AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

PLA MUNICIPAL PER A LA IGUALTAT DE GÈNERE

2011 – 2015

PROGRAMA MUNICIPAL DONA

AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

2011

MASIA CAN COLOM , PLAÇA CAN COLOM , 1

PREÀMBUL

El concepte d'igualtat formal entre tots el essers humans ha estat superat els darrers anys per el de reconeixement del mateix valor a totes les persones i el respecte a les diferencies, així com el dret de dones i homes a desenvolupar les seves capacitats superant les limitacions imposades pels rols de gènere tradicionals i la visió androcèntrica que ha impregnat històricament les actuacions públiques.

A partir de la IV Conferència Mundial de Nacions Unides, celebrada l'any 1995, es va encunyar el terme **transversalització** en referència a la necessitat que els poders públics incorporin la dimensió de gènere en totes les seves actuacions.

Amb les politiques públiques de gènere s'intenta corregir la desigualtat preexistent implementant mesures positives per afavorir la incorporació de dones a tots els àmbits, a garantir que la seva veu sigui escoltada i que pugin desenvolupar les seves vides amb llibertat tan a l'àmbit públic com al privat

Aquestes polítiques responen a la voluntat d'impulsar un model de ciutat on ha de prevaldre la dimensió humana socialment avançada i solidària. Un element fonamental en la construcció d'aquest model de ciutat és la incorporació de la perspectiva d'igualtat de gènere a totes les politiques per tal de desenvolupar mesures estratègiques coordinades entre totes les àrees municipals.

L'ajuntament de L'Hospitalet és pioner en la defensa d'aquests principis i ve desenvolupant, des de fa 25 anys, polítiques per la igualtat d'oportunitats al municipi. Durant aquests anys, el Programa municipal Dona – que es l'àmbit on estan inscrites aquestes polítiques - s'ha convertit en un referent en quan a la implementació de polítiques públiques d'igualtat de gènere.

El Pla d'Actuació municipal de les polítiques d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes per als propers quatre anys que a continuació es presenta, s'estructura al voltant de set eixos que tenen l'objectiu de millorar la qualitat de vida de la ciutadania i estan fonamentats en els següents principis:

RESPONSABILITAT POLÍTICA: perquè el principi d'igualtat és un dels pilars bàsics de les societats democràtiques i els poders públics han de garantir-ne el seu compliment.

DRET A LA INFORMACIÓ: per donar a conèixer els drets i la forma d'exercir-los, així com els recursos que disposa la societat per facilitar els processos d'autonomia de les dones.

PROMOCIÓ: per corregir les desigualtats cal fer actuacions compensatòries ja que la transformació de la situació de les dones aporta nous valors que beneficien a tota la societat.

PARTICIPACIÓ: per donar suport als col·lectius de dones que lluiten i defensen els drets de ciutadania.

PREVENCIÓ: per eradicar les causes que originen les desigualtats entre els sexes són necessaris recursos que facilitin l'actuació sobre els grups diana.

SENSIBILITZACIÓ: per a la consecució de la igualtat d'oportunitats és fonamental una conscienciació de tota la societat que afavoreixi el canvi d'actituds.

SOLIDARITAT; per què la creació de xarxes que promouen la convivència i el respecte entre les diverses cultures, entre dones de diferents edats i orígens, enriqueix el teixit social del municipi.

COORDINACIÓ: per actuar globalment i evitar la duplicitat i la fragmentació, la coordinació interserveis i interadministracions és l'element clau.

MARC NORMATIU

DRET INTERNACIONAL

El punt de referència dels drets de les dones cal situar-lo en la Declaració Universal dels Drets Humans, de 10 de desembre de 1948, en que s'enuncia com a principi fonamental la no discriminació per raó de sexe en matèria de drets i llibertats i el dret a la igualtat davant la llei.

DRET COMUNITARI EUROPEU

- El Tractat d'Amsterdam, de l'1 de maig de 1999, reforça el compromís europeu en relació a la igualtat entre dones i homes, ja que inclou entre els objectius de la Comunitat Europea la promoció de la igualtat entre dones i homes - art. 2 del Tractat de la Comunitat Europea -.

- Durant el Consell Europeu de 23 i 24 de març de 2006 els Estats Membres van aprovar el Pacte Europeu per a la Igualtat de Gènere. En aquest Pacte els Estats es comprometen en l'aplicació de polítiques destinades a afavorir l'ocupació de les dones i a garantir un equilibri entre la vida professional i la vida privada de les persones.

- El mes de desembre de 2006 es va crear l'Institut Europeu de la Igualtat de Gènere, per a donar suport tècnic al desenvolupament de les polítiques de Igualtat. .

DRET ESTATAL

A partir de la Constitució Espanyola es van anar aprovant una sèrie de reformes de la legislació civil, laboral i penal, que tenien per objecte la eliminació de la discriminació per raó de sexe de l'ordenament jurídic espanyol.

Una vegada assolida la igualtat formal s'han aprovat una sèrie de lleis per anar avançant en la Igualtat real i efectiva. Les més recents són les següents:

1. Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per a incorporar la valoració de l'impacte de gènere en les disposicions normatives que elabori el Govern del Estat, la

qual constata que les decisions polítiques que, en principi, semblen no sexistes, podem tenir diferent impacte en les dones i en els homes.

2. Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a las persones en situació de dependència, mitjançant la que es pretén configurar un sistema integrat que abordi des de una perspectiva global el fenomen de la dependència.

3. Llei 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de dones i de homes, la qual té com finalitat l'eliminació de totes les manifestacions de discriminació, directe o indirecta, per raó de sexe i promoció de la igualtat real entre dones i homes en qualsevol dels àmbits de la vida i, en especial, en les esferes política, civil, laboral, econòmica, social i cultural.

4. R.D 432/2008, del 12 d'abril, que crea el Ministeri d'Igualtat, amb la finalitat de realitzar la proposta i execució de les polítiques del Govern en matèria d'igualtat, lluita contra tota classe de discriminació i contra la violència de gènere.

A més en matèria de violència de gènere s'han aprovat diverses lleis sent les més importants:

1. Llei 27/2003 de 31 de juliol, reguladora de l' Ordre de protecció de las víctimes de la violència domèstica, d'acord amb la qual, i entre les mesures cautelars que el Jutge pot acordar, es troba l'ordre de protecció, per aquells casos de violència domèstica en què resulti una situació objectiva de risc per a la víctima. Aquesta ordre de protecció confereix un estatut integral, el qual comprendrà tant mesures penals -la presó provisional de l'agressor, la prohibició d'apropar-se o comunicar-se amb la víctima- com mesures civils -us del domicili familiar, guarda i custòdia dels fills, la prestació d'aliments-, així com aquelles altres mesures d'assistència i protecció social que siguin necessàries per atorgar aquesta protecció integral.

2. La Llei Orgànica 11/2003 de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers i la Llei Orgànica 15/2003 de 25 d'octubre van modificar el Codi Penal i introduir el delicte de mal tractament domèstic.

3. La Llei Orgànica 1/2004 de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, resulta aplicable a les dones víctimes de violència exercida per els que són o han estat seus cònjuges o els que estan o han estat lligats a elles per relacions d'afectivitat, encara que no hagi convivència. La Llei estableix mesures de protecció integral, la finalitat de les quals és prevenir, sancionar i eradicar aquesta violència i prestar assistència a les víctimes. Així ens trobem amb mesures de sensibilització, prevenció, detecció i intervenció en els diferents àmbits: educatiu, sanitari, social, de la publicitat, judicial, policial,.... A més, la Llei Orgànica 1/2004 de 28 de desembre, ha acordat la creació del Jutjats de Violència sobre la Dona que coneixen tant de les causes penals (ordre de protecció, instrucció de les causes

penals, enjudiciament de les faltes...) com de les causes civils relacionades (separacions, divorci, relacions paternofilials, filiació...).

Dret Autonòmic

L'Estatut d'Autonomia de 2006 preveu com a valor i com a dret la igualtat i, a més, a l'article 19 estableix que totes les dones tenen dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal, i a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i de tota mena de discriminació.

Amb anterioritat a l'aprovació de l'actual Estatut d'Autonomia cal destacar les següents actuacions:

1. En 1989 es va crear l'Institut Català de la Dona.

2. En abril de 2002 s'acorda el Pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que la pateixen.

3. El 21 d'octubre de 2003 s'estableix que els punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica siguin les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte.

4. Finalment, en 2005 s'aprova el Pla d'acció i de desenvolupament de les polítiques de dones (2005-2007), entre els objectius del qual es troba aconseguir la transversalitat de les polítiques de govern per fer realitat la Igualtat entre dones i homes.

També cal destacar diverses lleis del Parlament de Catalunya que han suposat un avenç en polítiques d'igualtat, quan a l'equilibri entre la vida professional i privada i la violència de gènere:

1. La Llei 4/2001, de 9 d'abril, estableix que tota disposició de caràcter general ha d'anar acompanyada d'un informe interdepartamental d'impacte de gènere de les mesures que estableix la disposició i va atribuir a l'Institut Català de la Dona l'elaboració d'aquest informe.

2. La Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les Administracions Públiques de Catalunya, adopta diverses mesures per afavorir la conciliació i l'equilibri entre els àmbits personal, laboral i familiar de les persones al servei de les Administracions de Catalunya.

3. Finalment, la llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, on es reconeix el caràcter innovador i exemplar de les actuacions polítiques dels ens locals en l'abordatge de la violència de gènere i en l'establiment de protocols d'actuació conjunta que han inspirat bona part dels continguts d'aquest text legal. Aquesta llei amplia el concepte legal de violència de gènere a tota

violència que pateixen les dones pel sol fet ser-ho i estableix mesures integrals respecte a la prevenció, la detecció i la sensibilització respecte a la violència de gènere i reconeix els drets de les dones que la pateixen a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació integral.

EIXOS ESTRATÈGICS DEL PLA D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS 2011 – 2015 DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

1. **IMPREGNAR L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DEL PRINICIPI D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES**
2. **INCREMENTAR LA PRESÈNCIA I LA PARTICIPACIÓ DE LES DONES**
3. **FOMENTAR UNA CULTURA IGUALITARIA**
4. **ATENCIÓ A LES NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE LES DONES.**
5. **ABORDATGE INTEGRAL DE LES VIOLÈNCIES PER RAÓ DE GÈNERE**
6. **MILLORA CONTINUA DELS SERVEIS OFERTS PER EL PMD**

EIX 1: IMPREGNAR L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DEL PRINICIPI D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES

Aconseguir la **transversalitat** de gènere en les polítiques de l'administració local, significa el compromís d'incorporar aquesta perspectiva a les accions municipals.

En aquest sentit, la **Llei Orgànica per a la igualtat efectiva de dones i homes 3/2007** fa esment a la **prevenció de conductes discriminatòries i a la previsió de polítiques actives per fer efectiu el principi d'igualtat,** la qual cosa implica que el principi d'igualtat s'aplica en tots els àmbits de l'ordenament de la realitat social.

LINEA ESTRATÈGICA 1: FOMENTAR L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DEL PRINICIPI D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES

OBJECTIUS:

1.1 PROMOURE LA IGUALTAT DE GENERE A L'ADMINISTRACIÓ LOCAL

1.2 REALITZAR PROJECTES AMB PERSPECTIVA DE GÈNERE INTERAREES MUNICIPALS

ACCIONS:

- Seguiment del Pla Igualtat d'Oportunitats intern (P.I.O) en coordinació amb totes les àrees municipals
- Participació en els Plans Integrals de barris per assegurar l'equitat de gènere.
- Suport tècnic a la participació de les dones en els Plans de millora dels barris.
- Realització de projectes de cohesió social dirigits als col·lectius de dones amb situació de vulnerabilitat social.
- Manteniment setmanal de l'espai Web del PMD amb informació d'actualitat

INDICADORS:

- Nombre d'accions realitzades al P.I.O
- Nombre d'activitats i de participants en els Plans integrals
- Nombre de projectes iniciats, realitzats i avaluats
- Nombre de visites al web

EIX 2 INCREMENTAR LA PRESÈNCIA I LA PARTICIPACIÓ DE LES DONES

Tot i que en els últims anys s'han produït avenços quan a la presència de dones en els espais de presa de decisions, continuen havent obstacles que dificulten l'accés i la participació activa per assolir una ciutadania plena.

Aquest eix té els objectius d'afavorir i estimular iniciatives ciutadanes que promoguin la participació i el debat en matèria de gènere i impulsin els canvis necessaris per construir un nou model de societat.

LINEA ESTRATÈGICA 2: INCREMENT DE LA PRESÈNCIA I LA PARTICIPACIÓ DE LES DONES

OBJECTIU:

2.1 FOMENTAR UNA CULTURA COMUNITÀRIA BASADA EN LA INCLUSIÓ I EL RESPECTE A LES DIFERÈNCIES.

2.2 PROMOURE L'AUTONOMIA DE LES DONES AFAVORINT EL SEU DESENVOLUPAMENT PERSONAL, PROFESSIONAL I SOCIAL

ACCIONS:

- Crear i mantenir fòrums d'opinió que recullin les propostes i inquietuds de la ciutadania sobre qüestions de gènere.
- Realitzar activitats que promoguin l'intercanvi entre les dones del municipi en temes relacionats amb les desigualtats.
- Reforçar les associacions de dones, estimulant la seva participació com a agents socials del municipi i incentivar-les mitjançant el suport tècnic i econòmic.
- Coordinar i dinamitzar els grups de treball del Consell per a l'elaboració de propostes d'actuació en diferents àmbits.
- Visibilitzar les aportacions culturals de les dones en els mitjans de comunicació locals i el web.
- Mantenir un espai radiofònic periòdic a radio l'H
- Incloure noms de dones que hagin destacat per les seves aportacions socials o culturals, a carrers, places, edificis, esdeveniments culturals, etc.

INDICADORS:

- Nombre d'activitats i de participants en les activitats.
- Valoració per part de participants

LÍNIA ESTRATÈGICA 3: ORGANITZACIÓ DELS USOS DELS TEMPS I ELS TREBALLS

Els usos dels temps es defineixen a partir dels diversos continguts que l'ocupen: laboral , familiar, personal, social. Si bé és cert que tothom està subjecte als temps, aquests estan distribuïts de manera desigual entre homes i dones per raons culturals, educatives i per el pes dels rols socials.

La perspectiva de gènere ha estat clau per fer visible les interdependències entre la cura de les persones, el temps i el benestar en el marc de les societats del benestar i s'ha evidenciat que els usos socials del temps són una de les causes de les desigualtats actuals.

Cal ressaltar que si bé l'índex d'ocupació de les dones ha progressat de forma considerable, la seva situació és clarament desfavorable en relació al col·lectiu masculí en el mercat laboral. La segregació vertical i horitzontal, les diferències salarials i les dificultats de conciliació la vida professional i familiar segueixen afectant a la salut i el benestar de les dones.

LINEA ESTRATÈGICA 3 : PROMOURE NOUS USOS DELS TEMPS

OBJECTIUS

3.1 AFAVORIR UN MODEL DE CIUTAT RESPECTUÓS AMB ELS TEMPS I ELS CICLES DE LA VIDA.

3.2 IMPLICAR LA CIUTADANIA I ELS ORGANISMES PUBLICS I PRIVATS DEL MUNIICPI EN LA CONCILIACIÓ DELS TEMPS

ACCIONS:

- Programar activitats de sensibilització sobre la situació de la dona en el món laboral i la doble presència.
- Realitzar tallers de debat i propostes sobre la coresponsabilitat i l'ús del temps de dones i homes.
- Difondre experiències realitzades en altres ciutats i països, en quan a polítiques públiques d'usos del temps.
- Desenvolupar propostes de serveis que facilitin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral

INDICADORS:

- Publicació de propostes recollides, nombre d'activitats realitzades i participants

EIX 4 : CONSTRUCIÓ D'UNA CULTURA IGUALITARIA

Les polítiques municipals d'igualtat d'oportunitats han de contribuir eliminar les asimetries i a aconseguir una igualtat sociocultural real entre els infants i joves, entenent l'educació com una proposta pedagògica que reformula el model de transmissió del coneixement i de les idees des d'una perspectiva de gènere,

El gènere és una construcció social i, per tant, es pot revisar i transformar per construir nous models de relació basats en el respecte a les diferències i la no discriminació. Per aconseguir-ho, cal actuar de manera preventiva, sobre els mecanismes que afavoreixen la transmissió de models estereotipats que limiten un desenvolupament equitatiu.

LINEA ESTRATÈGICA 4 : SUPORT A LA CONSTRUCCIÓ LA CULTURA IGUALITÀRIA

OBJECTIUS:

- **3.1 SENSIBILITAR LA COMUNITAT EDUCATIVA EN EL PRINCIPI D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS**
- **3.2 PROMOURE UNA EDUCACIÓ BASADA EN EL RESPECTE A L'ALTRE I EN LES RELACIONS D'IGUALTAT**
- **3.3 DONAR PROJECCIÓ AL MATERIAL I SERVEIS DEL FONS DE DOCUMENTACIÓ DEL PMD**

ACCIONS:

- Realitzar tallers sobre igualtat d'oportunitats dirigits a la població jove I ALS IES de la ciutat.
- Elaborar material de divulgació dirigit a la població jove.
- Crear un banc d'intercanvi de sabers per que les dones puguin transmetre els seus coneixements.
- Organitzar un concurs sobre IO de còmics / microrelats / cartells, etc.
- Oferir un servei de fons bibliogràfic especialitat obert a tota la ciutadania

INDICADORS :

- Nombre de tallers realitzats
- Nombre de joves participants
- Nombre Materials elaborat o adquirits
- Nombre de préstecs de materials i consultes realitzades al Fons de Documentació

EIX 5 . ATENCIÓ INTEGRAL A LES NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE LES DONES

El PMD presta serveis d'atenció específica a les dones des de fa 25 anys. Aquesta atenció especialitzada, individual i confidencial, integra l'àmbit social, el psicològic i el jurídic.

La intervenció parteix del reconeixement de la situació de desigualtat històrica de les dones i està orientada a donar suport a l'exercici dels seus drets i al creixement personal.

LINEA ESTRATÈGICA 5 : ATENCIÓ INTEGRAL A LES NECESSITATS DE LES DONES

5.1 OFERIR ATENCIÓ ESPECIALITZADA A LES DONES QUE HO SOL·LICITIN A CAUSA D'UNA PROBLEMÀTICA DERIVADA DE LA CONDICIÓ DE DONA.
5.2 PROMOURE EL DESENVOLUPAMENT DE L'AUTONOMIA I DE LES CAPACITATS PERSONALS.
5.3 INFORMAR SOBRE ACTIVITATS I RECURSOS.
5.4 PREVENIR RISCOS DE SALUT FÍSICA I MENTAL.

ACCIONS:

- Atendre totes les dones que facin demanda al servei sense llistes d'espera
- Dissenyar nous recursos adaptats a les noves realitats socials.
- Reforçar l'intercanvi professional amb altres serveis assistencials de la ciutat per tal de reforçar les xarxes de professionals.
- Manteniment periòdic del fitxer de Recursos per a les dones

INDICADORS:

- **Nombre de dones ateses**
- **Nombre d'accions de prevenció**
- **Valoració enquestes de satisfacció del servei**

EIX 6 : ABORDATGE INTEGRAL DE LES VIOLENCIES VERS LES DONES

PLA D'ACTUACIÓ INTEGRAL A LA CIUTAT: PREVENCIÓ I TRACTAMENT DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

El tema de la violència contra les dones, per la seva gravetat i magnitud, requereix un apartat propi dins l'àmbit de l'assistència i també en l'àmbit comunitari, per la qual cosa es va crear a L'H, l'any 2004, un Circuit d'atenció que està integrat per professionals de tots els serveis públics de la Ciutat que tenen relació amb l'atenció a les persones - sanitat, serveis socials, serveis judicials, forces de seguretat, entitats ciutadanes – i que mantenen coordinacions periòdiques a fi i efecte de millorar l'atenció de les persones afectades i per desenvolupar estratègies de prevenció. Posteriorment, l'any 2008 es va incorporar al circuit el tema de la Mutilació Genital Femenina amb un protocol específic d'actuació interserveis a la ciutat.

LINEA ESTRATÈGICA 6: ABORDATGE INTEGRAL A LES VIOLÈNCIES DE GÈNERE

OBJECTIUS:

6.1 GARANTIR L'ATENCIÓ INTEGRAL A LES DONES AFECTADES PER VIOLÈNCIA DE GÈNERE.
6.2 FORMAR I INFORMAR A AGENTS SOCIALS DEL TERRITORI.
6.3 GARANTIR L'APLICACIÓ DEL PROTOCOL I CIRCUIT D'ATENCIÓ A LA CIUTAT
6.4 PROMOURE LA SENSIBILITZACIO SOBRE EL TEMA .
6.5 DESENVOLUPAR ESTRÀTEGIES DE PREVENCIÓ DE LA V.G.

ACCIONS:

- Augmentar la cobertura de dones ateses i el nombre de tractaments realitzats.
- Oferir un servei d'acolliment d'urgència a les dones i fills/filles que ho requereixin.
- Mantenir el Servei d'atenció a Infants de famílies amb violència a la parella.
- Mantenir reunions estables de coordinació amb els serveis integrants dels circuits de Violència de Gènere i Mutilació Genital femenina
- Realització d'activitats preventives relacionades amb la temàtica i obertes a tota la població i molt especialment als/les joves.
- Organització de jornades i fòrums formatius dirigits a professionals.

INDICADORS:

- **Nombre de dones ateses víctimes de violència**
- **Nombre de Teleassistències per V.G. tramitades i unitats familiars acollides**
- **Nombre d'infants atesos en el Servei d'infància**
- **Nombre d'activitats i nombre d'assistents a accions de prevenció**

EIX 7 : MILLORA CONTINUA DE L'ORGANITZACIÓ

Dins del marc de l'administració pública els sistemes de millora de l'organització es fan imprescindibles per garantir a la ciutadania serveis de qualitat.

Dins d'aquesta línea se situa l'obtenció de la Certificació tècnica Internacional de la qualitat **ISO 9001:2008** que, el mes de juliol de l'any 2006, el PMD va aconseguir. Aquesta Certificació estableix les regles de procediment, de gestió i manteniment d'uns paràmetres mesurables, que garanteixen un sistema de qualitat que es auditat anualment

En aquest sentit, les activitats que realitza el PMD impliquen un compromís de millora contínua i per tant dona gran importància a conèixer l'opinió de la població a la qual es dirigeix l'activitat.

La metodologia utilitzada és l'aplicació d'indicadors quantitatius i qualitatius i **Enquestes d'Avaluació**, dissenyades per mesurar el nivell de satisfacció de la ciutadania en quan a les activitats i serveis que es presten. De les dades recollides se'n fa una avaluació anual i s'estableixen accions de millora avaluables.

LINEA ESTRATÈGICA : EIX 7. MILLORA CONTÍNUA DE L'ORGANITZACIÓ

OBJECTIUS:

7.1 OFERIR SERVEIS DE QUALITAT DINS ELS PARÀMETRES DE MILLORA CONTINUA

ACCIONS:

- Control de la gestió dels temps i la planificació de les tasques per optimitzar els recursos.
- Anàlisi dels processos de treball per detectar els "punts febles" i aplicar mesures correctores.
- Anàlisi de les enquestes de satisfacció de les usuàries /usuaris.
- Disseny d'eines per a la millora de l'organització interna.
- Accions de formació continua dels professional de l'equip del PMD.
- Realització d'una auditoria anual del sistema de gestió per un organisme autònom especialitzat per tal de validar-lo i/ implementar mesures correctores

INDICADORS:

- **Nombre d' enquestes i resultat de les mateixes**
- **Avaluació anual de tots el serveis del PMD**
- **Nombre d'accions de millora anuals**
- **Resultat Auditoria externa anual**