



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN Y ESTABILIDAD RESIDENCIAL (SPER) EN LA AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA (AHC)

1. OBJETO.

El objeto de esta convocatoria es el despliegue del Acuerdo GOV/247/2025, de 28 de octubre, por el cual se aprueba la implementación de un servicio de protección y estabilidad residencial (SPER) en la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2. ÁMBITO

2.1 Ámbito funcional.

El Servicio tiene que ofrecer una intervención integral para prevenir y gestionar la pérdida de la vivienda habitual, garantizando información, asesoramiento y apoyo personalizado, con el objetivo de proteger los derechos, la dignidad y el bienestar de las personas afectadas.

2.2 Ámbito territorial

El Servicio prestado abarcará todo el territorio de Cataluña, y prevé actuar en los casos en que se detecte una persona o una unidad de convivencia en situación de riesgo de pérdida de la vivienda dentro de la demarcación en la que corresponde cada lote.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Finalidades y objetivos generales

El Servicio de protección y estabilidad residencial en el ámbito de la vivienda tiene como objetivo ofrecer una intervención integral dirigida a personas y unidades de convivencia en situación de riesgo de pérdida de su vivienda habitual o que ya han perdido la vivienda. Esta intervención se articula en torno a la protección de los derechos fundamentales de las personas, la prevención de la pérdida de la vivienda, la activación de mecanismos por la contención, el acompañamiento en caso de pérdida de la vivienda y el trabajo coordinado por la facilitación de alternativas habitacionales disponibles adecuados. Además, el apoyo social y jurídico personalizado (red propia) con la finalidad de evitar la exclusión residencial cronificada y garantizar la dignidad, el bienestar y la cohesión social de los afectados, reduciendo los impactos del proceso.

En el ámbito del mercado privado de la vivienda, el Servicio tiene como objetivo reforzar la colaboración con los propietarios y con los profesionales del sector inmobiliario para prevenir la pérdida de la vivienda y reducir la conflictividad residencial.

A este efecto, el Servicio promueve la mediación y la resolución extrajudicial de conflictos, facilita la información y el acceso a las ayudas e instrumentos disponibles para favorecer el mantenimiento de las personas inquilinas en la vivienda e impulsa la movilización de viviendas del mercado privado como alternativas habitacionales adecuadas, garantizando la seguridad jurídica y la corresponsabilidad de las partes.



3.2 Población destinataria

El Servicio está dirigido a personas y unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad residencial de su vivienda habitual en Cataluña, que afrontan la pérdida posible o inminente de la vivienda por causas diversas, como el impago del alquiler, la ejecución hipotecaria, la finalización del contrato o cualquiera otra circunstancia que comprometa su permanencia en la vivienda habitual.

Se considera vivienda habitual el que constituye el domicilio permanente de la persona o unidad de convivencia que lo ocupa, y que se puede acreditar a través del padrón.

3.3 Principios clave

1. La prevención como medio clave de la estabilización de las unidades de convivencia en el propio hogar mediante los puntos de atención de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2. La información centrada en las necesidades de cada persona o unidad de convivencia atendida, enfocada a la atención y las circunstancias propias de cada caso, mediante los puntos de atención de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

3. El asesoramiento con el fin de guiar, aconsejar y asistir a cada persona solicitante que llegue al Servicio o es derivada a otros servicios mediante los puntos de atención de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

4. La orientación en las posibilidades, recursos y apoyo a la hora de realizar planes de trabajo o tomar decisiones, entendiendo la capacidad propia de cada uno a decidir en última instancia, con el apoyo prestado por los profesionales especializados de los puntos de atención de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

5. Atención en todo el proceso, incluyendo el trabajo preventivo en la pérdida de la vivienda y posterior al lanzamiento, de forma humana y profesional, con el objetivo de reducir el impacto que el hecho provoca en la persona y/o unidades de convivencia afectadas. A partir de la coordinación con los referentes de la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y **los referentes de atención en la vivienda (RAH)**.

6. Apoyo a las situaciones post-lanzamiento para reestructurar las situaciones vividas, dar agilidad y alargar el mínimo la situación post-traumática con rigor, seguimiento y posibilidades reales; a partir de la coordinación con los referentes de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

7. Fortalecimiento de las redes, equipos y profesionales preexistentes al conjunto del territorio para garantizar el acceso a la información pública de proximidad y especializada.

La visión 360 de las actuaciones que intervienen abarca la prevención de la situación de pérdida de la vivienda, la estabilización y contención de la situación, y en caso de imposibilidad de detener el lanzamiento, la reducción del impacto negativo de la pérdida habitacional, ofreciendo apoyo mediante los recursos de cada territorio a través de:



- a. Detección precoz e intervención para prevenir el riesgo en la pérdida de la vivienda.
- b. Acompañamiento, interlocución y mediación con la propiedad para proteger y tratar de mantener en la vivienda a los afectados.
- c. Elaboración de diagnóstico de riesgo por la pérdida de la vivienda, mediante el informe de vulnerabilidad, emitido por los servicios sociales de referencia.
- d. Coordinación entre administraciones y entidades especializadas.
- e. Activación de alternativas habitacionales y recursos económicos viables (Prestaciones Económicas de Especial Urgencia - PEEU, Alquiler social, Realojamos, Garantizamos, Tanteo y Retracto, recursos temporales, etc.).
- f. Detección de indicadores preventivos por la derivación a los recursos especializados de situaciones de estrés emocional y riesgo de autólisis.
- g. Priorización en el seguimiento de colectivos de alta vulnerabilidad, infancia y adolescencia, y derivación de la situación del caso para su seguimiento.

3.4 Objetivos generales y específicos

3.4.1 Objetivo general

El objetivo general es ofrecer una intervención integral dirigida a personas y unidades de convivencia en situación de riesgo de pérdida de su vivienda habitual o afectadas por la pérdida de la vivienda o que ya han perdido la vivienda.

3.4.2 Objetivos específicos

1. Prevenir y sensibilizar en relación con la pérdida de la vivienda

Objetivos operativos:

- Promover acciones preventivas y activación de recursos de la AHC para personas en riesgo de exclusión residencial.
- Coordinarse con las entidades para promover políticas inclusivas y sensibilizar sobre el impacto si no se garantiza el derecho a la vivienda.
- Especializar la red territorial y central dentro de los puntos de acceso del Servicio.
- Difundir el servicio entre los profesionales de la red territorial.
- Coordinarse con los servicios sociales municipales y los juzgados para conocer situaciones de los procedimientos que pueden comportar un lanzamiento y actuar en fases prematuras.
- Colaborar con los Colegios profesionales, los profesionales y las entidades para promover trabajo conjunto en la prevención y el esfuerzo para garantizar el derecho a la vivienda.
- Difundir líneas de ayudas e información disponible de forma equilibrada en todo el territorio.
- Formar a los profesionales en los procedimientos y actuaciones necesarias de atención a las situaciones de vulnerabilidad del derecho en la vivienda.
- Informar sobre programas y servicios de emergencia habitacional a los agentes implicados y a los profesionales locales.

2. Contener y estabilizar en posibles situaciones de pérdida de la vivienda

Objetivos operativos:

- Adaptar los servicios existentes en el territorio con respecto al derecho a la vivienda: prevención, información, asesoramiento y orientación para evitar la pérdida de vivienda y estabilizar a las personas y unidades de convivencia en el hogar.
- Informar de forma detallada sobre derechos, situación real, procedimientos y recursos legales.
- Valorar la situación y urgencia de cada caso, con derivaciones a prestaciones económicas



de urgencia, si hace falta.

- Mediar con propiedades y entidades financieras para mantener la vivienda o negociar aplazamientos.
- Atender a familias inquilinas de pequeños y grandes propietarios.
- Ampliar el seguimiento, después de la fase de intermediación fallida, y coordinar con servicios sociales municipales para la activación de recursos socioeconómicos y habitacionales.

3. Acompañar de forma próxima y personalizada en situación de pérdida de vivienda

Objetivos operativos:

- Implantar de la figura del referente de atención en la vivienda (RAH) durante todo el proceso que se inicia ante la posibilidad de pérdida de la vivienda.
- Velar por la coordinación interdisciplinaria (trabajo social, psicología, mediación, asesoramiento jurídico) para garantizar la atención integral.
- Dar apoyo continuado durante todas las fases en que se puede ver afectado el derecho a la vivienda.
- Acoger a las personas afectadas en entornos seguros con entrevistas personalizadas.
- Coordinar con recursos locales para movilizar el empoderamiento sociolaboral y garantizar la intervención integral.

4. Gestión y facilitación de alternativas habitacionales ante la pérdida de la vivienda

Objetivos operativos:

- Promover el acceso a alquileres sociales con ayuntamientos y grandes propiedades según normativa.
- Derivar en viviendas sociales, alojamientos temporales y a la Red de Viviendas de Inserción Social (XHIS).
- Ofrecer prestaciones económicas de emergencia según necesidades de cada caso.
- Coordinarse con servicios sociales, entidades especializadas y recursos sanitarios y psicológicos para garantizar la intervención global.
- Cerrar cada caso adecuadamente para permitir el seguimiento y prevenir recaídas y cronificaciones de los casos.

5. Evaluación y mejora continua del Servicio

Objetivos operativos:

- Recoger datos de los indicadores periódicamente.
- Revisar protocolos y ajustar acciones según los resultados obtenidos.
- Formación continua de los profesionales.
- Recoger feedback de las familias y agentes implicados para mejorar el programa.

4. Metodología

4.1 Acceso al Servicio

El Acuerdo GOV/247/2025, de 28 de octubre, por el cual se aprueba la implementación de un servicio de protección y estabilidad residencial en el ámbito de la vivienda de Cataluña a la Agència de l'Habitatge de Catalunya, publicado en el Diario Oficial de la Generalitat, en fecha 30 de octubre de 2025, establece el objetivo de este Servicio, que es ofrecer una intervención



integral dirigida a personas y unidades de convivencia en situación de riesgo de pérdida de su vivienda habitual o que ya lo han perdido.

El Servicio quiere garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas y la prevención de la pérdida de la vivienda, mediante el apoyo social y jurídico personalizado a las unidades de convivencia en riesgo, la activación y refuerzo de mecanismos por la estabilización residencial y el acompañamiento en caso de pérdida de la vivienda y el trabajo coordinado por la facilitación de alternativas habitacionales disponibles adecuadas.

El despliegue operativo del Servicio se realiza mediante un modelo de gestión mixto que combina la gestión indirecta a través de contrataciones de servicios externos y subvenciones para asegurar la operatividad territorial y la atención directa a las personas usuarias y mediante el personal propio de la Agència de l'Habitatge de Catalunya para garantizar las funciones estratégicas, de coordinación y apoyo técnico y jurídico.

El despliegue territorial se realizará en estrecha colaboración con la red territorial de las Oficinas Locales de Vivienda (OLH).

Para dar apoyo a los profesionales se podrá hacer mediante los recursos de la Agència de l'Habitatge de Catalunya especializados en vivienda y también a través de los puntos de atención existentes a territorio que corresponden a **110 Oficinas local de vivienda** conveniadas, **76 puntos Ofideute** (y 10 más en la ciudad de Barcelona) y **110 Bolsas de alquiler**.

LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS TENDRÁN QUE PRESENTAR UN TELÉFONO GRATUITO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS PARA SOLICITAR EL SERVICIO -SPER-ACTIVO DEL LUNES EN EL VIERNES, Y UNA CUENTA DE CORREO.

La Agència de l'Habitatge de Catalunya habilitará a su web un trámite telemático específico, sencillo y accesible para solicitar este servicio, y también se podrá solicitar el servicio presencialmente en las oficinas conveniadas con la AHC.

4.2 Trámites

El contenido mínimo para iniciar el trámite:

- Datos que identifican a la persona solicitante o la unidad de convivencia.
- Autorización para poder realizar la consulta de datos interadministrativos u oposición.
- Autorización de la persona solicitante, de conformidad con la normativa de protección de datos, para poder contactar con las entidades y servicios de fuera del ámbito de la administración pública: personas propietarias, comunidades de personas propietarias, entidades acreedoras, etc.
- Solicitud: hechos que motivan su solicitud, breve relato/descripción de la situación residencial en la que se encuentra y causas que han motivado esta situación.
- Documentación que se pueda aportar.
- Si está siendo atendida por otro servicio en relación con la vivienda u otras circunstancias socio-económicas.
 - ✓ En caso negativo, valorar la conveniencia o necesidad de hacer esta derivación.
 - ✓ En caso afirmativo, iniciar la coordinación con el servicio que esté atendiendo a la persona o unidad de convivencia.
- Necesidades que comunica la persona solicitante con respecto a su situación residencial.



Con esta información, la persona técnica del punto telefónico podrá hacer una primera gestión del expediente:

- Iniciar la derivación o la coordinación con otros servicios.
- Determinar el nivel de prioridad, según la gravedad y urgencia de la situación.
- Solicitar documentación o información complementaria que permita completar la valoración la situación residencial y personal de la persona o unidad de convivencia.

Según esta primera diagnosis-cribado, el expediente avanzará hacia:

- Derivación al Referente de Atención en la Vivienda (RAH).
- Asesoramiento.
- Seguimiento posterior: se hará en todos los casos con el fin de detectar agravamiento de la situación que comporte una revaluación del caso.

5. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El responsable del contrato de la Agència de l'Habitatge de Catalunya y las personas que designe mantendrán un contacto continuado y fluido a lo largo de la vida del contrato con el fin de hacer el seguimiento del mismo, así como para resolver las posibles incidencias que surgen. Sin embargo, a petición de cualquiera de las partes, se convocarán las reuniones de trabajo que sean necesarias para tratar cuestiones relativas al ámbito material del contrato con la participación de los responsables de las diferentes áreas de gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Periódicamente, con un mínimo de cada 3 meses, las empresas adjudicatarias tendrán que presentar una memoria resumen de las actuaciones realizadas.

También tendrá que contar con un sistema de indicadores de control y seguimiento del servicio que distinga entre indicadores de actividad y de resultados.

6. PERSONAL

Para la prestación de los servicios se deberán tener los medios humanos suficientes e idóneos para cubrir los objetivos que se establezcan.

Todo el personal incluido en la oferta y descrito en las páginas siguientes estará a cargo y trabajará bajo la organización y directrices de la empresa adjudicataria de los servicios, con una continuada relación con las Oficinas Locales de Vivienda, y puntos Ofideute.

El prestatario del servicio se verá obligado a cumplir con la legislación laboral vigente en materia de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, así como aquello que se establezca en el convenio del sector en materia laboral.

La AHC no mantendrá relación laboral con el personal de la empresa prestataria del servicio, ni durante la vigencia del contrato, ni al plazo del mismo.



Las empresas licitadoras formarán los equipos de trabajo asignados al servicio de acuerdo con la estructura siguiente:

7.1 Equipo

Las empresas licitadoras formarán un equipo con la configuración siguiente y según el lote, en el anexo 1 de este pliego se detalla la relación de municipios incluidos en el Lote 1, Barcelona Zona 1, y Lote 2, Barcelona Zona 2:

Lote 1: Barcelona Zona 1

- Catorce referentes de atención en la vivienda (RAH)
- Un/a referente de atención en la vivienda coordinador/a (RAH Coordinación)
- Un/a licenciado/a en derecho.

Lote 2: Barcelona Zona 2

- Quince referentes de atención en la vivienda (RAH).
- Un/a referente de atención en la vivienda coordinador/a (RAH Coordinación)
- Un/a licenciado/a en derecho.

Lote 3: Gerona

- Seis referentes de atención en la vivienda (RAH)
- Un/a referente de atención en la vivienda coordinador/a (RAH Coordinación)
- Un/a licenciado/a en derecho.

Lote 4: Lérida

- Cuatro referentes de atención en la vivienda (RAH)
- Un/a referente de atención en la vivienda coordinador/a (RAH Coordinación)
- Un/a licenciado/a en derecho.

Lote 5: Tarragona y Tierras del Ebro

- Seis referentes de atención en la vivienda (RAH)
- Un/a referente de atención en la vivienda coordinador/a (RAH Coordinación)
- Dos licenciados/das en derecho.

En todos los lotes los perfiles tienen que cumplir los siguientes requisitos de acuerdo con esta cláusula 7.1 del pliego de prescripciones técnicas:

Para las posiciones de educadores/as o trabajadores/as sociales (RAH)

- a. Formación de diplomatura o grado universitario de educación social o trabajo social, con cursos de especialización de mediación, conciliación o negociación.
- b. Experiencia mínima de dos años en el acompañamiento social a personas, elaboración de dictámenes de vulnerabilidad, mediación, conciliación y negociación, elaborando informes y/o tareas de gestión.
- c. Conocimientos informáticos a nivel usuario.
- d. Experiencia en intervención con colectivos en riesgo de exclusión residencial.
- e. Conocimientos básicos del marco normativo en vivienda y servicios sociales.
- f. Capacidad de elaboración de planes de intervención individualizados.

Para la posición de educadores/as o trabajadores/as sociales con tareas de coordinación:



- a. Experiencia mínima de dos años en la elaboración y aplicación de procedimientos, circuitos y protocolos de trabajos, así como otras tareas de dirección de equipos, gestión y supervisión.
- b. Todas las exigidas a los 45 educadores o trabajadores sociales

Para la posición de licenciados/as o graduados/das en derecho:

- a. Formación académica de licenciatura o grado universitario de derecho.
- b. Disponer de curso de especialización sobre materia vinculada a la vivienda y, concretamente, a exclusión residencial, arrendamientos, derecho de familia, extranjería, mediación, conciliación y negociación. Cada persona que ocupe estas posiciones tendrá que contar de un mínimo de dos cursos de un mínimo de 5 horas.
- c. Experiencia mínima de dos años en asesoramiento jurídico y en medios adecuados de resolución de conflictos.
- d. Conocimientos informáticos a nivel usuario.

Disponibilidad de personal para la atención de urgencias

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar que, para cada lote, al menos una persona del equipo adscrito al servicio se encuentre localizable y operativa de forma ininterrumpida en horario de tarde y fines de semana, con la finalidad de atender incidencias o situaciones de urgencia que requieran una actuación inmediata, si procede.

Para el desarrollo de las funciones indicadas los prestatarios del servicio ejecutarán las tareas que se detallarán a continuación, de las cuales tendrá que dejar constancia al aplicativo informático de gestión corporativo de la AHC (en adelante, Habicat), para lo cual le serán habilitados los accesos de usuario oportunos.

7.2 Funciones y actuaciones de los equipos referentes de atención en la vivienda

El Acuerdo GOV/247/2025, de 28 de octubre, por el cual se aprueba la implementación del **servicio de protección y estabilidad residencial en el ámbito de la vivienda de Cataluña** a la Agència de l'Habitatge de Catalunya, publicado en el Diario Oficial de la Generalitat, en fecha 30 de octubre de 2025, establece como objetivo del Servicio ofrecer una intervención integral dirigida a personas y unidades de convivencia en situación de riesgo de pérdida de su vivienda habitual o que ya lo han perdido.

Esta intervención tiene la finalidad de garantizar los derechos fundamentales de las personas en riesgo de pérdida de la vivienda y se articula mediante el apoyo social y jurídico personalizado a las unidades de convivencia en riesgo, la activación y refuerzo de mecanismos por la estabilización residencial y el acompañamiento en caso de pérdida de la vivienda y el trabajo coordinado por la facilitación de alternativas habitacionales disponibles adecuados.

La Agència de l'Habitatge de Catalunya y su personal es responsable del Servicio y de su despliegue territorial, reforzando los puntos de atención a la ciudadanía en las Oficinas Locales y Comarcales de Vivienda.

La Dirección de Programas Sociales de la Vivienda coordinará los profesionales, servicios y procedimientos ya desplegados por la AHC en el territorio y la nueva figura de los Referentes de Acompañamiento a la Vivienda (RAH), de la que se proveerá mediante un procedimiento de licitación pública, de acuerdo con la normativa vigente en materia de contratación del sector público.



El Servicio tiene que garantizar una atención integral a las personas vulnerables en riesgo de pérdida de su vivienda desde el inicio de sus dificultades de pagos o riesgo de pérdida por finalización de contrato hasta la fecha de lanzamiento y, si es el caso, una vez ejecutado el lanzamiento. Y por lo tanto tiene que garantizar la información individualizada, el acceso ayudas específicas, la orientación y asesoramiento jurídico, el acceso a un procedimiento de mediación o resolución extrajudicial adecuado de conflictos efectivo con el propietario de su vivienda, la orientación para fortalecer las suyas capacitado de búsqueda de alternativas habitacionales, el acompañamiento durante la fecha de desahucio y el acompañamiento social una vez ejecutado el lanzamiento.

En el marco del Servicio de Protección y Estabilidad Residencial en el ámbito de la vivienda, y bajo las directrices que emita la Dirección de Programas Sociales de Vivienda de la Agència de l'Habitatge de Catalunya, los Referentes de Acompañamiento en la Vivienda (RAH) tienen encomendadas diferentes funciones y actuaciones en cada una de las fases del procedimiento de seguimiento de las personas en riesgo de pérdida de su vivienda, que a continuación se detallan.

Recepción de los casos

En una primera fase de prevención o estabilización se pueden movilizar los recursos económicos y habitacionales que dispone la AHC o derivar a los solicitantes a los servicios de mediación para intentar llegar un acuerdo mediante un mecanismo adecuado de resolución de controversias.

Agotadas estas vías sin garantizar el mantenimiento o una alternativa habitacional para los solicitantes, se inicia la **fase de acompañamiento al desahucio** y se traslada el expediente en el equipo RAH de la empresa adjudicataria del lote correspondiente según la demarcación territorial.

Funciones

1. Actualización de la ficha la aplicación informática de la Agencia de seguimiento SPER trasladada por el punto de atención territorial: Entrevista con el mediador de referencia, si procede, y con la persona o personas solicitantes con el fin de actualizar la información de la que dispone el servicio, comprobar que son detallados con exactitudes los factores de riesgo o especiales circunstancias existentes o y realizar una primera valoración de las actuaciones a realizar. Y realizar el informe que valore la vulnerabilidad de los solicitantes.
2. Realización de visitas al domicilio de los residentes e informar si se detecta alguna situación de riesgo de la vivienda, infravivienda o amontonamiento, si procede.
3. Acompañamiento, información y orientación a las familias en proceso de desahucio.
4. Contrastar la información social obtenida con la que se disponga a las aplicaciones de los del Servicios Sociales municipales y otros, fomentando la coordinación para el abordaje preventivo de las situaciones de posible pérdida de la vivienda.
5. Elaborar y notificar requerimientos de documentación, si procede.
6. Centralizar las comunicaciones judiciales de recepción y envío de documentación e informes vinculadas a los procedimientos de pérdida de vivienda.
7. Impulsar, en coordinación con los servicios sociales municipales, la solicitud de mesa de emergencia, si se reúnen los requisitos establecidos en el correspondiente Reglamento, y se conoce la posible fecha del lanzamiento.



8. Coordinarse con otros servicios implicados para la elaboración de un plan de trabajo que aumente las posibilidades de acceso a una alternativa habitacional de forma individual.
9. Continuada relación con las 110 Oficinas locales de vivienda conveniadas con la AHC, 76 puntos Ofideute (y 10 más en la ciudad de Barcelona) y 110 Bolsas de alquiler. A lo largo de la duración del contrato se podrá establecer horarios de presencia en estos puntos de información conveniados para facilitar las tareas del Servicio.
10. Otros que se puedan requerir del trabajo diario.

Acompañamiento al desahucio

1. Interlocutar y negociar con los propietarios de la vivienda para aplazar la fecha establecida de lanzamiento durante el mayor periodo de tiempo o hasta que los solicitantes tengan disponible una alternativa habitacional, movilizándose los instrumentos y recursos específicos habilidades por esta interlocución, si procede.
2. Coordinación habitual con los servicios sociales para conocer la información actualizada sobre los desahucios fechados y su evolución, recepción de las comunicaciones de los Juzgados y gestiones directas por consultas necesarias. Realización de llamadas y/ correos electrónicos en los Juzgados para consultas necesarias.
3. Elaboración de parrillas semanales y diarias de asistencia a lanzamientos.
4. Impulsar la posible activación de los recursos orientados al realojamiento temporal urgente, mediante los proveedores de estos recursos a nivel municipal.
5. Coordinarse con otros servicios implicados con el fin de evitar duplicidades y actuar eficientemente.
6. Posibilidad de asistencia física en los lanzamientos de vivienda en los que se confirme la presencia de:
 - Personas mayores de 65 años
 - Menores de edad y/o mujeres embarazadas.
 - Personas con discapacidad y/o presencia de enfermedad grave.
 - Personas con trastornos mentales.
 - Personas víctimas de violencia machista o intrafamiliar.
 - Vulnerabilidad económica según parámetros Ley 24/2015.
 - Otras situaciones a criterio de los profesionales.
 - Otros a demanda del Servicio o la AHC.
7. Interlocución y mediación con los representantes de la Propiedad (Procurador) y la Comisión Judicial en el momento del desahucio, trasladando el trabajo realizado, desde Vivienda y Servicios Sociales para posibilitar una alternativa. Y comunicar la existencia o no de recursos de alojamiento temporal disponibles.
8. En caso de que se ejecute el lanzamiento, activación de otros servicios de soporte y si es necesario garantizar el acompañamiento al recurso movilizado, en coordinación con el Centro de Servicios Sociales de referencia.
9. Comunicación inmediata del resultado del lanzamiento y registro de las actuaciones en Habisat.



Acompañamiento posterior al desahucio

Una vez ejecutado el lanzamiento, el Servicio tiene que garantizar la continuidad de la atención a las personas y unidades de convivencia afectadas, con el objetivo de minimizar el impacto social de la pérdida de la vivienda, asegurar una respuesta residencial inmediata adecuada a la situación de vulnerabilidad y trabajar de manera coordinada para el acceso a una alternativa habitacional estable.

En esta fase, la actuación del Referente de Acompañamiento en la Vivienda (RAH) se desarrolla en estrecha coordinación con los servicios sociales municipales y el resto de servicios y recursos implicados, asegurando un seguimiento integral y continuado de la situación de la unidad de convivencia.

Funciones

1. **Seguimiento post-lanzamiento de la unidad de convivencia**, verificando la situación residencial efectiva después de la ejecución del desahucio y la correcta activación de los recursos de alojamiento temporal movilizados, si procede.
2. **Acompañamiento social y residencial a las personas desahuciadas**, ofreciendo información, orientación y apoyo emocional, especialmente en situaciones de alta vulnerabilidad, y facilitando la vinculación con los recursos sociales y residenciales disponibles.
3. **Coordinación con los servicios sociales municipales de referencia** para garantizar la continuidad de la intervención social, el seguimiento del plan de trabajo y la atención a las necesidades básicas inmediatas de la unidad de convivencia.
4. **Actualización y seguimiento del expediente a la aplicación HABICAT**, registrando todas las actuaciones realizadas, los recursos activados y la evolución de la situación residencial y social de la unidad de convivencia.
5. **Impulso y seguimiento del acceso a una alternativa habitacional estable**, en coordinación con Dirección de Programas Sociales de la Vivienda, los servicios sociales y otros organismos competentes, incluyendo el seguimiento de la solicitud de mesa de emergencia, si procede.
6. **Orientación y apoyo en la búsqueda de alternativas habitacionales**, reforzando las capacidades de la unidad de convivencia para acceder a soluciones residenciales adecuadas, ya sea en el parque público, concertado o privado, según las circunstancias del caso.
7. **Interlocución con otros servicios y recursos especializados** (salud, salud mental, servicios de atención a la violencia machista, infancia, etc.) cuando la situación personal o familiar lo requiera.
8. **Detección y comunicación de nuevas situaciones de riesgo o de agravamiento de la vulnerabilidad**, proponiendo, si procede, la revisión o adaptación del plan de trabajo conjunto con los servicios implicados.
9. **Cierre de la intervención del RAH**, una vez garantizada una alternativa habitacional estable o cuando la situación esté plenamente integrada en el circuito ordinario de atención de los servicios sociales, dejando constancia motivada de la finalización del acompañamiento.



10. **Otras funciones que se puedan derivar del despliegue del Servicio** o que sean requeridas por la Dirección de Programas Sociales de Vivienda de la Agència de l'Habitatge de Catalunya en el marco de la atención posterior al desahucio.

7.3 Funciones del Coordinador del RAH

Se requiere un perfil profesional con capacidad de coordinación de equipos técnicos y/o proyectos sociales, con capacidad para la planificación, supervisión:

1. Coordinación de equipos RAH de la demarcación.
2. Planificación, seguimiento y evaluación de servicios e indicadores.
3. Elaboración de memorias técnicas e informes de seguimiento.
4. Gestión de conflictos de equipo y liderazgo.
5. Coordinación con otros coordinadores territoriales, abogados y personal de la AHC.

7.4 Funciones del/la licenciado/a en derecho

En el marco del Servicio de protección y estabilidad residencial en el ámbito de la vivienda, y bajo las directrices que emita la Dirección de Programas Sociales de la Vivienda de la Agència de l'Habitatge de Catalunya, el/la licenciado/a o graduado/a en derecho tiene encomendadas funciones de apoyo jurídico especializado a los profesionales que integran el SPER.

Funciones:

- a. Asesorar jurídicamente a los equipos profesionales del Servicio en materia de derecho a la vivienda, exclusión residencial, arrendamientos, procedimientos judiciales y otros ámbitos normativos vinculados.
- b. Dar apoyo en el análisis jurídico de los casos atendidos para el Servicio y en la definición de estrategias de intervención adecuadas.
- c. Elaborar informes y notas jurídicas de apoyo a las actuaciones de los equipos técnicos.
- d. Asesorar en la aplicación de mecanismos de mediación, conciliación y resolución extrajudicial de conflictos.
- e. Dar apoyo en la coordinación con juzgados, operadores jurídicos y otros organismos competentes cuando sea necesario.
- f. Otras funciones de apoyo jurídico que se puedan requerir en el despliegue del Servicio.

Funciones:

- Dar apoyo a los equipos del Servicio en la gestión y seguimiento de los expedientes.
- Colaborar en la elaboración de diagnósticos e informes de vulnerabilidad.
- Dar apoyo técnico en los procesos de mediación, conciliación y negociación.
- Facilitar la coordinación con los servicios y recursos del territorio.
- Dar apoyo en el uso y actualización de las aplicaciones corporativas de gestión del Servicio.
- Contribuir a la homogeneización de criterios de actuación y a la mejora continua de los procedimientos.
- Otras funciones técnicas que se puedan requerir en el desarrollo ordinario del Servicio.

7. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

La Agència de l'Habitatge de Catalunya con la adjudicación del contrato establece un vínculo contractual directo con el adjudicatario que contribuye a la licitación con la finalidad de prestar el



objeto del contrato de conformidad en el anexo 3.3 del pliego de cláusulas administrativas que rige esta licitación, relativo a reglas especiales respecto del personal de la empresa contratista que adscribirá a la ejecución del contrato.

La relación entre el adjudicatario y la AHC está sometida a la LCSP y no tiene en ningún caso carácter de relación laboral. El equipo de trabajo que el adjudicatario destine a la ejecución del contrato suscrito con la AHC no tiene ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral con la plantilla de la AHC. Se manifiesta de forma expresa que entre la AHC y el personal de la empresa adjudicataria no existe ninguna relación de carácter laboral.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que forme parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. El contratista asume la obligación de ejercer la dirección del personal como empresario de forma real, y concretamente en los aspectos relativos al pago de salarios, sustitución de trabajadores en supuestos de baja o ausencia así como el cumplimiento de todas las obligaciones que se derivan de la relación laboral en materia de seguridad social, de prevención de riesgos laborales, ejercicio de potestad disciplinaria y todos los derechos y obligaciones que se deriven de su relación laboral.

La empresa adjudicataria tendrá que mantener el equipo de trabajo adscrito al contrato durante toda la vigencia de este. En caso de que se tenga que producir la sustitución de algún miembro del equipo, que no sea por causas de fuerza mayor, el adjudicatario lo comunicará a la Agencia para su consentimiento, y la sustitución se tendrá que hacer en un plazo máximo de 5 días laborables por un perfil que como mínimo tenga las mismas características profesional y técnicas que las exigidas en este pliego; en caso contrario, o sin el consentimiento de la Agencia, este hecho será susceptible de penalización.

Y todo eso será ejecutado mediante la figura del responsable del contrato del licitador que a la vez será el interlocutor con el responsable del Contrato por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

8. RECURSOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria del servicio aportará los medios técnicos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad. Para la gestión de la información y la adecuada comunicación con la Agència de l'Habitatge de Catalunya, se realizará a través de la aplicación corporativa.

El adjudicatario del servicio tendrá que disponer de:

- Conexión en internet
- Equipo informático y telefónico individualizado
- Centralita de comunicaciones

9. FACTURACIÓN

Mensualmente, las empresas adjudicatarias emitirán una factura electrónica correspondiente a los servicios realizados durante el mes inmediatamente anterior, y previa conformidad de la Dirección de Programas Sociales.

Marta Eugènia González Gutiérrez
Directora Programas Sociales de la Vivienda

**En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana,
prevalece la versión catalana del mismo**



ANEXO 1

Descripción geográfica del Lot 1 y 2, Barcelona Zona 1 y 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 y 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 y Serrateix, Òdena.