



**Consell Comarcal  
de la Conca de Barberà**

**PRESSUPOST  
GENERAL 2007**

## ÍNDEX

- 1. Memòria de Presidència**
- 2. Principis estratègics:**
  - Missió**
  - Visió**
  - Valors**
- 3. Objectius estratègics**
- 4. Objectius operacionals**
- 5. Pressupost d'ingressos del Consell Comarcal**
- 6. Pressupost de despeses del Consell Comarcal**
- 7. Pressupost d'ingressos de l'OAD**
- 8. Pressupost de despeses de l'OAD**
- 9. Estat consolidat del pressupost de la corporació**
- 10. Bases d'execució del pressupost**

## 1. MEMÒRIA DE PRESIDÈNCIA

El pressupost consolidat per a l'exercici 2007 és de **9.364.000 euros**, dels quals **7.295.000 euros** corresponen al pressupost del Consell Comarcal i **2.069.000 euros** a l'Organisme Autònom de Desenvolupament.

El pressupost consolidat per a l'any 2007 és de més de 9 milions d'euros, molt similar a l'any anterior.

Els **recursos ordinaris** de la corporació per al proper exercici són de **4.786.800 euros**, cosa que representa un **increment del 25 %**; això és degut, principalment, a l'increment de les aportacions per a la prestació de serveis delegats dels ajuntaments i de la Generalitat i a l'assumpció de noves competències.

Les **inversions** previstes per a aquesta anualitat pugen a **747.200 euros** i les **transferències de capital 1.763.000 euros**. Algunes d'aquestes **inversions** són:

- **Centre d'Iniciatives Empresarials 2<sup>a</sup> fase**
- **Camins municipals**
- **Dipòsit per a vehicles**
- **Gestor de continguts. Webs municipals**
- **Senyalització turística senders**
- **Material serveis de medi ambient**
- **Oficina de Serveis a Sta. Coloma de Q.**
- **Material de Serveis Socials (teleassistència)**
- **Centre telemàtic**
- **Xarxa de telecomunicacions municipis**
- **Equipament informàtic serveis**

Amb aquest pressupost volem contribuir en el que creiem que han de ser les funcions principals del Consell Comarcal:

- **Assistència tècnica als municipis**
- **Gestió de competències delegades d'altres administracions**
- **Gestió d'infraestructures i serveis comarcals**

## Assistència tècnica als municipis:

La primera funció del Consell Comarcal és la de donar suport als ajuntaments. Aquesta és en realitat la nostra raó de ser i més si tenim en compte que som una comarca amb molts municipis petits.

Des de fa anys es presten serveis bàsics per delegació dels municipis i d'altres organismes per mitjà de convenis de col·laboració mancomunant serveis amb la finalitat d'optimitzar els recursos públics i millorar la seva eficàcia.

Alguns d'aquests són els següents:

- **Serveis socials d'atenció primària**
- **Serveis tècnics urbanístics municipals**
- **Servei de gestió de residus municipals i medi ambient**
- **Ponència comarcal d'activitats**
- **Gestió de la documentació municipal. (Arxiu Històric Comarcal)**
- **Programa comarcal d'immigració**
- **Servei de promoció turística**
- **Servei de cultura i esports**
- **Programa de millora de camins municipals**
- **Servei de transport comarcal**
- **Servei de dinamització juvenil**
- **Servei d'assistència informàtica municipal**
- **Servei de recollida de vehicles abandonats**
- **Gestió de les EDAR (Depuradores d'aigües residuals)**

**L'assistència social** de les persones de la comarca és una de les nostres prioritats i per aquest motiu hem incrementat el nombre de professionals dedicats en aquest àmbit que treballen en col·laboració amb els ajuntaments i els professionals de la salut i de l'educació. Per al proper exercici incrementarem els recursos destinats a **l'ajuda domiciliària (treballadores familiars i equips de teleassistència) i el transport adaptat (centres de dia i centres especialitzats).**

**El servei d'assistència tècnica urbanística** en el darrer any ha doblat el nombre d'actuacions portades a terme, a causa de l'increment de la construcció i de les obres municipals **(projectes i direccions d'obra).**

El nou contracte del **servei de recollida de residus municipals**, que ha començat aquest mes de desembre, contempla importants millores **(increment de freqüències de recollida, neteja de contenidors, recollida de voluminosos i cartró comercial, serveis mòbils i neteja viària).** Per mitjà de l'Organisme de Gestió de Residus Municipals, continuarem treballant amb l'objectiu de millorar la recollida selectiva i

sensibilitzar la població dels beneficis ambientals i econòmics d'una correcta gestió dels residus que produïm.

Volem també continuar col·laborant amb els ajuntaments i les entitats de la comarca en l'organització d'actes culturals. **L'inventari del patrimoni** dels municipis i els premis culturals són activitats que tindran continuïtat i com a novetat cal destacar la redacció de la **història comarcal** a càrrec d'historiadors de reconegut prestigi.

**El servei de dinamització juvenil** ha estat valorat molt positivament i així ho demostra l'increment d'activitats desenvolupades per entitats i ajuntaments amb la col·laboració del servei. També volem destacar les activitats organitzades conjuntament pels grups de joves de tota la comarca.

Les noves tecnologies són molt importants per al bon funcionament de les administracions, per aquest motiu hem iniciat el servei **d'assistència informàtica** municipal que pretén resoldre les incidències i fomentar la utilització de les noves tecnologies en la **tramitació administrativa municipal**.

Finalment, durant aquest any, posarem en funcionament el **servei de recollida de vehicles i col·laborarem econòmicament amb els ajuntaments en la recollida d'animals abandonats**.

La gestió mancomunada i la proximitat en el territori fan d'un organisme d'àmbit comarcal l'adient per a la gestió de determinats serveis; per exemple, els relacionats amb el medi ambient, on el Consell tindrà una participació cada cop més destacada. Per aquest motiu, hem assumit **la gestió de les estacions depuradores d'aigües residuals de Montblanc, l'Espluga de Francolí i Sta. Coloma de Queralt**.

## Gestió de competències delegades d'altres administracions:

Una altra de les funcions del Consell Comarcal és la gestió de les competències delegades per la Generalitat, la Diputació de Tarragona i la cooperació amb altres administracions.

Alguns d'aquests serveis són:

- **Gestió de l'oficina d'habitatge**
- **Servei comarcal de català**
- **Gestió de transport i menjadors escolars**
- **Gestió de l'oficina de serveis a la joventut**
- **Gestió del museu comarcal**
- **Gestió de l'oficina del Cidem**
- **Gestió de l'oficina d'atenció al consumidor**
- **Gestió d'ajuts socials i culturals**
- **Servei de tramitació del DNI**
- **Punt d'informació cadastral**
- **Servei d'atenció precoç a menors**
- **Borsa d'habitatge jove**

En aquest àmbit pretenem ampliar i millorar els serveis actuals. A tall d'exemple podem dir que hem sol·licitat al Departament de Benestar i Família l'obertura d'una **oficina d'atenció als ciutadans** per facilitar la tramitació d'ajudes i prestacions.

Des de l'**Oficina d'Atenció al Consumidor** volem potenciar les accions d'informació als consumidors i activitats formatives adreçades als petits comerciants.

En relació amb el **transport escolar**, després de l'èxit de les primeres jornades de prevenció de riscos, volem continuar organitzant accions de formació per als acompanyants del transport.

Col·laborarem amb els centres d'ensenyament en accions de sensibilització en àmbits com el medi ambient, la seguretat viària, l'esport o les conductes de risc. En relació amb el servei de **menjador escolar** volem millorar-ne la qualitat amb accions de formació als monitors i control dietètic dels menús.

A partir de l'aprovació del nou decret d'ajuts a la **rehabilitació d'habitatges**, caldrà continuar la tasca d'informació i assessorament per tal de facilitar l'accés a aquestes ajudes de particulars i comunitats de propietaris.

Com a novetat, volem destacar la creació de la **borsa d'habitatge jove** en col·laboració amb la Secretaria General de Joventut.

## Gestió d'infraestructures i serveis comarcals:

En els darrers anys l'esforç conjunt dels ajuntaments de la comarca i el Consell Comarcal quant a la millora de les infraestructures ha estat molt important. El creixement de l'activitat econòmica és una realitat en tots els sectors.

Les obres d'abastament d'aigua, gasificació i millora del subministrament elèctric han estat decisives per a la captació de noves empreses i per a l'ampliació de les existents.

La creació del **Centre d'Iniciatives Empresarials**, les obres del qual fa poc que hem adjudicat, ha de donar suport a la creació de noves activitats econòmiques, i també als joves emprenedors de la comarca. Ha d'aglutinar la tasca del servei de promoció econòmica, de suport a l'activitat empresarial i de gestió de programes europeus. Per a la seva gestió crearem un organisme amb la participació de tots els ajuntaments de la comarca.

Serà prioritat de la nostra gestió el desenvolupament de les **noves tecnologies**, amb actuacions com la creació d'una subseu del Telecentre a Santa Coloma de Q. i l'organització de cursos de formació als Telecentres de Montblanc i l'Espluga de Francolí. Amb la voluntat d'arribar al màxim de població disposem d'una **aula mòbil** informàtica per organitzar cursos en tots els pobles de la comarca.

També farem un seguiment de la implantació del projecte **Internet Rural**, que ha de permetre la connexió de banda ampla a tots els pobles de la comarca i és de vital importància per al desenvolupament econòmic.

Aquest projecte és bàsic per al sector turístic que en els darrers anys s'ha consolidat com a destinació de turisme cultural i de natura. L'impuls a la creació d'associacions gremials i els ajuts econòmics per inversions en infraestructures turístiques, han estat factors clau d'aquest espectacular creixement. Com també creiem que ho serà, el projecte de **promoció turística de la Ruta del Cister**, que portem a terme conjuntament amb l'Urgell i l'Alt Camp, amb accions d'inversió, difusió i promoció turística i que ha rebut el suport de la Generalitat i les diputacions.

Per al proper exercici estan previstes actuacions de difusió i promoció de la marca i la destinació turística La Ruta del Cister en diferents àmbits i suports (publicacions, publicitat, llocs web, fires, seminaris, congressos...). També col·laborarem en la definició dels productes i serveis turístics que ofereixen els municipis de la comarca i els incorporarem a l'oferta turística de la Ruta del Cister. Pel que fa a inversions, millorarem la senyalització turística de tots els municipis de la comarca i d'altres infraestructures turístiques.

No volem obviar en aquest camp la necessària implicació que el sector privat ha de tenir en aquest projecte si es vol garantir una viabilitat de futur.

Amb aquest pressupost volem portar a terme una **gestió ambiciosa**, assumint nous reptes competencials; una **gestió de cooperació** amb els ajuntaments, amb nous serveis mancomunats, i una **gestió propera**, que apropi l'administració als ciutadans,

amb una descentralització de serveis; i una **gestió eficient**, que optimitzi els recursos disponibles.

Per últim, cal destacar la voluntat d'aquest Consell Comarcal de contribuir en **la millora i modernització de l'administració pública**, amb la introducció de nous models de gestió.

Davant el concepte tradicional de responsabilitat a l'Administració, basat en el compliment formal de les normes, s'imposa la necessitat de retre comptes per mitjà de la utilització eficient dels recursos i l'assoliment de resultats. Aquest és un procés que necessita una implantació progressiva, i s'han d'actualitzar conceptes com el **control de la gestió, l'estructura organitzativa o la gestió de la qualitat**.

Durant l'any 2007 continuarem el procés iniciat en anys anteriors de consolidació d'aquests mètodes, aplicant el **model de qualitat EFQM**.

Amb la finalitat expressada anteriorment de millora de la gestió, tenim presents els objectius estratègics, aquells que ens hem fixat per a aquesta legislatura, els recursos disponibles que detallarem en l'annex d'aquesta memòria, així com els objectius operacionals per àrees d'actuació amb la finalitat de poder-los analitzar.

Montblanc, 11 de desembre de 2006

David Rovira i Minguella



## 2. PRINCIPIS ESTRATÈGICS

L'avaluació de la qualitat a l'administració passa per analitzar el mecanisme pel qual els programes polítics de govern es transformen en plans estratègics, projectes i plans de gestió adreçats a satisfer les necessitats dels ciutadans i el repte principal consisteix a establir uns mecanismes que permetin aquest pas de manera eficaç.

La definició de la missió, la visió i els valors se situa en la base de la gestió estratègica de la corporació. Conté: la raó de ser del Consell Comarcal (missió), com es desitja que sigui en el futur (visió) i els valors que hem de compartir per fer realitat la nostra visió (valors).

### MISSIÓ

El Consell Comarcal de la Conca de Barberà és un ens local de suport i de prestació de serveis als municipis, als ciutadans i als agents socioeconòmics de la comarca amb la finalitat de millorar el benestar social i econòmic dels habitants de la Conca de Barberà.

### VISIÓ

La visió del Consell Comarcal de la Conca de Barberà és ser un referent en la innovació i el desenvolupament comarcal i en el compromís amb l'entorn.

### VALORS

- Predisposició i dedicació per servir els ciutadans
- Professionalitat en el treball i gestió òptima dels recursos
- Esperit de treball en equip
- Iniciativa i capacitat de millora en el treball
- Compromís social i respecte per la diversitat

### 3. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

Els objectius estratègics defineixen tot allò que es vol aconseguir. La seva finalitat és potenciar els punts forts i vèncer les febleses de l'organització, aprofitar les oportunitats i adaptar-se a l'entorn per complir la missió i assolir la visió.

#### - Objectius estratègics del Consell Comarcal de la Conca de Barberà

Els objectius estratègics del Consell Comarcal de la Conca de Barberà, definits per al període 2003-2007, són els següents:

1. Potenciar les línies de suport tècnic als ajuntaments de la comarca i especialment la gestió dels serveis municipals delegats, coordinant aquesta actuació amb la resta d'administracions públiques.
2. Millorar la gestió de les competències delegades per la resta d'administracions públiques.
3. Realitzar les infraestructures necessàries per a la comarca en l'àmbit de la recollida i tractament dels residus municipals i de l'abastament d'aigua.
4. Gestionar programes de desenvolupament d'àmbit comarcal o supracomarcal.
5. Formalitzar i implantar a la corporació un sistema orientat a la gestió de resultats, a l'eficiència i a la innovació. Difondre les activitats i serveis a la població de la comarca.

## 4. OBJECTIUS OPERACIONALS

Els objectius operatius són aquelles actuacions anuals, concretes i quantificables que serveixen per assolir els objectius estratègics.

Seguidament detallem, per àrees de treball, els processos existents amb els seus objectius anuals, els indicadors per mesurar l'eficiència i les activitats a desenvolupar per aconseguir els objectius.

### 4.1 ÀREA D'ADMINISTRACIÓ GENERAL

#### - Processos existents:

- Personal
- Infraestructures i serveis
- Secretaria
- Presidència
- Gerència
- Recepció
- Sistemes d'informació
- Premsa

#### - Objectius anuals:

- Gestió de la qualitat: Obtenció de dades qualitatives i de resultats
- Procedimentació dels principals processos del consell

#### Indicadors:

- % Hores d'absentisme
- Anàlisi de consums
- % Incidències greus

#### - Activitats relacionades:

- Gestió de la qualitat: Obtenció de dades qualitatives i de resultats
  - ✓ Realització auditories dels serveis
- Procedimentació dels principals processos del consell
  - ✓ Elaboració del manual de qualitat i dels procediments generals segons la Norma-ISO 9001:2000
  - ✓ Elaboració d'indicadors per a cada un dels procediments
  - ✓ Implantació de tràmits per mitjans telemàtics

## 4.2 ÀREA D'HISENDA

### - Processos existents:

- Comptabilitat
- Intervenció
- Personal
- Tresoreria
- Tramitació administrativa i altres

### - Objectius anuals:

- Implantació mòdul registre de factures
- Tramesa liquidació i Compte General AGE telemàticament
- Confecció registre incidències mensual per realitzar nòmines
- Confecció pla de tresoreria i pla de disposició de fons
- Confeccionar els procediments del servei (mínim 2)

### - Indicadors:

- Endarreriment comptabilitat
- Discomformitats
- Percentatge modificació nòmines
- Percentatge utilització pòlissa de tresoreria

### - Activitats relacionades:

- Implantació mòdul registre de factures
  - ✓ Posar en marxa el mòdul de registre de factures a partir del dia 1 de gener de 2007
- Tramesa liquidació i Compte General AGE telemàticament
  - ✓ Confeccionar la liquidació i el Compte General d'acord amb els terminis que estableix el RDL 2/2004, de 5 de març, per al qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals
  - ✓ Carregar automàticament els qüestionaris de les dades dels pressupostos i les liquidacions que consten en els fitxers generats per l'aplicació de comptabilitat a la plataforma eaCat i trametre telemàticament

- Confecció registre incidències mensual per realitzar nòmines
  - ✓ Confeccionar una plantilla d'incidències amb diferents camps
  - ✓ Realitzar mensualment les nòmines amb el suport d'aquesta plantilla per tenir en compte totes les incidències ocasionades
- Confecció pla de tresoreria i pla de disposició de fons
  - ✓ Analitzar el saldo inicial al inici del període, cobraments previstos dins d'aquest període, pagaments previstos en el període i saldo disponible al final del període
- Confeccionar els procediments del servei (mínim 2)
  - ✓ Definir els subprocessos
  - ✓ Manual de documents administratius

## 4.3 ÀREA D'ASSISTÈNCIA AL CIUTADÀ

### 4.3.1 SERVEI DE CULTURA, JOVENTUT I ESPORTS

- Processos existents:

- Dinamització
- Patrimoni cultural
- Ajuts
- Serveis delegats
- Publicacions

- Objectius anuals:

- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives del procés de dinamització
- Informatitzar el 30% de les fitxes del patrimoni
- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives del procés d'ajuts
- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives dels serveis delegats
- Publicar els dos primers volums de la Història de la Conca

- Indicadors:

- % d'activitats amb dades qualitatives del procés de dinamització
- % de fitxes informatitzades
- % d'activitats amb dades qualitatives del procés de gestió d'ajuts
- % d'activitats amb dades qualitatives del procés de gestió dels serveis delegats

- Activitats relacionades:

- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives del procés de dinamització
  - ✓ Aprovar els models de documents per a la presa de dades
  - ✓ Aprovar el protocol de funcionament de la presa de dades
  - ✓ Posar en marxa el protocol
- Informatitzar el 30% de les fitxes del patrimoni
  - ✓ Informatitzar les fitxes de Barberà de la Conca
  - ✓ Informatitzar les fitxes de Conesa
  - ✓ Informatitzar les fitxes de Forés

- ✓ Informatitzar les fitxes de Llorac
- ✓ Informatitzar les fitxes de Passanant i Belltall
- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives del procés de gestió d'ajuts culturals
  - ✓ Redactar els models de documents per a la presa de dades
  - ✓ Aprovar els models de documents per a la presa de dades
  - ✓ Aprovar el protocol de funcionament de la presa de mostres
  - ✓ Posar en marxa el protocol
- Posar en marxa el sistema d'obtenció de dades qualitatives del procés de gestió dels serveis delegats
  - ✓ Redactar els models de documents per a la presa de dades
  - ✓ Aprovar els models de documents per a la presa de dades
  - ✓ Aprovar el protocol de funcionament de la presa de mostres
  - ✓ Posar en marxa el protocol
- Publicar els dos primers volums de la Història de la Conca

### 4.3.2 SERVEI D'ENSENYAMENT

- Processos existents:

- Transport escolar
- Menjadors escolars
- Beques escolars
- Activitats ensenyament

- Objectius anuals:

- Rebaixar el nombre d'ajuts individual de desplaçament redistribuint les rutes de transport escolar
- Incrementar el nivell de satisfacció dels usuaris del servei de menjador

- Indicadors:

- Increment alumnes transportats
- Increment de satisfacció del servei

- Activitats relacionades:

- Rebaixar el nombre d'ajuts individual de desplaçament
  - ✓ Redistribució de les rutes de transport escolar
- Incrementar el nivell de satisfacció dels usuaris del servei de menjador
  - ✓ Realització d'una enquesta de satisfacció del servei
  - ✓ Controls dietètics periòdics



### 4.3.3 SERVEI DE BENESTAR SOCIAL

- Processos existents:

- Atenció a entitats i altres administracions
- Atenció a les persones

- Objectius anuals:

- Definir la metodologia a seguir per al seguiment i avaluació dels serveis contractats
- Estudiar el servei per incrementar la qualitat/eficiència

- Indicadors:

- Index de resolució de problemàtiques
- Total demanda expressada (formal/informal)

- Activitats relacionades:

- Definir la metodologia a seguir per al seguiment i avaluació dels serveis contractats
  - ✓ Dissenyar l'enquesta i les dades claus a recollir
  - ✓ Recerca de canals per a obtenir les dades
  - ✓ Concretar els destinataris
- Estudiar el servei per incrementar la qualitat/eficiència
  - ✓ Avaluació de l'impacte dels desplaçaments
  - ✓ Redefinició dels subprocessos
  - ✓ Redistribució de competències
  - ✓ Implantar accions de millora

## 4.4 ÀREA D'ASSISTÈNCIA MUNICIPAL

### 4.4.1 SERVEI DE MEDI AMBIENT

#### - Processos existents:

- Programa de recollida de RSU
- Programa de gestió d'instal·lacions
- Programa de control d'explotació del CCTRM
- Programa de control d'explotació d'EDARS
- Programa d'educació ambiental

#### - Objectius anuals:

- Reduir la producció de rebuig/habitant
- Incrementar l'ocupació de la planta de compostatge
- Obtenir el codi de gestor de la planta de compostatge
- Promoure la coordinació amb les empreses explotadores de les EDARS
- Promoure la participació dels ajuntaments en educació ambiental

#### - Indicadors:

- Producció rebuig/habitant/any
- Qualitat FORM entrada a planta de compostatge
- Variació de la vida útil del dipòsit controlat
- Rendiment de la despesa en educació ambiental

#### - Activitats relacionades:

- Reduir la producció de rebuig/habitant
  - ✓ Reubicar les àrees d'aportació
  - ✓ Revisar l'aportació dels ajuntaments al servei de residus
  - ✓ Implantar noves tecnologies als vehicles amb sistema de pesatge
- Incrementar l'ocupació de la planta de compostatge
  - ✓ Revisar les ordenances municipals de recollida de residus
  - ✓ Promoure l'aprovació d'un reglament municipal de recollida
  - ✓ Intercanvi d'experiències amb altres plantes de compostatge

- Obtenir el codi de gestor de la planta de compostatge
  - ✓ Donar suport al concessionari per a l'obtenció del codi de gestor
  - ✓ Elaborar un conveni per a la gestió econòmica dels residus agroalimentaris
- Promoure la coordinació amb les empreses explotadores de les EDARS
  - ✓ Elaborar un reglament de funcionament per EDARS
- Promoure la participació dels ajuntaments en educació ambiental
  - ✓ Valorar la participació econòmica dels ajuntaments en el programa d'educació ambiental

#### 4.4.2 SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA MUNICIPAL

- Processos existents:

- Serveis urbanístics
- Serveis d'assistència tècnica
- Serveis tècnics del consell
- Gestió del PUOSC
- Gestió de subvencions
- Ponència Ambiental
- Servei d'assistència informàtica

- Objectius anuals:

- Incrementar la qualitat del servei
- Atendre les peticions de permanència dels ajuntaments
- Incrementar l'eficiència en la gestió de la tramitació del PUOSC

- Indicadors:

- Grau de satisfacció dels ajuntaments
- Relació entre hores de permanència efectuades i les sol·licitades
- Control de tràmits i pagaments del PUOSC

- Activitats relacionades:

- Incrementar la qualitat del servei
  - ✓ Definir el procediment de control de qualitat en la documentació
  - ✓ Efectuar l'enquesta de satisfacció als ajuntaments
  - ✓ Posar en funcionament el programa de gestió
- Atendre les peticions de permanència dels ajuntaments
  - ✓ Dimensionar la plantilla per complir amb les demandes
- Incrementar l'eficiència en la gestió de la tramitació del PUOSC
  - ✓ Definir el protocol de gestió
  - ✓ Posar en funcionament el programa de gestió
  - ✓ Control de tràmits i pagaments

## 4.5 ÀREA D'ASSISTÈNCIA AL TERRITORI

### 4.5.1 SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

#### - Processos existents:

- Servei de suport a l'ocupació
- Servei de suport a l'empresa
- Ajuts de desenvolupament local
- Servei de suport de promoció econòmica als ajuntaments
- Oficina comarcal d'habitatge
- Centre Telemàtic
- Transport comarcal de viatgers

#### - Objectius anuals:

- Dissenys, operativitat i funcionalitat del CIE
- Programa informàtic de gestió i millora del servei de promoció econòmica
- Elaboració PDRI
- Difondre el servei de certificació catastral
- Dinamització inicial del nou telecentre de Santa Coloma de Queralt
- Iniciar el servei d'entitat registre Catcert

#### - Indicadors:

- Creació de llocs de treball per visita
- Satisfacció usuaris del servei de suport a l'empresa
- Import ajuts atorgats de desenvolupament local
- Consultes dels ajuntaments al servei de promoció econòmica
- Nombre de visites rebudes a l'oficina d'habitatge
- Usuaris del Centre Telemàtic
- Nombre de certificats digitals emesos

#### - Activitats relacionades:

- Disseny, operativitat i funcionalitat del CIE
  - ✓ Campanya difusió viver
  - ✓ Senyalització viver
  - ✓ Web viver

- Programa informàtic de gestió i millora del servei de promoció econòmica
  - ✓ Anàlisi de les necessitats d'informatització de dades del servei de promoció econòmica
  - ✓ Disseny funcional del programa
  - ✓ Posta en funcionament inicial en fase de prova del programa
  - ✓ Implementació total al servei de promoció econòmica del programa.
  - ✓ Anàlisi d'errors i replanteig
  - ✓ Implementació definitiva
  
- Elaboració PDRI
  - ✓ Actualització de la diagnosi comarcal
  - ✓ Establiment inicial d'estratègia
  - ✓ Consultes a representants públics i privats de l'àmbit estratègic
  - ✓ Anàlisi de la informació resultant de la diagnosi i consultes
  - ✓ Definició del marc estratègic
  - ✓ Definició de les propostes d'actuació
  - ✓ Presentació i difusió del PDRI
  
- Difondre el servei de certificació catastral
  - ✓ Definició del protocol d'actuació del servei
  - ✓ Campanya de difusió del servei als ajuntaments
  - ✓ Campanya de difusió del servei als particulars
  
- Dinamització inicial nou telecentre Santa Coloma de Queralt
  - ✓ Campanya de difusió del nou telecentre de Santa Coloma de Queralt
  - ✓ Realització de catàleg de serveis i activitats del telecentre de Santa Coloma de Queralt
  
- Servei entitat registre Catcert
  - ✓ Definició del servei (personal, mitjans, etc.)
  - ✓ Formació del servei
  - ✓ Difusió del servei

## 4.5.2 SERVEI DE PROMOCIÓ TURÍSTICA I CONSUM

### - Processos existents:

- Promoció Turística dels municipis
- La Ruta del Cister
- Gestió oficina de Turisme
- Oficina de Consum

### - Objectius anuals:

- Incorporar els productes i serveis turístics que ofereixen els municipis a l'oferta de La Ruta del Cister i augmentar-ne la qualitat
- Elaborar el projecte de consolidació de La Ruta del Cister per al període 2008-2013 en el marc de les noves directrius
- Definir la conversió de l'Oficina de Turisme a centre d'acollida al visitant de La Ruta del Cister
- Donar a conèixer els drets i deures dels consumidors

### - Indicadors:

- Impactes publicitaris
- Estadística de visitants
- Nombre de consultes de consum

### - Activitats relacionades:

- Incorporar els productes i serveis turístics que ofereixen els municipis a l'oferta de La Ruta del Cister i augmentar-ne la qualitat
  - ✓ Cartelleres d'informació turística municipal
  - ✓ Guia de serveis turístics
  - ✓ Senyalització de rutes i mapes de senderisme
- Elaborar el projecte de Consolidació de La Ruta del Cister per al període 2008-2013 en el marc de les noves directrius
  - ✓ Diagnosi i propostes d'actuació
  - ✓ Procés de participació dels agents implicats
  - ✓ Redacció global i aprovació del projecte

- Definir la conversió de l'Oficina de Turisme a centre d'acollida al visitant de La Ruta del Cister
  - ✓ Definició dels serveis del centre d'acollida
  - ✓ Planificació dels recursos
  - ✓ Anàlisi i obtenció del finançament
- Donar a conèixer els drets i deures dels consumidors
  - ✓ Sessions informatives
  - ✓ Activitats derivades de la delegació de competències: campanyes, inspeccions...
  - ✓ Atenció al consumidor i gestió de reclamacions