



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SENSIBILITZACIÓ A LA CIUTADANIA MITJANÇANT AGENTS PER LA CONVIVÈNCIA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'Agents per la convivència i el civisme, d'acord amb les característiques determinades al plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP).

Els agents per a la convivència són personal de l'àmbit social, que treballen a peu de carrer en el municipi vetllant per una bona convivència entre la ciutadania dins del marc de l'ordenança de mesures per fomentar el civisme i la convivència.

El tipus d'intervenció és socioeducatiu i preventiu.

L'espai d'intervenció principalment és el carrer, malgrat també puguin fer campanyes específiques dins d'espais municipals, centres educatius, o altres.

El seu marc d'intervenció és comunitari i la seves actuacions venen derivades de les funcions que tenen prioritzades dins del seu projecte educatiu.

Funció principal

La seva funció principal es millorar la convivència de la ciutat, que ve regulada pel marc de l'ordenança de civisme i convivència, des d'una mirada integradora, pedagògica i social.

El servei contempla un horari diürn i nocturn.

Objectius per eixos

1. Eix normatiu:

- Informar i difondre l'ordenança de mesures per fomentar el civisme i la convivència.
- Promoure valors de coresponsabilitat en la cura de l'espai públic, el respecte i l'empatia en les relacions amb els altres.
- Promoure conductes cíviques en l'ús dels espais públics adreçant-se a la ciutadania donant a conèixer la normativa.



Convivència i Equitat

- Notificar les infraccions detectades com a tal a l'ordenança de convivència i civisme al departament que correspongui.
- Informar amb imatges de les situacions d'incivisme recollides com a tal, a l'ordenança de convivència i civisme, per tal de facilitar la reparació pertinent.

2. Eix de gestió de conflictes

- Detectar punts de la ciutat on es creïn problemàtiques de convivència.
- Realitzar intervenció i gestió positiva dels conflictes al carrer. • Fer propostes d'actuació i analitzar possibles alternatives.

3. Eix de sensibilització per afavorir el civisme i la convivència

- Impulsar campanyes de sensibilització amb l'objectiu de prevenir situacions incíviques.
- Adreçar-se a grups de joves en espais públics amb l'objectiu de coresponsabilitzar-los amb els temes de civisme i convivència.
- Proposar i dur a terme accions (tallers, xerrades) per afavorir la coresponsabilitat en l'ús de l'espai públic.
- Acompanyament i formació a les persones que es deriven des del programa del Servei de Mesures Alternatives d'Acció Educativa, per tal de treballar la coresponsabilitat amb l'entorn i la ciutat, fomentant el sentit de pertinença.

4. Eix de Suport i col·laboració amb serveis d'atenció a persones d'alta vulnerabilitat social al carrer :

- Detecció de persones en situació de sense llar i coordinació amb l'equip de Sense Llar de l'Ajuntament.
- Donar a conèixer els recursos socials que hi ha a la ciutat i treballar la vinculació amb l'equip de Sense Llar.
- Persones immigrades que fan venda al carrer (top manta).
- Detectar a les persones que fan venda al carrer i estan en situació irregular.
- Conèixer i vincular-se per tal de fer orientació al servei de primera acollida a les persones immigrades del nostre ajuntament.
- Detecció d'agressions sexuals, masclistes i lgbtifòbiques als espais públics.
- Coordinació amb el punts liles per tal de prevenir situacions d'agressions sexuals, masclistes i lgbtifòbiques als espais públics en l'oci nocturn.
- Realització del itineraris segurs per part del agents cívics per tal de minvar possibles situacions de risc d'agressions sexuals, masclistes i lgbtifòbiques als espais públics



Convivència i Equitat

2. DEDICACIÓ, CALENDARI, HORARIS

El servei que es presta és una tasca itinerant i de carrer, però contempla també espais per a coordinació amb altres serveis i per treball intern destinat a fer memòries, informes, o altres encàrrecs que es consideri necessari.

El Servei es prestarà ininterrompudament durant els 12 mesos de l'any amb una dedicació de 120 hores setmanals de les quals 54 són hores cap de setmana/nocturn.

El servei està format per dos equips de treball que fan horaris diferents:

- **L'equip del servei dels agents per la convivència diürn:**

Horari de dilluns a divendres (5 hores diàries entre setmana en horari de matí)

Horari de tarda: 5 hores setmanals repartides en dos tardes.

Hores d'atenció directa: 30 h/ setmanals per cada professional.

Hores de treball intern per coordinacions/ realització de documents/ informes/ memòries i altres : 6 hores/ setmanals (4 h pel coordinador de l'equip diürn i 2 per tècnic/a de l'equip diürn)

Nombre de professionals: 2 i un d'ells fa tasques de coordinació.

Hores totals d'atenció directa: 60h / setmanals

Hores totals de treball intern: 6 hores

- **L'equip del servei dels agents de per la convivència de nit:**

Horari: Divendres i dissabte de 20 a 3h de la matinada.

Hores d'atenció directa: 14 h/ setmanals per cada professional

Hores de treball intern per coordinacions/ realització de documents/ informes/ memòries i altres: 6 hores setmanals (4 pel coordinador/a i 2 per cada tècnic/a

Hores totals atenció directa/ setmanals per 4 tècnics/es : 56

hores/setmanals

Hores totals per treball intern : 10 hores/ setmanals

- **Responsable de projecte:** 3 h/ setmanals per coordinacions, reunions, realització de documents, memòries, informes i altres que requereixi el servei.

Per tant



Convivència i Equitat

Els treballadors i mitjans de l'empresa contractista s'identificaran mitjançant els corresponents signes distintius de manera que siguin visibles, amb una identificació amb les dades professionals i identificació de l'empresa, en compliment de l'establert a l'article 312 lletra f) de la LCSP.

L'horari del servei, es podrà modificar en funció de les necessitats del servei, de manera puntual sempre i quan es justifiqui

3. FUNCIONS DEL PERSONAL DEL SERVEI D'AGENTS PER LA CONVIVÈNCIA

Les funcions del servei venen marcades per l'ordenança de mesures per fomentar el civisme i la convivència aprovada de forma definitiva el 19 de gener de 2015.

I es concreten en les tasques següents; accions Informatives, preventives i de sensibilització :

1. Detectar grups de joves que fan grafitis a espais públics.
2. Informar a grups de joves dels tràmits a realitzar per fer grafitis a espai públic i que VNG gaudeix d'un catàleg de façanes per aquest fi.
3. Realitzar coordinació amb el servei de joventut.
4. Detectar pintada, taca, gargot, escrit, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica, o similars) o bé ratllant la superfície, i col·locar qualsevol mena s'enganxin sobre els elements de l'espai públic .
5. Realitzar una millora de l'espai públic vers reparar l'espai públic i si és el cas informar a espai públic per tal que puguin tramitar expedient sancionador.
6. Detectar situacions de manca de neteja a l'espai públic i fer registre.
7. Sensibilitzar a la ciutadania vers la cura de l'espai públic.
8. Si cal tramitar Millora de l'espai públic per tal de vetllar per el seu manteniment.
9. Detectar situacions que poden motivar un expedients sancionador i fer derivació a espai públic.
10. Detectar situacions a l'espai públic que generin saturació de contenidors i residus al voltant dels contenidors.
11. Si és el cas tramitar Millora de l'espai Públic.



Convivència i Equitat

12. Informar a la ciutadania sobre les normes en la recollida selectiva i la normativa.
13. Detectar situacions de barreja de residus reciclables a l'espai públic i informar a espai públic.
14. Informar a la ciutadania sobre el bon us dels contenidors.
15. Informar sobre la deixalleria municipal i el seu ús en relació a residus especials.
16. Detectar situacions de residus especials al carrer i informar a espai públic.
17. Detectar situacions d'oferiment de juguesques a espai públic.
18. Informar d'aquets fets a la policia local.
19. Detectar de situacions de perill a l'espai públic fruit de la pràctica de jocs de pilota, de jocs amb instruments o d'altres objectes, la pràctica d'acrobàcies i jocs d'habilitat amb bicicletes, patins o monopatins o de competicions esportives espontànies als espais públics.
20. Informar a la ciutadania sobre l'horari permès per l'ús de l'espai i de no causar molèsties al veïnat.
21. Detectar conductes que adopten formes de mendicitat coercitiva.
22. Informar i coordinació amb policia local si és el cas davant situacions de mendicitat coercitiva.
23. Detectar conductes d'oferiment i demanda de serveis sexuals.
24. Informar i coordinació amb policia local si davant de la detecció de conductes d'oferiment i demanda de de serveis sexuals.
25. Detectar situacions que generen degradació de l'espai públic fruit de com ara escopir, orinar, defecar.
26. Informar a la ciutadania sobre la normativa en aquestes necessitats i dels espais municipals a la disposició de la ciutadania.
27. Detectar situacions del consum d'alcohol a la via pública que alteri la convivència segons les circumstàncies descrites.
28. Informar a la ciutadania de la normativa de l'ordenança en aquest cas.



Convivència i Equitat

29. Informar a la policia local davant de situacions del consum d'alcohol a la via pública que alteri la convivència segons les circumstàncies descrites.
30. Detectar situacions del consum d'estupefaents o substàncies psicotròpiques declarades il·legals per la legislació vigent a l'espai públic.
31. Informar a la policia local si és el cas davant de situacions del consum d'estupefaents o substàncies psicotròpiques declarades il·legals per la legislació vigent a l'espai públic.
32. Detectar situacions de venda ambulant en l'espai públic, fora dels perímetres regulats pel Reglament Regulador de la venda no sedentària de Vilanova i la Geltrú.
33. Informar a la ciutadania de la normativa de la ordenança.
34. Informar a la policia davant de situacions de venda ambulant en l'espai públic, fora dels perímetres regulats pel Reglament Regulador de la venda no sedentària de Vilanova i la Geltrú
35. Detectar d'activitats i la prestació de serveis no autoritzats en l'espai públic, com ara el tarot, vidència, massatges o tatuatge.
36. Informar a la policia local si és el cas davant d'activitats i la prestació de serveis no autoritzats en l'espai públic, com ara el tarot, vidència, massatges o tatuatge.
37. Detectar situacions on la ciutadania no respecti respectar la senyalització i les condicions d'ús que l'Ajuntament estableix en parcs, jardins i, en general, en tots els espais d'ús públic.
38. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança.
39. Tramitar la millora de l'espai deteriorat .
40. Informar a la policia de situacions on la ciutadania no respecti respectar la senyalització i les condicions d'ús que l'Ajuntament estableix en parcs, jardins i, en general, en tots els espais d'ús públics.
41. Detectar aquelles situacions on no és permès els focs, fogueres i pirotècnia.
42. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
43. Informar a la policia local davant de situacions on no és permès els focs, fogueres i pirotècnia.



Convivència i Equitat

44. Detectar situacions de contaminació acústica que pertorbin el descans i la tranquil·litat dels veïnat i vianants mitjançant.
45. Informar a la ciutadania sobre la normativa en aquest àmbit.
46. Facilitar el servei de mediació municipal en aquells casos que siguin perceptibles de mediació.
47. Informar a la policia en casos de situacions de contaminació acústica que pertorbin el descans i la tranquil·litat dels veïnat i vianants mitjançant.
48. Detectar situacions generades per propietaris de gossos que impedeixin la tranquil·litat del veïnat i vianants.
49. Detectar situacions d'embrutiment de la via pública produïda pels animals en són directament responsables les persones propietària.
50. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
51. Informar a la policia local de situacions d'embrutiment de la via pública produïda pels animals en són directament responsables les persones propietària.
52. Detectar situacions d'animals als recintes de jocs infantils o espais destinats preferentment als infants per tal d'evitar miccions i deposicions dins d'aquest espai.
53. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
54. Informar a la policia local en situacions d'animals als recintes de jocs infantils o espais destinats preferentment als infants per tal d'evitar miccions i deposicions dins d'aquest espai.
55. Detectar situacions on es rentin els animals a la via pública.
56. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
57. Informar a la policia local davant situacions on es rentin els animals a la via pública.
58. Detectar situacions on es permès alimentar de manera general els animals a la via pública.



Convivència i Equitat

59. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
60. Informar a la policia local en aquest àmbit.
61. Detectar les situacions on no es prenguin les mesures necessàries per no embrutar en els supòsits anteriors.
62. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
63. Informar a la policia local davant d'aquestes situacions.
64. Detectar persones que portin un animal i no retirin els excrements o restes alimentàries sempre i a tot arreu de forma immediata i convenient, netejant, si fos necessari la part de la via, espai públic o mobiliari que hagués resultat afectat
65. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
66. Informar a la policia local davant d'aquestes situacions.
67. Detectar situacions d'incompliment de la normativa de circulació a l'espai públic.
68. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança.
69. Informar a la policia local si és el cas.
70. Detectar situacions de mal ús de l'espai públic.
71. Informar a la ciutadania sobre la normativa de l'ordenança en aquest àmbit.
72. Informar a la policia local davant d'aquestes situacions

4. METODOLOGIA:

4.1. Tipus intervenció:

El mètode d'intervenció esta relacionat a les formes en que s'aborden les situacions. Que són:



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

- Intervenció comunitària: Intervenció amb grups, col·lectius i agents de la comunitat.
- Intervenció individual (intervenció directa a un/a ciutadà/na).

Cal destacar com a clau del projecte la parella pedagògica com a eina d'intervenció en totes les situacions i àmbits d'intervenció

Aquest intervencions , tant la individual com la de comunitària poden venir donades per una actuació preventiva i de sensibilització o per una intervenció motivada per una queixa o incidència en un espai públic que requereix l'atenció del servei dels/les agents per la convivència.

Les intervencions poden venir donades pels encàrrecs que es fan des del servei de convivència com per la detecció de situacions al carrer que motivin la intervenció dels agents per la convivència i el civisme, especificades a l'ordenança de convivència i civisme. Ja que la seva feina es realitza fent itinerància pels diferents barris del municipi.

Parlem per tant d'un servei transversal que ve donat per l'aplicació del pla de convivència i l'ordenança de civisme, que contempla la implicació de diversos serveis implicats: espai públic, policia local, medi ambient, salut, convivència i equitat, educació,...

Coordinació del servei:

Cal esmenar tres nivells de coordinació.

L'espai de coordinació del referent de l'ajuntament amb el responsable del servei:

- ✓ Trasl·lat informació del funcionament del servei
- ✓ Trasl·lat encomana de tasques
- ✓ Recull de la informació en les memòries trimestrals i la final
- ✓ Valoració de possibles millores en aplicació de comunicació, circuits de coordinació

L'espai de coordinació del referent de l'ajuntament amb els coordinadors dels dos equips del serveis.

- ✓ Coordinació amb comunitats de veïns i altres agents implicats: Treball conjunt en les intervencions en que les comunitats de veïns, serveis tercer sector i/o altres, estiguin implicades



Convivència i Equitat

- ✓ Coordinació amb els cossos de seguretat:
- ✓ Valoració conjunta de les intervencions a realitzar i les ja realitzades conjuntament.
- ✓ Altres agents socials: comunitats de veïns, comerços,...
- ✓ Valoració conjunta de les intervencions a realitzar i les ja realitzades conjuntament.

L'espai de coordinació entre els dos equips per tal de treballar en equip, unificant criteris, compartint encàrrecs, i cohesionant el projecte.

5. RECULL DE DADES

Recull de les activitats realitzades diàriament a través d'un full de registre on cal especificar.

- Encàrrec : definició (lloc, horari, motiu de la queixa/ incidència)
- Concreció de l'encàrrec dins de l'ordenança de mesures per fomentar el civisme i la Convivència
- Demanda de l'encàrrec.
- Intervencions realitzades.
- Serveis implicats.
- Perfil persones ateses : homes, dones, no binari, edat.
- Motiu del tancament.
- Propostes de millora.

INCIDÈNCIES EN EL SERVEI

En cas d'incidència sobrevinguda que impliqui un ciutadà, els treballadors de l'adjudicatària podran recollir les dades personals següents per a la correcta gestió de la tramitació: nom complet, adreça, correu electrònic i telèfon de contacte. Aquestes dades es tractaran exclusivament amb la finalitat de resoldre la incidència i es comunicaran als responsables competents en l'àmbit corresponent. El tractament de les dades es durà a terme de conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament General de Protecció de Dades – RGPD), així com la legislació nacional aplicable.

6. AVALUACIÓ DEL SERVEI (NOMBRE D'ACTUACIONS, TIPUS DE SERVEI OFERT, REUNIONS REALITZADES, ...)

- Eines d'avaluació del servei:
 - Nombre d'encàrrecs realitzats
 - Nombre d'intervencions realitzades.



Convivència i Equitat

- Nombre d'encàrrecs resolts.
 - Nombre d'àmbits ens els que s'intervé en l'ordenança de mesures per fomentar el civisme i la Convivència
- Eines d'avaluació entre serveis implicats en les tasques:
 - Nombre des serveis amb els que s'ha fet coordinació
 - Valoració de les coordinacions
 - Valoració dels altres departaments
- Eines d'avaluació de les persones ateses:
 - Recull del nombre de persones ateses
 - Recull de dades segregades per sexe, identificació de gènere.
 - Recull de dades per edats

7 . EXPLOTACIÓ I ANÀLISI DE DADES A PARTIR DELS INDICADORS D'AVALUACIÓ PROPOSATS:

Recull, explotació i anàlisi de dades: tasques encomanades, les intervencions fetes, coordinacions realitzades, persones ateses, temes pendents i/o sense resoldre. Les dades seran la eina per tal de poder elaborar la memòria final, on es determinarà el nombre d'atencions i les possibles propostes de millora del servei.

- Eines de recull de dades
- Capacitat d'anàlisi de dades

8. PROFESSIONALS DEL SERVEI

El Contractista haurà de disposar del personal suficient amb la capacitat necessària per al desenvolupament de la tasca encomanada, que asseguri una plantilla estable suficient per cobrir la totalitat del servei objecte del contracte, amb la previsió de cobertura de suplències per causa de malaltia, llicències i similars atès que la prestació del servei, tal i com es detalla a l'apartat 2.2 del punt 2 descripció del servei, d'aquest plec, no pot ser interrompuda. Els canvis hauran de ser comunicats amb anterioritat, indicant el nom de la persona que realitzarà la substitució, prèviament s'assegurarà el coneixement del servei a prestar per part del personal que s'incorpora durant una jornada laboral com a mínim.

El personal que presti el servei objecte d'aquest contracte dependrà directament de l'adjudicatari i amb ell, únicament s'establiran les relacions jurídic-laborals.

L'adjudicatari ha de complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa i laboral, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut laboral i d'altres que regulin aquest tipus de prestacions. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució del personal



Convivència i Equitat

adscriu al servei per raons tècniques de negligència, incompetència o per altres causes objectives. Així mateix l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en el cas que es produeixin, les indemnitzacions que se'n derivin.

L'horari del servei, es podrà modificar en funció de les necessitats del servei sempre que no representi una variació significativa de les condicions generals.

Es prioritzarà que es tingui en compte la presència de la parella pedagògica en les tasques recollides en el Plec de prescripcions tècniques, en el punt del punt 4.1. Metodologia.

I s'aplicarà el criteri de paritat en les persones adscrites al contracte; tal i com es contempla en la Llei d'Igualtat 3/2007.

Tipologia dels professionals :

- **Responsable del projecte:**

Ocupacions que exigeixen la realització de funcions que requereixen la presa de decisions i la solució de problemes complexos basant-se en un ampli coneixement teòric i pràctic en un àmbit determinat.

És el personal que es responsabilitza de la gestió global d'un centre, servei o programa.

Les funcions són complexes i diverses amb impacte directe sobre els resultats que generalment impliquen la gestió i planificació pressupostària.

Conjuguen variables de tipus tècnic econòmic, organitzatiu i amb un elevat impacte dels seus resultats en l'organització.

Dirigeixen un equip de persones.

Més enllà de les tasques pròpies de comandament, poden realitzar tasques d'interlocució, de representació i amb alt contingut de visió estratègica.

Parteixen de directrius molt amples i han de donar compte de la seva gestió i/o dels resultats a la direcció general o gerència.

Formació requerida per l'exercici del lloc de treball

Titulació universitària en l'àmbit social.

- **Personal tècnic superior**

Principals característiques del personal adscrit a aquest grup professional

Realitzen tasques de complexitat mitjana i caracteritzades pel desenvolupament d'un conjunt d'activitats professionals operatives ben determinades, amb la capacitat d'utilitzar instruments i tècniques que es basen principalment en un treball d'execució, que pot ser autònom en el límit d'aquestes tècniques.



Convivència i Equitat

Les seves tasques i activitats es circumscriuen a àrees d'especialització professional. Tenen la responsabilitat de l'organització i gestió, al seu nivell, de l'àrea de treball assignada en la unitat on prestin serveis.

Actuen sota el control i supervisió directa del superior del que depèn.

Formació requerida per l'exercici del lloc de treball

Cicle formatiu de Formació professional de Grau Superior en Integració social.

9. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES, DRETS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

El contractista queda obligat a la prestació de l'organització i la prestació del Servei d'Agents per la convivència, incorporant la perspectiva de gènere, la sensibilització a la ciutadania per tal de promoure conductes cíviques en l'ús de l'espai públic, donar a conèixer la normativa municipal en matèria de civisme i convivència, i vetllar per la compatibilització de l'oci i el dret al descans en zones determinades durant les nits del cap de setmana a Vilanova i la Geltrú i donar suport a serveis d'atenció a la vulnerabilitat de les persones per la inclusió social. (acció social, sense llarisme, top manta,...)-.

Que la comunicació i el llenguatge inclusiu s'haurà de fer servir en tota la comunicació relacionada amb la ciutadania per raó de l'objecte del contracte.

Així mateix, queda obligat al compliment, sota la seva exclusiva responsabilitat, de la legalitat vigent en matèria fiscal, laboral, de protecció social i minusvalidesa, de seguretat social i higiene en el treball i altres de caràcter social, en especial pel que fa referència al seu personal.

El contractista assumirà, entre d'altres, les condicions i obligacions següents:

- Garantir el compliment del contracte dins els termes acordats, vetllant pel bon servei a la ciutadania, la qualitat tècnica del treball, respectant i complint els terminis de planificació, execució i avaluació marcats per la regidoria responsable.
- Comunicar a l'ajuntament les incidències rellevants que es produeixin durant la realització del servei.
- Elaborar la memòria trimestral de la gestió del servei.
- Haurà de presentar una memòria anual on s'incloguin, com a mínim, els conceptes següents:
 - Treball realitzat quan a les incidències ateses (Indicadors quantitatius i qualitatius de les situacions ateses)
 - Treball realitzat quan a la sensibilització (indicadors quantitatius i qualitatius dels tallers o sessions realitzades).



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

- L'adjudicatari es farà càrrec de les despeses que es derivin del telèfon mòbil del Servei d'Agents per la convivència.

Les dades segregades per sexe és un criteri que tenen en compte els serveis de l'Ajuntament. No obstant, caldria incentivar en tots els serveis el seu ús de forma regular i sistemàtica en el tractament i presentació de dades referides a la població usuària i de la població en general. Aquesta mesura es preveu a l'article 20 de la Llei d'Igualtat 3/2007.

Cap de servei de Convivència i Eq

Ruth Abizanda Fernánd