



# CBFI

## Comissió de Benestar, Família i Immigració

Dossier per a la sessió núm. 31 | 2 de desembre de 2014, a les 15.30 h

### Ordre del dia

1. Proposta de resolució sobre l'anul·lació de l'Ordre BSF/130/2014, relativa als criteris per a determinar la capacitat econòmica dels beneficiaris de les prestacions de servei no gratuïtes. Tram. 250-01259/10. Grup Parlamentari Socialista. Debat i votació de la Proposta de resolució i de les esmenes presentades (text presentat: BOPC 396, 28; esmenes: BOPC 429, 28).

2. Proposta de resolució sobre la residència i centre de dia per a persones amb discapacitat física del barri de Balàfia, de Lleida. Tram. 250-01276/10. Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya. Debat i votació de la Proposta de resolució i de les esmenes presentades (text presentat: BOPC 401, 43; esmenes: BOPC 429, 30).

3. Proposta de resolució sobre la creació d'una comissió de seguiment del compliment dels acords adoptats en el debat general sobre l'increment de la pobresa i les desigualtats. Tram. 250-01281/10. Grup Parlamentari Socialista, Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, Grup Parlamentari de Ciutadans. Debat i votació de la Proposta de resolució i de les esmenes presentades (text presentat: BOPC 408, 46; esmenes: BOPC 435, 19).

4. Proposta de resolució sobre el pagament dels imports pressupostats per a la prestació de serveis residencials per a infants, gent gran i discapacitats. Tram. 250-01289/10. Grup Parlamentari Socialista. Debat i votació de la Proposta de resolució i de les esmenes presentades (text presentat: BOPC 413, 54; esmenes: BOPC 435, 19).

5. Compareixença de Núria Ramon, presidenta del Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00585/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

6. Compareixença de Jordi Giró Castañer, president de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya, amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00586/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

7. Compareixença d'una representació de la Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00601/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

8. Compareixença d'una representació de la Federació Ecologistes de Catalunya amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00615/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

9. Compareixença d'una representació de l'Assemblea Nacional Catalana amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00621/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

10. Compareixença d'una representació de l'Associació Espanyola contra el Càncer amb relació al Projecte de Llei del voluntariat. Tram. 353-00638/10. Comissió de Benestar, Família i Immigració. Substanciació.

---

**PUNT 1 | DEBAT I VOTACIÓ DE LA  
PROPOSTA DE RESOLUCIÓ I DE  
LES ESMENES PRESENTADES**

—— **Proposta de resolució sobre l'anul·lació de l'Ordre BSF/130/2014, relativa als criteris per a determinar la capacitat econòmica dels beneficiaris de les prestacions de servei no gratuïtes**

Tram. 250-01259/10

**Presentació**

Grup Parlamentari Socialista

Reg. 79281 / Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 23.09.2014

**A LA MESA DEL PARLAMENT**

Maurici Lucena i Betriu, portaveu, Eva Granados Galiano, portaveu adjunta, Núria Segú Ferré, diputada del Grup Parlamentari Socialista, d'acord amb el que estableixen els articles 145 i 146 del Reglament del Parlament, presenten la proposta de resolució següent per tal que sigui substanciada davant la Comissió de Benestar, Família i Immigració.

**EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

Durant la tramitació de la llei de pressupostos 2014, que hem de recordar fou aprovada amb els vots de CiU i ERC, el 27 de novembre de 2013, a la Comissió de Benestar, Família i Immigració del Parlament, la Consellera de Benestar Social i Família va anunciar la implementació de copagaments als serveis socials en funció de la capacitat econòmica dels usuaris. Segons declaracions de la Consellera recollides a una nota de premsa del departament: «Aquests canvis [...] només podran afectar a aquelles persones que ja estiguin pagant l'import màxim establert a la cartera de serveis socials i que actualment és únicament d'un 4,5%» i continua: «Aquesta modificació només afecta a les persones amb rendes més altes, que són les que abonaven aquest import màxim. La resta d'usuaris seguirà aportant el mateix i la quantitat fins arribar a l'import màxim de copagament, el continuarà assumint l'Administració com fins ara [...] amb els canvis introduïts les persones sense recursos seguiran aportant exactament les mateixes quantitats que fins ara i tothom seguirà tenint dret a accedir als serveis com fins ara».

Mesos després, el passat 29 d'abril de 2014, es va publicar en el DOGC núm. 6612, l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència establertes a la Cartera

de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. Aquesta ordre, com diu en el seu enunciat, regula els criteris de valoració de la capacitat econòmica de les persones usuàries de serveis de la cartera de serveis socials no gratuïts per tal d'establir el copagament que els hi pertoca; aquests criteris s'apliquen també en la determinació de la quantia de les prestacions econòmiques de la Cartera de Serveis Socials a què puguin tenir dret les persones en situació de dependència previstes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i desenvolupades pel Reial Decret 727/2007, de 8 de juny.

Així doncs, a través d'aquesta ordre, modifiquen els criteris anteriors establerts a les Ordres ASC/432/2007 i ASC/433/2007 i es tenen en compte a més dels ingressos dels beneficiaris, el seu patrimoni i les càrregues familiars, això provoca que, en la majoria de casos, els beneficiaris d'aquest servei hagin de pagar més i com a conseqüència es produeixi un estalvi en els comptes del Departament de Benestar Social i Família. Dit d'una altra manera, és una nova retallada encoberta, una nova mesura recaptatòria que confirma la posició del nostre Grup Parlamentari durant el debat dels pressupostos del departament de Benestar i Família en que vàrem denunciar que els Pressupostos del 2014 augmentarien el copagament a serveis socials a persones amb VIH, drogodependents, persones amb discapacitat intel·lectual i física i persones grans, de manera que el 2014 seria l'any de l'augment del copagament, i de la reducció de drets.

Analitzant els resultats de l'aplicació de l'Ordre esmentada, en casos concrets de persones usuàries, es constata que les manifestacions de la Consellera no es corresponen a la realitat, doncs amb l'aplicació estricta de l'Ordre, la majoria de persones paguen més, i fins hi tot hi ha persones que tripliquen la seva aportació. El cert és que el nou càlcul de copagament establert per l'Ordre BSF/130/2014 provoca als usuaris d'aquests serveis, una baixada dràstica dels seus recursos econòmics per poder fer front a les despeses del dia a dia i com ens diuen ells mateixos, hauran d'escollir entre «copagar» o medicar-se, comprar bolquers, medicaments, etc.

La majoria d'usuaris de residència o de llar-residència han vist que el seu copagament ha augmentat d'un 30% a un 40%; això significa que les persones residents hagin de viure amb uns ingressos de 1.593€ l'any, que equival al 20% de l'indicador de la renda de suficiència de Catalunya (IRSC) segons estableix l'Ordre esmentada, 132 euros al mes per fer front, com dèiem anteriorment, a medicació, vestuari, calçat, serveis sanitaris com dentista, ortodòncia, audíofons, ulleres, material ortopèdic, bolquers, productes d'higiene personal, transport, telèfon, oci, etc.

En aquest càlcul s'ha obviat completament que les persones amb dependència (persones amb discapacitat, gent gran...) tenen despeses similars a les que tenim la resta i unes altres suplementaries com ho demostren diferents estudis, com ara l'estudi publicat per l'Ajuntament de Barcelona sobre el «Greuge comparatiu».

En definitiva, les persones usuàries de serveis socials o perceptores de prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència, veuen una vegada més, minvada la seva qualitat de vida i en molts casos se'ls obliga a renunciar a una vida digna, activa i integrada a la nostra societat.

Per aquests motius, el Grup Parlamentari Socialista presenta la següent:

#### PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a:

1. Deixar sense efecte l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes, i no aplicar la retroactivitat d'aquesta.

2. Consensuar amb els grups parlamentaris, les entitats socials i les persones beneficiàries de la Llei de Dependència una reforma del copagament als serveis socials que contempli els criteris per determinar la ca-

pacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i la participació en el finançament d'aquestes, tot assegurant un còmput del patrimoni just i uns criteris equitatius que tinguin en compte les diverses i múltiples particularitats personals de les persones usuàries

3. Assegurar que les persones beneficiàries de la Llei de dependència tinguin recursos econòmics suficients per la seva autonomia personal i social.

Palau del Parlament, 17 de setembre de 2014

Maurici Lucena i Betriu, portaveu; Eva Granados Galliano, portaveu adjunta; Núria Segú Ferré, diputada, del GP SOC

#### Esmenes presentades

Reg. 88959 / Admissió a tràmit:

Mesa de la CBFi, 11.11.2014

Esmena presentada pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió (reg. 88959)

#### 1 ESMENA NÚM. 1

*De modificació*

GP de Convergència i Unió (I)

De tota la proposta

*«El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a intensificar el diàleg amb les entitats socials pel que fa a l'aplicació de l'ordre BSF/130/2014.»*

**PUNT 2 | DEBAT I VOTACIÓ DE LA  
PROPOSTA DE RESOLUCIÓ I DE  
LES ESMENES PRESENTADES**

—— **Proposta de resolució sobre la residència i centre de dia per a persones amb discapacitat física del barri de Balàfia, de Lleida**

Tram. 250-01276/10

**Presentació**

Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya  
Reg. 80540 / Admissió a tràmit: Mesa  
del Parlament, 30.09.2014

**A LA MESA DEL PARLAMENT**

Josep Enric Millo i Rocher, portaveu, Marisa Xandri Pujol, diputada, Dolors López Aguilar, diputada del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, d'acord amb el que estableixen els articles 145 i 146 del Reglament del Parlament, presenten la proposta de resolució següent per tal que sigui substanciada davant la Comissió de Benestar, Família i Immigració.

**EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

La consellera d'Acció Social i Ciutadania, Carme Capdevila, i l'alcalde de Lleida Àngel Ros van posar el març de 2010 la primera pedra de la futura residència i centre de dia «Lleida-Balàfia», ubicat al barri de Balàfia de Lleida, per a persones amb discapacitat física. El centre que, previsiblement, havia d'entrar en funcionament el setembre de 2011, fou acabat a principis de 2012. El Departament va invertir en aquest nou equipament públic 7.389.683 euros.

La residència i centre de dia per a persones amb discapacitat física té una superfície de 3.502 metres quadrats repartits en soterrani, planta baixa i quatre plantes més. Disposa de 59 places, distribuïdes en 45 habitacions individuals i 7 habitacions dobles.

A la planta baixa de l'edifici, s'ubiquen diverses aules i tallers, així com un gimnàs de rehabilitació, una sala de reunions i despatxos pel personal, entre altres. L'àrea residencial ocupa les quatre plantes superiors. A cada planta, a més de les habitacions dels residents, també hi ha un menjador i una sala d'esbarjo.

El servei s'adreça a aquelles persones amb greus disminucions que, a causa del seu alt grau d'afectació necessiten atenció i suport per a les activitats de la vida diària i que, per raons familiars, socials, o de localització geogràfica, no poden viure a casa seva.

Actualment, l'edifici es troba abandonat i en procés de deteriorament, fruit del desús i la manca de manteniment del solar del carrer Vic, on l'equipament es troba ubicat.

Per aquests motius, el Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya presenta la següent:

**PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a:

1. Posar en funcionament, abans de finalitzar el 2014, la residència i centre de dia per a persones amb discapacitat física del barri de Balàfia de Lleida.
2. Incloure en els pressupostos de 2015 la dotació pressupostària adreçada a la concertació de places, tant pel que fa a la residència com al centre de dia.

Palau del Parlament, 23 de setembre de 2014

Josep Enric Millo i Rocher, portaveu; Marisa Xandri Pujol, Dolors López Aguilar, diputades, del GP del PPC

**Esmenes presentades**

Reg. 88960 / Admissió a tràmit:  
Mesa de la CBFI, 11.11.2014

Esmena presentada pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió (reg. 88960)

**1 ESMENA NÚM. 1**  
*De modificació*  
GP de Convergència i Unió (I)

De tota la proposta

*«El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a estudiar la viabilitat de posar en marxa la residència i centre de dia per a persones amb discapacitat física del barri de Balàfia de Lleida, en funció de les necessitats territorials i les disponibilitats pressupostàries.»*

### PUNT 3 | DEBAT I VOTACIÓ DE LA PROPOSTA DE RESOLUCIÓ I DE LES ESMENES PRESENTADES

#### Proposta de resolució sobre la creació d'una comissió de seguiment del compliment dels acords adoptats en el debat general sobre l'increment de la pobresa i les desigualtats

Tram. 250-01281/10

##### Presentació

Grup Parlamentari Socialista, Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, Grup Parlamentari de Ciutadans  
Reg. 81032 / Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 07.10.2014

#### A LA MESA DEL PARLAMENT

Maurici Lucena i Betriu, portaveu del Grup Parlamentari Socialista, Josep Enric Millo i Rocher, portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, Dolors Camats i Luis, portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, Carina Mejías Sánchez, portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans, d'acord amb el que estableixen els articles 145 i 146 del Reglament del Parlament, presenten la proposta de resolució següent per tal que sigui substanciada davant la Comissió de Benestar, Família i Immigració.

#### EXPOSICIÓ DE MOTIUS

En motiu del Ple específic del Parlament de Catalunya sobre l'increment de la Pobresa i les Desigualtats, les entitats socials i els professionals del sector sol·liciten un compliment de les resolucions aprovades en allò que fa referència a l'RMI, beques menjador, dependència, pobresa energètica, habitatge i ocupació, amb calendari, avaluació periòdica i el més important, dotació de recursos econòmics.

En aquest sentit, afirmen que les resolucions aprovades obren una escletxa de millora en els serveis socials, però que caldrà seguir de prop el seu compliment, manifesten que cal un compromís clar, periodificat i amb indicadors que permetin fer aquest seguiment perquè no acabi sent una oportunitat perduda, sinó un punt de partida per frenar la pobresa i les desigualtats a Catalunya.

Fan menció expressa a que la prova dels compromisos adquirits estarà en la dotació de recursos, econòmics i humans, i que no podran acceptar l'argument de que no hi ha diners per portar-los i per tant incomplir amb la recuperació de les prestacions vinculades a una plaça de residència, l'ampliació a tot l'any de la treva energètica, el cobrament de l'RMI per a tothom

que la tingui aprovada o la partida oberta de beques menjador.

També esmenten que a mitjà i llarg termini és necessari apostar més decididament per la prevenció amb actuacions transformadores que construeixin estructures i dinàmiques socials equitatives, basades en la redistribució de la riquesa mitjançant una fiscalitat justa i progressiva i el control del frau.

El passat dia 23 de setembre, els grups parlamentaris de CiU i ERC varen rebutjar una proposta de resolució, on es demanava «la creació Comissió de Seguiment –amb representació del Govern de la Generalitat de Catalunya, els grups parlamentaris i les entitats socials i professionals del sector– dels acords adoptats en el Ple específic sobre l'increment de la Pobresa i les Desigualtats». Els grups parlamentaris sotasignats van rebutjar l'esmena on s'excloïa els grups parlamentaris en el seguiment dels acords adoptats en el ple específic, al ser una de les funcions del parlament el seguiment del compliment per part del Govern dels acords adoptats en seu parlamentària.

Les entitats socials i els professionals del sector reclamen, després de 7 mesos del ple específic, que el Govern expliqui les polítiques adoptades per fer el seguiment dels acords adoptats.

Per aquests motius, presenta la següent:

#### PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat:

1. Crear una Comissió de Seguiment dels acords adoptats en el Ple específic sobre l'increment de la pobresa i les desigualtats socials, que haurà de comptar amb les entitats socials, els col·legis de professionals i la representació dels professionals del sector.
2. Presentar cada 4 mesos, davant la Comissió de Benestar, Família i Immigració, l'estat del compliment dels acords adoptats en el ple específic sobre l'increment de la pobresa i les desigualtats socials.

Palau del Parlament, 25 de setembre de 2014

Maurici Lucena i Betriu, portaveu del GP SOC; Josep Enric Millo i Rocher, portaveu del GP PPC; Dolors Camats i Luis, portaveu del GP ICV-EUiA; Carina Mejías Sánchez, portaveu del GP C's

**Esmenes presentades**

Reg. 92013 / Admissió a tràmit:

Mesa de la CBFI, 19.11.2014

Esmenes presentades pel Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya (reg. 92013)

**1 ESMENA NÚM. 1**

*De modificació*

GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (1)

1. Crear una Comissió de Seguiment dels acords adoptats en el Ple específic sobre l'increment de la pobresa i les desigualtats socials, *la qual haurà de comptar amb representació de les entitats socials i professionals del sector.*

**2 ESMENA NÚM. 2**

*De modificació*

GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (2)

*2. Avaluar anualment les polítiques i l'estat de la inclusió social a Catalunya per mitjà d'un informe que s'ha de presentar i debatre al Parlament.*

---

**PUNT 4 | DEBAT I VOTACIÓ DE LA PROPOSTA DE RESOLUCIÓ I DE LES ESMENES PRESENTADES**

**Proposta de resolució sobre el pagament dels imports pressupostats per a la prestació de serveis residencials per a infants, gent gran i discapacitats**

Tram. 250-01289/10

**Presentació**

Grup Parlamentari Socialista

Reg. 82635 / Admissió a tràmit: Mesa

del Parlament, 14.10.2014

**A LA MESA DEL PARLAMENT**

Maurici Lucena i Betriu, portaveu, Eva Granados Galiano, portaveu adjunta del Grup Parlamentari Socialista, d'acord amb el que estableixen els articles 145 i 146 del Reglament del Parlament, presenten la proposta de resolució següent per tal que sigui substanciada davant la Comissió de Benestar, Família i Immigració.

**EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

El sistema català de serveis socials s'ha vist sobrepassat per l'augment de la demanda social provocada per la crisi econòmica i la inacció per part dels Governos. Administracions locals, entitats socials i els i les professionals del sector han hagut de fer front a un augment de ciutadans que solliciten els serveis mentre s'escurçaven els recursos per fer-hi front.

Les decisions preses pel Govern de la Generalitat provoquen un agreujament de la situació, eliminant drets subjectius com el de la RMI i retallant partides de polítiques socials, i també del Govern espanyol que impossibilita el desplegament de marcs legals com la llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, implementant retallades que comporten un augment de la pobresa i una major desigualtat social.

A més, el Departament de Benestar Social i Família ha comunicat a les entitats que gestionen serveis residencials dirigits a infància, gent gran i discapacitats que el mes de setembre no podran cobrar amb normalitat l'import corresponent a la prestació que realitzen i s'ha informat que aquesta situació no és puntual i pot perdurar en els propers mesos. No és la primera vegada que les entitats socials i empreses proveïdores de serveis a les persones es queden sense cobrar un servei que elles executen però que clarament són serveis de responsabilitat pública.

La davallada de recursos destinats al desenvolupament de polítiques socials, el deute acumulat per part de la Generalitat i aquesta nova situació d'impagament aboquen al sector de serveis d'atenció a les persones al

collapso absolut. És preocupant aquesta situació que repercuteix en el sector que està gestionant serveis dirigits a col·lectius amb una situació d'extrema vulnerabilitat.

Per aquests motius, el Grup Parlamentari Socialista presenta la següent:

**PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

El Parlament de Catalunya insta el Govern a:

1. Garantir a les entitats el pagament dels imports previstos per a la prestació de serveis residencials dirigits a infància, gent gran i discapacitat.
2. Presentar un pla de pagaments a les entitats que gestionen serveis residencials dirigits a infància, gent gran i discapacitat per als propers mesos que permeti a les organitzacions la previsió, la planificació i el treball per garantir l'atenció als usuaris dels serveis.
3. Blindar les partides pressupostàries del Govern de la Generalitat a l'àmbit dels serveis socials que garanteixin les subvencions i contractes amb proveïdors i entitats del tercer sector.
4. Informar, activant l'espai de diàleg, les entitats socials i empreses que gestionen serveis socials de responsabilitat pública per a fer front a les conseqüències derivades dels problemes de liquiditat.
5. Publicar a la web [transparencia.cat](http://transparencia.cat) l'estat dels pagaments de les entitats i proveïdors de serveis d'atenció a les persones.

Palau del Parlament, 1 d'octubre de 2014

Maurici Lucena i Betriu                      Eva Granados Galiano  
Portaveu del GP SOC                      Portaveu adjunta del GP SOC

**Esmenes presentades**

Reg. 92252 / Admissió a tràmit:

Mesa de la CBFi, 19.11.2014

Esmenes presentades pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió (reg. 92252)

**1 ESMENA NÚM. 1**  
**D'addició**  
**GP de Convergència i Unió (I)**

**Del punt 1**

«1. Garantir a les entitats el pagament *del 75%* dels imports previstos per a la prestació de serveis residencials dirigits a infància, gent gran i discapacitat, *corresponents al període de setembre a desembre.*»

**2** ESMENA NÚM. 2  
*De modificació*  
GP de Convergència i Unió (2)

Del punt 3

«3. *Seguir prioritant les partides pressupostàries del Govern de la Generalitat a l'àmbit dels serveis socials que garanteixin les subvencions i contractes amb proveïdors i entitats del tercer sector.*»

**3** ESMENA NÚM. 3  
*De modificació i addició*  
GP de Convergència i Unió (3)

Del punt 4

«4. Informar, *mantenint* l'espai de diàleg *i acompanyament*, les entitats socials i empreses que gestionen serveis socials de responsabilitat pública per a *minimitzar l'impacte* dels problemes de liquiditat.»

**4** ESMENA NÚM. 4  
*De modificació*  
GP de Convergència i Unió (4)

Del punt 5

«5. *Seguir fent públics* l'estat dels pagaments de les entitats i proveïdors de serveis d'atenció a les persones.»

---