



Expedient: 20244120

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte: Servei de mediació entre comunitats de veïns/es i propietaris/es o gestors/res d'allotjaments d'usos turístics, amb mesures de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Gerència de Seguretat i Prevenció té la missió de definir i desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la seguretat i la convivència de la ciutat.

Una de les missions de la Direcció de Serveis de Prevenció de la Gerència de Seguretat i Prevenció, és impulsar un seguit de mesures amb l'objectiu principal de millorar la convivència i desenvolupar línies de caire preventiu per tal de garantir el dret a la convivència en les comunitats de veïns, en el context d'una ciutat oberta al turisme.

Així doncs, la Direcció de Serveis de Prevenció dóna suport territorial a les estratègies de desenvolupament de la prevenció i promoció de la convivència, i posa a disposició dels districtes eines i recursos per al seu assoliment.

El present contracte té per objectiu la creació d'un servei de mediació entre veïns i veïnes i propietaris dels habitatges d'usos turístics, que atengui els conflictes de convivència que puguin esdevenir oferint un servei que treballi des de la gestió alternativa del conflictes en l'àmbit de la convivència residencial amb els turistes.

Es proposa la continuïtat i desenvolupament de les mesures impulsades per la Direcció de serveis de turisme de l'Ajuntament, en aquest àmbit i gestionades per la Direcció de serveis de prevenció.

CLÀUSULA 2. Descripció i objectius del projecte

Les dinàmiques quotidianes en una comunitat de veïns son completament diferents entre turistes i veïnat resident, aquestes dinàmiques, en algunes ocasions, poden generar molèsties que afecten la convivència, sobretot per l'ús freqüent dels espais comuns de les finques com son els ascensors, les escales, l'espai d'accés o entrada de la pròpia comunitat de veïns -CV a partir d'ara-, en altres ocasions també poden presentar-se associades a problemes de seguretat i/o de percepció vers la seguretat, com els horaris d'accés de les finques, el desconeixement per part del veïnat resident de les persones que entren i surten de la comunitat de veïns i sorolls produïts per diferents fets, entre d'altres.

L'objectiu principal del projecte, és la millora de la convivència entre els veïns i veïnes de la comunitat i els turistes usuaris dels habitatges d'usos turístics (HUTS a partir d'ara), tot treballant amb les persones propietàries o gestores d'aquests d'habitatges, per tal de potenciar el civisme i influir en l'augment de la qualitat de vida dels veïns d'aquestes comunitats i indirectament dels barris de la ciutat.



És un programa fonamentalment operatiu, el qual prioritza la intervenció per facilitar els acords, intercedir en els conflictes i proposar mesures que millorin la convivència i la qualitat de vida de la ciutadania de Barcelona.

Partint del concepte d'habitatge d'ús turístic, entès com aquell que és ofert, sencer, pel seu propietari, directa o indirectament, a tercers, a canvi d'un preu, per períodes de temps iguals o inferiors a 31 dies i que està legalitzat per l'Ajuntament.

El Programa es sustenta en els següents principis bàsics els quals consolidaran les pròpies intervencions com una proposta pel moment actual alhora que incorpora una mirada de futur:

- Treballem per l'apoderament i enfortiment del veïnatge.
- Partim de la coresponsabilitat de totes les parts en els processos d'abordatge i resolució de les dificultats.
- Treballem amb l'ús de les eines i recursos de la GAC, si es porta a terme una mediació, és té en compte els principis i procediments presents a la llei 15/2009 en dret privat i de la llei 5/2012, de 6 de juliol de mediació en assumptes civils i mercantils.
- Treballem sota els principis del respecte, la responsabilitat, la convivència i el civisme.
- Fomentem una ciutadana activa democràticament.
- Fomentem el sentiment de pertinença i consciència ciutadana.
- Promovem vincles i teixit veïnal.
- Ens basem en la cultura de la pau i el diàleg.

Els objectius específics són:

1. Afavorir la convivència i la cohesió social als barris de la ciutat facilitant la integració de les activitats derivades de la utilització de HUTS.
2. Millorar la convivència i l'equilibri entre la vida veïnal i altres usos que es donen a les CV amb HUTS legals a través de la mediació i la prevenció.
3. Promoure una gestió alternativa dels conflictes que promogui la convivència en les CV, propietaris i propietàries i visitants.
4. Disposar de referències quantificables de les incidències de les activitats dels residents als HUTS registrades als diferents sistemes de l'Ajuntament de Barcelona.
5. Actuar directament sobre les actituds incíviques que es produeixen en les CV, i contra els mals usos dels habitatges d'usos turístics.
6. Vetllar per la bona convivència i el descans veïnal.

Les funcions del servei son :

1. Informació i assessorament als veïns/nes i propietaris/ries dels HUTS sobre l'objecte de treball.



2. Interlocució amb els agents interns i externs implicats en la gestió de HUTs , en relació a l'objecte de treball.
3. Realització de sessions d'assessorament i mediació presencials amb veïns i veïnes on hi hagi hagut demandes.
4. Coordinació de les diferents parts implicades en el projecte, tant internes de l'Ajuntament com externes, en relació a l'objecte de treball,
5. Organització i edició dels continguts de treball de les reunions sessions presencials.
6. Seguiment a la implementació d'actuacions i l'avaluació dels resultats que se'n derivin.

CLAUSULA 3. Descripció de l'objecte

3.1. Línies generals

L'execució del servei es realitzarà sota la direcció de la Direcció de Serveis de Prevenció.

Les línies generals de treball són:

1. Crear un servei de facilitació i mediació que intervingui en comunitats on es manifestin conflictes de convivència entre els veïns i les veïnes i residents dels HUT per arribar a acords i impulsar mesures correctores.
2. Elaborar, recollir i actualitzar les propostes que permeti enriquir i protocol·litzar el funcionament del programa, disposant de referències quantificables de les incidències de les activitats dels residents als HUT.

Així mateix les intervencions hauran de tractar-se d'acord amb els altres agents i serveis públics o privats que siguin necessaris, pel que fa a les seves competències o a la seva implicació. És a dir, caldrà contemplar la transversalitat de la intervenció sempre que sigui necessària, a dos nivells: assegurar la coordinació i la fluïdesa de la comunicació amb els professionals referents (els que han fet la petició o derivació), així com la coordinació amb altres professionals o agents cívics-socials del territori.

Cal estar amatents a nous fenòmens i necessitats que emergeixin en les CV que afectin negativament a la convivència i cohesió social perquè tenen un abast més ampli o implicació a nivell de barri i fer arribar aquesta informació a la Direcció de Serveis de Prevenció per tal que es puguin articular les respostes o actuacions necessàries.

3.2 Pel que fa al circuit d'entrada dels casos



La via d'accés al SMHUT és a través dels/les Tècnics/ques de prevenció del Districte, TP a partir d'ara, derivant el cas al SMHUT, via mail i amb copia al referent tècnic de la Direcció de serveis de prevenció, adjuntant un document específic que anomenarem full de derivació. Disposem d'una adreça electrònica corporativa pel SMHUT.

Cal que el traspàs de la informació sigui el més complerta possible, pel que fa a la descripció de la demanda, dels fets actuals i històrics que han pogut generar el conflicte, les dades de contacte de la part requerida i de la part requeridora, i dels serveis implicats actuals, si s'escau.

No es preveu, de moment, un accés directe al servei per part de la ciutadania.

3.3 Pel que fa a les coordinacions i les derivacions amb els territoris

El vincle del SMHUT i el territori serà sempre amb el tècnic/a de prevenció del districte, quan la situació requereixi aprofundir en informacions i/o estratègies d'intervenció conjuntes, el/la TP gestionarà la vinculació del SMHUT amb altres serveis i podran continuar directament les coordinacions, informant-ne al TP del districte i al referent de la DSP.

El SMHUT es pot trobar en situacions, que per la seva naturalesa, s'hagi d'informar al TP del districte, per tal que pugui gestionar la informació i vincular-ho al servei pertinent, les situacions poden ser de l'àmbit de la violència masclista, infància en risc, gent gran en risc, altres col·lectius vulnerables, fets delictius, etc .

3.4 pel que fa a la metodologia i funcionament

El procediment bàsic de la intervenció serà el següent :

1. Entrada del cas derivat via mail, amb tota la informació de que disposi el referent tècnic que fa la derivació.
2. Comprovacions abans d'iniciar .
 - a. Comprovar si és un del HUT regularitzat, legalitzat.
 - b. Comprovar si el HUT té cobertura del segell Werrespect. Per tal de derivar-li el cas si fos oportú.
3. Entrevista inicial i plantejament del pla de treball individualitzat.
4. Gestió del cas.
5. Derivacions i coordinacions.
6. Tancament del cas, informe de tancament.

CLAUSULA 4. Equip de treball

Per la prestació de les tasques objecte d'aquest contracte, l'empresa definirà un equip mínim de treball format 1 persona.

La persona tècnica desenvoluparà la prestació del servei, amb una jornada laboral de 38'5 hores setmanals, dins la franja horària compresa entre les 9 i les 22 h, de dilluns a divendres, preferentment distribuïdes en 2 tardes i 4 matins. En situacions



en les que el servei ho requereixi i de forma ocasional es podrà treballar fora d'aquests dies determinats.

El perfil professional necessaris per garantir una correcta prestació dels serveis han de contemplar

- Tenir formació reglada en mediació, homologada pel Centre de Mediació i Dret Privat de Catalunya, en el cas que la formació hagués estat realitzada fora de Catalunya caldrà l'homologació del centre que correspongui.

L'activitat s'adequarà a les necessitats de l'execució del contracte. L'empresa haurà de donar cobertura professional amb flexibilitat d'horaris i dies de manera que es garanteixi la continuïtat del programa.

El professional de l'empresa o entitat adjudicatària dependrà únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

L'empresa contractista es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació i a la substitució del personal en cas de permisos, baixa per malaltia o altres motius.

En qualsevol cas l'empresa haurà de garantir la continuïtat del coneixement i dinàmiques de treball mentre en tingui l'adjudicació i quan aquesta finalitzi.

La distribució del temps per la realització de l'objecte del contracte es definirà segons línies d'intervenció, objectius, tasques i personal que ho porti a terme amb la següent estructura mensual:

Tasques d'un tècnic mediador		
Tasques	Nombre mínim intervencions	Hores
Intervenció directa -entrevistes, trucades, etc	20	79
Espais de treball intern -documentació, informes- i reunions de coordinacions, formacions, etc	20	75
Total	40	154

CLÀUSULA 5. Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

L'Ajuntament assumeix al direcció tècnica i funcional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar .

La planificació i el seguiment en l'execució d'aquest contracte es portarà a terme amb:

- Reunions mensuals de la referent de la DSP amb la tècnica, i el referent de l'empresa que determinin, la periodicitat de les reunions pot variar segons necessitats del servei. També assistirà a qualsevol reunió extraordinària que pugui ser convocat per l'Ajuntament en el marc de la prestació del servei. Mínim de 3 hores mensuals.



- El tècnic assistirà a les reunions extraordinàries fòrums, circuits i grups de treball en els que pugui ser convocat per l'Ajuntament en el marc de la prestació del servei.

CLAUSULA 6 . Obligacions del contractista

6.1 Tasques

El servei haurà de garantir el compliment del compromís concretant-lo en el desenvolupament de la metodologia de treball, les funcions i les tasques del servei.

S'haurà de comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei

6.2 . Infraestructura necessària per a la prestació del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar els mitjans logístics i tècnics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions:

a. El proveïdor s'ha de dotar d'un programa informàtic específic dissenyat per a la gestió interna del SMHUT que proporcioni informació exhaustiva del desenvolupament del servei i alhora possibiliti exercir el control de la gestió d'aquest. Aquest software ha d'estar en un entorn web, ha de ser una eina que ha de permetre:

- Recollir i sistematitzar la informació de l'estat o situació de les intervencions així com de la seva evolució.
- Generar informes o rapports d'activitat, de seguiment i de resultats, així com de mapeig territorial de les intervencions.

Aquesta eina de gestió ha d'estar disponible i en funcionament en el període de temps màxim d'un mes a partir de la formalització del contracte, i s'ha de garantir a la DSP i a altres departaments que es determinin com els districtes de la ciutat, l'accés a aquesta aplicació informàtica o software de gestió del servei objecte del contracte, pel tal que accedeixin als informes de les actuacions i als informes mensuals.

b. Haurà de disposar d'un espai de treball, oficines, pel desenvolupament del treball intern -informes, memòries...-, i extern (sessions presencials amb les persones propietàries, gestores i veïns/es).

Si es requereixen espais per les reunions amb els interlocutors propietaris, gestors o veïns/veïnes, podran utilitzar-se, de manera puntual i de forma excepcional, espais cedits per l'Ajuntament (fent una petició d'espai a la persona tècnica de prevenció del districte corresponent).

c. Disposarà d'una plataforma online per les entrevistes i reunions que generin les intervencions, si fos necessari.



- d. Disposarà de correu electrònic de l'empresa contractista per als treballadors.
- e. Es farà càrrec del transport dels professionals, en l'exercici de la seva tasca.
- f. Haurà de disposar de telèfon mòbil per cadascuna de les persones que executarà el contracte amb connexió a dades.
- g. Dotaran de mesures de protecció als seus treballadors d'acord amb les obligacions imposades per les autoritats sanitàries.

6.3 . Proposta tècnica organitzativa

El contractista, en el termini de 7 dies a comptar des de la formalització del contracte, haurà de presentar una proposta concreta d'organització i metodològica per portar a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència, i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, les funcions objecte del contracte.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la Direcció de Serveis de Prevenció amb el nomenament d'un coordinador tècnic- referent de conformitat amb la Direcció de Serveis de Prevenció.
- Acceptar ajustar la programació inicial que de manera motivada proposi l'Ajuntament.

6.4 . Prestació del servei

El contractista ha de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat. Organitzarà el servei amb l'estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins del terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les següents obligacions:

- Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció com d'altres circumstàncies que aconsellin, per part del mateix Ajuntament, definir noves línies d'actuació.
- Designar un/a Coordinador/a – referent a través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i es coordinarà el seguiment de les intervencions
- Comunicar per escrit a la Direcció de Serveis de Prevenció qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Assistir a les reunions tècniques de coordinació amb la Direcció de Serveis de Prevenció, així com a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.
- Presentar informes periòdics, dades i indicadors, quan es requereixin per a poder realitzar el correcte seguiment del servei, així com l'informe mensual i la memòria final.



6.5. Informes i avaluació

El contractista ha de presentar en el termini establert, els informes de proposta d'intervenció, de seguiment i d'avaluació següents:

6.5.1 pel que fa al registre de les actuacions i documents

Presentar informes periòdics:

- Els informes que es demanin per fets puntuals o els que es determinin per la millora del projecte.
- Es facilitarà un informe mensual que certifiqui el compliment de l'horari establert segons consta en el redactat del present document, es podrà sol·licitar un informe amb el detall dels horaris treballats per tots els membres de l'equip.
- Informe mensual per a la DSP, on consti :
 - informació general
 - dades de les entrades de casos nous gestions realitzades, derivacions, tancament i motius dels mateixos, tipologia d'incidències i problemes presentats, l'anàlisi qualitatiu i quantitatiu , i les línies de millora. S'acompanyarà de gràfiques i quadres explicatius de les dades.
 - Evolució dels casos treballats
- Informe de derivació- informe de retorn als TP, en els casos que es detecti alguna situació detectada en el desenvolupament de la intervenció i susceptible de treballar per un altre departament (vulnerabilitat social, fets delictius, administratius...)
- Informe d'intervenció en el cas. En el moment del tancament

6.5.2 Pel que fa a l'avaluació

Plantegem una avaluació amplia que reculli el parer, l'opinió i les propostes de millora des de diferents agents i mirades, es recollirà i treballarà en aquests suports

Presentar una memòria final, la qual

- Recollirà com a mínim els mateixos items que consten en els informes mensuals, amb un anàlisi més exhaustiu per barris i ciutat
- Es presentarà dins el període dels dos mesos posteriors a la finalització de l'any natural
- Recollirà les innovacions metodològiques i estratègiques, innovacions en materials, innovacions en el funcionament de l'equip.
- Presentarà el recull i anàlisi de les coordinacions, treball en xarxa.
- Es durà a terme enquestes de satisfacció del servei i es farà un anàlisi del mateix en l'informe final



- Es presentarà un recull i anàlisi d'altres activitats
- Es farà una valoració global i propostes de millora i de futur.
- Es presentarà un resum de la formació rebuda, especificant : Títol de la formació, descripció del contingut, dies i hores destinats, nom del formador, nom del participant en la formació.
- Haurà d'incloure un anàlisi de l'atenció i intervenció dels següents eixos dels quals facilitarem els indicadors : la facilitació de la participació de les persones en situació de major vulnerabilitat social, la mirada d'interculturalitat- la perspectiva de gènere (segregar dades per gènere), la mirada de l'estratègia municipal de la soledat
- En definitiva han de recollir les dades quantitatives i qualitatives del servei que aportin elements per a la presa de decisions i millora del servei

En la finalització de contracte de gestió, l'empresa adjudicatària realitzarà un traspàs amb la màxima informació del procés. Traspassarà a l'ajuntament la informació relativa al tractament del cada cas, així com la documentació que sustenta el treball metodològic (fitxes de treball, processos, entre d'altres) en el temps màxim de 15 dies des de la finalització del mateix

6.6. Formació

L'empresa ha de :

- Proporcionar al personal els coneixements, eines i recursos que els permeti millorar la qualitat dels serveis que presten, a aquest efecte haurà de garantir l'actualització dels coneixements per adequar-los als canvis socials, culturals, demogràfics i organitzatius que es produeixen.
- Facilitar la formació als treballadors en l'ús de les eines i aplicacions informàtiques de suport a la gestió i en les millores que es produeixen.
- Facilitar formació específica en huts
- Promoure Àrees de formació de reciclatge, de les millora detectades pels professionals del servei, dels resultats obtinguts de les diferents eines d'avaluació, a petició de l'Ajuntament, com altres matèries que l'empresa consideri segons la seva experiència.
- Tots els continguts de la formació han d'estar relacionats amb les activitats que els tècnics del servei desenvolupin i coordinat amb l'Ajuntament de Barcelona.
- L'empresa ha de garantir un mínim de formació anual per al tècnic amb el número d'hores proporcionals a la duració del contracte tenint en compte que una formació anual pot tenir un còmput de 30 hores.

6.7. Canvis, Suplències i Vacances de l'equip

- La DSP es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, cas que aquesta no compleixi els criteris definits en aquest contracte pel que fa a l'actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest



tipus de substitució s'haurà de fer per part de l'empresa adjudicatària i seran comunicats a la referent de prevenció.

- l'empresa substituirà el personal en casos d'absència per baixa i/o permisos laborals, amb les mateixes prescripcions del plec amb un temps màxim de 2 dies hàbils.

- Tots aquests possibles canvis seran comunicats pel/la referent de l'empresa adjudicatària del contracte a la referent del servei en la DSP.

- Els períodes de vacances es comunicaran a la referent del servei en la DSP.

CLÀUSULA 7. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament es compromet a:

- Proporcionar una persona responsable i referent del Servei de mediació entre comunitats de veïns i allotjaments turístics de la Direcció de Serveis de Prevenció.
- Aportar la informació suficient i necessària pel correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Proveir l'adjudicatari d'allò que sigui necessari per a la correcta realització de les seves funcions, d'acord amb el que determina aquest plec.
- Fer el seguiment i control permanent de la correcta gestió i producció del servei.
- Fer la difusió el servei.

CLAUSULA 8. Protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals i normes que la desenvolupin. Als efectes de l'esmentada Llei, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, l'adjudicatari també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.
- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.



- Tornar a l'Ajuntament, en tots el casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament. En el cas que al finalitzar el contracte no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicada, realitzarà un traspàs de la informació recollida en els sistemes de suport a la gestió, i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previst a l'inici de la nova prestació. L'Ajuntament ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions en els usuaris del servei.
- En el supòsit que alguna previsió legal exigeixi la conservació les dades, en la seva totalitat o parcialment, l'adjudicatari haurà de conservar-les degudament bloquejades per impedir-ne l'accés i el tractament.
- També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

CLAUSULA 9. Difusió del servei

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes tant públics com privats i mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol documentació escrita (informes, estudis o audiovisual) així com les eines i materials derivats de l'activitat, informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de difusió, representació externa i imatge tan a nivell públic com privat en relació a l'objecte de contracte, dels serveis i materials elaborats.

L'entitat adjudicatària incorporarà la imatge corporativa en totes les presentacions, documents i informes del servei, seguint la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

També, farà constar la titularitat municipal del servei en qualsevol aparició pública dels tècnics/es i el/la coordinador/a del servei en jornades i similars i en mitjans de comunicació, sempre sota el vist i plau de la DSP.

La responsable del servei a la
Direcció de Serveis de Prevenció

Núria Ventura Orga

Vist-i-plau
La directora de Serveis de
Prevenció

M^a Angel Vila Muntal