



G CONSELLERIA
O MODEL ECONÒMIC,
I TURISME I TREBALL
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODEL ECONÒMIC
I OCUPACIÓ



G CONSELLERIA
O MODEL ECONÒMIC,
I TURISME I TREBALL
B DIRECCIÓ GENERAL
/ TREBALL I SALUT
LABORAL

**IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE
DESEMBRE DE 2021 A LES ILLES BALEARS:
PRIMERA ANÀLISI A CURT TERMINI SOBRE LA
CONTRACTACIÓ I ELS SALARIS**

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB

La reforma laboral aprovada en desembre de 2021 i convalidada el 3 de febrer de 2022, tindrà dos àmbits d'impacte a molt curt termini:

- (1) La millora de la qualitat de la contractació
- (2) La millora salarial per la prevalença dels convenis sectorials sobre els d'empresa
 - El Govern de les Illes Balears estima que el número de treballadors que veuran millorada la qualitat del seu contracte o el seu salari superarà gairebé 60.000 persones.
 - D'acord a les estimacions de la Direcció General de Model Econòmic i Ocupació, la millora dels contractes tindrà un impacte directe (sense tenir en compte els efectes indirectes i els induïts) al voltant del 3% del PIB de Balears de 2019.

Impactes a curt termini (gener-febrer): 17.600 persones es beneficien de la Reforma:

- (a) L'anàlisi feta en els dos primers mesos d'enguany mostra que 10.300 ja han millorat la qualitat del seu contracte (bé per ser indefinit, bé perquè s'allarga la durada).
- (b) L'estudi dels convenis d'empresa mostra que fins a 7.300 treballadors podrien gaudir d'un augment salarial, que en mitjana serà del 8%, equivalent per tant a una paga mensual.

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021

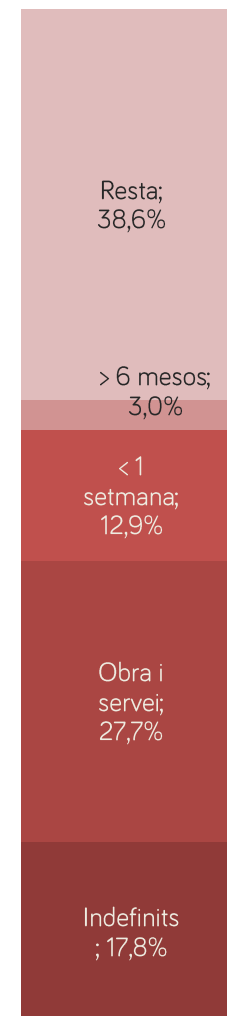


GOIB

Situació prèvia a la reforma laboral de desembre de 2021:

- (1) Malgrat des del 2018 s'observava a les Illes Balears una tendència sostinguda de reducció de la taxa de temporalitat (34,4% en 2017 i 28,2% al 2022) , on aquesta era menor que per al conjunt espanyol, la temporalitat no deixa d'estar enfora de la mitjana europea, situada al voltant del 15%.
- (2) En termes de contractació, això suposa:
 - Baix pes contractació indefinida sobre el total de contractació.
 - Elevada importància dels contractes de curta (menys d'un mes) i molt curta durada (menys d'una setmana).
 - Elevada importància de la contractació temporal lligada als contractes d'obra i servei.
 - Elevada rotació laboral.

Distribució de la contractació en 2021



AFILIACIÓ PER TIPUS CONTRACTE: Dades de gener 2017-2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taxa temporalitat IB	34,4%	34,2%	32,2	31,0%	28,7%	28,2%
Taxa temporalitat Esp.	32,3%	33,0%	31,7	31,0%	29,4%	29,8%

Nota: afiliacions al Règim General de la TGSS. Dades final de mes.

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB

IMPACTE 1: transició cap a un major protagonisme de la contractació indefinida

- 5.934 persones ja han pogut assolir una contractació indefinida gràcies a la reforma laboral.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes indefinits s'ha triplicat en 2022 respecte del mateix període de 2021 i respecte de 2020, darrer període pre-pandèmia, s'ha incrementat un 55%.
- Els contractes fixos discontinus pràcticament s'han doblat, +79,5%, respecte de 2020.
- Les relacions contractuals que ja s'inicien com a indefinits (indefinitos i fixos discontinus inicials) s'han augmentat en 4.999 persones en comparació a 2020.
- El pes de la contractació indefinida sobre el total de la contractació assoleix el 33,6%, gairebé el doble que abans de la reforma. L'increment és molt superior a la mitjana espanyola, 18,3%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Total indefinits	11.333	11.044	10.792	5.590	16.726
Indefinits ordinaris (A+B)	8.857	8.437	8.070	4.937	11.873
(A) Indefinits inicials	4.778	4.780	4.314	2.423	7.182
(B) Conversions temporals a indefinits	3.717	3.325	3.405	2.305	4.027
Fixos discontinus (C+D)	2.838	2.939	3.073	862	5.517
(C) Fixos discontinus inicials	2.476	2.607	2.722	653	4.853
(D) Conversions temporals a fixos discontinus	362	332	351	209	664
Pes indefinits s/total contractes	18,1%	18,3%	18,2%	17,6%	33,6%

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB

IMPACTE 1: transició cap a un major protagonisme de la contractació indefinida

- Per col·lectius, el grup més beneficiat està essent el dels joves menors de 30 anys. Aquest grup ha vist com la RL-2021 permetia a 2.112 joves més passar a una situació d'estabilitat contractual. És remarcable, com aquest increment s'ha fonamentat especialment amb la contractació indefinida inicial, que ha beneficiat a 763 joves.
- Per sexe, dels 5.934 beneficiats un 40% són dones i un 60% són homes.
- Per illes, a Mallorca 4.567 persones més tenen un contracte indefinit, a Menorca 539, a Eivissa 755 i a Formentera 73. El major increment, en termes relatius, s'ha produït a Menorca.
- Per sectors econòmics, la construcció és el de major transformació amb un increment del 110% en el número de contractes indefinits respecte d'abans de la RL-2021.

Sector econòmic	Millora a indefinits	Increment percentual indefinits 2022/2020
Agricultura	102	78%
Indústria	373	59%
Construcció	1.660	110%
Hoteleria	1.075	34%
Comerç	741	41%
Resta de serveis	1.983	55%



IMPACTE 2: reducció de la temporalitat lligada al contracte d'obra i servei

- Actualment a les Illes Balears encara hi ha 29.543 treballadors amb un contracte d'obra i servei. Aquestes persones aniran transitant cap a un contracte indefinit a mesura que l'obra i servei finalitzi.
- Els principals sectors econòmics amb aquest tipus de contracte són la construcció (11.994; 40,6%), educació (2.849; 9,6%), N - Activitats administratives i serveis auxiliars (3.041; 10,3%) i comerç (2.466; 8,3%).
- A l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes d'obra i servei s'ha reduït un 42% respecte del mateix període de 2020. Cal tenir en compte que fins a 30 de març es poden seguir fent.
- El pes del contracte d'obra i servei ha passat del 32% al 22% en un context de reducció de la contractació temporal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Contractes per obra i servei	21.974	20.554	19.417	12.648	11.254
Pes obra i servei sobre total contractes	35,0%	34,0%	32,8%	39,9%	22,6%

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB

IMPACTE 3: efecte sobre l'encadenament contractual a través de la reducció de la contractació de curta i molt curta durada

- Els contractes temporals superiors als 6 mesos s'han reduït un 73% i, per tant, les relacions temporals de llarga durada han minvat d'una manera dràstica.
- La RL-2021 introdueix una penalització per a la contractació de molt curta durada.
- Abans els contractes d'un o dos dies suposaven el 15% de tota la contractació temporal. Ara ja s'ha reduït al 9,5% en un context de reducció de la contractació temporal.
- Els contractes d'un dia s'han reduït un 62%, els de dos dies un 45% i els de tres dies un 32%, fet que està ja provocant la reducció de la rotació i l'encadenament de contractes.
- El principal sector afectat és l'hoteleria, que veu reduir-se en un 70% els seus contractes d'un o dos dies.

Contractes temporals de durada superior a 6 mesos	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
	3.629	2.913	3.085	1.076	821	-73%
Contractes temporals de molt curta durada	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
1 dia	5.253	4.623	5.989	1.614	2.300	-62%
2 dies	1780	1562	1537	516	851	-45%
3 dies	753	717	661	211	451	-32%
4 dies	498	406	409	190	370	-10%
5 dies	366	248	303	175	305	1%
6 dies	215	175	187	64	176	-6%
7 dies	402	344	351	313	331	-6%
8 dies	180	183	188	105	151	-20%
9 dies	138	153	161	84	137	-15%
10 dies	221	202	132	105	113	-14%

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB

IMPACTE 4: millora salarial per prevalència de conveni sectorial sobre el d'empresa

- Un dels aspectes que ha revertit la RL-2021 és el de tornar a establir la primacia del conveni sectorial sobre el d'empresa en l'àmbit salarial. Això implica que en els aspectes salarials els convenis d'empresa només poden millorar els sectorials, quan amb la RL-2012 sí que podien situar-se per davall.
- L'anàlisi dels convenis d'empresa corresponents a empreses privades indica que a Balears aquests cobreixen a 11.753 treballadors.
- S'han analitzat les categories laborals de menor remuneració.
- El 61% dels treballadors tenen convenis d'empresa amb condicions salarials per davall dels convenis sectorials.
- L'anàlisi dels convenis apunta que l'aplicació del conveni sectorial suposarà un augment salarial mitjà del 8% en termes anuals.

Nom conveni	Increment salarial (%)
conveni col·lectiu del sector de la neteja d'edificis i locals de les illes balears	8,7%
recuperacion y reciclado de residuos y materias primas secundarias	4,6%
acción e intervención social.	12,7%
ocio educativo y animación sociocultural	2,0%
fabricación de bebidas no alcohólicas; producción de aguas minerales y otras aguas embotelladas	14,1%
ciclo integral del agua	20,8%
sector de restauración colectiva.	15,1%

IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL DE DESEMBRE DE 2021



GOIB



IMPACTE DE LA REFORMA LABORAL PER ILLES

Mallorca

Menorca

Eivissa

Formentera

MALLORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 1: 8.466 beneficiats a Mallorca, dels quals 4.500 són indefinits

- 4.567 persones ja han pogut assolir una contractació indefinida gràcies a la reforma laboral a Mallorca.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes indefinits s'ha triplicat en 2022 respecte del mateix període de 2021 i respecte de 2020, darrer període pre-pandèmia, s'ha incrementat un 53,7%.
- Els contractes fixos discontinus han augmentat un 86,1% respecte al 2020.
- Les relacions contractuals que ja s'inicien com a indefinits (indefinitos inicials) han augmentat en 2.170 persones en comparació a 2020.
- El pes de la contractació indefinida sobre el total de la contractació assoleix el 33,1%, 15 pp més que abans de la reforma. L'increment és molt superior a la mitjana espanyola, 18,3%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Total indefinits	9.266	8.851	8.499	4.293	13.066
Indefinitos ordinari (A+B+C)	7.357	6.964	6.560	3.920	9.458
(A) Indefinitos inicials	3.937	3.982	3.523	1.967	5.693
(B) Conversions temporals a indefinitos	3.132	2.742	2.799	1.844	3.244
(C) Conversions temporals a fixos discontinus	288	240	238	109	521
Fixos discontinus	1.909	1.887	1.939	373	3.608
Pes indefinitos s/total contractes	18,3%	18,4%	18,1%	17,9%	33,1%

MALLORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 2: reducció de la temporalitat lligada al contracte d'obra i servei

- Actualment a Balears hi ha 30.200 treballadors amb un contracte d'obra i servei. Aquestes persones aniran transitant cap a un contracte indefinit a mesura que l'obra i servei finalitzi.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes d'obra i servei s'ha reduït un 42,5 % a Mallorca. Cal tenir en compte que fins a 30 de març es poden seguir fent.
- El pes del contracte d'obra i servei ha passat del 31,4% al 21,5% entre 2020 i 2022, en un context de reducció de la contractació temporal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Contractes per obra i servei	16.822	15.453	14.713	9.164	8.463
Pes obra i servei s/total contractes	33,3%	32,2%	31,4%	38,3%	21,5%

MALLORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 3: efecte sobre l'encadenament contractual a través de la reducció de la contractació de curta i molt curta durada

- Els contractes temporals superiors als 6 mesos s'han reduït un 69% i, per tant, les relacions temporals de llarga durada han minvat d'una manera dràstica.
- La RL-2021 introdueix una penalització per a la contractació de molt curta durada.
- En el 2020 els contractes d'un o dos dies suposaven el 17,4% de tota la contractació temporal. Ara ja baixa al 10,6% en un context de reducció de la contractació temporal.
- Els contractes d'un dia s'han reduït un 62%, els de dos dies un 41% i els de tres dies un 28%, fet que està ja provocant la reducció de la rotació i l'encadenament de contractes.

	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
Contractes temporals de durada superior a 6 mesos	2.719	2.228	2.229	741	683	-69%
Contractes de molt curta durada						
1 dia	4.904	4.189	5.435	1.281	2.056	-62%
2 dies	1622	1321	1256	417	737	-41%
3 dies	667	583	530	168	382	-28%
4 dies	439	319	331	147	316	-5%
5 dies	333	207	254	138	254	-
6 dies	183	132	152	57	134	-12%
7 dies	354	298	307	224	270	-12%
8 dies	145	154	162	82	126	-22%
9 dies	114	127	133	61	96	-28%
10 dies	188	171	110	88	96	-13%

MENORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 1: 682 beneficiats a Menorca, dels quals 539 són indefinits

- 539 persones ja han pogut assolir una contractació indefinida gràcies a la reforma laboral a Menorca.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes indefinits s'ha gairebé triplicat en 2022 respecte del mateix període de 2021 i respecte de 2020, darrer període pre-pandèmia, s'ha incrementat un 86,7%.
- Els contractes fixos discontinus han augmentat un 86,2% respecte al 2020.
- Les relacions contractuals que ja s'inicien com a indefinits (indefinitos inicials) s'han augmentat en 266 persones en comparació a 2020.
- El pes de la contractació indefinida sobre el total de la contractació assoleix el 37,8%, el doble que abans de la reforma. L'increment és molt superior a la mitjana espanyola, 18,3%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Total indefinits	520	560	622	402	1.161
Indefinitos ordinari (A+B+C)	370	412	426	299	796
(A) Indefinitos inicials	173	183	185	123	451
(B) Conversions temporals a indefinitos	164	201	200	139	269
(C) Conversions temporals a fixos discontinus	33	28	41	37	76
Fixos discontinus	150	148	196	103	365
Pes indefinitos s/total contractes	15,8%	17,1%	18,2%	18,0%	37,8%

MENORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 2: reducció de la temporalitat lligada al contracte d'obra i servei

- Actualment a Balears hi ha 30.200 treballadors amb un contracte d'obra i servei. Aquestes persones aniran transitant cap a un contracte indefinit a mesura que l'obra i servei finalitzi.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes d'obra i servei s'ha reduït un 49,4 % a Menorca. Cal tenir en compte que fins a 30 de març es poden seguir fent.
- El pes del contracte d'obra i servei ha passat del 28,8% al 16,2% entre 2020 i 2022, en un context de reducció de la contractació temporal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Contractes per obra i servei	992	944	985	774	498
Pes obra i servei s/total contractes	30,1%	28,9%	28,8%	34,6%	16,2%

MENORCA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 3: efecte sobre l'encadenament contractual a través de la reducció de la contractació de curta i molt curta durada

- Els contractes temporals superiors als 6 mesos s'han reduït un 78% i, per tant, les relacions temporals de llarga durada han minvat d'una manera dràstica.
- La RL-2021 introdueix una penalització per a la contractació de molt curta durada.
- En el 2020 els contractes d'un o dos dies suposaven el 9,3% de tota la contractació temporal. Ara ja s'ha reduït al 6,1% en un context de reducció de la contractació temporal.
- Els contractes d'un dia s'han reduït un 48%, els de dos dies un 67% i els de tres dies un 56%, fet que està ja provocant la reducció de la rotació i l'encadenament de contractes.

	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
Contractes temporals de durada superior a 6 mesos	318	184	247	182	54	-78%
Contractes de molt curta durada						
1 dia	148	173	160	47	83	-48%
2 dies	64	76	99	47	33	-67%
3 dies	27	30	50	15	22	-56%
4 dies	36	30	32	11	14	-56%
5 dies	15	14	24	10	13	-46%
6 dies	12	13	18	2	12	-33%
7 dies	15	16	17	9	27	59%
8 dies	14	9	17	11	12	-29%
9 dies	10	8	6	15	18	200%
10 dies	11	7	5	6	5	-

EIVISSA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 1: 855 beneficiats a Eivissa, dels quals 755 són indefinits

- 755 persones ja han pogut assolir una contractació indefinida gràcies a la reforma laboral a Eivissa.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes indefinits s'ha gairebé triplicat en 2022 respecte del mateix període de 2021 i respecte de 2020, darrer període pre-pandèmia, s'ha incrementat un 47,3%.
- Els contractes fixos discontinus han augmentat un 45,9% respecte al 2020.
- Les relacions contractuals que ja s'inicien com a indefinits (indefinitos inicials) s'han augmentat en 402 persones en comparació a 2020.
- El pes de la contractació indefinida sobre el total de la contractació assoleix el 33,6%, 14,7 pp més que abans de la reforma. L'increment és molt superior a la mitjana espanyola, 18,3%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Total indefinits	1.475	1.555	1.595	853	2.350
Indefinitos ordinari (A+B+C)	1.082	1.018	1.042	690	1.543
(A) Indefinitos inicials	642	591	586	318	988
(B) Conversions temporals a indefinitos	401	369	390	312	495
(C) Conversions temporals a fixos discontinus	39	58	66	60	60
Fixos discontinus	393	537	553	163	807
Pes indefinitos s/total contractes	17,5%	17,6%	18,9%	16,4%	33,6%

EIVISSA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB
/

IMPACTE 2: reducció de la temporalitat lligada al contracte d'obra i servei

- Actualment a Balears hi ha 30.200 treballadors amb un contracte d'obra i servei. Aquestes persones aniran transitant cap a un contracte indefinit a mesura que l'obra i servei finalitzi.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes d'obra i servei s'ha reduït un 37,1% a Eivissa. Cal tenir en compte que fins a 30 de març es poden seguir fent.
- El pes del contracte d'obra i servei ha passat del 41,6% al 31,6% entre 2020 i 2022, en un context de reducció de la contractació temporal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Contractes per obra i servei	3.960	4.014	3.519	2.536	2.213
Pes obra i servei s/total contractes	47,1%	45,5%	41,6%	48,7%	31,6%

EIVISSA – IMPACTE REFORMA LABORAL



IMPACTE 3: efecte sobre l'encadenament contractual a través de la reducció de la contractació de curta i molt curta durada

G
O
I
B

- Els contractes temporals superiors als 6 mesos s'han reduït un 87% i, per tant, les relacions temporals de llarga durada han minvat d'una manera dràstica.
- La RL-2021 introdueix una penalització per a la contractació de molt curta durada.
- En el 2020 els contractes d'un o dos dies suposaven el 8,3% de tota la contractació temporal. Ara ja s'ha reduït al 5,0% en un context de reducció de la contractació temporal.
- Els contractes d'un dia s'han reduït un 59%, els de dos dies un 58% i els de tres dies un 42%, fet que està ja provocant la reducció de la rotació i l'encadenament de contractes.

	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
Contractes temporals de durada superior a 6 mesos	541	489	587	143	79	-87%
Contractes de molt curta durada						
1 dia	198	259	386	281	157	-59%
2 dies	87	163	182	52	76	-58%
3 dies	57	97	78	28	45	-42%
4 dies	19	52	44	32	38	-14%
5 dies	18	27	24	27	37	54%
6 dies	17	29	17	5	30	76%
7 dies	29	29	27	80	33	22%
8 dies	19	20	9	10	13	44%
9 dies	14	18	22	8	23	5%
10 dies	20	24	17	11	12	-29%

FORMENTERA – IMPACTE REFORMA LABORAL



IMPACTE 1: 73 beneficiats a Formentera, tots ells amb contracte indefinit

- 73 persones ja han pogut assolir una contractació indefinida gràcies a la reforma laboral a Formentera.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes indefinits s'ha més que triplicat en 2022 respecte del mateix període de 2021 i respecte de 2020, darrer període pre-pandèmia, s'ha incrementat un 96,1%.
- Els contractes fixos discontinus han augmentat un 114,7% respecte al 2020.
- Les relacions contractuals que ja s'inicien com a indefinits (indefinitos inicials) s'han augmentat en 30 persones en comparació a 2020.
- El pes de la contractació indefinida sobre el total de la contractació assoleix el 47,6%, més del doble que abans de la reforma. L'increment és molt superior a la mitjana espanyola, 18,3%.

	2018	2019	2020	2021	2022
Total indefinits	72	78	76	42	149
Indefinitos ordinari (A+B+C)	48	43	42	28	76
(A) Indefinitos inicials	26	24	20	15	50
(B) Conversions temporals a indefinitos	20	13	16	10	19
(C) Conversions temporals a fixos discontinus	2	6	6	3	7
Fixos discontinus	24	35	34	14	73
Pes indefinitos s/total contractes	15,9%	21,0%	18,6%	14,4%	47,6%

FORMENTERA – IMPACTE REFORMA LABORAL



GOIB

IMPACTE 2: reducció de la temporalitat lligada al contracte d'obra i servei

- Actualment a Balears hi ha 30.200 treballadors amb un contracte d'obra i servei. Aquestes persones aniran transitant cap a un contracte indefinit a mesura que l'obra i servei finalitzi.
- En l'acumulat de gener i febrer, el total de contractes d'obra i servei s'ha reduït un 60% a Formentera. Cal tenir en compte que fins a 30 de març es poden seguir fent.
- El pes del contracte d'obra i servei ha passat del 48,9% al 25,6% entre 2020 i 2022, en un context de reducció de la contractació temporal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Contractes per obra i servei	200	143	200	174	80
Pes obra i servei s/total contractes	44,1%	38,5%	48,9%	59,6%	25,6%

FORMENTERA – IMPACTE REFORMA LABORAL



IMPACTE 3: efecte sobre l'encadenament contractual a través de la reducció de la contractació de curta i molt curta durada

GOIB

- Els contractes temporals superiors als 6 mesos s'han reduït un 77% i, per tant, les relacions temporals de llarga durada han minvat d'una manera dràstica.
- La RL-2021 introdueix una penalització per a la contractació de molt curta durada.
- Els contractes d'un dia s'han reduït un 50% entre 2020 i 2022, si bé els d'entre 2-3 dies han experimentat un increment. Aquest fet provocarà la reducció de la rotació i l'encadenament de contractes.

	2018	2019	2020	2021	2022	Var. 2022/2020
Contractes temporals de durada superior a 6 mesos	51	12	22	10	5	-77%
Contractes de molt curta durada						
1 dia	3	2	8	5	4	-50%
2-3 dies	9	9	3	0	7	133%
4-5 dies	4	5	3	0	3	-
6-10 dies	11	2	0	2	1	-



G CONSELLERIA
O MODEL ECONÒMIC,
I TURISME I TREBALL
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODEL ECONÒMIC
I OCUPACIÓ

GRÀCIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ