

Manual de gestió

del Centre Municipal d'Acollida
d'Animals de Companyia
de Barcelona (CAAC)

Manual de gestió del Centre Municipal d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAAC)

Agència de Salut Pública

Susanna Bouis,
Núria Calzada,
Alejo García,
Meritxell Cusí,
Víctor Peracho,
Marta Salamero,
Júlia Duran,
Josep M. Armengou

Barcelona, 2005

Manual de gestió del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAAC)

1a edició: desembre de 2005

Publica: Agència de Salut Pública de Barcelona

Producció gràfica: Primer Segona

Dipòsit legal: B-53.822-2005

Manual de gestió

del Centre d'Acollida
d'Animals de Companyia
de Barcelona (CAAC)

La política d'animals de companyia a Barcelona i el CAAC

1. Principis de funcionament i criteris de qualitat

* Aquests continguts podeu trobar-los a la web:
<http://www.aspb.es/quefem/docs.asp>

2. Protocol d'ingrés i sortida*

3. Protocol d'atenció diària*

4. Protocol de localització de propietaris
d'animals de companyia perduts / abandonats i ingressats*

5. Protocol de profilaxi*

6. Protocol d'atenció veterinària*

7. Protocol d'adopció i acolliment*

8. Protocol de neteja i desinfecció*

9. Protocol d'atenció al client*

10. Protocol del voluntariat*

La política d'animals de companyia a Barcelona i el CAAC

La política relativa als animals de companyia de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (en endavant ASPB) té com a principals eixos la promoció de la tinença responsable d'animals, la seva identificació i registre, vetllar per la bona convivència entre aquests i la ciutadania, així com fomentar la col·laboració i la implicació de tota la societat, especialment de les entitats de defensa i protecció dels animals i dels establiments dedicats a la seva comercialització, en aquesta tasca.

Aquests principis es corresponen amb la creixent sensibilització i preocupació de la societat envers el benestar, els drets i la protecció dels animals de companyia, buscant alhora la compatibilitat amb la salut, la seguretat i la convivència, i són reflectits i emparats per la normativa relativa a la tinença i protecció dels animals, específicament per la Llei 22/2003, de protecció dels animals, i l'Ordenança sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals, aprovada pel Plenari de l'Ajuntament el 22 de desembre de 2003, que al seu temps se sustenta en la Declaració Municipal per a la Convivència i els Drets dels Animals, aprovada l'octubre de 1998.

El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAAC), ubicat a la Carretera de l'Arrabassada, Km. 3.8, esdevé un element fonamental en el compliment dels objectius d'aquesta política. El CAAC ha experimentat una notable evolució en els darrers anys, tant pel que fa al nombre d'animals custodiats com, el que és més important, en la pròpia concepció del que ha de ser un centre d'aquestes característiques, deixant enrera el model tradicional de gossers i gaters.

Hi ha un aspecte important en la normativa municipal sobre protecció dels animals que condiona la gestió del CAAC i que el fa pioner, que és la supressió de l'eutanàsia d'animals al Centre, acceptant-se només en aquells casos en què sigui dictaminada sota criteri veterinari, atenent a conductes marcadament agressives envers persones o altres animals, o a estats patològics que impliquin sofriment per l'animal o que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus.

Tots aquests factors determinen substancialment tant les polítiques a aplicar per a la gestió del Centre com els recursos que hi són necessaris, ja que ambdós conceptes estan lligats de manera indissoluble al flux d'animals amb el que es treballa.

Els esforços han d'anar, doncs, en dues direccions: **reduir les entrades d'animals** a través de la generalització del cens i de la identificació amb microxip, la conscienciació dels propietaris i l'educació per a una tinença responsable, i **incrementar les sortides** del Centre, tant a través del foment de les adopcions i acollides temporals, com de la millora de l'efectivitat en el procediment de localització i retorn dels animals perduts als seus propietaris. I **la prioritat més important, garantir el benestar dels animals i les seves condicions de confort durant la seva estada al Centre**, aplicant criteris professionals i etològics per a assolir-ho.

En la línia de l'exposat es defineixen els principis de gestió del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia, els criteris de qualitat en el seu funcionament, i es detallen els protocols de treball que el sustenten.

1. Principis de funcionament i criteris de qualitat

Sota aquestes premisses, l'ASPB assumeix la gestió del CAAC amb la fita bàsica de respondre eficientment a les demandes i expectatives de la ciutat pel que fa a l'acolliment d'animals abandonats o perduts a la via pública i garantir el seu benestar, vetllant al mateix temps pel compliment de les funcions relatives a la promoció i protecció de la salut pública que li són pròpies.

Per a la consecució dels seus objectius i serveis, el CAAC estableix el seu funcionament d'acord amb la *Política de Qualitat* que l'Agència de Salut Pública de Barcelona té definida com a criteri de gestió integral, i que marca les línies de qualitat que ha de seguir el centre en el desenvolupament del seu model de gestió: qualitat tècnica, efectivitat, eficiència, accessibilitat, satisfacció dels usuaris, acceptabilitat, implicació i creixement del personal que hi treballa, i impacte social positiu.

Així doncs, el CAAC ha definit un model de gestió amb tres principis bàsics, sobre els que se sustenta el desplegament posterior de l'estructura del Centre, del seu funcionament i de les seves interrelacions amb usuaris i entitats ciutadanes. Aquests principis són:

- **Enfocar l'organització envers els clients/ciutadans**, tant a nivell dels usuaris particulars com de les associacions ciutadanes que els representen, tenint en compte la seva opinió i satisfacció, i avançar en el coneixement de les seves expectatives per tal de marcar les línies de futur.
- **Disminuir la variabilitat dels processos**, definit procediments i formant el personal que els ha de portar a terme.
- **Promoure la millora contínua**, mitjançant l'avaluació continuada dels serveis, la detecció dels punts de millora, i l'anàlisi i implantació de les mesures de correcció oportunes

La **reducció de la variabilitat** com a eina per a la millora de la qualitat en el servei es plasma en una sistematització de les tasques a realitzar en els diversos procediments i serveis definits al Centre. Així doncs, el seu funcionament

s'articula a través de **Protocols d'actuació** que estableixen i desenvolupen tots els processos definits al CAAC per al compliment dels seus objectius. Essent aquesta protocol·lització una mesura de qualitat en sí mateixa –ja que permet la homologació en el nivell de qualitat dels serveis prestats i assegura, per altra banda, el coneixement uniforme del personal en el desenvolupament de les seves tasques–, possibilita al mateix temps fer un seguiment en el compliment d'objectius a través de la monitorització d'uns **indicadors de qualitat** que el mesuren.

Els protocols amb què el Centre regula el seu funcionament es desenvolupen més endavant, i són els següents:

- Protocol d'Ingrés i Sortida
- Protocol d'Atenció Diària
- Protocol de Localització de Propietaris
- Protocol de Profilaxi
- Protocol d'Atenció Veterinària
- Protocol d'Adopció i Acolliment
- Protocol de Neteja i Desinfecció
- Protocol d'Atenció al Client
- Protocol del Voluntariat

Però la millora en la gestió del Centre no es basa només en la monitorització del seu funcionament, sinó també en el **coneixement del grau d'adequació dels objectius i serveis a les expectatives dels usuaris**, entenent com a tals tant les persones que requereixen d'algun dels seus serveis, que tenen un paper actiu en l'expressió de la seva satisfacció, com els animals que s'hi allotgen, amb la utilització en aquest cas d'indicadors objectius que mesurin tant el seu benestar com l'adequació dels serveis del Centre per a assolir-lo.

L'ASPB disposa d'elements que permeten mesurar aquest nivell de satisfacció en diversos àmbits, a través de la implantació d'enquestes i qüestionaris que mesuren el grau de qualitat en l'atenció al client, tant de manera individual després de cada servei com amb la realització d'un estudi

de major magnitud i periodicitat anual, i amb la utilització d'un full de queixes i suggeriments que està a disposició del públic al Centre.

En el seguiment i control de la qualitat en la gestió del Centre d'Acolliment pren especial importància un organisme creat el 1998 per l'aleshores Institut Municipal de Salut Pública, el **Comitè de Qualitat** compost per dos membres de la direcció, un representant del Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona, i un membre representatiu de les entitats protectores d'animals presents al Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals de la ciutat. Nascut com a comissió assessora encarregada de proposar, analitzar i avaluar millores en el funcionament del Centre, incorporant els punts de vista dels professionals i de les associacions ciutadanes, una de les seves funcions a partir d'ara serà el seguiment de la Política de Qualitat del Centre i els seus indicadors, i l'anàlisi de la seva evolució, actuant com a fòrum de proposta i estudi de les millores per al centre que puguin aportar els seus integrants.

Per últim, el desenvolupament de la política de qualitat en la gestió del CAAC culmina amb la implementació de l'**avaluació continuada** de procediments establerts, serveis oferts i el seus resultats, a través de la mesura i anàlisi d'uns *indicadors de qualitat*, específics per a cadascun d'ells, que ofereixen informació tant de la pròpia evolució del procés com de la seva efectivitat, entesa com a adequació a la finalitat cercada.

Els **indicadors de qualitat** que el CAAC té establerts per a la seva avaluació i millora són els següents:

– Relacionats amb l'atenció al client

- *Qüestionari d'atenció als usuaris.* A totes les persones demandants d'un servei, se'ls donarà un qüestionari on, de forma anònima, se'ls demanarà la seva opinió sobre una sèrie d'ítems relacionats amb el motiu de la seva consulta o demanda (qualitat del servei, nivell de l'atenció, dificultats, percepció sobre el Centre, etc.).
- *Enquesta anual de satisfacció del client.* Enquesta telefònica anual entre les persones que hagin adoptat un animal, per a valorar la seva satisfacció amb el tracte rebut, amb el procediment d'adopció i amb els resultats de la mateixa.
- *Evolució i motius del nombre de queixes/reclamacions i suggeriments.*

– Relacionats amb l'adopció d'animals del Centre

- *Evolució del nombre d'adopcions realitzades.*
- *Índex de retorns* d'animals adoptats per motius relacionats amb el Centre.
- *Evolució del nombre i motius de les acollides externes.*

- Nombre d'animals en acolliment extern que són adoptats pels acollidors.

– Relacionats amb la localització de propietaris

- *Evolució del nombre de propietaris d'animals perduts/abandonats localitzats*
- *Evolució dels expedients sancionadors incoats a propietaris que han abandonat l'animal – que no se'n volen fer càrrec*

– Relacionats amb el benestar dels animals al Centre

- *Evolució dels resultats recollits en aplicació del **Programa de supervisió del benestar animal**, descrit en el Protocol d'Atenció Diària, pel que s'estableix una recerca periòdica de variacions comportamentals en els animals indicatives de problemes d'adaptació o alteracions emocionals dels animals.*

Funcionament i objectius del CAAC

Els procediments establerts per aquests protocols garanteixen el compliment dels següents **objectius**, que representen el catàleg de serveis i funcions del CAAC:

- Rebre i allotjar els gossos i gats abandonats o perduts recollits a la via pública i conduïts al Centre pels serveis de recollida –propis o concertats–, així com els procedents d'actuacions de la Guàrdia Urbana, d'auxili a les comissions judicials i de suport a Serveis Personals dels Districtes.
- Cura i supervisió diària de la cabana animal, per garantir la seva bona salut i vetllar pel seu benestar i confort.
- Atenció veterinària continuada. Criteris per al compliment de la normativa pel que fa a l'eutanàsia d'animals.
- Protecció de la salut de les persones, control de les malalties infecto-contagioses i zoonosis.
- Promoció de l'adopció responsable i establiment de programes d'acollida temporal per a determinats supòsits.
- Localització dels propietaris dels animals trobats.
- Atenció al client.
- Foment de la participació ciutadana al CAAC. Protocol i Guia del Voluntariat del Centre. Comitè de Qualitat.
- Participació en el Programa per a la Promoció de Colònies Controlades de Gats Urbans.

1. Gestió de la recepció i allotjament dels animals

Aquesta àrea d'actuació comprèn la recepció dels animals perduts o abandonats procedents de la via pública, així com les actuacions per al seu ingrés i allotjament al Centre.

El Centre acull els animals perduts o abandonats que són recollits al terme municipal de Barcelona i traslladats al Centre pels serveis de recollida –propis o concertats–, els procedents d'intervencions de la Guàrdia Urbana, els provinents del compliment d'ordres judicials, i els que es deriven d'actuacions dels Serveis Personals dels Districtes.

En cap cas s'accepten al Centre animals que hi arribin acompanyats pel seu propietari.

El **Protocol d'Ingrés i Sortida** del CAAC estableix totes les actuacions a realitzar des de l'arribada fins a l'allotjament de l'animal, a fi i efecte que es compleixin els següents objectius:

- L'obertura d'un *expedient individual* que el descriu i identifica, que l'acompanyarà durant tota la seva estada al Centre i en el que es faran constar totes les incidències que hi concorrin.
- Reconeixement veterinari inicial i aplicació d'accions profilàctiques.
- Inici de la mecànica de localització del seu propietari.
- Gestió administrativa correcta tant pel que fa a l'ingrés com a l'estança i la sortida, tenint en compte els diferents supòsits legals, administratius o judicials que poden concórrer en un animal acollit.

2. Cura i supervisió de la cabana animal

Aquesta àrea comprèn totes les activitats, relatives a l'atenció dels animals i el manteniment de les instal·lacions que els allotgen, que conformen el dia a dia del Centre, i amb les que es pretén complir els següents objectius:

- Assegurar la protecció dels animals de la intempèrie, d'altres animals o d'interferències humanes no desitjades.
- Assolir una correcta higiene de les diferents dependències del Centre, mitjançant l'aplicació del **Protocol de Neteja i Desinfecció**, amb la freqüència, abast i procediments que en ell s'indiquen.
- Protocol·litzar els procediments diaris a seguir amb els animals, relatius a la seva manutenció, exercici i socialització, i supervisió i control del seu estat de salut. Aquests

procediments es recullen en el **Protocol d'atenció diària dels animals**.

- Establir el procediment i les actuacions a seguir davant la detecció de qualsevol anomalia en l'estat de salut o de comportament de l'animal.
- Vetllar pel manteniment del correcte estat sanitari de la cabana animal allotjada al CAAC mitjançant les accions preventives recollides al **Programa de Profilaxi**.
- Vetllar pel benestar dels animals allotjats, mitjançant l'establiment i seguiment d'uns **indicadors de benestar i confort** basats en criteris etològics, de l'evolució dels quals es puguin deduir les mancances en les condicions de benestar dels animals al Centre per tal de poder aplicar les mesures correctores oportunes.

3. L'atenció veterinària al centre. El CAAC davant l'eutanàsia.

Les funcions que desenvolupa el servei veterinari del CAAC i les actuacions que ha de portar a terme estan definides en el **Protocol d'Atenció Veterinària**. Els objectius que es cobreixen amb la tasca del servei veterinari són els següents:

- Reconeixement i avaluació de l'estat sanitari i comportamental dels animals en el moment de la seva arribada al Centre.
- Prevenció, control, diagnòstic i tractament de les malalties, lesions o ferides de la cabana animal.
- Compliment del programa d'higiene i profilaxi de la instal·lació i de la cabana animal allotjada; vacunació inicial i periòdica dels animals, i elaboració de les proves de detecció de malalties infecto-contagioses i zoonosis.
- Actuació sanitària integral davant l'aparició d'un brot de malaltia infecto-contagiosa, amb assessorament especialitzat extern si la gravetat del brot ho requereix.
- Esterilització, desparasitació, vacunació i identificació dels animals admesos als **Programes d'adopció i d'acollida temporal**.
- Assessorament als sol·licitants d'adopció o acollida temporal externa d'un animal, especialment reforçat en el d'acollida temporal d'animals amb requeriments especials, així com supervisió i seguiment del procés.
- Protocol·lització dels supòsits d'eutanàsia d'animals previstos en la legislació vigent, i realització de l'eutanàsia en aquells casos en què procedeixi amb criteris de rapidesa, no dolor i no estrès de l'animal, d'acord

amb el que marca la normativa i seguint els criteris i recomanacions de la Comissió d'Ètica de l'Associació de Veterinaris Espanyols Especialistes en Petits Animals.

- Realització de la necròpsia d'un animal mort per causes naturals o malaltia, quan així procedeixi segons l'establert en el *Protocol d'Ingrés i Sortida*.

L'ASPB ha fixat com a objectiu prioritari del CAAC el trobar per als animals noves llars que els acullin. En aquest sentit, tots els esforços van dedicats a fomentar l'adopció o l'acollida temporal externa per a grups específics d'animals, establint actuacions concretes recollides en els respectius protocols i programes.

No obstant això, la normativa legal vigent contempla l'eutanàsia dels animals en els següents supòsits:

- Que presentin conductes marcadament agressives envers les persones o els altres animals.
- En estats patològics que impliquin sofriment per a l'animal.
- Existència d'estats patològics que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus.

En el **Protocol d'Atenció Veterinària** s'inclou un apartat específic que desenvolupa els tres supòsits i el procediment a seguir per part del Centre en cadascun d'ells, sistematitzant els criteris d'inclusió dels animals dins els diferents supòsits.

En qualsevol cas, l'ASPB promou en primera instància, en tots aquells casos en què sigui possible, i atenent al mateix temps a la seva responsabilitat de protecció de la salut pública, l'acollida externa d'animals que requereixin una assistència veterinària i unes atencions que depassin les possibilitats del centre. Aquesta possibilitat es detalla al **Protocol d'Adopció i Acollida Externa**.

4. Protecció de la salut de les persones

Una de les funcions de l'ASPB és el desenvolupament d'acions de prevenció i control de malalties, així com de promoció i protecció de la salut pública. Conseqüentment, aquest objectiu subjau en el plantejament de totes les actuacions, procediments i protocols que es desenvolupen al CAAC, que s'adrecen, de manera directa o indirecta, a la prevenció i al control –en el seu cas– de malalties infecto-contagioses entre la pròpia cabana animal i de malalties que es transmetin a les persones –zoonosis.

De manera sistemàtica, i dins d'aquesta política global de prevenció i profilaxi, el CAAC porta a terme diverses actuacions específiques que prevenen la transmissió de zoonosis a les persones.

- Detecció de leishmaniosi a tots els gossos que ingressen, mitjançant la detecció d'anticossos en sèrum.
- Desparasitació inicial, interna i externa, de tots els animals en el moment del seu ingrés, amb record sistemàtic i periòdic en tots els animals allotjats al Centre.
- Vacunació antiràbica dels animals en el seu ingrés, i aplicació anual d'una dosi de record.
- Lliurament dels animals en adopció o acollida externa desparasitats i vacunats. Desparasitació *in situ* dels animals acollits temporalment per col·laboradors que els recullen de la via pública.
- Establiment i impuls de línies d'investigació i estudi de la incidència i prevenció de malalties zoonòtiques en la cabana d'animals domèstics de Barcelona, en col·laboració amb entitats científiques i acadèmiques.

5. Adopció

L'ingrés i allotjament dels animals al CAAC ha de ser entès com una solució temporal i que respon a una necessitat pal·liativa davant la seva pèrdua o abandonament. Tanmateix, el benestar dels animals de companyia passa pel desenvolupament de la seva vida en una llar, i en aquest sentit el CAAC porta a terme una promoció activa de l'adopció de gats i gossos allotjats al Centre, així com de l'acollida temporal externa per a animals en unes circumstàncies molt concretes.

Per bé que al **Protocol d'Adopció i Acollida** es recullen abastament els supòsits, mecanismes, procediments, requisits i documentació relativa a aquests processos, seguidament se'n resumeixen els objectius.

- Tots els animals que ingressen al Centre, un cop transcorregut el període mínim legalment establert per al seu rescat, i sempre que les seves condicions de salut i les seves característiques comportamentals ho facin aconsellable, entraran en el procés d'adopció.
- Els animals es lliuraran en adopció identificats amb microxip, desparasitats, vacunats, i –en funció de la seva edat i circumstàncies– esterilitzats.
- S'estableix un període de seguretat després de l'adopció en cas d'aparició d'una malaltia: compromís de devolució de l'animal adoptat i retorn de les taxes abonades.
- El CAAC educa activament els adoptants en la tinença responsable de l'animal:
 - Atenció personalitzada a les persones interessades en l'adopció d'un animal de companyia. Assessorament sobre el tipus d'animal que s'adapta a les seves dis-

ponibilitats i necessitats –document *Preguntes que t'has de fer abans d'adoptar*.

- Promoció de l'adopció responsable: **qüestionari d'adopció informada** preceptiu, amb caràcter previ. Lliurament de material imprès i assessorament sobre l'educació de l'animal, la convivència amb les persones i la tinença responsable.
 - Disponibilitat post-adopció per facilitar l'adaptació dels animals i fer seguiment de la mateixa.
- El Centre ha establert uns **Programes d'Acollida externa** adreçats a animals que tenen unes característiques concretes o que precisen unes atencions especials.
- Cadells des del deslletament fins als tres mesos.
 - Animals que precisen unes atencions veterinàries o una atenció personalitzada que excedeix les possibilitats del Centre, sempre sota criteri del servei veterinari del CAAC i amb el seu suport.
- El CAAC estableix els requisits que han de complir les persones sol·licitants tant d'adopció com d'acollida externa en el Protocol. De la mateixa manera, tant en l'Acord d'Adopció com en el d'Acollida externa s'estableixen els compromisos als que s'obliga la persona sol·licitant, tant pel que fa a les atencions i benestar de l'animal, com al compliment de la normativa vigent en matèria de tinença d'animals de companyia.
- Igualment, tant en el **Protocol d'Adopció i Acollida** com en tota la documentació que emana d'ell es contemplen les especificitats relatives als gossos considerats potencialment perillosos.

6. Localització dels propietaris d'animals perduts/abandonats

La immediata posada en marxa del procediment per a localitzar els propietaris dels animals perduts / abandonats que ingressen al Centre és una de les prioritats d'actuació del CAAC, amb una doble motivació: que l'animal pugui retornar a la seva llar el més aviat possible, i detectar amb rapidesa i eficàcia els casos d'abandonament, per tal de procedir al seu sancionament.

El **Protocol de Localització de Propietaris** descriu de manera exhaustiva totes les actuacions del Centre per a la detecció de l'eventual identificació de què disposi l'animal, l'establiment de comunicació entre el CAAC i l'Arxiu d'Identificació d'Animals de Companyia –entitat del Consell de Col·legis veterinaris de Catalunya que disposa de les dades dels propietaris dels animals identificats– per a l'avís al propietari, els terminis per a fer-ho, i les comunicacions entre el Centre i l'ASPB quan es

detecta que es tracta d'un abandonament efectiu, per a l'inici del corresponent procediment sancionador.

7. Atenció al client

El CAAC ofereix un ampli horari d'atenció al públic: tots els dies laborables d'11 a 14 i de 15 a 18, i dissabtes, diumenges i festius d'11 a 14.

Els procediments d'atenció externa es recullen de manera sistematitzada al **Protocol d'Atenció al Client**, on es detallen les diferents vies de comunicació del Centre amb els usuaris: personal, telefònica, fax i e-mail. De la mateixa manera, al Protocol s'inclou també el procediment de gestió de queixes i suggeriments.

L'ASPB dóna especial importància a la qualitat en el servei al públic que es dóna al Centre, i per aquest motiu se n'estableixen unes mesures de control, com és el **Questionari de Satisfacció**, que s'ofereix a totes les persones que reben un servei del CAAC, o l'elaboració d'una **Enquesta de Qualitat en l'Atenció al Públic**, amb caràcter anual, en la que es valoren aspectes com ara les instal·lacions, la resposta rebuda per part del personal del Centre, el tracte ofert, i l'accessibilitat i adequació del servei a les expectatives.

8. Participació ciutadana. El voluntariat al centre

L'Agència de Salut Pública de Barcelona promou la participació i la col·laboració activa de la ciutadania per a la consecució dels seus objectius. Aquest principi adquireix especial importància al CAAC, pel que fa especialment als següents àmbits d'actuació:

- Promoció de l'adopció i acollida temporal dels animals de companyia del Centre, establint línies d'actuació conjuntes amb les entitats relacionades amb la protecció dels animals.
- Elaboració del **Protocol del Voluntariat del CAAC**, pel que es regula la figura del voluntari, establint-ne els Drets i Deures, les àrees de col·laboració, i s'institucionalitza el rol que desenvolupen els voluntaris en l'assoliment del benestar dels animals durant la seva estada al Centre.
- Potenciació del Comitè de Qualitat del CAAC, participat també per una representació de les entitats proteccionistes, com a òrgan dinàmic de seguiment de la qualitat en els serveis del CAAC i centre de debat de propostes per a la seva millora.