación de Barcelona y, siguiendo las obligaciones que establece la cláusula 2.2 del PCAP.

Toda la documentación será entregada, en primer término, a Diputación de Barcelona, que podrá hacer enmiendas para que la contratista las incorpore, hasta la validación del documento final que será enviado o compartido con el ente local.

La empresa o entidad contratista deberá incorporar los logotipos, signos y leyendas normalizadas, de Diputación de Barcelona (<https://www.diba.cat/web/sala-de-premsa/imatge-corporativa>) en la totalidad de la documentación asociada al Programa. Asimismo, la imagen corporativa de Diputación de Barcelona será incluida en todas aquellas actividades de difusión y comunicación de la documentación entregada que pueda realizar la contratista.

Cuando la documentación se haya enviado o presentado al ente local, deberá figurar también en la portada el logotipo municipal o bien el espacio para su incorporación, siguiendo las indicaciones de Diputación de Barcelona. Con este objetivo, Diputación de Barcelona y los entes locales facilitarán a la entidad contratista los correspondientes logos actualizados y con una resolución adecuada tanto para papel como para visualización en pantalla (jpg, png, tiff).

Todos los documentos vinculados al Programa, incluidas las actas de reunión, se presentarán de manera telemática, debidamente firmadas, a través de la sede electrónica de Diputación de Barcelona <https://seuelectronica.diba.cat/>

9. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

Establecer los mecanismos de difusión y los circuitos de comunicación interna y externa del Programa Nexes es clave para garantizar la transparencia, la coordinación institucional y la máxima visibilidad del mismo ante la ciudadanía y los agentes sociales.

9.1. Comunicación interna

Los circuitos de comunicación interna tienen como finalidad asegurar la correcta transmisión de información entre el Ayuntamiento, Diputación de Barcelona y la empresa contratista.

Los canales establecidos para la comunicación son: correo institucional, teléfono institucional, otras herramientas telemáticas de comunicación, el espacio compartido en la nube y las reuniones periódicas que se establezcan una vez iniciado el contrato.

9.2. Comunicación externa

Los circuitos de comunicación externa tienen como finalidad garantizar la difusión del Programa Nexes ante la ciudadanía, las entidades sociales y culturales, y los medios de comunicación local.

Los canales desde donde se realizará esta comunicación externa son: webs institucionales, boletines electrónicos, redes sociales, prensa local, actos públicos y talleres de difusión del Programa.

En cualquier caso, las acciones de comunicación externa deberán ser validadas por Diputación de Barcelona, así como los contenidos y los canales utilizados.

Se establece un mínimo de 3 acciones de difusión que la contratista deberá impulsar:

- Presentación del Programa en el municipio y comunicación de su inicio.
- Difusión de las principales actuaciones en el municipio.
- Balance final y acto de cierre.

Asimismo, la contratista debe revisar y compilar las noticias que se generen sobre el Programa Nexes en los diferentes medios de comunicación y redes sociales de los municipios.

9.3. Materiales de difusión, identidad e imagen corporativa

Todas las acciones de difusión deberán incorporar, de manera visible y conforme a las directrices corporativas, la imagen institucional de Diputación de Barcelona y del ente local. El incumplimiento de este requisito podrá ser considerado causa de revisión del contrato.

Los materiales de difusión como cartelería, folletos u otros soportes físicos o virtuales, serán elaborados por el departamento correspondiente de Diputación de Barcelona.

Asimismo, todas las propuestas de materiales de difusión que surjan del ente local o de la empresa contratista deberán tener el visto bueno de Diputación de Barcelona y seguir las directrices de comunicación corporativa establecidas.

10. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Diputación de Barcelona se reserva el derecho a hacer los controles, seguimientos y supervisiones que considere oportunos.

A estos efectos, la jefa del SADVS, como responsable del contrato, o el personal técnico que designe, podrán asistir a las reuniones de coordinación con los entes locales, a las sesiones grupales o a cualquier actuación relacionada con la prestación del servicio.

Asimismo, Diputación de Barcelona se reserva el derecho a efectuar los controles de calidad de los trabajos realizados que considere oportunos de acuerdo con la metodología establecida y recogida en el presente pliego. Estos controles de calidad se podrán realizar mediante la convocatoria de reuniones de seguimiento, revisiones parciales de documentos y seguimiento del cumplimiento de los plazos acordados. Diputación de Barcelona podrá pedir los cambios y el replanteo global o parcial del servicio provisto cuando no se corresponda a los requerimientos detallados en este pliego de condiciones.



ANEXOS

Anexo 1.- Ficha del ente local

Datos Generales

Municipio:

Zonas y/o barrios de actuación:

Participación en el Programa Nexes en anteriores ediciones: Sí No **Edición:**

Producto 1: Programa Nexes **Producto 2:** Xarxa Nexes

Referente del ente municipal:

- Nombre y cargo:
- Correo electrónico:
- Teléfono:
- Disponibilidad horaria:

Otros referentes municipales implicados:

(Nombres, áreas o servicios implicados, roles)

Agentes clave y grupo motor

Miembros potenciales del grupo motor:

(Nombre, entidad, contacto, disponibilidad, rol previsto)

Principales agentes comunitarios identificados:

(Servicios, entidades, consejos, asociaciones, etc.)

Existencia de estructuras participativas vinculadas:

- Mesas de soledad, personas mayores, envejecimiento activo...
- Consejo de Personas Mayores
- Asociación de vecinos
- Otros (especificar): _____

Diagnosia previa y contexto

Estudios o diagnósticos previos sobre soledad o personas mayores:

(Título, año, entidad elaboradora, breve descripción)

Otros programas municipales relacionados (Radares, voluntariado, etc.):

(Nombre del programa, área, coincidencias o sinergias)

Diagnosia participativa

Periodo de ejecución: Inicio ____ / Fin ____

Metodología utilizada:

- Entrevistas
- Grupos focales
- Observación comunitaria
- Otros (especificar)

Agentes y colectivos participantes:

(Número y breve descripción)



Principales resultados y necesidades detectadas:

(Resumen cualitativo breve)

Diagnosís realizada (adjunta)

Diseño y planificación

Periodo: Inicio ____ / Fin ____

Concreción del grupo motor:

(Miembros, liderazgo, grado de participación, tareas asignadas)

Planificación de acciones:

(Acciones previstas, objetivos específicos, cronograma breve)

Acciones iniciales de difusión previstas:

(Canales, públicos, materiales)

Actos y reuniones realizadas:

(Fecha, participantes, acuerdos y acciones decididas)

Dinamización e intervención comunitaria

Periodo: Inicio ____ / Fin ____

Acciones comunicativas realizadas:

(Tipología, canales, alcance)

Acciones y estrategias comunitarias realizadas:

(Tipología, frecuencia, participantes, resultados observados)

Intervención Individual:

(Personas detectadas, derivaciones, Planes de Soporte, Tipología de acciones y/o actividades...).

Valoración y consolidación

Periodo: Inicio ____ / Fin ____

Principales resultados de la evaluación:

(Impacto, dificultades, factores de éxito, mejoras)

Acto de devolutiva y cierre en el municipio:

(Fecha, participantes, formato, principales conclusiones)

Anexos y documentación asociada

- Diagnóstico participativo (resumen o documento)
- Actas de reuniones del grupo motor
- Materiales de comunicación
- Instrumentos de evaluación (informes de seguimiento)
- Otros documentos relevantes



Anexo 2.- Diagnòsico de soledad y riesgo de aislamiento social de las personas mayores

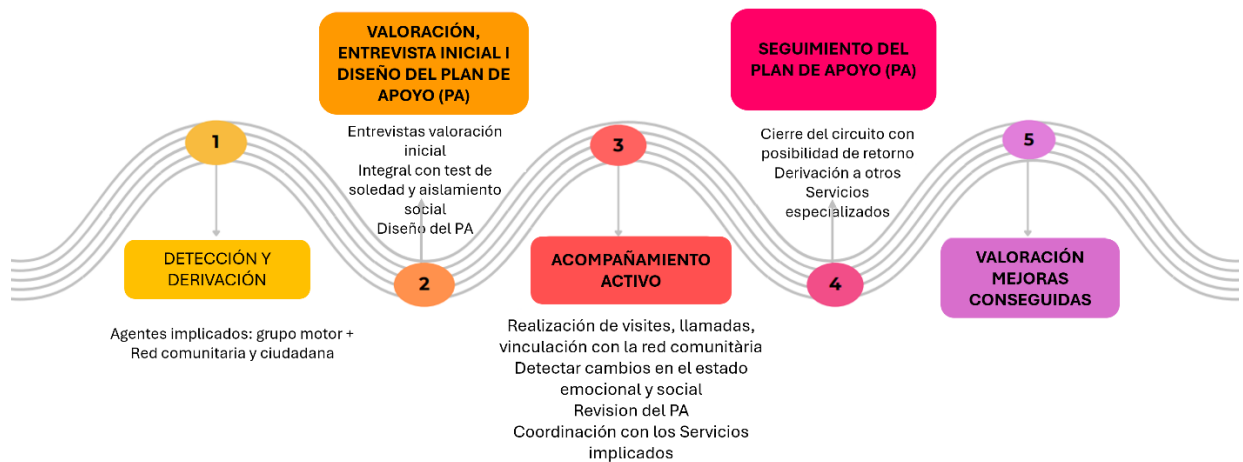
El diagnòstico colaborativo es una herramienta para comprender de manera integral las condiciones estructurales, sociales y comunitarias que influyen en las situaciones de soledad no deseada y de aislamiento social de las personas mayores. Este análisis facilita la definici3n de estrategias de intervenci3n adaptadas al territorio, a sus característic3s y a las de su poblaci3n.

Indicadores de partida	Estructurales	<p>Planeamiento urbanístico comarcal (distribuci3n territorial, orografía, accesibilidad, red de transporte...).</p> <p><i>Los datos estructurales son esenciales para entender c3mo el territorio (su configuraci3n físcica, la accesibilidad o la dispersi3n de los núcleos urbanos) condiciona las relaciones sociales y la posibilidad de participar en la vida comunitaria.</i></p>
	Socio demográficos	<p>Tipología de poblaci3n diana (número personas mayores, personas con dependencia, índice de envejecimiento, índice de pobreza, nivel educativo, etc.).</p> <p><i>Estos datos permiten conocer la composici3n y las característic3s sociales de la poblaci3n sobre la que se quiere intervenir. Ayudan a identificar segmentos de poblaci3n más vulnerables a la soledad o el aislamiento, como pueden ser las personas que viven solas, con niveles bajos de renta o con dependencias. También facilitan la detecci3n de desigualdades territoriales y permiten orientar las acciones de prevenci3n y soporte según el perfil sociodemográfico del municipio.</i></p>
	Activos comunitarios	<p>Red comunitaria (agentes comunitarios, asociaciones, voluntariado, espacios residenciales, centros, otros), recursos y equipamientos municipales, programas y procesos en marcha sobre soledad de las personas mayores, mesas y espacios, otros programas de envejecimiento... Concreci3n de los servicios y miembros integrantes del grupo motor.</p> <p><i>Los activos comunitarios representan los recursos humanos, sociales e institucionales que dan vida a la comunidad. Identificarlos es clave para detectar oportunidades de colaboraci3n y sinergias, así como para reconocer los espacios y agentes que pueden tener un papel activo en la detecci3n y el acompañamiento de personas en situaci3n de soledad. Esta informaci3n permite también valorar la densidad y la vitalidad de la red comunitaria, y diseñar acciones que potencien los vínculos existentes o creen nuevos espacios de relaci3n.</i></p>
	Otros	<p>Cohesi3n/capital social de la poblaci3n destinataria del municipio: alto, medio, bajo. Barreras o conflictos a nivel comunitario detectados.</p> <p><i>Este bloque permite captar aspectos menos cuantificables pero fundamentales para entender la dinámica social del municipio.</i></p>

Anexo 3.- Modelo de circuito DIBA

Plan de

Circuito del Programa NEXES “Abordaje de la soledad y el aislamiento social en el mundo local”



Metadades del document

Núm. expedient	2025/0046541
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares que regirán el contrato de servicios consistente en la prestación del programa "NEXES, atención a la soledad y al riesgo de aislamiento social de personas mayores", dirigido a municipios de más de 10.000 habitantes y entes supramunicipales de la provincia de Barcelona

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Yolanda Maria Moragues Casabon(TCAT)	Cap del Servei d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat Social	Signa	20/02/2026 12:12

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
165396a0ad897bdb60d9	https://seuelectronica.diba.cat	

