



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONVOCATÒRIA DE LA LICITACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA DEL SERVEI DE PROTECCIÓ I ESTABILITAT RESIDENCIAL (SPER) A L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA (AHC)

1. OBJECTE.

L'objecte d'aquesta convocatòria és el desplegament de l'Acord GOV/247/2025, de 28 d'octubre, pel qual s'aprova la implementació d'un servei de protecció i estabilitat residencial (SPER) a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2. ÀMBIT

2.1 Àmbit funcional.

El Servei ha d'oferir una intervenció integral per prevenir i gestionar la pèrdua de l'habitatge habitual, garantint informació, assessorament i suport personalitzat, amb l'objectiu de protegir els drets, la dignitat i el benestar de les persones afectades.

2.2 Àmbit territorial

El Servei prestat abastarà tot el territori de Catalunya, i preveu actuar en els casos en què es detecti una persona o una unitat de convivència en situació de risc de pèrdua de l'habitatge dins de la demarcació a la que correspon cada lot.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 Finalitats i objectius generals

El Servei de protecció i estabilitat residencial a l'àmbit de l'habitatge té per objectiu oferir una intervenció integral dirigida a persones i unitats de convivència en situació de risc de pèrdua del seu habitatge habitual o que ja han perdut l'habitatge. Aquesta intervenció s'articula al voltant de la protecció dels drets fonamentals de les persones, la prevenció de la pèrdua de l'habitatge, l'activació de mecanismes per la contenció, l'acompanyament en cas de pèrdua de l'habitatge i el treball coordinat per la facilitació d'alternatives habitacionals disponibles adients. A més el suport social i jurídic personalitzat (xarxa pròpia) amb la finalitat d'evitar l'exclusió residencial cronificada i garantir la dignitat, el benestar i la cohesió social dels afectats, tot reduint els impactes del procés.

En l'àmbit del mercat privat de l'habitatge, el Servei té com a objectiu reforçar la col·laboració amb els propietaris i amb els professionals del sector immobiliari per prevenir la pèrdua de l'habitatge i reduir la conflictivitat residencial.

A aquest efecte, el Servei promou la mediació i la resolució extrajudicial de conflictes, facilita la informació i l'accés als ajuts i instruments disponibles per afavorir el manteniment de les persones llogateres a l'habitatge i impulsa la mobilització d'habitatges del mercat privat com a alternatives habitacionals adequades, tot garantint la seguretat jurídica i la corresponsabilitat de les parts.



3.2 Població destinatària

El Servei està dirigit a persones i unitats de convivència en situació de vulnerabilitat residencial del seu habitatge habitual a Catalunya, que afronten la pèrdua possible o imminent de l'habitatge per causes diverses, com l'impagament del lloguer, l'execució hipotecària, la finalització del contracte o qualsevol altre circumstància que comprometi la seva permanència a l'habitatge habitual.

Es considera habitatge habitual el que constitueix el domicili permanent de la persona o unitat de convivència que l'ocupa, i que es pot acreditar a través del padró.

3.3 Principis clau

1. La prevenció com a mitjà clau de l'estabilització de les unitats de convivència a la pròpia llar mitjançant els punts d'atenció de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2. La informació centrada en les necessitats de cada persona o unitat de convivència atesa, enfocada a l'atenció i les circumstàncies pròpies de cada cas, mitjançant els punts d'atenció de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

3. L'assessorament per tal de guiar, aconsellar i assistir a cada persona sol·licitant que arriba al Servei o és derivada a d'altres serveis mitjançant els punts d'atenció de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

4. L'orientació en les possibilitats, recursos i suport a l'hora de realitzar plans de treball o prendre decisions, entenent la capacitat pròpia de cadascú a decidir en darrera instància, amb el suport prestat pels professionals especialitzats dels punts d'atenció de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

5. Atenció en tot el procés, incloent el treball preventiu en la pèrdua de l'habitatge i posterior al llançament, de forma humana i professional, amb l'objectiu de reduir l'impacte que el fet provoca en la persona i/o unitats de convivència afectades. A partir de la coordinació amb els referents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i **els referents d'atenció a l'habitatge (RAH)**.

6. Suport a les situacions post-llançament per reestructurar les situacions viscudes, donar agilitat i allargar el mínim la situació post-traumàtica amb rigor, seguiment i possibilitats reals; a partir de la coordinació amb els referents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

7. Enfortiment de les xarxes, equips i professionals preexistents al conjunt del territori per garantir l'accés a la informació pública de proximitat i especialitzada.

La visió 360 de les actuacions que intervenen abasta la prevenció de la situació de pèrdua de l'habitatge, l'estabilització i contenció de la situació, i en cas d'impossibilitat d'aturar el llançament, la reducció de l'impacte negatiu de la pèrdua habitacional, tot oferint suport mitjançant els recursos de cada territori a través de:

- a. Detecció precoç i intervenció per prevenir el risc en la pèrdua de l'habitatge.
- b. Acompanyament, interlocució i mediació amb la propietat per protegir i tractar de mantenir a l'habitatge els afectats.



- c. Elaboració de diagnòstic de risc per la pèrdua de l'habitatge, mitjançant l'informe de vulnerabilitat, emès pels serveis socials de referència.
- d. Coordinació entre administracions i entitats especialitzades.
- e. Activació d'alternatives habitacionals i recursos econòmics viables (Prestacions Econòmiques d'Especial Urgència - PEEU, Lloguer social, Reallotgem, Garantim, Tanteig i Retraete, recursos temporals, etc.).
- f. Detecció d'indicadors preventius per la derivació als recursos especialitzats de situacions d'estrès emocional i risc d'autòlisi.
- g. Priorització en el seguiment de col·lectius d'alta vulnerabilitat, infància i adolescència, i derivació de la situació del cas per al seu seguiment.

3.4 Objectius generals i específics

3.4.1 Objectiu general

L'objectiu general és oferir una intervenció integral dirigida a persones i unitats de convivència en situació de risc de pèrdua del seu habitatge habitual o afectades per la pèrdua de l'habitatge o que ja han perdut l'habitatge.

3.4.2 Objectius específics

1. Prevenir i sensibilitzar en relació a la pèrdua de l'habitatge

Objectius operatius:

- Promoure accions preventives i activació de recursos de l'AHC per a persones en risc d'exclusió residencial.
- Coordinar-se amb les entitats per promoure polítiques inclusives i sensibilitzar sobre l'impacte si no es garanteix el dret a l'habitatge.
- Especialitzar la xarxa territorial i central dins els punts d'accés del Servei.
- Difondre el Servei entre els professionals de la xarxa territorial.
- Coordinar-se amb els serveis socials municipals i els jutjats per conèixer situacions dels procediments que poden comportar un llançament i actuar en fases prematures.
- Col·laborar amb els Col·legis professionals, els professionals i les entitats per promoure treball conjunt en la prevenció i l'esforç per garantir el dret a l'habitatge.
- Difondre línies d'ajuts i informació disponible de forma equilibrada a tot el territori.
- Formar als professionals en els procediments i actuacions necessàries d'atenció a les situacions de vulnerabilitat del dret a l'habitatge.
- Informar sobre programes i serveis d'emergència habitacional als agents implicats i als professionals locals.

2. Contenir i estabilitzar en possibles situacions de pèrdua de l'habitatge

Objectius operatius:

- Adaptar els serveis existents al territori respecte al dret a l'habitatge: prevenció, informació, assessorament i orientació per evitar la pèrdua d'habitatge i estabilitzar les persones i unitats de convivència a la llar.
- Informar de forma detallada sobre drets, situació real, procediments i recursos legals.
- Valorar la situació i urgència de cada cas, amb derivacions a prestacions econòmiques d'urgència, si cal.
- Mediar amb propietats i entitats financeres per mantenir l'habitatge o negociar ajornaments.
- Atendre a famílies llogateres de petits i grans propietaris.
- Ampliar el seguiment, després de la fase d'intermediació fallida, i coordinar amb serveis



socials municipals per l'activació recursos socioeconòmics i habitacionals.

3. Acompanyar de forma propera i personalitzada en situació de pèrdua d'habitatge

Objectius operatius:

- Implantar de la figura del referent d'atenció a l'habitatge (RAH) durant tot el procés que s'inicia davant la possibilitat de pèrdua de l'habitatge.
- Vetllar per la coordinació interdisciplinària (treball social, psicologia, mediació, assessorament jurídic) per garantir l'atenció integral.
- Donar suport continuat durant totes les fases en què es pot veure afectat el dret a l'habitatge.
- Acollir a les persones afectades en entorns segurs amb entrevistes personalitzades.
- Coordinar amb recursos locals per mobilitzar l'empoderament sòcio-laboral i garantir la intervenció integral.

4. Gestió i facilitació d'alternatives habitacionals davant la pèrdua de l'habitatge

Objectius operatius:

- Promoure l'accés a lloguers socials amb ajuntaments i grans propietats segons normativa.
- Derivar a habitatges socials, allotjaments temporals i a la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social (XHIS).
- Oferir prestacions econòmiques d'emergència segons necessitats de cada cas.
- Coordinar-se amb serveis socials, entitats especialitzades i recursos sanitaris i psicològics per garantir la intervenció global.
- Tancar cada cas adequadament per permetre el seguiment i prevenir recaigudes i cronificacions dels casos.

5. Avaluació i millora contínua del Servei

Objectius operatius:

- Recollir dades dels indicadors periòdicament.
- Revisar protocols i ajustar accions segons els resultats obtinguts.
- Formació contínua dels professionals.
- Recollir feedback de les famílies i agents implicats per millorar el programa.

4. Metodologia

4.1 Accés al Servei

L'Acord GOV/247/2025, de 28 d'octubre, pel qual s'aprova la implementació d'un servei de protecció i estabilitat residencial en l'àmbit de l'habitatge de Catalunya a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, publicat al Diari Oficial de la Generalitat, en data 30 d'octubre de 2025, estableix l'objectiu d'aquest Servei, que és oferir una intervenció integral dirigida a persones i unitats de convivència en situació de risc de pèrdua del seu habitatge habitual o que ja l'han perdut.

El Servei vol garantir la protecció dels drets fonamentals de les persones i la prevenció de la pèrdua de l'habitatge, mitjançant el suport social i jurídic personalitzat a les unitats de convivència en risc, l'activació i reforç de mecanismes per l'estabilització residencial i l'acompanyament en cas de pèrdua de l'habitatge i el treball coordinat per la facilitació d'alternatives habitacionals disponibles adients.



El desplegament operatiu del Servei es realitza mitjançant un model de gestió mixt que combina la gestió indirecta a través de contractacions de serveis externs i subvencions per assegurar l'operativitat territorial i l'atenció directa a les persones usuàries i mitjançant el personal propi de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per garantir les funcions estratègiques, de coordinació i suport tècnic i jurídic.

El desplegament territorial es realitzarà en estreta col·laboració amb la xarxa territorial de les Oficines Locals d'Habitatge (OLH).

Per donar suport als professionals es podrà fer mitjançant els recursos de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya especialitzats en habitatge i també a través dels punts d'atenció existents a territori que corresponen a **110 Oficines locals d'habitatge** conveniades, **76 punts Ofideute** (i 10 més a la ciutat de Barcelona) i **110 Borses de lloguer**.

LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES HAURAN DE PRESENTAR UN TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ ALS USUARIS PER SOL·LICITAR EL SERVEI -SPER- ACTIU DE DILLUNS A DIVENDRES, I UN COMPTA DE CORREU ELECTRÒNIC.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya habilitarà a la seva web un tràmit telemàtic específic, senzill i accessible per sol·licitar aquest servei, i també es podrà sol·licitar el servei presencialment a les oficines conveniades amb l'AHC.

4.2 Tràmits

El contingut mínim per iniciar el tràmit:

- Dades que identifiquen a la persona sol·licitant o la unitat de convivència.
- Autorització per poder realitzar la consulta de dades interadministratives o oposició.
- Autorització de la persona sol·licitant, de conformitat amb la normativa de protecció de dades, per poder contactar amb les entitats i serveis de fora de l'àmbit de l'administració pública: persones propietàries, comunitats de persones propietàries, entitats creditors, etc.
 - Sol·licitud: fets que motiven la seva sol·licitud, breu relat/descripció de la situació residencial en la que es troba i causes que han motivat aquesta situació.
 - Documentació que es pugui aportar.
 - Si està sent atesa per un altre servei en relació a l'habitatge o altres circumstàncies socio-econòmiques.
 - ✓ En cas negatiu, valorar la conveniència o necessitat de fer aquesta derivació.
 - ✓ En cas afirmatiu, iniciar la coordinació amb el servei que estigui atenent a la persona o unitat de convivència.
- Necessitats que comunica la persona sol·licitant respecte a la seva situació residencial.

Amb aquesta informació, la persona tècnica del punt telefònic podrà fer una primera gestió de l'expedient:

- Iniciar la derivació o la coordinació amb altres serveis.
- Determinar el nivell de prioritat, segons la gravetat i urgència de la situació.
- Sol·licitar documentació o informació complementària que permeti completar la valoració la situació residencial i personal de la persona o unitat de convivència.



Segons aquesta primera diagnosi-cribratge, l'expedient avançarà cap a:

- Derivació al Referent d'Atenció a l'Habitatge (RAH).
- Assessorament.
- Seguiment posterior: es farà en tots els casos per tal de detectar agreujament de la situació que comporti una revaluació del cas.

5. SEGUIMENT I COORDINACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El responsable del contracte de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i les persones que designi mantindran un contacte continuat i fluid al llarg de la vida del contracte per tal de fer el seguiment del mateix, així com per a resoldre les possibles incidències que hi sorgeixen. Tanmateix, a petició de qualsevol de les parts, es convocaran les reunions de treball que siguin necessàries per a tractar qüestions relatives a l'àmbit material del contracte amb la participació dels responsables de les diferents àrees de gestió de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Periòdicament, amb un mínim de cada 3 mesos, les empreses adjudicatàries hauran de presentar una memòria resum de les actuacions realitzades.

També haurà de comptar amb un sistema d'indicadors de control i seguiment del servei que distingeixi entre indicadors d'activitat i de resultats.

6. PERSONAL

Per a la prestació dels serveis s'hauran de tenir els mitjans humans suficients i idonis per a cobrir els objectius que s'estableixin.

Tot el personal inclòs en l'oferta i descrit en les pàgines següents estarà a càrrec i treballarà sota l'organització i directrius de l'empresa adjudicatària dels serveis, amb una continuada relació amb les Oficines Locals d'Habitatge, i punts Ofideute

El prestatari del servei es veurà obligat a complir amb la legislació laboral vigent en matèria de Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals, així com allò que s'estableixi al conveni del sector en matèria laboral.

L'AHC no mantindrà relació laboral amb el personal de l'empresa prestatària del servei, ni durant la vigència del contracte, ni al termini del mateix.

Les empreses licitadores formaran els equips de treball assignats al servei d'acord amb l'estructura següent:

7.1 Equip

Les empreses licitadores formaran un equip amb la configuració següent i segons el lot, a l'annex 1 d'aquest plec es detalla la relació de municipis inclosos en el Lot 1, Barcelona Zona 1, i Lot 2, Barcelona Zona 2:



Lot 1: Barcelona Zona 1

- Catorze referents d'atenció a l'habitatge (RAH)
- Un/a referent d'atenció a l'habitatge coordinador/a (RAH Coordinació)
- Un/a llicenciat/da en dret.

Lot 2: Barcelona Zona 2

- Quinze referents d'atenció a l'habitatge (RAH).
- Un/a referent d'atenció a l'habitatge coordinador/a (RAH Coordinació)
- Un/a llicenciat/da en dret.

Lot 3: Girona

- Sis referents d'atenció a l'habitatge (RAH)
- Un/a referent d'atenció a l'habitatge coordinador/a (RAH Coordinació)
- Un/a llicenciat/da en dret.

Lot 4: Lleida

- Quatre referents d'atenció a l'habitatge (RAH)
- Un/a referent d'atenció a l'habitatge coordinador/a (RAH Coordinació)
- Un/a llicenciat/da en dret.

Lot 5: Tarragona i Terres de l'Ebre

- Sis referents d'atenció a l'habitatge (RAH)
- Un/a referent d'atenció a l'habitatge coordinador/a (RAH Coordinació)
- Dos llicenciats/des en dret.

En tots els lots els perfils han de complir els següents requisits d'acord amb aquesta clàusula 7.1 del plec de prescripcions tècniques:

Per les posicions d'educador/es o treballadors/es socials (RAH)

- a. Formació de diplomatura o grau universitari d'educació social o treball social, amb cursos d'especialització de mediació, conciliació o negociació.
- b. Experiència mínima de dos anys en l'acompanyament social a persones, elaboració de dictàmens de vulnerabilitat, mediació, conciliació i negociació, elaborant informes i/o tasques de gestió.
- c. Coneixements informàtics a nivell usuari.
- d. Experiència en intervenció amb col·lectius en risc d'exclusió residencial.
- e. Coneixements bàsics del marc normatiu en habitatge i serveis socials.
- f. Capacitat d'elaboració de plans d'intervenció individualitzats.

Per la posició d'educador/es o treballadors/es socials amb tasques de coordinació:

- a. Experiència mínima de dos anys en l'elaboració i aplicació de procediments, circuits i protocols de treballs, així com altres tasques de direcció d'equips, gestió i supervisió.
- b. Totes les exigides als 45 educadors o treballadors socials

Per la posició de llicenciats/des o graduats/des en dret:

- a. Formació acadèmica de llicenciatura o grau universitari de dret.



- b. Disposar de curs d'especialització sobre matèria vinculada a l'habitatge i, concretament, a exclusió residencial, arrendaments, dret de família, estrangeria, mediació, conciliació i negociació. Cada persona que ocupi aquestes posicions haurà de comptar d'un mínim de dos cursos d'un mínim de 5 hores.
- c. Experiència mínima de dos anys en assessorament jurídic i en mitjans adequats de resolució de conflictes.
- d. Coneixements informàtics a nivell usuari.

Disponibilitat de personal per a l'atenció d'urgències

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, per a cada lot, almenys una persona de l'equip adscrit al servei es trobi localitzable i operativa de forma ininterrompuda en horari de tarda i caps de setmana, amb la finalitat d'atendre incidències o situacions d'urgència que requereixin una actuació immediata, si s'escau.

Per al desenvolupament de les funcions indicades els prestataris del servei executaran les tasques que es detallaran a continuació, de les quals haurà de deixar constància a l'aplicatiu informàtic de gestió corporatiu de l'AHC (en endavant, Habicat), per a la qual cosa li seran habilitats els accessos d'usuari oportuns.

7.2 Funcions i actuacions dels equips referents d'atenció a l'habitatge

L'Acord GOV/247/2025, de 28 d'octubre, pel qual s'aprova la implementació del **servei de protecció i estabilitat residencial en l'àmbit de l'habitatge de Catalunya** a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, publicat al Diari Oficial de la Generalitat, en data 30 d'octubre de 2025, estableix com objectiu del Servei oferir una intervenció integral dirigida a persones i unitats de convivència en situació de risc de pèrdua del seu habitatge habitual o que ja l'han perdut.

Aquesta intervenció té la finalitat de garantir els drets fonamentals de les persones en risc de pèrdua de l'habitatge i s'articula mitjançant el suport social i jurídic personalitzat a les unitats de convivència en risc, l'activació i reforç de mecanismes per l'estabilització residencial i l'acompanyament en cas de pèrdua de l'habitatge i el treball coordinat per la facilitació d'alternatives habitacionals disponibles adients.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el seu personal és responsable del Servei i del seu desplegament territorial, reforçant els punts d'atenció a la ciutadania a les Oficines Locals i Comarcals d'Habitatge.

La Direcció de Programes Socials de l'Habitatge coordinarà els professionals, serveis i procediments ja desplegats per l'AHC al territori i la nova figura dels Referents d'Acompanyament a l'Habitatge (RAH), de la que es proveirà mitjançant un procediment de licitació pública, d'acord amb la normativa vigent en matèria de contractació del sector públic.

El Servei ha de garantir una atenció integral a les persones vulnerables en risc de pèrdua del seu habitatge des de l'inici de les seves dificultats de pagaments o risc de pèrdua per finalització de contracte fins a la data de llançament i, si es el cas, una vegada executat el llançament. I, per tant, ha de garantir la informació individualitzada, l'accés a ajuts específics, l'orientació i assessorament jurídic, l'accés a un procediment de mediació o resolució extrajudicial adequat de conflictes efectiu amb el propietari del seu habitatge, l'orientació per enfortir les seves capacitats de cerca d'alternatives habitacionals, l'acompanyament durant la data de desnonament i l'acompanyament social una vegada executat el llançament.



En el marc del Servei de Protecció i Estabilitat Residencial en l'àmbit de l'habitatge, i sota les directrius que emeti la Direcció de Programes Socials d'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, els Referents d'Acompanyament en l'Habitatge (RAH) tenen encomanades diferents funcions i actuacions a cada una de les fases del procediment de seguiment de les persones en risc de pèrdua del seu habitatge, que a continuació es detallen.

Recepció dels casos

En una primera fase de prevenció o estabilització es poden mobilitzar els recursos econòmics i habitacionals que disposa l'AHC o derivar els sol·licitants als serveis de mediació per intentar arribar un acord mitjançant un mecanisme adequat de resolució de controvèrsies.

Esgotades aquestes vies sense garantir el manteniment o una alternativa habitacional pels sol·licitants, s'inicia la **fase d'acompanyament al desnonament** i es trasllada l'expedient a l'equip RAH de l'empresa adjudicatària del lot corresponen segons la demarcació territorial.

Funcions

1. Actualització de la fitxa l'aplicació informàtica de l'Agència de seguiment SPER traslladada pel punt d'atenció territorial: Entrevista amb el mediador de referència, si escau, i amb la persona o persones sol·licitants per tal d'actualitzar la informació de la que disposa el servei, comprovar que són detallats amb exactituds els factors de risc o especials circumstàncies existents o i realitzar una primera valoració de les actuacions a realitzar. I realitzar l'informe que valori la vulnerabilitat dels sol·licitants.
2. Realització de visites al domicili dels residents i informar si es detecta alguna situació de risc de l'habitatge, infrahabitatge o amuntegament, si s'escau.
3. Acompanyament, informació i orientació a les famílies en procés de desnonament.
4. Contrastar la informació social obtinguda amb la que es disposi a les aplicacions dels del Serveis Socials municipals i altres, fomentant la coordinació per a l'abordatge preventiu de les situacions de possible pèrdua de l'habitatge.
5. Elaborar i notificar requeriments de documentació, si s'escau.
6. Centralitzar les comunicacions judicials de recepció i enviament de documentació i informes vinculades als procediments de pèrdua d'habitatge.
7. Impulsar, en coordinació amb els serveis socials municipals, la sol·licitud de mesa d'emergència, si es reuneixen els requisits establert en el corresponent Reglament, i es coneix la possible data del llançament.
8. Coordinar-se amb altres serveis implicats per l'elaboració d'un pla de treball que augmenti les possibilitats d'accés a una alternativa habitacional de forma individual.
9. Continuada relació amb les 110 Oficines locals d'habitatge conveniades amb l'AHC, 76 punts Ofideute (i 10 més a la ciutat de Barcelona) i 110 Borses de lloguer. Al llarg de la durada del contracte es podrà establir horaris de presència en aquests punts d'informació conveniats per facilitar les tasques del Servei.
10. Altres que es puguin requerir del treball diari.

Acompanyament al desnonament



1. Interlocutar i negociar amb els propietaris de l'habitatge per ajornar la data establerta de llançament durant el major període de temps o fins que els sol·licitants tinguin disponible una alternativa habitacional, mobilitzant els instruments i recursos específics habilitats per aquesta interlocució, si es cau.
2. Coordinació habitual amb els serveis socials per conèixer la informació actualitzada sobre els desnonaments datats i la seva evolució, recepció de les comunicacions dels Jutjats i gestions directes per consultes necessàries. I Realització de trucades i/ correus electrònics als Jutjats per a consultes necessàries.
3. Elaboració de graelles setmanals i diàries d'assistència a llançaments.
4. Impulsar la possible activació dels recursos orientats al real·lotjament temporal urgent, mitjançant els proveïdors d'aquests recursos a nivell municipal.
5. Coordinar-se amb altres serveis implicats a fi d'evitar duplicitats i actuar eficientment.
6. Possibilitat d'assistència física en els llançaments d'habitatge en els que es confirmi la presència de:
 - Persones majors de 65 anys
 - Menors d'edat i/o dones embarassades.
 - Persones amb discapacitat i/o presència de malaltia greu.
 - Persones amb trastorns mentals.
 - Persones víctimes de violència masclista o intrafamiliar.
 - Vulnerabilitat econòmica segons paràmetres Llei 24/2015.
 - Altres situacions a criteri dels professionals.
 - Altres a demanda del Servei o l'AHC.
7. Interlocució i mediació amb els representants de la Propietat (Procurador) i la Comissió Judicial en el moment del desnonament, traslladant el treball realitzat des de Habitatge i Serveis Socials per possibilitar una alternativa. I comunicar l'existència o no de recursos de allotjament temporal disponibles.
8. En el cas que se executi el llançament, activació d'altres serveis de suport i si és necessari garantir l'acompanyament al recurs mobilitzat, en coordinació amb el Centre de Serveis Socials de referència.
9. Comunicació immediata del resultat del llançament i registre de les actuacions a Habicat.

Acompanyament posterior al desnonament

Un cop executat el llançament, el Servei ha de garantir la continuïtat de l'atenció a les persones i unitats de convivència afectades, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte social de la pèrdua de l'habitatge, assegurar una resposta residencial immediata adequada a la situació de vulnerabilitat i treballar de manera coordinada per a l'accés a una alternativa habitacional estable.

En aquesta fase, l'actuació del Referent d'Acompanyament a l'Habitatge (RAH) es desenvolupa en estreta coordinació amb els serveis socials municipals i la resta de serveis i recursos implicats, assegurant un seguiment integral i continuat de la situació de la unitat de convivència.

Funcions



1. **Seguiment post-lançament de la unitat de convivència**, verificant la situació residencial efectiva després de l'execució del desnonament i la correcta activació dels recursos d'allotjament temporal mobilitzats, si escau.
2. **Acompanyament social i residencial a les persones desnonades**, oferint informació, orientació i suport emocional, especialment en situacions d'alta vulnerabilitat, i facilitant la vinculació amb els recursos socials i residencials disponibles.
3. **Coordinació amb els serveis socials municipals de referència** per garantir la continuïtat de la intervenció social, el seguiment del pla de treball i l'atenció a les necessitats bàsiques immediates de la unitat de convivència.
4. **Actualització i seguiment de l'expedient a l'aplicació HABICAT**, registrant totes les actuacions realitzades, els recursos activats i l'evolució de la situació residencial i social de la unitat de convivència.
5. **Impuls i seguiment de l'accés a una alternativa habitacional estable**, en coordinació amb Direcció de Programes Socials de l'Habitatge, els serveis socials i altres organismes competents, incloent-hi el seguiment de la sol·licitud de mesa d'emergència, si escau.
6. **Orientació i suport en la cerca d'alternatives habitacionals**, reforçant les capacitats de la unitat de convivència per accedir a solucions residencials adequades, ja sigui en el parc públic, concertat o privat, segons les circumstàncies del cas.
7. **Interlocució amb altres serveis i recursos especialitzats** (salut, salut mental, serveis d'atenció a la violència masclista, infància, etc.) quan la situació personal o familiar ho requereixi.
8. **Detecció i comunicació de noves situacions de risc o d'agreujament de la vulnerabilitat**, proposant, si escau, la revisió o adaptació del pla de treball conjunt amb els serveis implicats.
9. **Tancament de la intervenció del RAH**, un cop garantida una alternativa habitacional estable o quan la situació estigui plenament integrada en el circuit ordinari d'atenció dels serveis socials, deixant constància motivada de la finalització de l'acompanyament.
10. **Altres funcions que es puguin derivar del desplegament del Servei** o que siguin requerides per la Direcció de Programes Socials d'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el marc de l'atenció posterior al desnonament.

7.3 Funcions del Coordinador del RAH

Es requereix un perfil professional amb capacitat de coordinació d'equips tècnics i/o projectes socials, amb capacitat per a la planificació, supervisió:

1. Coordinació d'equips RAH de la demarcació.
2. Planificació, seguiment i avaluació de serveis i indicadors.
3. Elaboració de memòries tècniques i informes de seguiment.
4. Gestió de conflictes d'equip i lideratge.
5. Coordinació amb altres coordinadors territorials, advocats i personal de l'AHC.

7.4 Funcions del/de la llicenciat/da en dret

En el marc del Servei de protecció i estabilitat residencial en l'àmbit de l'habitatge, i sota les directrius que emeti la Direcció de Programes Socials de l'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, el/la llicenciat/da o graduat/da en dret té encomanades funcions de suport jurídic especialitzat als professionals que integren l'SPER.



Funcions:

- a. Assessorar jurídicament els equips professionals del Servei en matèria de dret a l'habitatge, exclusió residencial, arrendaments, procediments judicials i altres àmbits normatius vinculats.
- b. Donar suport en l'anàlisi jurídic dels casos atesos pel Servei i en la definició d'estratègies d'intervenció adequades.
- c. Elaborar informes i notes jurídiques de suport a les actuacions dels equips tècnics.
- d. Assessorar en l'aplicació de mecanismes de mediació, conciliació i resolució extrajudicial de conflictes.
- e. Donar suport en la coordinació amb jutjats, operadors jurídics i altres organismes competents quan sigui necessari.
- f. Altres funcions de suport jurídic que es puguin requerir en el desplegament del Servei.

Funcions:

- Donar suport als equips del Servei en la gestió i seguiment dels expedients.
- Col·laborar en l'elaboració de diagnòstics i informes de vulnerabilitat.
- Donar suport tècnic en els processos de mediació, conciliació i negociació.
- Facilitar la coordinació amb els serveis i recursos del territori.
- Donar suport en l'ús i actualització de les aplicacions corporatives de gestió del Servei.
- Contribuir a l'homogeneïtzació de criteris d'actuació i a la millora contínua dels procediments.
- Altres funcions tècniques que es puguin requerir en el desenvolupament ordinari del Servei.

7. INEXISTÈNCIA DE RELACIÓ LABORAL

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'adjudicació del contracte estableix un vincle contractual directe amb l'adjudicatari que concorre a la licitació amb la finalitat de prestar l'objecte del contracte de conformitat a l'annex 3.3 del plec de clàusules administratives que regeix aquesta licitació, relatiu a regles especials respecte del personal de l'empresa contractista que adscriurà a l'execució del contracte.

La relació entre l'adjudicatari i l'AHC està sotmesa a la LCSP i no té en cap cas caràcter de relació laboral. L'equip de treball que l'adjudicatari destini a l'execució del contracte subscrit amb l'AHC no tenen cap vincle de dependència funcional ni laboral amb la plantilla de l'AHC. Es manifesta de forma expressa que entre l'AHC i el personal de l'empresa adjudicatària no existeix cap relació de caràcter laboral.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que formi part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte. El contractista assumeix l'obligació d'exercir la direcció del personal com a empresari de forma real, i concretament en els aspectes relatius al pagament de salaris, substitució de treballadors en supòsits de baixa o absència així com el compliment de totes les obligacions que es deriven de la relació laboral en matèria de seguretat social, de prevenció de riscos laborals, exercici de potestat disciplinària i tots els drets i obligacions que es deriven de la seva relació laboral.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'Agència per al seu consentiment, i la substitució s'haurà de fer en un termini màxim de 5 dies laborables per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professional i tècniques que les exigides en aquest



plec; en cas contrari, o sense el consentiment de l'Agència, aquest fet serà susceptible de penalització.

I tot això serà executat mitjançant la figura del Responsable del contracte del licitador que a la vegada serà l'interlocutor amb el Responsable del Contracte per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

8. RECURSOS TÈCNICS

L'empresa adjudicatària del servei aportarà els mitjans tècnics necessaris pel correcte desenvolupament de l'activitat. Per a la gestió de la informació i l'adequada comunicació amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, es realitzarà a través de l'aplicació corporativa.

L'adjudicatari del servei haurà de disposar de:

- Connexió a internet
- Equip informàtic i telefònic individualitzat
- Centralita de comunicacions

9. FACTURACIÓ

Mensualment, les empreses adjudicatàries emetran una factura electrònica corresponent als serveis realitzats durant el mes immediatament anterior, i prèvia conformitat de la Direcció de Programes Socials.

Marta Eugènia González Gutiérrez
Directora Programes Socials de l'Habitatge



ANNEX 1

Descripció geogràfica del Lot 1 i 2, Barcelona Zona 1 i Zona 2:

- **Barcelona Zona 1:** Alella, Argentona, Badalona, Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Cabrera de Mar, Cabrils, Castellbisbal, Castelldefels, Cerdanyola del Vallès, Cornellà de Llobregat, Dosrius, Esplugues de Llobregat, Gavà, L'Hospitalet de Llobregat, El Masnou, Mataró, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Premià de Dalt, Premià de Mar, Ripollet, Rubí, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Quirze del Vallès, Santa Coloma de Gramenet, Santa Perpètua de Mogoda, Teià, Tiana, Viladecans, Vilassar de Dalt, Vilassar de Mar, Òrrius.
- **Barcelona Zona 2:** Abrera, Aguilar de Segarra, Aiguafreda, Alpens, l'Ametlla del Vallès, Arenys de Mar, Arenys de Munt, Argençola, Artés, Avinyonet del Penedès, Avinyó, Avià, Bagà, Balenyà, Balsareny, Bellprat, Berga, Bigues i Riells del Fai, Borredà, el Bruc, el Brull, les Cabanyes, Cabrera d'Anoia, Calaf, Calders, Caldes d'Estrac, Caldes de Montbui, Calella, Calldetenes, Callús, Calonge de Segarra, Campins, Canet de Mar, Canovelles, Canyelles, Capellades, Capolat, Cardedeu, Cardona, Carme, Casserres, Castell de l'Areny, Castellar de n'Hug, Castellar del Riu, Castellar del Vallès, Castellbell i el Vilar, Castellcir, Castellet i la Gornal, Castellfollit de Riubregós, Castellfollit del Boix, Castellsalí, Castellsnou de Bages, Castellolí, Castellterçol, Castellví de Rosanes, Castellví de la Marca, Centelles, Cercs, Cervelló, Collbató, Collsuspina, Copons, Corbera de Llobregat, Cubelles, Cànoves i Samalús, Esparreguera, l'Espunyola, l'Esquirol, l'Estany, Figaró-Montmany, Fogars de Montclús, Fogars de la Selva, Folgueroles, Fonollosa, Font-rubí, les Franqueses del Vallès, Fígols, Gaià, Gallifa, la Garriga, Gelida, Gironella, Gisclareny, la Granada, Granera, Granollers, Gualba, Guardiola de Berguedà, Gurb, els Hostalets de Pierola, Igualada, Jorba, la Llacuna, la Llagosta, Llinars del Vallès, Lliçà d'Amunt, Lliçà de Vall, Lluçà, Malgrat de Mar, Malla, Manlleu, Manresa, Marganell, Martorell, Martorelles, les Masies de Roda, les Masies de Voltregà, Masquefa, Matadepera, Mediona, Moià, Molins de Rei, Mollet del Vallès, Monistrol de Calders, Monistrol de Montserrat, Montclar, Montesquiu, Montmajor, Montmaneu, Montmeló, Montornès del Vallès, Montseny, Muntanyola, Mura, Navarces, Navàs, la Nou de Berguedà, Olesa de Bonesvalls, Olesa de Montserrat, Olivella, Olost, Olvan, Olèrdola, Oristà, Orpí, Orís, Pacs del Penedès, Palafolls, Palau-solità i Plegamans, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Parets del Vallès, Perafita, Piera, Pineda de Mar, el Pla del Penedès, la Pobla de Claramunt, la Pobla de Lillet, Polinyà, el Pont de Vilomara i Rocafort, Pontons, Prats de Lluçanès, els Prats de Rei, Puig-reig, Puigdàlber, Pujalt, la Quar, Rajadell, Rellinars, la Roca del Vallès, Roda de Ter, Rubió, Rupit i Pruit, Sabadell, Sagàs, Saldes, Sallent, Sant Agustí de Lluçanès, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Andreu de la Barca, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Bartomeu del Grau, Sant Boi de Lluçanès, Sant Cebrià de Vallalta, Sant Celoni, Sant Cugat Sesgarrigues, Sant Esteve Sesrovires, Sant Esteve de Palautordera, Sant Feliu Sasserra, Sant Feliu de Codines, Sant Feliu de Llobregat, Sant Fost de Campsentelles, Sant Fruitós de Bages, Sant Hipòlit de Voltregà, Sant Iscle de Vallalta, Sant Jaume de Frontanyà, Sant Joan Despí, Sant Joan de Vilatorrada, Sant Julià de Cerdanyola, Sant Julià de Vilatorrada, Sant Just Desvern, Sant Llorenç Savall, Sant Llorenç d'Hortons, Sant Martí Sarroca, Sant Martí Sesgueioles, Sant Martí d'Albars, Sant Martí de Centelles, Sant Martí de Tous, Sant Mateu de Bages, Sant Pere Sallavinera, Sant Pere de Ribes, Sant Pere de Riudebitlles, Sant Pere de



Torelló, Sant Pere de Vilamajor, Sant Pol de Mar, Sant Quintí de Mediona, Sant Quirze Safaja, Sant Quirze de Besora, Sant Sadurní d'Anoia, Sant Sadurní d'Osormort, Sant Salvador de Guardiola, Sant Vicenç de Castellet, Sant Vicenç de Montalt, Sant Vicenç de Torelló, Sant Vicenç dels Horts, Santa Cecília de Voltregà, Santa Coloma de Cervelló, Santa Eugènia de Berga, Santa Eulàlia de Riuprimer, Santa Eulàlia de Ronçana, Santa Fe del Penedès, Santa Margarida de Montbui, Santa Margarida i els Monjos, Santa Maria d'Oló, Santa Maria de Besora, Santa Maria de Martorelles, Santa Maria de Merlès, Santa Maria de Miralles, Santa Maria de Palautordera, Santa Susanna, Santpedor, Sentmenat, Seva, Sitges, Sobremunt, Sora, Subirats, Súria, Tagamanent, Talamanca, Taradell, Tavertet, Tavèrnoles, Terrassa, Tona, Tordera, Torelló, la Torre de Claramunt, Torrelavit, Torrelles de Foix, Torrelles de Llobregat, Ullastrell, Vacarisses, Vallbona d'Anoia, Vallcebre, Vallgorguina, Vallirana, Vallromanes, Veciana, Vic, Vilada, Viladecavalls, Vilafranca del Penedès, Vilalba Sasserra, Vilanova de Sau, Vilanova del Camí, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, Vilobí del Penedès, Viver i Serrateix, Òdena.